

БАСШЫНЫҢ СӨЙЛЕУ МӘДЕНИЕТІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Ел бастау қиын емес,
Қонатын жерден көл табылады.
Қол бастау қиын емес –
Шабатын жерден ел табылады.
Шаршы топта сөз бастаудан
Қиынды көргенім жоқ...
Бұқар жырау

Сөз өнерінің қиын екендігі, өнер атаулының ең биігі екендігін, Бұқар жыраудың осы бір сөзінен-ақ аңғаруға болады. Біздің не айтып, не жазатынымыз және оны қалай іске асыратынымыз көп жағдайда қойылған мақсатқа жетудегі табысты анықтайды. Сөйлеудің дәлдігі, қисындылығы және сенімділігі кез-келген іскери қарым-қатынастың міндетті шарттары болып табылады. Сөйлеу - жеке тұлғаның киіну үлгісімен бірге қабылданатын имиджінің орталық элементі. Бұл кез-келген адамның жеке басының маңызды құрамдас бөлігі ретінде сөйлеу қазіргі басшының іскерлік имиджінің негізгі компоненттерінің бірі деп топшылауға негіз береді.

Жеке сөйлеу тәсілі, ең алдымен, басшыда оны тұлға ретінде сипаттайтын келесі екі қасиеттің болуын көрсетеді. Олардың біріншісі - оның өзін-өзі қолдау дәрежесі, ол өзін қаншалықты сенімді сезінеді. Екіншісі, керісінше, оның өз-өзіне сенімсіздік дәрежесі.

Басшылық - бұл ең алдымен адамдармен қарым-қатынас. Осыған байланысты кез-келген дәрежедегі басшыға ерекше талаптар қойылады. Басшының жан-жақты қызметі негізінен адамдармен тікелей қарым-қатынас жағдайында жүреді, ол нұсқаулар бере алады, баяндамалар жасай алады, пікір алмасады, өз көзқарасын қорғайды және т.б. Басшының басқарудағы кез-келген шешімі, ойы, сайып келгенде, ауызша жүзеге асырылады.

Басқару әсерінің тиімділігі, әрине, ойдың мазмұнымен емес, формасымен анықталады. Алайда, басшының басқарушылық қызметінде сөз толығымен тәуелсіз мағынаға ие болады. Ол адамдардың санасы мен мінез-құлқына әсер ететін үлкен күшке ие. Басшылардың іс-әрекетінде сөзге немқұрайлылық танытуға болмайды. Тәжірибеде басшының сөйлеу мәдениетіне жоғары талаптар қояды. Лауазым неғұрлым жоғары болса, басшының сөзі соғұрлым жақсы болуы керектігін айта кету керек.

Басшының сөзінде не маңызды? Ол қандай қателіктерден аулақ болуы керек?

1. Басшыға қажет маңызды қасиеттердің бірі - қарапайымдылық, анықтық, ойдың сенімділігі. Ойды білдіру формасы да сәйкес болуы керек. Дұрыс құрылған бұйрық, қысқа және нақты берілген тапсырма басшының кәсіби мәдениетінің белгісі. А.Байтұрсынұлы сөйлеуші тілінің дұрыстығын, анықтығын, тазалығын, дәлдігін, көрнектілігін, әуезділігін, өрнектілігін “көркем сөздің тысқы сындары” деп көрсетеді [1;101].

