

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ ЖАНЫНДАҒЫ  
МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

**Басқару институты**

қолжазба құқығында

**Дилмагамбетова Айгерим Мауленовна**

**КӘСІБИ ӨЗІН- ӨЗІ ЖЕТІЛДІРУДЕ МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ  
КОММУНИКАТИВТІК ДАҒДЫЛАРЫН ДАМУ**

«7M041 Бизнес және басқару» дайындық бағыты бойынша  
«7M04110 – Адами ресурстарды басқару» білім беру бағдарламасы

Бизнес және басқару магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекші: \_\_\_\_\_ З.К. Смагулова э.ғ.к., PhD, доцент

Жоба қорғауға жіберілді: 2024 жылғы « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Басқару институтының директоры: \_\_\_\_\_ З.С.Гаипов, с.ғ.д.

**Астана, 2024**

## МАЗМҰНЫ

<b>НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР.....</b>	<b>3</b>
<b>БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР.....</b>	<b>4</b>
<b>КІРІСПЕ.....</b>	<b>5</b>
<b>1- тарау Кәсіби өзін- өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытудың теориялық аспектілері.....</b>	<b>8</b>
1.1 Кәсіби өзін- өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларының түсінігі.....	8
1.2 Кәсіби өзін- өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларының маңызы.....	12
<b>2- тарау Кәсіби өзін- өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытуды талдау.....</b>	<b>15</b>
2.1 Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытудағы шетелдік тәжірибе.....	15
2.2 Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытудың ағымдағы жайын талдау.....	18
2.3 Мемлекеттік қызметшілердің тиімсіз коммуникативтік дағдыларының себептері мен салдары.....	28
<b>ҚОРЫТЫНДЫ.....</b>	<b>39</b>
<b>ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ.....</b>	<b>41</b>
<b>ҚОСЫМШАЛАР.....</b>	<b>43</b>

## **НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР**

Осы магистрлік жобада келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылған:

Қазақстан Республикасының Президенті Қ.Тоқаевтың 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығымен бекітілген Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасы.

Қазақстан Республикасы Президентінің 2015 жылғы 29 желтоқсандағы № 153 Жарлығымен бекітілген Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексі.

## БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ҚР	– Қазақстан Республикасы
ҚР МҚІА	– Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет істері агенттігі
АҚШ	– Америка Құрама Штаттары
ELDP	– Атқарушы көшбасшылықты дамыту бағдарламасы
CSL	– Мемлекеттік қызметті оқыту
PSG	– Үкімет үшін кәсіби дағдылар
БАҚ	– Бұқаралық ақпарат құралдары

## КІРІСПЕ

**Зерттеу тақырыбының өзектілігі.** Қазақстан Республикасының Президенті Қ.Тоқаевтың 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығымен бекітілген Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасына сәйкес қазіргі таңда мемлекеттік қызметтің алдында «адамдар бірінші кезекте» болатын «адамға бағдарланған» мемлекеттік қызмет моделін құру міндеті тұр [1].

Қазіргі уақытта мемлекеттік билік органдарының халықпен ақпараттық-коммуникативтік өзара іс-қимылы атқарушы билік пен жергілікті өзін-өзі басқару органдарының тиімді жұмыс істеуінің және көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің жоғары сапасының таптырмас шарттарының бірі ретінде қарастырылады. Коммуникативтік процестерді ұйымдастыру тұрғысынан тұрақты реформалау және жаңғырту жағдайында бола отырып, мемлекеттік басқару және басқару қатынастары жүйесі күрделене түсуде.

Мемлекеттік қызметшінің кәсіби қызметінің ерекшелігі біріншіден, кез-келген саладағы процестерді басқаруға, екіншіден, осы саланың жұмыс істеуін қамтамасыз ететін адамдарды басқаруға бағытталған басқару қызметінің бір түрі. Әртүрлілік ретінде әрекет ету қызметшінің кәсіби қызметінің мазмұны мемлекеттің, оның азаматтарының, жалпы қоғамның мүдделерін құрайды. Осылайша, мемлекеттік қызметшінің кәсіби қызметі қоғамдық процестерді реттеуге, мемлекеттің тұтастығын қамтамасыз етуге, азаматтардың мүдделері мен тілектерін жүзеге асыруға арналған.

Мемлекеттік басқарудың сервистік және «адамдарға бағытталған» моделін енгізудің негізгі мақсаттарының бірі адами ресурстардың сапасын арттыру және мемлекеттік аппаратты кәсібилендіру болып табылады. Мемлекеттік органдардың қажеттіліктері мемлекеттік қызметшілердің кәсіби және жеке құзыреттерін үнемі дамытуды талап етеді, олар әлеуметтік қажеттіліктерді шешуде тиімді, бейімделгіш және тиімді болуы керек.

