

Қ.Ө. Айтмұхаметова
Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы
Мемлекеттік басқару академиясы
Астана, Қазақстан
kuralai13kz@mail.ru

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІНІҢ СӨЗ МӘДЕНИЕТІ: РЕСМИ-ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАС

Мемлекеттік қызмет сөз қолданысының жауапкершілігі жоғары саласы болғандықтан, мақалада мемлекеттік қызметшілердің сөз мәдениеті мәселелеріне қарастырылған. Атап айтқанда, автор көпшілік алдында сөйлеу үлгісіндегі іскери қарым-қатынастың негізгі принциптерінің бұзылуы және тілдік нормалардан ауытқу мәселелерін қарастырады, ресми сөйлеудің ерекшеліктері жөнінде қорытынды жасайды.

Кілт сөздер: сөз мәдениеті, тілдік норма, коммуникативтік қызмет, коммуникативтік құзыреттілік, кәсіби қарым-қатынас.

Қазіргі кезде қарым-қатынастың типтері мен түрлері, бұқаралық коммуникация, ресми қарым-қатынас барысындағы сөзжұмсам, бейресми қарым-қатынастағы сөзжұмсам, шаршысөз мәдениетін меңгеру қоғамдағы аса маңызды мәселелердің бірі болып отыр.

Сөз мәдениеті және оның әлеуметтік маңызы деген проблема тілдің өз қасиеттері мен қызметтері, қоғамдық рөлі және қолданылу ерекшеліктері арқылы анықталады. Тілдің даму деңгейі – қоғамның материалдық және рухани мәдениетінің де көрсеткіші. Осыдан келіп сөз мәдениетінің тілді қарым-қатынастың әр түрлі жағдайларына сай қолдана білуге қатысты маңыздылығы шығады. Тіл – мәні жағынан – әлеуметтік құбылыс, ал жұмсалы тәсілі бойынша – индивидуалдық құбылыс. Өйткені тілдің әлеуетті тетігін әрбір сөйлеуші жеке, өзінше қолданады. Тіл – қарым-қатынас құралы, сондықтан кез келген құрал-жабдықты пайдалана білу сияқты, оны да қолдана білу керек. Біз тілді өмір бойы үйренеміз.

Тілдік ұжымның әр мүшесі тілді жақсы білуге мүдделі. Өйткені, біріншіден, сөз мәдениеті дегеніміз – оқу мәдениеті, ойлау мәдениеті, қарым-қатынас жасау және мінез-құлық мәдениеті, көп жағдайларда бұл – адамның кәсіби қызметінің қасиеті. Екіншіден, тілдің күйі, хал-ахуалы, оның тазалығы қоғам дамуының әрбір кезеңіндегі сөз мәдениетінің деңгейімен анықталады. Сондықтан қоғамның сөз мәдениетін жетілдіру аса маңызды мемлекеттік іс болып саналады.

Елбасы Н. Назарбаевтың Қазақстан халқына жолдауында айтылғандай, бәсекелестікке қабілетті ел болу үшін, ең алдымен, оның әрбір мүшесі бәсекелестікке қабілетті болуы қажет [1]. Ал бәсекелестікке бейімділік адамның жинаған білім қорымен өлшенбейді, алған білімімен өзін-өзі дәлелдеп, өзгелермен тіл табыса білуінен көрінеді. Мемлекеттік қызмет сөз қолданысының жауапкершілігі жоғары саласы болғандықтан, мемлекеттік қызметшілерге қазіргі әдеби тіл нормаларын қатаң сақтауды міндеттейді, яғни инвективті/бейинвективті лексиканы қолдануда аса мұқият болуды талап етеді.

Қандай адам болмасын, ой-өрісінің, білімінің, мәдениеті мен рухани дүниесінің қаншалықты екені оның жазған жазуы мен сөйлеген сөзінен байқалады. «*Кісіге қарап сөз алма, сөзіне қарап кісіні ал*», – деп ұлы Абай тегін айтпаған. Ана тілінің мол байлығын игерген, құдіретіне түсінген, күшіне тағзым етіп, бас иген адам өзіне де, өзгеге де талап қоя алады, сөзді қалай болса солай қолдануға жол бермейді. Әрбір азамат сөз мәдениеті мен өз мәдениетін қатар ұстаса, ана тіліне деген сүйіспеншілігі соғұрлым арта түседі.

