

**АЙТМҰХАМЕТОВА ҚҰРАЛАЙ ӨЗБЕКҚЫЗЫ**  
 филология ғылымдарының кандидаты, доцент  
 Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы  
 Мемлекеттік басқару академиясы  
 Нұр-Сұлтан, Қазақстан

## МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТТЕГІ КӘСІБИ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС: ВЕРБАЛДЫ КОММУНИКАТИВТІК ЖӘНЕ ЛИНГВОПРОГМАТИКАЛЫҚ ТӘСІЛДЕР

**Түйін.** Мақалада мемлекеттік қызметтегі кәсіби қарым-қатынастың вербалды коммуникативтік және лингвопрагматикалық тәсілдері қарастырылды. Мемлекеттік қызмет негізінен қарым-қатынастың ауызша түрімен байланысты болғандықтан, мақалада мемлекеттік қызметшінің кәсіби сөз мәдениеті талданады. Автор мемлекеттік қызметшінің кәсіби сипаттамасы ретінде оның «өз ойын анық және дәл жеткізе білуі», сондай-ақ «ресми хаттарды дұрыс әзірлеп, ресімдеу» сияқты коммуникативтік біліктілігін нақтылайды.

**Түйінді сөздер:** мемлекеттік қызметшінің сөз мәдениеті, вербалды коммуникация, кәсіби қарым-қатынас, ресми-іскерлік стиль, коммуникативтік сапалар, ресми жазылым.

**Резюме.** В статье рассмотрены вербально-коммуникативные и лингвопрагматические подходы профессионального общения на государственной службе. Поскольку государственная служба во многом связана с вербальным общением, то в статье рассматривается культура деловой речи государственного служащего. Автор уточняет в системе профессиональных характеристик государственного служащего важным являются такие его коммуникативные компетенции, как «умение ясно и точно излагать свои мысли» также «правильно писать и оформлять деловые письма» и т. д.

**Ключевые слова:** культура речи государственного служащего, вербальная коммуникация, профессиональное общение, официально-деловой стиль, коммуникативные качества, официальное письмо.

**Summary.** The article considers verbal-communicative and linguopragmatic approaches to professional communication in the public service. Since the civil service is largely connected with verbal communication, the article examines the culture of business speech of a civil servant. The author specifies that in the system of professional characteristics of a civil servant, such communicative competencies as «the ability to clearly and accurately Express their thoughts», «correctly write and execute business letters», etc. are important.

**Keywords:** civil servant speech culture, verbal communication, professional communication, official business style, communicative qualities, official letter.

Қазіргі қалыптасқан жағдайда білім берудегі ғылыми парадигманы дамытуға экстралингвистикалық факторлар түрткі болуда: қоғамда адамдар арасындағы қарым-қатынас жасаудың заңдылықтарын зерттеуге деген қызығушылық туындауда. Адам өмірі тілде көрініс табады, ол жүзеге асыратын қатысымды мазмұндық жағынан толтыра, толықтыра отырып, ойын жеткізудің қажетті формаларын табады. Бұл орайда, мемлекеттік қызметшінің кәсіби дайындығының маңызды құрамдас бөлігін *коммуникативтік құзыреттілік* болып табылады.

Мемлекеттік қызметте ресми-іскерлік стилдің белгілі бір деңгейде қалыптасқан тәртіптерінің сақталуы қызметтік құжаттардың мазмұны мен ресімделуінде қатаң талап етілсе, ауызша сөзде де әдеби тілдің *грамматикалық, лексикалық, стилистикалық, орфоэпиялық, орфографиялық* нормаларының сақталуы талап етіледі. Сонымен бірге ресми-іскерлік қатынаста бейнелеуіш, көріктеуіш амал-тәсілдерді қарым-қатынас жасаудың мақсаты мен мазмұнына сай етіп

қолдана білу қажеттілігі көзделеді. Сөз мәдениеті – бұл өзінің ойын дұрыс, дәл және мәнерлі жеткізе алу білігі. Дұрыс сөз дегеніміз – әдеби тіл нормасы сақталған сөз. Тілдің нормасы – бұл қоғамдық сөйлеу тілі тәжірибесінде қабылданған жалпы тілдік сөйлеу, грамматика, сөз қолдану ережесі.