Мемлекеттік қызметшілер әртүрлі адамдар тобымен, соның ішінде әріптестерімен, азаматтарымен, бизнес өкілдерімен және басқа ұйымдармен өзара әрекеттеседі. Тиімді және анық қарым-қатынас жасай білу сенімді қарым-қатынас орнатуға, жанжалдарды шешуге, дұрыс шешім қабылдауға және ортақ мақсаттарға жетуге мүмкіндік береді.

Мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік органдардың дұрыс жұмыс істеуін және мемлекеттік қызметтер көрсетуді қамтамасыз ете отырып, қоғамда маңызды функцияларды орындайды. Қарым-қатынас дағдылары оларға азаматтармен тиімді қарым-қатынас жасауға, олардың қажеттіліктерін түсінуге, сұрақтарға барабар жауап беруге және сапалы қызмет көрсетуге көмектеседі.

Мемлекеттік қызметшілердің азаматтармен және басқа ұйымдардың өкілдерімен сапалы қарым-қатынасы мемлекеттік органдардың беделі мен имиджін жақсартуға ықпал етеді. Сауатты қарым-қатынас қызметкерлердің және тұтастай алғанда мемлекеттік органның жұмысы туралы жағымды әсер

қалдырады, азаматтардың сенімін арттырады және мемлекеттік құрылымдарға адалдыққа ықпал етеді.

Жаһандану мен интеграция өмірдің барлық салаларына көбірек әсер ететін қазіргі әлемде мемлекеттік қызметшілер қоғамның тұрақтылығы мен дамуын қамтамасыз етуде шешуші рөл атқарады. Олардың кәсіби қызметінің маңызды аспектілерінің бірі коммуникативтік дағдыларды дамыту болып табылады, бұл мемлекеттік құрылымдар ішінде де, сыртқы серіктестермен де тиімді өзара іс-қимылға ықпал етеді.

Мемлекеттік қызметкерлер көбінесе ұйым ішінде де, халықпен немесе басқа құрылымдармен өзара әрекеттесу кезінде де жанжалды жағдайларға тап болады. Қарым-қатынас дағдыларын дамыту жанжалдардың себептерін жақсы түсінуге, сындарлы шешімдер табуға және жанжалдарды тиімді басқаруға көмектеседі.

Қарым-қатынас дағдыларының негізгі элементтерінің бірі-мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениеті. Сөйлеу мәдениеті дұрыс және орынды сөйлеу қабілетін қамтиды, бұл әсіресе ресми қарым-қатынас жағдайында маңызды. Мемлекеттік қызметкерлер ақпаратты тиімді жеткізу, нақты және түсінікті нұсқауларды тұжырымдау және әртүрлі әлеуметтік топтармен сындарлы диалог жүргізу үшін сөйлеу мәдениетінің жоғары деңгейіне ие болуы керек. Сөйлеу мәдениетінің жетіспеушілігі түсініспеушіліктерге, жанжалдарға және мемлекеттік органдар жұмысының тиімділігінің төмендеуіне әкелуі мүмкін екенін атап өткен жөн. Сондықтан сөйлеу мәдениетін дамыту мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі жетілдіру процесінде орталық болуы керек. Бұған грамматикалық тұрғыдан дұрыс және логикалық сөйлеуді үйрену ғана емес, сонымен қатар әртүрлі сөйлеу стратегияларын қолдану, әртүрлі коммуникативті жағдайлар мен аудиторияларға бейімделу, этикалық нормаларды сақтау және т.б. жатқызуға болады.

Мемлекеттік қызметші мемлекеттік биліктің уәкілі ретінде асқан адалдықтың, жоғары кәсібиліктің айқын белгісі ретінде болмысын танытуы тиіс. Бекітілген әдеп нормаларына, сонымен қатар мінез-құлықтың стандарттарына сәйкес бола отыра, сөйлеу әдебі мен мәдениет сақтап, өз имиджін қалыптастыруы керек. Ақпараттар ағыны сәт санап құбылған заманда мемлекеттік қызметшінің әр әрекетіне, сөйлеген сөзіне сәйкес халық баға береді және сол арқылы елдің билікке деген көзқарасы мен пікірі қалыптасады.

Осыған орай, зерттеу жұмысының тақырыбы аясында мазмұнын жан-жақты аша отырып, мәселенің маңыздылығын дәлелдеп, қазіргі қалыптасқан жағдайлар негізінде мемлекеттік қызметшілерді дамыту, жетілдіру арқылы оң имиджін қалыптастыру ұсынылады.