2. Басшы сөз сөйлеуде даусындағы әуен, ырғақ, кідіріс, қарқын сияқты қасиеттерін жағдайға байланысты реттеп отыруы керек. Ол өз кезегінде басшының осы мәселеге деген көзқарасын білдіреді. Шиеленісті жағдайда, немесе төтенше жағдайларда басшының дауысындағы әуен, ырғақ, кідіріс, қарқын қызметкерлеріне беріледі. Мысалы, еңбек тәртібін бұзушымен басшының қалыпты дауыспен сөйлесуі, қызметкердің басшы дауысындағы қатқылдық, талапшылдықты сезінбеуіне әкелетіндігін білгеніміз жөн. Бір сөз, бір сөйлем интонацияға байланысты әртүрлі мағынаға ие бола алады. Әңгімелесу барысындағы дауыс ырғағының қате қолданысы ең әдемі сөздердің мағынасын бұрмалауы мүмкін. Осы мәселеге қатысты профессор З.Базарбаева: «Интонацияның сөйлеуден, сөзден бұрын пайда болғанын мойындай отырып, оның кейінгі сөйлеу тіліндегі мәнінің зор екенін де баса айту керек. Сөйлемнің мағынасы мен интонациясының бір-бірімен тығыз байланыста болуының өзі интонацияның қарым-қатынастық зор маңызының айғағы болып табылады», - [2] деп жазады.

3. Басшының сөйлеуінде логикалық екпін, кідірістердің орынды қолданысы, интонацияның өзгеруі маңызды. Монотонды сөйлеу тез шаршатады және ол жерде өткен мен бүгінгінің маңыздысын бөліп көрсету оңай емес. Сөйлеудегі кішкене үзіліс, жекелеген тіркестер немесе сөздер арасындағы кідіріс тыңдаушылардың назарын күшейтеді, айтылғандардың мағынасын баса көрсетеді, сөйлеушінің сезімін білдіреді.

Кідірістің логикалық екпінмен шебер үйлесуі сөйлеудің ерекше мәнерлігін, жандылығын береді, оның ерекше мағынасын баса көрсетеді.

Бірдей айтылған сөйлемді екпінге салу арқылы мүлдем басқаша жеткізуге болады. Мысалы: «Мен бұл жұмысты **СІЗГЕ** тапсырғым келеді»; «Мен **БҰЛ** жұмысты сізге тапсырғым келеді». Жоғарыда көрсетіп кеткеніміздей, коммуникация барысында дауыс қарқыны мен ырғағының, дауысқа түсірілген екпіннің де маңызы зор. «Интонацияның бір тәсілі болып есептелетін дауыс реңкі – адамның көңіл-күйі мен эмоциясын білдіреді. Сондықтан тембр – адамның көңіл күйімен, сезімімен тығыз байланысты туындайды. Сөйлеу кезінде дауыс реңкі арқылы қуаныш пен өкініш, қайғы мен қасірет, мейірімдік пен қатігездік, сықақ пен ирония сияқты қасиеттер ажыратылады» [3].

4. Басшының қызметкерлерге дұрыс сұрақ қоя білуі қызметкерлердің тарапынан алынған жауаптардың сапасына, олардың белгілі бір мәселені талқылауға мүдделі қатысуына, өзара ізгілік және тағы басқаларға арқау болады. Бұл өз кезегінде ұжымдағы моральдық-психологиялық климатқа әсер етеді. Сұрақтардың екі түрі бар: ашық (кім кінәлі? неге тапсырманы орындамадыңыз? және т.б.) және жабық (біз тапсырманы сәтті орындау үшін бәрін жасадық па? біздің жұмысымыздың тиімділігіне не кедергі?). Қол астындағыларға оңай жауап беруге болатын жабық сұрақтардың қатарына жетекші сұрақтар жатады. Басшының іскери әңгімеде белгілі бір сұрақтарды қолдануы туралы толық ұсыныстар беру қиын және мүмкін емес, бірақ бір ережені есте сақтау керек:

Сұрақ қою кезінде басшы сұхбаттасушыға оның жауабына қызығушылық танытатынын және осы мәселе бойынша оның көзқарасын білгісі келетіндігін айтуы керек.