«Мәдениет» дегеніміз «дұрыстық, тәртіпке бағыну, заңдылықты сақтау» дегенді білдіреді. Демек, сөз мәдениеті – норманы сақтау дегеннің баламасы [2, 18].

Сөйлеу мәдениеті адамның ойлау мәдениетінің жоғары болуына ықпал етеді. Ана тілін ардақтау, тілді құрметтеу, оны талғампаздықпен жұмсау, тілдік амал-тәсілдерді қарым-қатынас мақсатына сай қолдана білу – жалпы мәдениетке, оның ішінде сөз мәдениетіне қойылатын аса қажетті шарттар.

«Ана тілін жақсы білу – әркімнің азаматтық борышы. Егер әрбір сөзді орнымен жұмсай біліп, айтқан ойы мазмұнды, дәл, орынды әрі тыңдаушысын баурап алардай әсерлі болса, ана тілінің күдіреті сонда ғана сезіледі. Ал мұндай шеберлік тек тіл мәдениеті жоғары адамдардың ғана қолынан келер жайт» – деп тұжырымдайды М. Балақаев [3, 23].

Сөз мәдениетіне қатысты негізгі ой-тұжырымдарды бүгінгі заман талаптарымен үндестіріп және сөз мәдениетін арнайы сала ретінде тұжырымдап берген іргелі еңбектер Н. Уәлидің «Сөз мәдениеті» және «Сөз мәдениетінің ғылыми-теориялық негіздері» атты зерттеулері болды. Зерттеушінің пайымдауынша, сөз мәдениеті дегеніміз қарым-қатынас құралын қалай игеріп, өмірде қалай пайдаланып жүрміз, оның әр қилы амал-тәсілдерін дұрыс, дәл, тиімді қолданып, мазмұнды, әсерлі етіп жұмсай алдық па дегенмен байланыстырылады. Сонымен, сөз мәдениеті дегеніміз – алдымен әдеби тілдің грамматикалық, лексикалық, стилистикалық, орфоэпиялық, орфографиялық нормаларын меңгеру, сонымен бірге бейнелеуіш, көріктеуіш амал-тәсілдерді қарым-қатынас жасаудың мақсаты мен мазмұнына сай етіп қолдана білу [4, 47].

Қоғамдағы қарым-қатынас ауызша сөйлеу немесе жазбаша тілдесу арқылы жүзеге асады. Адам өз ортасымен күнделікті түрлі қарым-қатынаста болады. Сол арқылы тіршілік жасайды, білім, тәжірибе жинайды, жетіледі. Өзара қарым-қатынас жасау, пікір алысу кезінде адамның қимыл-қозғалысы, бет-әлпет өзгерісі сияқты көріністер оның жан дүниесін, ой-өрісін, сөйлесе білу мәдениеті мен әдебін де байқатып отырады. Сондай-ақ дауыс ырғағы, сөзді орынды қолдануы, екпін, кідіріс сияқты қосымша белгілер де сөйлеушінің мәдениеті мен тәрбиесінен хабардар етеді.

Мәдениетті, әдепті адам ойын еркін жеткізуді, тілдегі сөздік қорды барынша орнымен пайдаланып, ойды жүйелі, нақты, сабырмен айтуға тырысады. Ауызекі сөйлеудің негізгі міндеті – сөйлеушіні тыңдай біліп, пікірін, ойын дұрыс түсіну.

Сөздің коммуникативтік сапасы ойлау мәдениетімен де байланысты. Өзгенің сөзін немесе оқығаныңды есте сақтау арқылы ғана сөйлеу, мазмұнын қайталап айтып беру сөз «жұтандығын» білдіреді. Ал естіген, оқыған, көрген нәрсенді терең игеріп, терең сезіне отырып қорытқанда, «өз дүниеңе» айналады. Ойға ой қосылады, ой байлығы сөз байлығына айналады.

Сөз сапасына әсер ететін тілдік факторлар сөздің қарым-қатынастық сапасының жоғары болуы, сөзді әдеби тілдің нормасына сай қолдану, талғап, саралап қолдану, сөз арасын бөтен сөзбен шұбарламау және т.б. сөз сапасына тән тілдік шарттардың негізгілері. Мұндай талаптар сөйлеуші мен тыңдаушының арасындағы тілдік қарым-қатынастың үзілмеуін қамтамасыз етеді.