**Зерттеудің мақсаты.** Мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі жетілдірудегі коммуникативтік дағдыларын және сөйлеу мәдениеті мен әдебін дамыту бойынша ұсынымдар әзірлеу.

**Зерттеудің міндеттері:**

- Мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі жетілдірудегі коммуникативтік дағдыларын теориялық тұрғыда зерттеу;

- Коммуникативтік дағдыларды жетілдіру бойынша шетелдік тәжірибелерді зерттеу;

- коммуникативтік дағдыларды дамытудың тиімді тәсілдерін әзірлеу арқылы мемлекеттік қызметшілердің оң имиджін арттыруға ықпал ету.

**Зерттеу объектісі.** Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдылары.

**Зерттеу пәні.** Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын жақсарту кезінде туындайтын үрдістер.

**Зерттеу тәсілі.** Зерттеу жүргізу үшін теориялық және эмпирикалық, салыстырмалы зерттеу, синтез әдістері қолданылды. Әдебиеттерге шолу жасауды, мемлекеттік қызметкерлер арасында сауалнама жүргізуді қамтиды. Бұл кешенді тәсіл қазіргі жағдайды терең талдауға, мемлекеттік қызмет жүйесіндегі проблемалар мен үрдістерді анықтауға мүмкіндік береді.

**Зерттеудің практикалық маңыздылығы.** Мемлекеттік қызметшілердің қызметтен қол үзбестен күнделікті өзін-өзі дамыту үрдісін қалыптастыра отырып, коммуникативтік дағдыларын жетілдіру көзделуде.

Әзірленген ұсынымдар кәсіби өзін-өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытып, мемлекеттік қызметшілердің оң имиджін қалыптастыруға мүмкіндік береді.

**Зерттеу нәтижелерін апробациялау және енгізу.** Бұл зерттеудің нәтижелері «Интернаука» ғылыми журналының 2024 жылғы №3(320) санында «Кәсіби өзін-өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамыту» атты мақалада сәтті жарияланды.

**Магистрлік жоба құрылымы.** Жұмыс кіріспе, негізгі екі бөлімнен, қорытынды, пайдаланылған әдебиеттер тізімінен тұрады.

# **1 КӘСІБИ ӨЗІН- ӨЗІ ЖЕТІЛДІРУДЕ МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ КОММУНИКАТИВТІК ДАҒДЫЛАРЫН ДАМУДАҒЫ ТҰЖЫРЫМДАСЫНДА СӘЙКЕС ҚАЗІРГІ ЖАҒДАЙДА МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРГЕ КОММУНИКАТИВТІ ДАҒДЫЛАР, АТАП АЙТҚАНДА ЖЕДЕЛДІК, НӘТИЖЕГЕ БАҒДАРЛАНУ ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ӨТІНІШТЕРІНЕ ДЕР КЕЗІНДЕ ЖАУАП БЕРУ ТАЛАПТАРЫ АРТЫП КЕЛЕДІ [2].**

## **1.1 Кәсіби өзін- өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларының түсінігі**

Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы № 522 Жарлығымен бекітілген Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасында сәйкес қазіргі жағдайда мемлекеттік қызметшілерге коммуникативті дағдылар, атап айтқанда жеделдік, нәтижеге бағдарлану және халықтың өтініштеріне дер кезінде жауап беру талаптары артып келеді [2].

Магистрлік жоба аясында мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін өзі жетілдірудегі коммуникативтік дағдыларын зерттеу аясында ақпараттар, сипаттамалар мен ой тұжырымдар, дәлелдер өте көптігін және оның бірқатары өзара әрекеттеспейтінін байқауға болады.

Десе де, түрлі әдебиеттер мен ақпарат көздеріне шолу жасау барысында қазақстандық мемлекеттік қызмет жүйесіне сай келетін бағыттарға басымдық берілді. Осы ретте, ең алдымен сипаттамалар мен пікірлерге, ғылыми тұжырымдарға тоқталып өтсек.

Коммуникативті дағдылардың мазмұнын зерделеу кезінде «қарым-қатынас», «коммуникативті дағдылар», «қарым-қатынас құралдары мен мотивтері» сияқты өзара байланысты негізгі ұғымдар туралы білу маңызды.

Коммуникация сөзі ағылшын тіліндегі communicate сөзінен шыққан, ол «есеп беру, жеткізу» дегенді білдіреді. Шетелдік ғалымдар Ф. Дэн мен К.Ларсон «коммуникация» сөзінің 120-дан астам анықтамасын талдады [3].