*Ресми-іскерлік қатынас* деп адамдардың кәсіби, мамандығымен байланысты қызмет орындарында, мәдени-көпшілік мекемелерде жүзеге асатын қарым-қатынастың түрін айтамыз. Мұндай орындардағы қарым-қатынастың түрі ресми сипатта болады. Мемлекеттік қызметшілердің сөз қолданысы ресми-іскерлік қарым-қатынасқа жатады.

Іскерлік және қызметтік құжаттарды әзірлеуші оның мазмұны мен ресімделуінің *түсініктілігі* және *дәлдігі* – негізгі талап екендігін үнемі есінде сақтауы керек. Ресми-іскерлік жазылымның түсініктілік пен дәлдік талаптары *тілдік бірзділік* пен *қызметтік құжаттардың стандарттылығына* әкеледі. Тілдің дәлдігі, ең алдымен, құрылған мә-

тін мазмұнының бір мағыналық түсінік беруінде. Мемлекеттік қызметтің барлық кезеңінде іскерлік қарым-қатынас үшін мәтін авторы және оның адресатының қабылдау адекваттылығы өте маңызды. «Сөздің жартысы сөйлеп тұрған адамдікі, ал екінші жартысы тыңдап тұрғандікі» [Панова М.Н., Ларионова Ж.В., 2010, с. 26]. Бұл айтылғанды біз өзіміздің жағдаятқа сәйкес: сөздің жартысы қызметтік мәтінді жазған адамдікі, ал екінші жартысы қабылдап алушынікі, яғни қабылдап алушы мәтін мазмұнынан оны жазған адамның не айтқысы келгенін нақты түсінуі қажет, – деп өзімізге бейімдеп өзгертіп айтуымызға болады.

Берілген мазмұнның мағынасы анағұрлым дәл және түсінікті болу үшін қандай тілдік құралдар себепші бола алады? Қазіргі кезде ресми-іскерлік сөздер іріктелген, тексерілген, ұзақ жылдан бері көптеген айналымға енген терминдер мен қалыптасқан сөз орамдары жинақталды. Ресми-іскерлік айналымға енген, қалыптасқан дайын сөз орамдарын стандарттық жағдаяттарда пайдалану ресми жазылымдарды құрастыру кезінде уақыт кетірмейді. Бұған мемлекеттік қызметшілердің барлығына таныс көптеген кеңселік штамптарды мысалға келтіруге болады. Мысалы, ресми құжатта *лауазымдық жалақы белгіленеді/ тағайындалады* деп жазылу керек, *беріледі* деп жазылмайды; *қызметтік хат әзірленеді*, оны *жазылады, орындалады* деп қолданбайды.

Ресми-іскерлік қатынастың *жазбаша үлгілеріне* жеке адамдардың құжаттары, түрлі мекемелердің іс қағаздарынан бастап мемлекеттік мәндегі заң актілері, ережелер, мемлекеттік бағдарламалар, мемлекеттік тұжырымдамалар, Конституция және т.б. қоғамдық-кұқықтық мәні аса зор құжаттар жатады.

Ресми-іскерлік қатынаста қолданылатын жеке басқа тән іс қағаздары күнделікті өмірде жиі кездеседі. Ресми-іскерлік қатынастағы жеке бастық құжаттардың тілдік, тілдік емес, сөз әдебіне қатысты жақтары бар.

*Тілдік жақтары.* Іскерлік қатынастың тілдік құралдары, негізінен, бейтарап немесе ресми болады. Сезім күйге байланысты сөз, тұрмыстық мазмұндағы сөздер қолданылмайды. Көбінесе *күн тәртібінде, шешім қабылдансын, қамтамасыз етілсін, алғыс жариялансын, сөгіс берілсін, ескерту жасалсын, өзгеріс енгізілсін, орындау міндеттелсін, мекемеге тапсырылсын, жүзеге асырылсын, ұйымдастыру қолға алынсын, баса көңіл бөлінсін, ескеріп отыратын болсын* және т.б. дайын үлгідегі сөздер, әкімшілік терминдер жиі қолданылады. Ойдың логикалық жүйелілігі мен бірізділігі қатаң сақталады. Сөз, сөз тіркестері тілдегі өз мағынасына сай қолданылады. Мысалы, ресми стильде жазушыны сөз зергері, қаламгер демей, жазушы деп атайды. *Тілдік емес жақтары.* Анықтама, қызметтік хаттар, бұйрық, жолдау хат, акт, түсініктеме, өтініш және т.б. құжаттар стандартқа (үлгіге) сай әзірленеді. Тиісті