5. Басшысының дене және қол қимылы, ишаралары (бас изеу, бас шайқау, қол сермеу және т.б.), көзқарас, бет-бейне мимикалары сөйлеу мәнерін күшейтеді. Олар бірлесіп тілдің сыртқы түрін (бейвербалды) құрайды. Бұл тіл шынайы және сөйлеудің мағынасымен үйлесуі қажет, айтылған ақпараттың тыңдаушыларға әсерін күшейтуі керек.

Қарым-қатынас кезінде іскерлік кездесу этикеті бұзылмаса дене және қол қимылы, ым-ишаралары ой мен сезімнің белсенділігінен туындаған қозғалыс еркіндігін сақтауға болады. Ғылыми зерттеулер көрсеткендей, қарым-қатынас әктісі тек вербалды (сөйлеу мен сөзге негізделген) түрде емес сонымен қатар бейвербалды құралдар арқылы жүзеге асады. Олардың пайымдауынша «ақпараттардың 55 % бет-бейне қимылдары, ым-ишаралар арқылы, 38 % дауыс қарқыны, ырғағы арқылы қабылданса, қалған 7 % тек сөздің құзырында».

Ым-ишара сөйлеуші қолданып отырған қатысымдық бірліктерге қосымша мән беріп, қарым-қатынастың өту жағдайы мен сөйлесуші арасындағы байланысты реттейді. Ым-ишара ресми және бейресми түрде орындалады. Ресми ишаралар конативтік (сыпайылық таныту) қызмет атқарады. Бұл құбылыс негізінен, ресми жиындар мен бас қосуларда орындалады. Мысалы: орындыққа қарай қол созып ілтипат көрсету, алдынан шығып қарсы алу т.б жатады.

6. Басшының шаршы топ алдында сөйлеуіне ерекше талаптар қойылады. Егер тақырыпқа қатысты айтатын ештеңе болмаса, сөйлеуден бас тартқан дұрыс. Әйтпесе, бұл аудиторияны құрметтемеу деп қабылданары сөзсіз. Басшы сөйлер сөзін қарамағындағы қызметкерге тапсырып, оны оқып таныспастан шаршы топ алдына шығып оқи салумен шектеліп жүргендігін көріп жүрміз. Кейде басшылардың жазылған баяндаманы түсінбей, ежіктеп оқуы жалпы басшылық қызметтегілердің атына кір келтіріп жатады. Әрине көтеріліп отырған мәселе төңірегіндегі өз ойын білдіріп, құрастырылған баяндаманы өз тарапынан оқып, стилдік өзгерістер мен толықтырулар енгізген болса, әрине басшының қызметкерлері алдындағы беделі өсе түсері анық. Мысалы: Сөйлеуге қойылатын талаптар мен ережелерді Бөлтірік шешен: «Сөзінді тіліңе билетпе, ақылыңа билет. Ақылды сөзінді ақылсызға қор етпе, ақылдыға айт. Не сөйлейтінін біл, кімге сөйлейтінін біл, қашан сөйлейтінін біл, қайда сөйлейтінін біл, қалай сөйлейтінін біл. Оны білмесең, сара сөзін шала болады, арты жала болады», - деп, бір ауыз сөзбен түйіндейді.

7. Аудитория алдында сөз сөйлеуші басшы үшін мен-мендікке, тәкәпарлыққа т.б. мүлдем жол берілмейді. Өзінің жан-жақты білімпаздығын көрсетуге тырысатын, түсініксіз терминдерді қолданылатын басшы тыңдаушыларына жағымсыз көрінуі мүмкін. Бұл оның әдеп пен саналылық деңгейінің көрсеткіші деп тұжырымдалады.