Жалпы коммуникативтік дағдылар ұғымы өткен ғасырдың 60 жылдарынан бастап кеңінен қолданысқа ие бола бастады. «Өзара қарым-қатынас» және «коммуникация» терминдерінің негізгі ұғымдарын философия, психология және педагогика саласының ғалымдары кеңінен зерттеген. Қазіргі ғылымда психология тарапынан «коммуникация» термині «өзара қабылдау және бір-біріне әсер ету әрекеттерімен сипатталатын ақпарат алмасуды қамтитын ортақ іске қатысу қажеттілігіне байланысты туындайтын адамдар арасындағы байланыстарды дамыту және орнату процесі» деп түсіндіріледі. Әлеуметтану ғылымы тарапынан «бұл эмоционалды маңызды хабарламалармен алмасудан тұратын тұлғааралық өзара әрекеттесу». Философияда «коммуникация» термині адам мен қоғам өмірінің әмбебап сипаттамасы, ортақ қызметті жүзеге асыру және өзара түсіністік орнату мақсатында бірлескен өзара әрекеттесу ретінде анықталады [4].

Қарым-қатынас дағдыларын қалыптастыру үшін қарым-қатынас жағдайын жасау басым шарт болып табылады. Қарым-қатынас процесінде қауымдастық пайда болады. «Коммуникативті дағдылар» ұғымын көптеген зерттеушілер генетикалық тұрғыдан анықталған деп санайды, бұл кез-келген адамды коммуникативті дағдыларды игеруге және оларды кейінгі өмірде жетілдіруге



итермелейді. Көптеген психологтардың пікірінше, қарым-қатынас адам дамуының басым қозғаушы күші болып табылады. Зерттеушілер өздерінің ғылыми еңбектерінде коммуникативтік дағдылар мен біліктіліктер ұғымдарын синоним ретінде қолданады.

Кәсіби мобильді және әлеуметтік бейімделу қажеттілігі көпшілік алдында сөйлеу, қарым-қатынас технологияларын меңгеру, өзара әрекеттесу жағдайына барабар болу, ойды білдірудің құралдары мен тәсілдерін табу, қарым-қатынас мақсатына жету қабілетін талап етеді. Сонымен қатар, «коммуникативті дағдылар» терминінің жалпы мазмұны, оның жиі қолданылуына қарамастан түрлі мағынада және түрлі қолданыста кездеседі. Коммуникативтілік ұғымының өзіндік ерекшелігі мен көп қырлылығына байланысты нақты анықтамасын дәл тұжырымдап айту қиын. Термин шекараларының бұлыңғырлығы синоним ретінде бірқатар терминдердің қолданылуына әкелген. Сайып келгенде дереккөздерде келтірілетін коммуникативтік дағдылар, сөйлеу құзыреттілігі, коммуникативті сауаттылық, әлеуметтік лингвистикалық құзыреттілік, ауызша коммуникативті құзыреттілік, коммуникативті қабілеттер және т. б. түсініктер мен терминдер түрлі сан алуан (Сурет 1).



1-сурет – Коммуникативтік дағдылар түсініктері

Ескертпе – Автормен әдебиет негізінде жасақталған

Бүгінгі күні түрлі әдебиеттерде қызметшілердің әртүрлі тапсырмаларды орындаудағы құзыреттері мен дағдылары туралы мұқият зерттелген. Қызметкердің дағдысы немесе біліктілігі жаңа ұғым емес. Сонау 910 жылы «Екінші ұстаз» атанған ұлы ойшыл Әбу Наср әл-Фараби «Ізгі қала тұрғындарының көзқарасы (Қайырымды қала тұрғындарының көзқарастары туралы трактат)» атты еңбегінде қала билеушісінің қасиеттері мен шеберлігін сипаттаған. Әл-Фарабидің пікірінше, қала басшысының бойында он екі туа біткен қасиеттер болуы керек: ойдың анықтылығы, жақсы есте сақтау қабілеті, байқағыштығы, терең ойлылығы, шешендігі мен мәнерлілігі, білімге құштарлығы, ұстамдылығы, шындықты, әділдікті сүйетіндігі. Ұлы ойшыл қала басшысы ізбасарының да бойынан да табылуы керек қасиеттерді де сипаттады. Екінші басшы, біріншісінің мұрагері туғаннан және бала кезінен санамаланған қасиеттерге ие болуы керек, сондай-ақ есейген шағында алты шартты қанағаттандыруы керек: ақылды болу, заңдарды білу және орындау, жаңашыл болу, көрегендік, қабілеттілік, адамдарды және дене күшін басқару [5].

Қарым-қатынас жасай білу - лайықты өмір сүру деңгейін және табысқа жетуді қалайтын адамның басты қасиеттерінің бірі. «Өмірдің сапасы тікелей байланыс сапасына байланысты», - бұл жаңалықты 20 ғасырдың басында Дейл Карнеги ашты.