мәліметтер, деректер толық түрде беріледі. Мысалы, өтініш жазған адам адресаттың (мекеменің, мекеме басшысының) аты-жөнін және өзінің аты-жөнін, қызметін толық көрсетуге тиіс және А-4 форматтағы қағаздың оң жағындағы жоғарылау тұсына жазуы керек. Мекеменің, жеке адамның іс қағаздары қалыптасқан стандарт, үлгі бойынша жазылады. Әсіресе, іс қағаздары мәтінін құрастыруда еркіндік бола бермейді, аса қажетті дерек, мәліметпен шектеліп отыруы талап етіледі. *Сөз әдебіне (этикетке) қатысты жақтары.* Егер адресаттың құрметті атақтары мен дәрежелері болса, оларды атап көрсету іскерлік қатынастағы этикеттік нормаға сай келеді. Мысалы, *Қазақстан Республикасының ғылымға еңбек сіңірген қайраткері, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік сыйлығының иегері, Қазақстан Республикасы Ұлттық Ғылым академиясының академигі, филология ғылымының докторы, профессор* және т.б.

Тілдік штамптар ауызша сөзде де кеңінен қолданылады. Бұл ең алдымен, қарым-қатынас этикасының формулалары: сәлемдесу, қоштасу, алғыс айту, құттықтау, көңіл айту, сұхбат беру, келіссөз жүргізу, көпшілік алдында сөйлеу сияқты басқа да стандартты этикетті формулалар стандартты жағдаяттарда қолданылады. Бетпе-бет отырған бір адамға қарата айтылған сөзден бастап, сөйлеушінің көпшілік қауымға қарата айтқан сөзі ресми-іскерлік қатынас тілінің *ауызша түріне* жатады.

Мемлекет, қоғам, өнер, ғылым қайраткерлерінің, саяси партиялар жетекшілерінің шаршытоп алдында сөйлеген сөздері немесе бұқаралық ақпарат құралдары мен телеарналар арқылы қоғамдық-әлеуметтік мазмұнда сөйлеген сөздері, жоғары мектеп оқытушыларының студенттеріне оқыған дәрістері, мектеп мұғалімдерінің оқушыларға сабақ түсіндіруі, сот процесінде адвокаттың сөзі, дін басыларының діни мазмұндағы сөздері және т.б. ресми-іскерлік тілдің ауызша түріне жатады.

Мемлекеттік қызмет сөз қолданысының жауапкершілігі жоғары саласы болғандықтан, мемлекеттік қызметшілерге қазіргі әдеби тіл нормаларын қатаң сақтауды міндеттейді, лексиканы қолдануда аса мұқият болуды талап етеді. Осыған байланысты, сөз мәдениеті ғылымының негізін қалаушылардың бірі, академик М. Балақаев: «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 құдіреті сонда ғана сезіледі. Ал мұндай шеберлік тек сөз мәдениеті жоғары адамдардың ғана қолынан келер жайт» [Балақаев М.Б., 2007, б. 103], – деп тұжырымдайды.

Шет елдік ғалымдардың зерттеулерінде «мемлекеттік қызметшілердің жақсы кәсіби тілі – сапалы басқарудың (good governance) және

жақсы үкіметтің (good government) көрсеткіші» [House of Commons. Public Administration Select Committee, 2010, p. 51] деп жазылған. Мемлекеттік қызметшілердің ана тілін, сонымен қатар шет тілдерін, сөз мәдениетінің ауызша және жазбаша мәдениетін жоғары деңгейде меңгеруі мемлекеттік басқару жүйесін ғана емес, сондай-ақ жалпы қоғамды дамытудың негізгі факторы бола алады.

Әріптестердің жұмыс, қызмет бабымен телефон арқылы сөйлесуі де ресми-іскерлік қатынастың түріне жатады. Іскерлік қатынаста телефонмен сөйлесудің де сөз мәдениетіне қатысты жағы бар. Әдетте, телефон тұтқасын көтерген адам *мен тыңдап тұрмын* демейді. Алдымен өзінің аты-жөнін, одан кейін лауазымын айтады. Кейде телефон соғушы тұтқаның аржағындағы адамға *бұл кім? бұл кім екен өзі?* деу іскерлік қатынастағы сөз әдебін бұзу болып табылады. Қоңырау шалушы адам алдымен аты-жөнін, лауазымын айтып таныстырады, содан кейін сұрағын, іздеген адамының аты-жөнін айтады. Тиісті жерінде *кешіріңіз, өтінемін* деген сөздерді қосып айту да сыпайылық пен әдептілікті білдіреді. Әрі қарайғы байланыстың үзілмей тиімді жалғасуын қамтамасыз етеді. Қоғамдық өмірдің әр саласында қызмет етіп жүрген адамдардың еңбегіне лайық әртүрлі атақ дәрежелері болады. Мәдениетті елдің дәстүрінде ондай атақ, дәрежелерді кісі фамилиясымен қоса атайды.