Сөйлеуші сөзі тыңдаушысын, сондай-ақ қағаз бетіне түскен сөз оқырманға ықпал етіп, сөз сапасының жоғары екенін көрсетеді. Кейде өзара әңгімеде сөзін «*селт етпей тыңдадық*», «*ұйып тыңдадық*», «*бас көтермей оқып шықтық*» деп мақтайды. Мұндай пікір – сөз сапасына берілген. Бұл субъективті баға, яғни сезім арқылы берілген баға. Қазіргі кезде сөз мәдениеті ғылымы сөз сапасын ғылыми негізде *дұрыстық, тазалық, байлық, дәлдік, логикалылық, түсініктілік, әсерлілік, орындылық* сөздің коммуникативті сапасын көрсететін белгілер болып табылады.

Сөз – жүйелі құбылыс, онда барлық сапалар өзара байланысты болады. Мысалы, дұрыс сөз тілдік бірліктерді жүйе мен нормаға сай етіп дұрыс құрастырып жеткізетіндіктен, дәл болады, ал дәл құрастырылған сөз адресат үшін түсінуге жеңіл болады. Бұған қарсы бағытта алсақ – сөз құрылымындағы ауытқулар, яғни дұрыс еместік *дәлсіздікке* себеп болады. Ал *сөз дәлсіздігі* адресат үшін *түсініксіз, анық емес* болады.

Қазіргі кезде күнделікті өмірде орынсыз айтылған сөздің әлеуметтік сипаттағы жамандыққа айналып отырған деректері көптеп кездеседі. Оқыс айтылған сөз, кесіп айтылған

орынсыз ескерту, ызғарлы интонация, тіпті аяқ астынан кесімді түрде жасалынған пайымдау – бәрі-бәрі адам жанына терең жарақат салуы мүмкін. Дөрекілік дегеніміз – сөз орынсыздығының анағұрлым типтік сипаттағы түрі. Өкінішке орай, оның әлеуметтік салдары туралы әрбір адам ойлана бермейді. Мысалы, белгілі хирург, профессор Ф. Г. Углов былай деп жазады: «Біз, дәрігерлер қауымы, өзге адамдардың әдепсіздігі, салақтығы салдарынан пайда болған ауруларды жиі кездестіреміз. Дөрекілік салдарынан үлкен қауіпке ұшыраған, қатты киналып отырған адам күйін бақылау қандай қиын. Мемлекетімізде дөрекіліктің қандай да бір түрінің орын алуына қарсы күрестің жүргізілмеуі таң қалдырады. Дұшпан атқан оқ дененің бір бөлігін жарақаттаса, дөрекі айтылған сөз – адам жүрегіне тиіп, оны тіпті көп жағдайда қайтып оңалмастай етіп жаралайды» [5, 36].

Орындылықтың бұзылуы – ауызша сөзде де, жазбаша сөзде де айқын байқалып отырады. Бұл – адамға тумысынан берілетін нәрсе емес, сөзді қарым-қатынастың мазмұнына, шарт-жағдайларына сәйкес қолдана білу сипаты. Ол адам оның қажеттілігін сезінген жағдайда және соған қол жеткізу үшін тырысқан жағдайда қалыптасады да мықты дағдыға айналады. Сөйлеуші немесе тыңдаушы өз сөзінің аудиторияға, жағдайларға, ондағы ақпараттық, мақсаттық міндеттерге сай болуы үшін нені білуі керек? Біріншіден, тіл құрылымын жақсы білу, яғни ондағы сөз бірліктерді, фразеологиялық оралымдарды, синтаксистік конструкцияларды әрбір нақты жағдайда сөйленімді жеткізуге қажетті құралдар ретінде тандай білу. Екіншіден, тілді қолдана білу. Оның ресурстарын саналы түрде жұмсай білу дағдылары. Бұл дағдылар адамдардың сөйлеу және ойлау мәдениетімен тығыз байланысты. Үшіншіден, сөз еткелі отырған тақырыпты жақсы білу. Яғни тыңдаушыларға (оқырмандарға) хабарлануға тиісті ақпараттың көлемі, сипаты туралы нақты түсініктің болуы. Сондай-ақ адамгершіліктік-психологиялық факторлардың да рөлі зор. Ол факторларға сөйлеушінің (жазушының) мәдени деңгейі, кішіпейілділігі, қарапайымдылығы, өзге адамдарға деген көңілі, құрметпен қарауы, көзқарасы, оның идеялық позициясы, сенімі – бәрі-бәрі жатқызылады.