Дейл Карнеги өзін-өзі жетілдіру идеясының негізін қалаушылардың бірі және ең маңызды мұрагері ретінде оның теориясы мен идеясы өзін-өзі жетілдіру және өзіне-өзі көмектесу теориясының дамуына іргелі үлес қосты. Автордың барлық кеңестерінде адамның жеке қасиеттері мен мінез-құлық қасиеттерінің көмегімен сұхбаттасушыны жеңіп, қалаған нәтижеге қол жеткізуге және қалаған нәтижеге өз бетінше қол жеткізуге қабілеттілігі мен ұмтылысында жатыр. Карнегидің шығармалары «Өзін-өзі жасау» теориясының негізін құрады және оның дамуының негізін қалады [6].

Мэри Джонсон мемлекеттік сектордағы коммуникацияның теориялық және практикалық аспектілерін зерттей келе мәселелерді төмендегідей қарастырады.

Коммуникацияның негіздері, стратегиялық коммуникация, технология мен инновациялар, қоғаммен байланыс, кризис жағдайларындағы коммуникация мемлекеттік секторда әрқашан басты орында болғаны жөн. Мемлекеттік сектордағы коммуникацияның негізгі принциптері, оның ішінде коммуникацияның маңыздылығы мен функциялары, қоғаммен байланыс, ақпараттың таралуы, және шешім қабылдау процесіндегі коммуникацияның рөлі табысты қызметтің басты алғышарттарының бірі. Автор мемлекеттік органдардың стратегиялық коммуникациясын жоспарлау мен жүзеге асыру әдістері қарастыра келе стратегияны құру, аудиторияны анықтау, негізгі хабарламаларды жасау және коммуникация құралдарын таңдау тәсілдері сипаттайды. Қазіргі заманғы технологиялар мен инновациялардың мемлекеттік сектордағы коммуникацияға әсері мен жаңа медиа, әлеуметтік желілер және цифрлық платформалардың маңыздылығы да назардан тыс қалмауы керек. Мемлекеттік сектордағы PR және қоғаммен байланыс стратегиялары талдай келе Джонсон коммуникациялық науқандарды жоспарлау және жүргізу бойынша нақты мысалдар мен нұсқаулар береді. Сонымен қатар, кризис жағдайларында тиімді коммуникацияны қамтамасыз ету әдістері мен тактикаларын талдай келе автордың пікірінше, мұндай жағдайларда жылдам әрі ашық коммуникация үлкен маңызға ие [7].

Хелен Лидің мемлекеттік сектордағы коммуникацияның жаһандық тәжірибелерін талдай келе әр түрлі елдердің тәжірибелері мен олардың коммуникациялық стратегиялары салыстырады. Халықаралық тәжірибеде әр түрлі елдердің мемлекеттік сектордағы коммуникацияның негізгі қағидалары мен әдістері сан алуан. АҚШ, Ұлыбритания, Жапония, және Скандинавия елдерінің тәжірибелері ерекшеленеді деуге болады. Мәдениетаралық айырмашылықтардың өзі мемлекеттік сектордағы коммуникацияға әсері зор. Осындай әр түрлі мәдениеттегі коммуникацияның ерекшеліктерін ескеру қажеттілігі маңызды. Цифрлық коммуникацияның артықшылықтары мен кемшіліктері де қатар жүреді, сонымен қатар әлеуметтік медиа платформаларын

тиімді пайдалану тәсілдері де қолайлы болмақ. Әр түрлі елдерден алынған нақты мысалдар мен кейстер арқылы коммуникациялық стратегиялардың сәтті және сәтсіз жақтары мемлекеттік қызметкерлерге өз тәжірибесінде қолдануға болатын нақты сабақтар береді. Қоғамдық сенімнің мемлекеттік сектордағы коммуникацияның тиімділігіне әсерін қарастыра келе сенімділікті арттыру үшін ашықтық пен айқындықтың маңыздылығын атап өткен жөн [8].

Америкалық зерттеуші А.Майердің еңбегінде коммуникативтік дағдылар – ақпарат беру және алу қабілеті ретінде сипатталады. Жалпы алғанда бұл әрекетте қиындық тудыратындай жағдай немесе мәселе жоқ сияқты. Әр адам сөз сөйлеуді және түсінуді үйрене алуға қабілетті. Бірақ мұндағы басты мән тек ақпарат алмасуда ғана емес, сонымен бірге өз ойларын барынша дәл жеткізе білу, сұхбаттасушының айтқысы келген ойының мағынасын түсіну және ол адамның жеткізген хабарламасына сәйкесінше жауап беру қабілетінде. Осының бәрі тиімді байланысты тудырады делінген [9].

