

УДК 81`3

**ТІЛДІК ҚАРЫМ- ҚАТЫНАС МӘДЕНИЕТІ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ  
ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

**Асанова Нуржанат Туленбековна**

[nur88zhanat@gmail.ru](mailto:nur88zhanat@gmail.ru)

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ магистранты, Нұр Сұлтан, Қазақстан  
Ғылыми жетекші: Кенжетаева Гулзира Кабаевна, ф. ғ. к, доцент

Ақпарат алмасу – бұл коммуникация. Қазіргі кезде «қарым-қатынас» терминімен қатар, «коммуникация» термині қолданыста жиі пайдаланылып жүр. Алғаш рет «коммуникация» термині (латынша communication, communicare-ортақтастыру) жеткізу, әңгімелесу деген мағынада ХХ ғасырдың басында ғылыми әдебиеттерде пайда болып, екі негізгі жалпы теориялық құрылым ретінде шетел зерттеушілері арқылы қарастырылды:

1) Бихевиоризм – коммуникацияның негізі – жүйе ретінде тіл емес, тікелей кез-келген адамды тәрбиелеуге болатын дыбыстары деп атады.

2) Коммуникация символикалық интеракционализм (персонализм-дербестік) тұлға ішкі метафизикалық қабылеті арқылы өз бойында басқа біреудің сезімдерін ашу. Бұл әдістің өкілі Дж. Уотсон болып табылады [1,34-44б].

Коммуникация туралы сөз болғанда, бірлескен адамдардың көзқарасы, идеясы, қызығушылығы, көңіл-күймен алмасулары жайында да айта кету керек. Коммуникация – ортақ түсінушілікке әкелетін екі жақты ақпарат алмасу. Адамдардың бір-бірімен керекті байланысқа түсіп, өздерін ұстай алу қабілеттілігі коммуникативтік құзіреттілік деп аталады. Коммуникативтік құзіреттілік – тәртіп қағидасын анықтайды, құндылықтар жүйесін, идаелдарды, нормаларды айшықтайды және шығармашылық қызметте өзінің дербестігін көрсетуде қарым-қатынасты ұйымдастыруға, байланысты орнатуға, оларды дамытуға, келісуге, тәртіпке келтіруге және түзетуге көмек береді.

Коммуникативтік құзіреттілік адамның жасына, біліміне, мәдениетіне, психологиялық даму деңгейіне, өмірлік және кәсіби тәжірибесіне байланысты ерекшеленеді. Жоғарыда айтып кеткендей, коммуникация – адамдардың бірі-бірімен байланысы, қарым-қатынасы. Әлемдегі барша адамдардың қарым-қатынасының басты құралы – тіл. Тілдік қатынас арқылы адамдар арасында қарым-қатынастың неше түрі орнатылады. Қазіргі таңда заманның өзі әр азаматтан оның өмірлік ісіне сәйкес келетін белсенді тілдік іс-әрекеттер жасауды талап етуде. Қоғам кәсіптік тілдік қатынасты әлеуметтік коммуникацияда қазақ әдеби тілінің нормаларына сәйкес кәсіптік этиканың заңдары бойынша құра алатын, пікірталас, диспуттарды басқаруға қабілетті адамдарды қажет етуде.

Қазақтың ұлы ақыны Абай «Өнер алды қызыл тіл» – деген [2]. Бұл дегенміз адамдардың тұрмыстық және іскерлік қарым-қатынасында олардың әрекетіне, ұрпақ тәрбиелеуде, біреудің іс-әрекетін тоқтату немесе жандандыру барысында сөз сөйлеу, қарым-қатынастың ақпарат құралы ретінде сөйлеу мәдениетінің де басты құралы тіл екеніне сипаттама берген.

Лингвист Джон Сирлдің (Searle J., 1978) пікірінше қарым-қатынаста ең көп кездесетін 5 мақсатқа қол жеткізуге болады:

- 1) Бір оқиғаны сипаттау
- 2) Біреуге әсер ету
- 3) Сезімдер мен көзқарастарды білдіру
- 4) Кейбір міндеттемелерді қабылдау

5) Бір нәрсеге қол жеткізу үшін тікелей немесе тікелей емес, мысалы, сұрау, талап ету, тапсырыс беру [3].

Бұл бөлу шартты екендігі және сипатталған мақсаттардың кез-келгені басқаларға нақты түрде ұсынуы мүмкін екендігі айқын. Хабар көптеген жолдармен және әртүрлі тәсілдермен берілуі мүмкін. Бірақ біз үшін ең танымал және табиғи құрал – бұл тіл. Сондықтан байланыс ұғымы ең алдымен тіл мен сөйлеумен байланысты. Шынында да, күнделікті өмірде, қарапайым жағдайларда сөйлесу арқылы (ауызша және жазбаша) коммуникативтік қарым-қатынасымыздың көп бөлігі жүзеге асырылады.