Адам баласы белгілі бір қоғамда бірлесіп өмір сүріп, бірлесіп еңбек етеді. Қандай да болмасын қоғамның көпшілік қабылдаған әдет-ғұрып, қарым-қатынас жасау дәстүрі болады. Адамдардың бір-бірімен араластығы сол ережеге негізделеді. Сондықтан әркім белгілі қоғамның бір мүшесі ретінде, көпшілікке белгілі ережелер мен әдет-ғұрыптарды құрметтеуге және орындауға тиіс.

Адамдардың өзара қарым-қатынасы алдымен тіл арқылы жүзеге асады. Тіл пікір алысу құралы ретінде адамның тек ойын ғана емес, сезімін де білдіреді. Сөйлеудегі құрмет, сыпайылық кісінің сезіміне әсер етеді. Өмірде жиі қолданылатын амандасу, қоштасу, ризалық білдіру, кешірім сұрау, құттықтау, көңіл айту және т.б. адамдар арасындағы қарым-қатынасқа негіз болады. Бұлар сөйлеу этикеті деген ұғымды білдіреді. Мысалы, сіз деген есімдік жасы үлкен адамға және жасы кіші болса да, бөтен адамға, ресми адамға қарата айтылады. Жасы үлкен адамның жасы кіші адамға сіз деп айтуы, біріншіден, сөйлеушілер бейтаныс болғанда, көбіне ресми жағдайда қолданылады.

Адамды, оның жан дүниесін тілінен тыс зерттеуге болмайтынына, сондай-ақ тілді де адам арқылы, адамның жан дүниесі арқылы зерттемей болмайтынына назар аудара отырып адам өз сөзінің иесі, өз сөзінің қожасы болса, тілдің иесі де, қожасы да халық деген ұстанымды негізге алады [4, 105].

Қазақ дәстүрінде бала ата-анасына сіз деп сөйлейді. Мұндайда үлкенге деген құрметтеуді білдіреді. Сіз есімдігінің мағынасының тілдік қолданыста осылайша өзгеріп отыруы сөйлеушілердің әлеуметтік белгілеріне, қарым-қатынастық сипаты мен дәрежесіне (бейтаныс, таныс, туыс және т.б.), сөздің қолданылу жағдайына (ресми, бейресми) байланысты. Тәрбиелі адамның сіз бен сен сөзінің орынды қолданылуы да этикет сақтауға жатады.

Сөйлеу этикетінің өзіне тән нормалары мен ерекшеліктері болады.

Әрине, адамдар арасындағы тілдік қарым-қатынастың түрі мен сипаты әр алуан. Отбасында, жолдастар арасында, көпшілік мәдени орындарда, жұмыс немесе қызмет орындарында ой-пікірімізді, сезімімізді бір-бірімізге тіл арқылы жеткіземіз, сөз арқылы бір-бірімізбен қарым-қатынас жасаймыз. Бір-бірімізбен амандасу, қоштасу, қуанышқа ортақтасып

құттықтау, қайғысын бөлісіп, көңіл айту, байқаусызда жіберіп алған қатеміз үшін кешірім сұрау, сыпайылық білдіру, т.б. таныс-бейтаныс адамдар арасындағы қарым-қатынасқа жатады. Айналысатын кәсібіне, атқаратын қызметіне байланысты адамдардың бір-бірімен ой бөлісіп, пікір алысуы, бұйрық, өтініш, арыз жазуы, тапсырма беруі және т.б. күнделікті қарым-қатынастың түрлеріне жатады. Күнделікті өмірдегі тіл арқылы жүзеге асатын қарым-қатынастың түрі әр алуан.

Ресми-іскерлік қатынас деп адамдардың кәсібі, мамандығымен байланысты қызмет орындарында, мәдени-көпшілік мекемелерде жүзеге асатын қарым-қатынастың түрін айтамыз. Мұндай орындардағы қарым-қатынастың түрі ресми сипатта болады. Мемлекеттік қызметшілердің, оқытушы мен магистрантың арасындағы қарым-қатынас ресми-іскерлік қарым-қатынасқа жатады.