Жақсы дамыған коммуникативті дағдылары бар қызметкерлер қоғамның қай саласында болмасын сұранысқа ие. Тиімді өзара қарым-қатынас жасай білу түсініспеушіліктер мен қақтығыстардан аулақ болуға, кейбір күрделі мәселелердің ұтымды шешімін жедел табуға және нәтижелі жұмыс істеуге көмектеседі. Бұл өз кезегінде компаниялардың ресурстарын үнемдейді. Сондықтан коммуникативті дағдылар қызмет саласына, лауазымына және тәжірибесіне байланысты емес, барлығына қажет. Ақыр соңында, қандай лауазымда болсаңыз да сіз өз ойыңызды немесе идеяңызды өзге адамдарға сәтті ұсына білуіңіз керек деген пікірді ғалым Д. Кумейко келтіреді [10].

Сафонова (2016 ж.) «Мемлекеттік қызметшінің сөйлеу мәдениеті» атты еңбегінде мемлекеттік қызметшілер іскерлік қарым-қатынас нормаларын меңгеруі, түрлі жанрдағы мәтіндер құра білуі және жағдайға сәйкес тілдік құралдарды пайдалана білуі керек екенін атап көрсетеді. Бұл азаматтармен тиімді диалог орнату үшін маңызды болып табылатын сөйлеу қабілетін ғана емес, тыңдауды да қамтиды [11].

А.А.Вербицкий өз еңбегінде жеке тұлғаның іс-әрекетінің сапасын анықтайтын шарттар объективті және субъективті болуы мүмкін екендігін ескере отырып, дағдылар және құзыреттілік сияқты терминдерді пайдаланады. Оның пікірінше, дағдылар – бұл жеке тұлғаның мүмкіндіктері мен қабылетінің шекарасын анықтайтын объективті өлшемдердің жиынтығы. Автор дағдыларды жеке тұлғаның күнделікті іс-әрекетте мәселелерді шешу және белгілі бір әрекеттерді орындау үшін тиімді пайдалануға мүмкіндік беретін икемдері мен біліктіліктерінің жиынтығы ретінде қарастырады [12].

Н.В.Клеткина өз жұмысында дағдылардың бірнеше тобын анықтайды:

Автор құзыреттіліктерді келесідей жіктейді:

1. Игерілген – адамның еңбек немесе оқу процесінде алатын жеке қасиеттері, кәсіби білімдері мен дағдылары.
2. Табиғи – адамға туғаннан бері тән қасиеттер мен дағдылардың негізгі жиынтығы.

3. Бейімделу – бұл туа біткен емес, еңбек немесе оқу процесінде дамитын қасиеттердің, білім мен дағдылардың жиынтығы [13].

Өзін-өзі жетілдірудің маңызды белгілері, ең алдымен, мемлекеттік қызметшілердің белсенді танымдық қажеттіліктері мен қызығушылықтары, оларды қанағаттандыруға деген ішкі мотивтері, күш-жігер мен іс-әрекеттің ұйымдастырылуы. Осы факторлар болған кезде мемлекеттік қызметшілер үшін оларды қызықтыратын тақырып бойынша оқу мазмұнына тұрақты қолжетімділік, сондай-ақ уақыт пен орналасудың ыңғайлылығын қоса алғанда, өз қарқынымен оқыту мүмкіндігі қажет делінген. Яғни өзін-өзі жетілдіру, бірқатар зерттеушілердің пікірінше, ақпараттық қоғамның заманауи талаптарына толық жауап беретін ересектерге білім берудің бір түрі [14].

## **1.2 Кәсіби өзін- өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларының маңызы**

Қазіргі заманғы мемлекеттік қызметте коммуникативтік дағдылардың маңызы арта түсуде. Мемлекеттік қызметшілердің тиімді коммуникациясы басқару, қоғамдық қатынастарды орнату және қоғамның сенімін нығайту үшін маңызды рөл атқарады. Бұл бөлімде мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі жетілдіру процесінде коммуникативтік дағдылардың маңыздылығын талқылаймыз. Коммуникативтік дағдылар дегеніміз – ақпаратты жеткізу, түсіну, және кері байланыс орнату қабілеттері. Мемлекеттік қызметшілер үшін бұл дағдылар келесі компоненттерден тұрады: сөздік және жазбаша коммуникация, ауызша және жазбаша түрде түсінікті әрі нақты ақпарат беру, тыңдау, басқалардың пікірін тыңдап, түсіну, эмпатия, басқалардың сезімдері мен қажеттіліктерін түсіну, кері байланыс, тиімді кері байланыс беру және қабылдау.