Біз сөйлесу арқылы бір-бірімізді жақсы түсінеміз және ойымызды айтамыз, іс-әрекеттерімізді жасап, ойларымызды жүзеге асырамыз. Адамның ой-пікірін білдіру үшін тілден басқа сенімді құрал жоқ. Сондықтан бізде байланыс арналарын тіл мен сөйлеумен сипаттауға кірісуге толық негіз бар. «Ауызша түсіну үшін, – деп жазды Г. Лебон, – сөйлеу тілінде оның тұжырымдамаларына тән барлық жолдарымен сөйлеу керек» [4].

Қарым-қатынас мәдениеті әлеуметтік мәдениеттің маңызды бөлігі болып табылатын күрделі феномен. Адамның қажеттіліктерінің бірі болып табыла отырып, қатынас көптеген басқадай қажеттіліктердің дамуын анықтайды, олардың кез-келгенінде коммуникативті өлшем анықталынады.

Мәдениет адамдардың бір-бірімен қарым-қатынас жасау барысында маңызды роль атқарады. Мәдениетаралық қарым-қатынас терминінің пайда болуы ХХғасырдың жетпісінші жылдары жарық көрген Л. Самовар және Р. Портердің оқулығымен байланысты жаңа деңгейге көтерілді. Сол жылдары негізгі нысаны екі немесе бірнеше ұлт өкілдерінің қарым-қатынас жасау барысында кездесетін коммуникативтік сәтсіздіктер мен түсініспеушіліктер болып табылатын ізденіс жұмыстары дами бастады [5].

**Қарым-қатынас – бірлескен іс-әрекетте қалыптасатын негізі құрылым, мәдениет сапасын анықтайтын қоғамдық тарихи дамудың жемісі. Ал қарым-қатынас процесінде адамның ұжымдағы әрекет бірлігі қамтамасыз етіледі, мінез-құлықтың қалыптасуы және тұрақталуы, тұлғалардың өзара бірін-бірі қабылдауы, еңбек пен таным субъектісі іс-әрекетінде сенім тудыратындықтан, адамның қасиеттері қалыптасады, эмоциялық күйлерін реттеу қамтамасыз етіледі .**

Қарым-қатынас жасау тиімділігі ең әуелі сөйлесуге қатысушылардың коммуникативті мәдениетіне тәуелді болады. Қарым-қатынас мәдениеті – бұл мәдени нормалардың, мәдениеттану білімінің коммуникация барысында, оның ішінде қарым-қатынас жасағанда қолданылатын құндылықтар мен мәндер жиынтығы. Ю.М. Жуков коммуникативті мәдениетті құрайтын ереженің үш тобын атап өтеді:

Алғашқы топ – бұл коммуникативті әдеп қағидалары. Ол үндеу мен ұсыну тәртібін, үндеуді таңдауды және тағы басқаны анықтайды. Әдеп қағидалары қарым-қатынас жасау тиімділігімен тікелей байланысты емес, бірақ оны ішінара немесе толық елемей адамды сөйлесуге араласудан алшақтатады.

Екінші топ – коммуникативті өзара әрекеттесуді келістіру қағидалары. Бұл сөйлесу түріне: зайырлы, іскерлік, салттық, сырлас-тұлғалық және т.б. жатады.

Үшінші топ – бұл өзін ұсыну (өзін-өзі таныстыру) қағидалары. Ол сөйлесу түрін анықтамайды және баршаға ортақ тиімділікке әсер етпейді, бірақ қарым-қатынас жасайтын жекелеген қатысушылардың жеке сәттілігін анықтайды. Өзін ұсыну қағидалары айналадағыларда өзі жөнінде белгілі бір әсер қалдыруға арналған [6].

Сыпайылық сөйлесу мәдениетінің белгісі болып табылады. Сыпайылық – бұл өзіне баға беру және қорғалу қажеттілігін ескеретін адамдармен сөйлесу; әдептілік ережелерін сақтау, ілтипаттылық, құрмет көрсетушілік, биязылық, ізеттілік. Өтіну мен талаптар көнгіштік пен келісімге ең тиімді түрде жетуге мүмкіндік береді.

«Сыпайылық теориясы» Элен Лангер «ойсыз» деп атаған көнгіштік нысанын ұғынуға мүмкіндік береді. Мұны адам өтінішті орындап, бұл туралы көп ойламаған жағдайда білдіреді [7].