8. Аудиторияның назарын қалай аударуға және сақтауға болады? Ең алдымен, әрине, тақырыптың өзектілігі, сөйлеу мазмұнының тереңдігі. Осы мақсаттарда бейнелі салыстырулар, эпитеттер, риторикалық сұрақтар, әзілдер және т.б. пайдалы. Егер ол ақылға қонымды шектен аспаса, іскерлік сөйлеу кезінде қызбалық пен эмоция кедергі келтірмейді. Алайда, сөйлеудің логикалық және эмоционалды жақтары арасындағы тепе-теңдікті сақтау қажет. Тағы бір баяндамашы өз сөзін әзілдермен, күлкілі әңгімелермен қанықтырады. Бұндай баяндамашыны тыңдаушылар қызығушылықпен жақсы тыңдауы мүмкін алайда, тыңдаушылар көп ұзамай «баяндаманың не туралы болғанын естеріне түсіндіре алмай» көңілдері қалуы мүмкін. Құрғақ әрі ұқыпсыз сөйлеу де тыңдаушылардың санасында терең із қалдырмайтыны анық.

9. Алдын ала жазылған мәтінді пайдалану керек пе? Әрине, еркін, қағазсыз сөйлей алатын адамды тыңдаушылар жақсы қабылдайды. Бірақ мәжілісте, жиналыста және т.б. сөз сөйлеуде баяндаманың жазбаша нұсқасын пайдаланатын баяндамашыны ешкім айыптамайды. Басшылардың қағазға қарамай адамдарға жылы құттықтау сөздерін айта алмауы, кішігірім ұжымдағы жағдайды талдай алмауы, қандай да бір оқиға туралы әсер алмаса алмауы, өз құзыреті шегінде сұрақтарға жауап бере алмауы жағымсыз әсер қалдырады.

Еркін және мазмұнды сөйлеу мұқият дайындықты, терең білімді, білік пен дағдыларды қажет етеді. Сөйлеуге дайындық кезінде баяндамашы өзіне қатысты үш сұраққа жауап берген жөн: 1) Менің сөйлеуімнің мақсаты не; 2) адамдарға не айтқым, дәлелдегім, түсіндіргім келеді; 3) Мен мұны қалай істеймін. Әрі қарай сөйлеу схемасы немесе қысқаша тезистер жасалады. Қажет болса, нақты деректер, сандар және т.б. жазылады. Бірақ жүйелі жағтығулар кез-келген аудитория алдында еркін және сенімді сөйлеуге мүмкіндік береді.

10. Сөйлеу - адамдар арасындағы қарым-қатынас құралы. Сөйлеу – адамның интеллектуалдық әрекетінің ерекше түрі. Бұл да басшының тілдік, әлеуметтік, қатысымдық, этикалық дағдыларын дара тұлға мәдениетімен бірлікте дамытудың маңыздылығын көрсетеді.

Егер басшы сөзінің мазмұны және формасы қисынсыз болса, тілдік нормалар сақталмаса, сөздерді қолданылуындағы қателіктер басым болса, сәйкесінше басшының қарамағындағы адамдармен өзара қарым-қатынасының сапасы да төменгі дәрежеде деп болжауға болады.

Әдеби тіл нормалары тек ұстаз, диктор, актер үшін ғана қажет емес. Дұрыс сөйлеу техникасы, сауатты, анық сөйлеу, жақсы дикция - сөйлеу мәдениетінің ажырамас белгілері. Басшының мұны жоққа шығаруына болмайды. Сонымен, егер сіз басшы болсаңыз, онда сіздің тілдік құзыретіңіз жоғары болуы керек яғни, сөздің құдыреті арқылы қарамағыңыздағы адамдардың ақыл-ойы мен жүрегіне дұрыс бағытта әсер ете білуіңіз керек.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. Байтұрсынұлы А. Бес томдық шығармалар жинағы. 1-том. -Алматы: Санат, 2003. -408 б.
2. Базарбаева З.М. Қазіргі қазақ тілі интонациясының негіздері. – Алматы, 2002. – 248 б.
3. Аманбаева А. Интонациялық бірліктердің прагма-лингвистикалық сипаты: филол. ғыл. канд. ...дисс. 10.02.02. – Алматы, 2006. - 119 б. 36 б.