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.

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 жұмсап жүрміз бе деген сұрақпен байланыстырылады. Адамның іс-әрекеті, ойлауы қандай орнықтылықты, ұқыптылықты қажет етсе, оның тілі де соған лайық болу керек [Уәли Н., 2007, б. 4]. Бұл сөз мәдениетінің коммуникативтік сапалары мен тілдік нормаларды білгенде ғана іске асады.

Тілдік норма тілдің ішкі заңды жүйелері негізінде дамып, қалыптасады. Тілдің дыбыс жүйесі, сөз байлығы, сөз мағыналары, тілдің грамматикалық құрылысы – заңды ерекшеліктерге негізделеді. Сонымен қатар ауызекі сөйлеу тілінде заңдылықтардан ауытқитын, әдеби нормадан

тыс жатқан құбылыстар да болады. Қазақ әдеби тілі халық тілінен өзіне керегін таңдап-талғап, сұрыптап алып, оларды жалпы жұртқа ортақ етіп бірізге түсіреді. Бұл үздіксіз дамып отыратын үрдіс. Мемлекеттік басқару саласындағы тілдік жағдаяттың негізгі компоненттеріне мыналар жатады: Коммуникативтік тілек (Мемлекеттік қызметті ұйымдастыру, жоспарлау, бақылау, насихаттау; Пән (қоғам және оның әр түрлі қызмет салалары, мемлекет және оның қызметтері, мемлекеттік қызметшінің кәсіби қызметі, мемлекеттік қызметшінің жеке тұлғасы; Автор (Мемлекеттік қызметші); Адресат (қоғам, әртүрлі әлеуметтік топтар, әртүрлі әлеуметтік топ өкілдері, әртүрлі деңгейдегі мемлекеттік қызметшілер.

Кәсіби-іскерлік тіл оның мазмұнымен, құрылымымен және қызметімен сипатталады. Мемлекеттік басқару саласындағы кәсіби-іскерлік тілдің мазмұнына қоғам және мемлекеттің барлық салалары (мемлекеттік қызметшінің экономикалық, әлеуметтік, құқықтық, мәдени, білім беру-тәрбиелеу, ғылыми және т.б. қызметтері) кіреді. Оларға басқару шешімдері (нормативтік құжаттарда) ғана емес, жаңа идеялар мен инновациялар (аналитикалық жазбалар, бағдарламалар) да жатады.

Мемлекеттік басқару саласындағы кәсіби-іскерлік тілдің қызметтеріне *жоспарлау, ұйымдастыру-бақылау, насихаттау* жатады. Ондағы кәсіби-іскерлік тілдің құрылымы төмендегі өлшемдер арқылы сипатталады:

- тілдік жанрлар, формалар (Заңдар, Жарғылар, Өкімдер), олар ұйымдастыру, бақылау, жоспарлау және т.б. қызметтерін атқарады;
- бұл жанрлардың құрылымдық-мағыналық компоненттері өтініштер, қорытындылар, айтушының тыңдаушыға қатысын көрсететін тілдік құрылымдар;
- мемлекеттік қызметшінің ауызша және жазбаша, іскери және публицистикалық тілінің стильдік ерекшеліктері.

Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметінің қалыптасуының теориялық-әдіснамалық әдістерінің ішінде басты орын алатын және өзектілігін ғасырлар бойы жоғалтпайтын тарихи-құқықтық әдіс. Тарихты білмей теориялық ережелерді тұжырымдау да қиынға соқтырады. Ғылыми тәсіл ретіндегі тарихи тұрғыдан Қазақстанның мемлекеттік құрылымының тарихын дәстүрлерін, саяси, құқықтық және әкімшілік мәдениетін қарастыру маңызды. Өйткені отандық әкімшілік биліктің ұйымдастырылуы және қызметінің негізінде қазақ халқына тән дәстүрлі ерекшеліктері жатыр [Балабиев Қ.Р., 2020, б. 53]. Мұны құжат мәтінін әзірлеуде, яғни ресми-іскерлік стиль жазылымында негізге алынуы тиіс негізгі шарттардың бірі ретінде басты назарда болуы қажет.