Тиімді коммуникация мемлекеттік қызметшілердің басқарушылық қабілеттерін арттырады. Жақсы ұйымдастырылған коммуникация қызметкерлер арасындағы түсініспеушіліктерді азайтып, ұжымда ынтымақтастықты нығайтады. Бұл басқару процесінің тиімділігін арттырып, нәтижелі жұмысқа ықпал етеді. Мемлекеттік қызметшілер қоғаммен тығыз байланыста жұмыс істейді. Тиімді коммуникация қоғамның мемлекеттік органдарға деген сенімін арттырады. Халықпен ашық және түсінікті сөйлесу мемлекеттік бағдарламалар мен қызметтердің тиімді жүзеге асуына көмектеседі. Дағдарыс жағдайларында дұрыс коммуникация дағдарысты басқаруға көмектеседі. Мемлекеттік қызметшілердің дағдарыс кезінде ақпаратты дәл және уақытында жеткізуі қоғамда дүрбелеңді азайтып, сенімділікті арттырады. Коммуникативтік дағдыларды дамыту үшін арнайы тренингтер мен семинарлар ұйымдастыру тиімді. Бұл тренингтер қызметкерлердің сөйлеу, тыңдау және кері байланыс беру дағдыларын жетілдіруге бағытталады. Тәжірибелі мамандардың басшылығымен жұмыс істейтін менторлық бағдарламалар да коммуникативтік дағдыларды дамытуға көмектеседі. Менторлар жас қызметкерлерге тәжірибе мен білімін бөлісіп, олардың кәсіби өсуіне ықпал етеді. Кітап оқу, вебинарларға қатысу, және кәсіби әдебиеттерді зерттеу арқылы қызметкерлер өздігінен коммуникативтік

дағдыларын жетілдіре алады. Бұл әдіс олардың жеке қызығушылығы мен мақсаттарына байланысты тиімді [15].

Қазақтың шешендік өнері мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытуға үлкен үлес қосады. Шешендік өнердің принциптерін қазіргі заманғы коммуникацияда қолдану арқылы мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетін және әсерлілігін арттыруға болады.

Коммуникативтік дағдылар мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі жетілдіруінде маңызды рөл атқарады. Бұл дағдылар басқару тиімділігін арттырып, қоғаммен байланыс орнатуға, дағдарысты басқаруға және жалпы мемлекеттік қызметтің сапасын жақсартуға ықпал етеді. Тренингтер, менторлық бағдарламалар және өздігінен білім алу арқылы коммуникативтік дағдыларды жетілдіру мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өсуіне және қоғамның сенімін нығайтуға көмектеседі. Қазақтың бай шешендік өнерін қазіргі коммуникацияда қолдану да осы процесте маңызды орын алады.

Акмеология (грек тілінде анықтамасы: акме – биік, шың, табыс, logos – ілім) адамның шығармашылығына, кәсіби дамуына ықпал ететін факторлар мен заңдылықтарды зерттейтін ғылым. Бұл ғылым адамның өздігінен білім алуы, өзін-өзі түзетуі, өзін-өзі басқару құралдары арқылы дамып, жетілдіру қабілетінің кемелденуі деп қарастырады [16].

Адамды кәсіби қызметке тарту үшін жағдай жасау, оның белсенді шығармашылық және трансформациялық позициясын оятуға ынталандыру оның кәсіби өзін-өзі дамытуының, шеберлік пен тиімділік деңгейіне жетуінің кілті бола алады. Адамның қоршаған ортаға енуі және оның құзыреттілік деңгейінің шетінде белсенді әрекет етуге итермелейтін механизмдер ғана құзыреттілік пен шеберліктің жаңа деңгейінің қозғалтқышы бола алады. Мемлекеттік қызметшілердің өзін-өзі жетілдіруге ұмтылысы қызметкерлердің мотивациялық сферасының маңыздылығын, олардың мансаптық ұмтылыстарын, құзыреттер деңгейін, сондай-ақ қызметкерлердің менеджерлерінің сұраныстары мен күтуін, қазіргі ақпараттық-коммуникациялық орта мен жаңа технологиялардың ерекшеліктеріне жауап бере алуын айқындайды.

Демек, мемлекеттік қызметшілерді қалыптастыру және кәсібилендіру үдерісі құзыреттілік көзқарасқа негізделуі керек. Мемлекеттік қызметшілердің дамуы тұлғалық қасиеттер мен дағдыларды жетілдіруге бағытталғандықтан, олардың шығармашылық әлеуетін ашуға, нақты нәтижелерге жетуге танымдық қабілеттерін арттыруға көмектеседі. Мемлекеттік қызметшінің кәсіби құзыреттілігінің әлеуметтік және кәсіби маңызы бар. Кемел мен Бәкірбекованың еңбектерінде мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттілігінің негізі олардың біліктілігі, дағдылары мен дайындық деңгейі болып табылатыны атап көрсетілген. [17].