Мысалы екі адамның бірі екіншісіне сөйлеген сөзіне немесе жасаған қылығына ескерту айтса, екінші адам сыпайылық шеңберінен шығып, оның сынын дұрыс қабылдай алмай, жүзі өзгеріп, яғни өз «келбетінен айырылып қалуы» мүмкін. Айтылған сынды дұрыс қабылдап, оған дөрекі сөйлемей мәдениетті қалыпты ұстауға дағдылануымыз керек.

Мұндай пікір айтуды абыройына қауіп төндіретін іс-әрекет деп айтады. Сыпайылықтың мақсаты – бұл осы іс-әрекетті болдырмау емес, беделге қауіп төндіретін пікір айтудың нәтижесі болуы мүмкін сөйлесу мен қарым-қатынастағы коммуникативтік мәселелерді азайту немесе жоюдан тұрады.

Сыпайылық – бұл қоғамға сыйысудың жоғары өнері, өзгеден алғың келген барлық нәрсені басқаға беретіндей етіп әрекет ету және осы өзгенің сені ренжітетіндей нәрсе жасамау. Сыпайылық – бұл машинаға қажет майлауыш, ол болмаса адами қарым-қатынас тетігі қызып кетіп, жолда бұзылып қалады. Сыпайылық мәдениеттің негізі болып табылады және үш факторға негізделеді:

1) Сұхбаттасушылар бірін-бірі қаншалықты жақсы біледі және олардың мәртебесі қандай.

2) Олар бірін-бірі аз танып, мәртебелері жоғары болған сайын, бір-бірімен сыпайы болу үшін соғұрлым көп күш салады.

3) Тыңдаушы сөйлеп тұрған адамға қалайша билік етеді. Билігі бар адамдарға қатысты жоғары сыпайылық танытады.

Сұхбаттасушыға зиян келтіру қауіпі бар. Сұхбаттасушының «өз келбетінен айырылып қалатындай» оған қасақана бір нәрсе айту көп адамға ұнай бермейді.

Сыпайылық императивтік (бұйрықты) пікір білдіруді (бұйрық, талап ету) жоққа шығарады. Ол өтініш білдіруге («Егер..., сізге дән риза болар едім ...», «Өтінем ...», «Рақым етсеңіз ...»), қызмет көрсеткені үшін алғыс білдіруге («Алғыс білдіремін», «Рақмет»), мазалағаны немесе келтірілген ыңғайсыздық үшін кешірім сұрауға («Кешіріңіз, ... қаламадым», «Айып етпеңіз, бірақ мен ... мәжбүрмін»), әдептілікке, басқа адамның адамгершілігін мойындауға негізделген құрметпен қарауға байланысты айтылады.

Өтініш білдірген жағдайда психикалық қолайсыздықты азайту және «абыройын сақтап қалудың» ең ықпалды әрі сенімді құралы сыпайылық болып табылады. Пенелопа Браун мен Стивен Левинсон ойлап шығарған «сыпайылық теориясына» сәйкес сыпайы түрде айтылған өтініш өтінушінің де, өтініш жасалған адамның да өзіндік сана-сезіміне қауіп төндірмейді. Браун мен Левинсонға сәйкес «келбетін сақтап қалу» өтініш жасап тұрған адамның сыпайылық дәрежесіне тәуелді болса, онда өтініш нысаны сыпайылық туралы біздің көзқарасымызға толық мөлшерде сәйкес келгенде, біз өтініштің мәнісін талдамай-ақ кері шегінуге дайын екенімізді аңғартатынымыз ықтимал. Өтінішті біз ойламастан орындаймыз [8].

Ғалым Успенский Л. зерттеуінде іскерлік ортада болсын, қоғамда болсын, «мәдениеттілік» аса қажетті деп санайды [9], ал Семечкин Н. И. әлеуметтік әсер ету психологиясында да сөйлеу мәдениеті және қоғамға әсер ету психологиясы бойынша зерттерулер жүргізіп, мәдениетті адам тіл қарым-қатынасы бойынша жетістікке жетуге болатынын дәлелдейді [10].

Барлық тұлғалардың өзара қарым-қатынас байланысы, тұлға аралық өзара әрекеттесудің барлық стратегиялары мінез-құлықты өзгертуге бағытталғаны, адамдардың көзқарастарына әсер ететін олардың көзқарастары, сенімдерін және тағы да олардың мінез-құлқын өзгертетінін, әлеуметтік қысым топтық процестердің дамуын анықтайтынын және топтар арасындағы қатынастардың сипатына әсер ететіні белгілі. Әлеуметтік қатынастар әлемінде тұлғалар жалпыға бірдей әлеуметтік ықпал ету заңы үстемдік ететініне сенімді бола алады.