Сөз сапасы *тілдік* және *тілдік емес* факторлар болып бөлінеді.

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 баға. Қазіргі кезде сөз мәдениеті ғылымы сөз сапасын ғылыми негізде *дұрыстық, тазалық, байлық, дәлдік, логикалылық, бедерлілік, түсініктілік, әсерлілік* сөздің коммуникативті сапасын көрсететін белгілері.

Сөз сапасының *тілдік емес* факторы жұртты аузына қарата білетін шешен, әрине, сенімді, жаңа деректерге, логикалылыққа сүйенеді. Ол сөзін жұртқа таныс, қарапайым мәселеден бастамайды. Сөйлейтін сөзіне, жазатын мәселесіне немқұрайлы қарамай, сөзін кімге арнап отырғанына мән беру – сөз сапасына тікелей әсер ететін аса маңызды жайттардың бірі. Небір мазмұны жақсы сөздер тыңдаушысын таппаса, сөз далаға кеткендей болып, сөйлеуші мен тыңдаушы арасында тілдік қарым-қатынас үзіле береді. Сондықтан сөйлеуші әрқашан тыңдаушыларының әлеуметтік бейнесін назарға алып сөйлейді. Қарапайым шаруа адамдары ма, білімді, дайындығы жоғары мамандар ма, ауыл тұрғындары ма, қала тұрғындары ма, ресми орта ма, бейресми орта ма, бастық па, бағынышты ма және т.б. осындай ерекшеліктеріне көңіл бөлуі керек. Яғни тыңдаушыға қарай сөйлеушінің сөз таңдауы, тілдік амал-тәсілдерді талғап қолдануы тілдік қарым-қатынастың үзілмеуінің, ойдағыдай жалғаса беруінің бірден-бір шарты.

Тілдік қарым-қатынастың жоғарыда айтылған кескіндемесі (конфигурация) (сөйлеушілердің кезектесе отырып сөз алмасуы) *интеракт теориясы* пәнін құрайды. Сондықтан вербалды интерактіні ашық (эксплицитті) немесе астарлы (имплицитті) әңгіме негізінде жүргізілетін ұжымдық әрекет аренасы ретінде түсіну керек. Кез келген коммуникативтік процесті талдаудың негізгі мақсаты сөйлеушілердің бір-біріне тіл арқылы, басқа да бейлингвистикалық белгілер көмегімен тигізетін ықпалын сипаттау. Бұл «өзара ықпалдар» шығу тегі жағынан әр алуан болады және интеракт типіне қарай өзгеріп отырады. Коммуникативтік алмасым жүзеге асырылу үшін екі немесе одан көп сөйлеушінің кезектесіп пікір айтуы, сөйлеуі жеткіліксіз. Олар бір-бірімен сөйлесуі керек, яғни интерлокутивтік «танудың» әртүрлі тәсілдеріне жүгіне отырып, коммуникацияға қосылуы тиіс. Сөйлеуші өзі сөйлеп қана

қоймай, басқа біреумен сөйлесуге және оны дене қимылы, көзқарасы, сөйлеудің вербалды белгілері арқылы көрсетіп отыруға, сондай-ақ әңгімелесушінің өзін тыңдап отырғанына, коммуникативтік тізбекке «қосылғанына» үнемі көз жеткізіп отыруы керек. «Тыңдаңызшы», «сіз білесің бе», «көріп тұрсыз ғой», «айтыңызшы», «солай емес пе» деген сияқты сөздермен оның назарын өзінде ұстап тұруға тиіс. Адресат назары және сөзді қабылдап түсінуі бәсеңдеген жағдайда оны дыбыс қарқындылығын арттыру арқылы, *реприздер* және *реформулировкалар* арқылы күшейтіп отыру керек. Адресат назарын күшейту үшін қолданылатын мұндай тәсілдер фатикалық құралдар [Малиновский Б., 1997, с. 681] деп аталады.