Ресми-іскерлік қатынастың жазбаша және ауызша түрлері болады.

Ресми-іскерлік қатынастың жазбаша үлгілеріне жеке адамдардың құжаттары, түрлі мекемелердің іс қағаздарынан бастап мемлекеттің маңызды заңнамалық актілері, ережелер, мемлекеттік бағдарламалар, мемлекеттік тұжырымдамалар, Конституция және т.б. қоғамдық-құқықтық мәні аса зор құжаттар жатады.

Бетпе-бет отырған бір адамға қарата айтылған сөзден бастап, сөйлеушінің көпшілік қауымға қарата айтқан сөзі ресми-іскерлік қатынас тілінің ауызша түріне жатады.

Жақсы сөз де жарық сәуле сияқты айналаға жылылық беріп, көңілді қуанышқа бөлейді. Адамдардың ынтымағын күшейтеді. Отбасында, ұжымда дәстүрге айналған құрметті сөз, сыпайы мінез адамның көңіл күйіне, тіпті жұмыс істеуіне де әсерін тигізеді.

Сөз арасында қолданылатын кешіріңіз, егер мүмкін болса, қажет деп тапсаңыз, рұқсат етсеңіз, лайық деп қарасаңыз, қалауыңыз білсін, т.б. осындай сөздер үлкенге де, кішіге де жарасымды болып, адамның кішіпейілділігін білдіреді.

Қазақ халқы да ежелден сөз құдіретіне, күші мен қуатына ерекше мән берген. Мұны тілімізде күні бүгінге дейін өзгеріссіз, актив түрде қолданылып жүрген «Жақсы сөз – жарым ырыс», «Көз жетпеген жерге сөз жетеді», «Бір тәуекел бұзады мың қайғының қаласын, бір жақсы сөз бітірер мың көңілдің жарасын», «Ойнап сөйлесең де ойлап сөйле» және т.б. мақал-мәтелдерден байқауымызға болады. Мұны Бөлтірік шешен: «Сөзден тәтті нәрсе жоқ, сөзден ащы нәрсе тағы жоқ. Сөзден жеңіл нәрсе жоқ, сөзден ауыр нәрсе де жоқ. Сөзіңді тіліңе билетпе, ақылыңа билет. Ақылды сөзіңді ақылсызға қор етпе, ақылдыға айт. Не сөйлейтініңді біл, кімге сөйлейтініңді біл, қашан сөйлейтініңді біл, қайда сөйлейтініңді біл, қалай сөйлейтініңді біл. Оны білмесең, сара сөзің шала болады, арты жала болады» [6], – деп бір ауыз сөзбен түйіндейді.

Жоғарыда аталғандарды негізге ала отырып, Ресми-іскерлік қазақ тілі курстарында қазақ тілінің күнделікті тілдесімде қажет болатын фонетика-интонациялық, лексика-грамматикалық заңдылықтарын қамтитын тілдік тұлғалармен қатар, іс қағаздарын қазақша жүргізу үлгілері, 1500-2500 сөз шамасында салалық терминдер ұсынылады. Халықаралық қатынастар, Мемлекеттік және жергілікті басқару саласындағы мамандықтарға мемлекеттік терминология комиссиясында бекітілген терминдерді, ресми құжаттар тілінде қолданылатын тұрақты сөз орамдарын дұрыс жұмсай алуына бағыт беріледі. Бұл деңгей аяқталғанда тіл үйренушінің білімі іс қағаздарын толық меңгеріп, сол үлгілерді өз бетімен сауатты түрде толтыра алатындай дәрежеде болады», яғни басымдық ресми стильдің жазбаша және ауызша түрін меңгеруге беріледі.

Кейінгі 10-15 жыл көлемінде ғылымда қанат жайған антропоэзектілік парадигмасына сай, еліміздегі білім беру жүйесінде орнығып үлгерген Жалпыеуропалық тілдерді меңгеру стандартында белгіленген тұжырымдарды негізге алудың тиімділігін уақыт көрсетіп отыр. Онда *тілдік біліктілік лингвистикалық, социолингвистикалық және прагматикалық біліктілік* түрлеріне жіктелген. Мұндағы бірінші топ іштей *тілдің құрылымына* қатысты бөліктерге сәйкес, *фонологиялық, лексикалық, грамматикалық және семантикалық біліктілік* деп бөлінеді және тіл үйренуші оның бастапқы сатысын немесе қарапайым түсініктерді бастауыш және орта мектепте меңгеруі тиіс.