Сөйлеу мәдениетінің нормативтік аспектісі ретінде әдеби тілдің нормаларын сақтау ең маңыздыларының бірі болып саналады. Сөйлеудің коммуникативтік қасиеттері – бұл, ең алдымен, сөйлеудің дәлдігі, түсініктілігі, тазалығы, тұтастық, экспрессивтілік, эстетика және өзектілік. Сөздердің анықтығы, терминдердің, шетелдік сөздердің шебер қолданылуы, көрнекі және экспрессивті тілдің, мақал-мәтелдердің, қанатты сөздер, фразеологиялық тіркестердің сәтті қолданылуы, әрине, адамдардың кәсіби қарым-қатынас деңгейін арттырады.

Сонымен, қарым-қатынастың маңызды компоненттерінің бірі – сөйлеу мінез-құлқының ережелері, сөйлеу мәдениетінің этикалық нормалары. Сөйлеу этикетіндегі шеберлік деңгейі адамның кәсіби жарамдылық дәрежесін анықтайды. Мұны барлық мамандық өкілдеріне жатқызуға болады. Сөйлеу этикетіне ие болу билікке ие болуға ықпал етеді, сенім мен құрмет тудырады. Сөйлеу этикеті ережелерін білу, оларды сақтау адамға өзіне сенімді және еркін сезінуге, дұрыс емес әрекеттердің салдарынан ыңғайсыздық сезінбеуге, басқалардың тарапынан төмендетуге жол бермеуге мүмкіндік береді.

Белгілі бір мекеме, өндіріс, кеңсе ұжымы мүшелерінің сөйлеу этикеті ережелерін қатаң сақтау тұтынушыларға, құрылтайшыларға, серіктестерге жағымды әсер қалдырады және бүкіл ұйым үшін жағымды беделді сақтайтынын білу маңызды.

Сөйлеу этикетінің маңызды құрамдас бөлігі комплимент, ризашылық білдіру, жанашырлық формулалары, шақырулар мен құттықтаулар, яғни іскерлік қарым-қатынаста сөйлеу барысында мәдениетті, сыпайы болу керектігін сипаттайды. Әлеуметтік маңызды категория – бұл көңіл бөлу, оның көңіліне кірбің түсірмеу үшін, сөздерді мәдениетті қолдану болып табылады. Сонымен қатар қарым-қатынасты қалыптастыру барысында, барынша мәдениетті сөйлеуді жүзеге асыра отырып, қойылған мақсатқа қол жеткізу болып табылады.

Қорыта айтқанда, ақпарат алмасу тіл арқылы жүзеге асырылатындықтан, тілдің қарым-қатынас жасау барысында мәдениетті, сыпайылық ұстанымын ұстануға тиіспіз. Мәдениетті, сыпайы тіл қарым-қатынасын құра отырып, барлық салада дерлік іскерлік келіссөздерді жүргізуде, ғылымды дамытуда мәдениетті тіл қарым-қатынасының маңызы аса қажетті болып табылады.

#### Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Уотсон Дж. Б. Психология как наука о поведении. М. - Л., 1926, Харьков, 1926; статьи К. S. Lashley. - "Psychol. Rev.", 1925. Weiss A. P. A Theoretical Basis of Human Behavior. Columbus (Ohio), 1925. Dorsey A. Why we behave like human Beings, 1925. Russef B. Analysis of Mind. London, 1922.
2. <http://library.kz/kz/gylymi-kitaphana-zhanalyktary/abaj-nanbaj-ly-175-zhyl-sandy-kitapkhana.html>
3. Сёрл Дж. Р. Что такое речевой акт?; Косвенные речевые акты; Классификация речевых актов // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVII. М., 1986 [1]
4. Лебон Г. Психология толп / Г. Лебон // Психология толп. - М.: Институт психологии РАН, Изд-во «КСП+», 1999. - 120-195.
5. Samovar, L. Communication Between Cultures / L. Samovar, R. Porter, E. McDaniel, C. Roy. – Belmont, 2013. – 432 p.
6. Жуков Ю. М. Тренинг как метод совершенствования коммуникативной компетентности: дис. ... д-ра психол. наук. М., 2003. 356 с.
7. Осознанность/Элен Лангер; [ пер. с англ. М. Табенкина]. Москва:Издательство “Э”, 2017-240с.- (Mindfulness\Осознанность).
8. Penelope Brown, Stephen C Levinson, Cambridge University Press. Politeness: some universals in language usage. — Cambridge: Cambridge University Press, 2014-01-01. — ISBN.
9. Успенский Л. Вежливость — какая ты? // Ленинградская правда. №5 (279) 2.02. 1968 г.
10. Семечкин Н. И., Психология социального влияния. – 2003, часть 2. Владивосток. 208с.