Реципиент (қабылдаушы) тарапынан беріліп отыратын белгілер реттеуіштер (регуляторлар) деп аталады. Олардың әр түрлі құралдары болады: бейвербалды (көзқарас, басты көтеру, қасты керу, езу тарту, жылдам жымыю, денені жеңіл қозғалту), вокалды (һым, імм, ымм, иә-иә т.б.), вербалды-эксломотивтік (қолдау, мақұлдау мағынасындағы, «иә», «келістім» т.б.) сөздер. Бұл тәсілдердің кейбірі қатар қолданылуы мүмкін.

Мұнда вербалды реттеуіштер бейвербалды белгімен бірге орындалады. Бұл құбылыс, реттеуші мінез-құлқынан байқалған бірліктер санымен өлшенетін бөліктенген, салаланған реттелім (градуированная регуляция) деп аталады. Бұл бірліктердің қызметі әртүрлі, бірақ олардың таза реттеуіштік мәні, негізінен, мына үшеуіне саяды: 1. Адресат өзінің интерактіге қатысып отырғанын байқатып, серіктесін сөйлеуші рөлінде танып, оның «жіберіп» отырған ақпараттарының қабылданғандығын хабарлап, білдіріп отырады; 2. Сөзді қайталау немесе нақтылау туралы өтініш білдіру: *қалай? қалайша? және* т.б. Мұндай сөздер коммуникация барысында түсініксіз, бұлыңғыр тұстардың орын алғанын көрсетеді; 3. Әңгімеге құлақ қоймау, тыңдамау. Бұл сөйлесушінің бір нүктеге тоқталмай, көзін тайдырып әкете беруінен, теріс айналуы, қолын сілтеуінен немесе сермеуінен және т.б. көрінеді. Бұлар – *теріс реттеуіштер*. Оларды екінші адамның, тыңдаушының тарапынан ешбір көңіл бөлу белгісі байқалмайтын сәттерден, яғни «антиреттеуіштерден» ажырата білу керек. Интерактанттар өз мінез-құлықтарын үйлестіру, сәйкестендіру жолымен жүзеге асыратын *өзара ықпал* феномені *интерактивтік синхронизация* деп аталады.

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 нәрсеңді терең игеріп, терең сезіне отырып тұжырымдағанда, «өз дүниеңе» айналады. Ойға ой қосылады, ой байлығы сөз байлығына айналады. Сөз мәдениеті ілімінің негізгі теориялық ұғымы

саналатын *сөздің коммуникативтік сапалары* дегеніміз – сөздің, сөйлеудің коммуникативтік жетілгендік дәрежесін анықтайтын белгілері.

Сөздің қызметі – белгілі бір мазмұнды ойды құрастырып, жеткізу. Мазмұн ой дегеніміз – ақиқат, шындық көрінісінің және сана жұмысының нәтижесі. Сөз – жүйелі құбылыс, онда барлық коммуникативтік сапалар өзара байланысты болады. Мысалы, дұрыс сөз тілдік бірліктерді жүйе мен нормаға сай етіп дұрыс құрастырып, жеткізетіндіктен, дәл болады, ал дәл құрастырыл-

ған 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 болмайды. Сондықтан мәдени ортада қарым-қатынасқа түсетін мемлекеттік қызметші сөз мәдениетінің негізі болып саналатын әдеби тіл нормаларын толық меңгеруі, оның негізгі түрлерін біліп, сөздік қорын үнемі байытып, толықтырып тұруы қажет.

### ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. Балақаев М.Б. Қазақ әдеби тілі. – Алматы: Дайк-Пресс, 2007. – 470 б.
2. Балабиев Қ.Р. Мемлекеттік қызмет және оны зерттеудің әдіснамалық ерекшеліктері // «Қазақстанның ғылымы мен өнері – Наука и жизнь Казахстана» халықаралық ғылыми Журналы. №3/3. 2020. Б. 52-58.
3. Малиновский Б. Функциональный анализ // Антология исследований культуры. – СПб.: Университетская книга, 1997. – С. 681-702.
4. Панова М.Н., Ларионова Ж.В. Культура письменной деловой русской речи: практикум. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – 247 с.
5. Уәли Н. Сөз мәдениетінің ғылыми-теориялық негіздері: Фил. ғыл. докторы... дисс.: 10.02.02. – Алматы: Тіл білімі институты, 2007. – 398 б.
6. House of Commons. Public Administration Select Committee. Bad Language: The Use and Abuse of Official Language. First Report of Session 2009-10, London. 2010. – 132 p.