Біз лингвистикалық біліктіліктің аталған құрамдас бөліктерінің ішінде лексикалық семантика біліктілігіне көбірек көңіл бөлу керектігін байқап отырмыз. Себебі, лексикалық семантика аясына сөз мағынасына қатысты бүкіл ұғымдар мен құбылыстар жатады: сөздің тура және ауыспалы мағыналары, макросемантикалық және микросемантикалық құрылымы (затдеректік/денотаттық, ойдеректік/сигнификаттық, үстеме/коннотаттық мағыналар), сөздердің өзара тіркесімділігі (валенттілігі), синонимия және омонимия, аудармадағы дәлдік, универсалийлер және лакуналар, яғни аударуға келмейтін ұғымдар мен түсініктер жатады. Тікелей этникалық санамен байланысты қалыптасқан, яғни өзге тілдерде баламасы болмайтын атаулар мен ұғымдардың (*шаңырақ, нағашы, жиен, жиеншар, несібе, обал, сауап т.б.*) мазмұнын сипаттау тәсілі арқылы түсіндіру үшін қолданылатын сөздер мен тіркестердің мағыналарын меңгерту, олардың сөзжұмсамдық ерекшеліктерін білу семантикалық біліктіліктің басты мәселелері болып табылады.

Прагмалингвистикалық біліктілік дискурс ұғымымен тығыз байланысты. Тіл үйренуші әңгіменің ыңғайына қарай тез бейімделеді, қажетті тілдік құралдарды, соның ішінде фразеологизмдерді де тез арада тауып, орынды пайдаланады.

Социолінгвистикалық біліктілікке белгілі бір тілдік ұжымда қалыптасып орныққан заңдылықтарды біле отырып, тілді өз әлеуметтік рөлі мен міндеттеріне сай қолдана білу дағдысы жатады.

Тіл әлеуметтік мәдени феномен болғандықтан, мұнда *сөздің коммуникативтік сапаларын* меңгеру үлкен маңызға ие. Оларға сөз дұрыстығы, тазалығы, байлығы, сөз дәлдігі, түсініктілігі, мәнерлілігі, орындылығы, бедерлілігі, қисындылығы жатады.

Мемлекеттік қызметшілерге Ресми-іскерлік қазақ тілін оқыту барысында тілдік біліктілікті деңгейлер бойынша бөле отырып қалыптастырудың маңызы зор. Тілдік материалды да, олардың сөзжұмсамдық ерекшеліктерін де нақты межелеуіштерге жіктеп ұсыну тіл үйретудің тиімділігін арттыра түсетіні тәжірибеде нақтыланып келеді.

Пайдаланылған әдебиет

- 1 Назарбаев Н. Бәсекелестікке қабілетті Қазақстан үшін. Бәсекелестікке қабілетті экономика үшін. Бәсекелестікке қабілетті халық үшін. Қазақстан халқына жолдауы. – Алматы, 2004. – 31 б.
- 2 Уәлиев Н. Сөз мәдениеті. – Алматы: «Мектеп», 1984. – 119 б.
- 3 Балақаев М. Қазақ әдеби тілі және оның нормалары. – Алматы: «Ғылым», 1984. – 184 б.
- 4 Уәли Н. Сөз мәдениетінің ғылыми-теориялық негіздері: фил. ғыл. докторы... дисс.: 10.02.02. – Алматы: Тіл білімі институты, 2007. – 398 б.
- 5 Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М.: Высш. шк., 1989. – 109 с.
- 6 Қазақтың шешендік сөздері. // Құрастырған Б. Адамбаев. – Алматы: «Ана тілі» баспасы, 2008. – 160 б.

В статье рассматривается культура деловой речи государственного служащего, поскольку государственная служба во многом связана с вербальным общением. В системе профессиональных характеристик государственного служащего важным являются такие его коммуникативные качества, как «умение ясно и точно излагать свои мысли», «умение вести переговоры» и т. д.

Because the State service largely associated with verbal communication, though business culture speech servant are discussed in this article. In the professional features of civil servant are very important communicative quality such as the ability to clearly and accurately present their thoughts, negotiating skills, and so on.