Осылайша, мемлекеттік қызметшілердің кәсіби біліктілігін, үздіксіз оқуын және қажетті дағдыларын дамытуын мемлекеттік қызметтің негізгі принциптері ретінде қарастыруға болады. Байменов, Қарабеков, Клеткина және басқа авторлардың еңбектерінде мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттілігін арттыру тетіктері талданды. [18].

Бұл бөлімде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамыту мәселелері бойынша шетелдік және отандық әдебиеттер жан-жақты зерттелді. Әдебиеттерді талдау нәтижесінде коммуникативтік дағдыларды жетілдірудің маңыздылығы және осы бағытта қолданылатын әдіс-тәсілдер айқындалды. Шетелдік тәжірибелерді зерттеу арқылы озық практикаларды анықтап, оларды елімізде қолдану мүмкіндіктері қарастырылды. Отандық зерттеулер Қазақстандағы мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытуға бағытталған жұмыстардың қазіргі жағдайын және алдағы даму перспективаларын көрсетеді. Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын дамыту тақырыбы бойынша шетелдік және отандық әдебиеттерді талдау барысында кәсіби қарым-қатынастың тиімділігін арттыру үшін қолдануға болатын бірқатар маңызды аспектілер, әдістер мен тәсілдер анықталды. Шетелдік дереккөздерді зерделеу дамыған елдерде мемлекеттік қызметшілерді коммуникация негіздеріне жүйелі оқытуға көп көңіл бөлінетінін көрсетті. Жетекші тәжірибелерге тұрақты тренингтер, тұлғааралық қарым-қатынас және көпшілік алдында сөйлеу дағдылары бойынша курстар және виртуалды модельдеу және мобильді қосымшалар сияқты оқыту технологиясын пайдалану кіреді. Сонымен қатар, шетелдік тәжірибе мемлекеттік қызметкерлердің біліктілігін арттырудың тиімді әдістері ретінде тәлімгерлік пен коучингтің маңыздылығын атап көрсетеді.

Салыстырмалы талдау мәдени және әкімшілік дәстүрлердегі айырмашылықтарға қарамастан, шетелдік және отандық зерттеушілер мемлекеттік қызметшілердің табысты жұмыс істеуі үшін коммуникациялық дағдылардың негізгі рөлі туралы ортақ пікірде екенін көрсетті. Екі әдіс те теориялық оқытуды да, практикалық оқытуды да, даму стратегияларын жүйелі түрде бағалауды және түзетуді қоса алғанда, оқытуға жүйелі және кешенді тәсілдің маңыздылығын атап көрсетеді.

Шетелдік және отандық авторларды зерделеп, талдау нәтижелері бойынша өзін-өзі жетілдіру мен пен коммуникативтік дағдыларды дамыту мәселесінде тұтастай алғанда айтарлықтай көлемді теориялық база жинақталғанын айтуға болады, бірақ сонымен бірге жылдам өзгертін жаһандық трендтер мен сын-қатерлерге байланысты кәсіби өзін-өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын арттыру мәселесінде тұрақты және жүйелі жұмыс қажет екенін атап өту қажет.

Қорытындылай келе, шетелдік және отандық әдебиеттерді зерделеу мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын дамытудың ең тиімді әдістері мен тәсілдері туралы тұтас түсінік қалыптастыруға мүмкіндік берді. Алынған білімдер мен қорытындылар тәжірибелік ұсынымдар әзірлеуге және мемлекеттік қызметшілердің кәсіби даярлығы мен өзін-өзі дамыту жүйесіне озық тәжірибені енгізуге негіз болады.

## **2 КӘСІБИ ӨЗІН-ӨЗІ ЖЕТІЛДІРУДЕ МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ КОММУНИКАТИВТІК ДАҒДЫЛАРЫН ДАМУДА ТАЛДАУ**

### **2.1 Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытудағы шетелдік тәжірибе**

Жоба аясында мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын арттырудағы шетелдік тәжірибе зерттелді. Осылайша, коммуникативтік дағдыларын арттырудағы әдістер туралы ағымдағы деректер жиналып, талданды. Шетелдік тәжірибені талдау нәтижелері мемлекеттік қызметте жекелеген тәсілдерді қолдану туралы қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

Ендігі кезекте, мемлекеттік қызметшілердің өзін-өзі жетілдіруге жеке көзқарастары, қоғаммен байланысы, коммуникативтік дағдылары тұрғысында өзге де елдерде қалыптасқан жағдайға назар аударайық. Бұл ретте, жоба аясында шетелдік практик ғалымдардың зерттеулері, гипотезалары мен еңбектерін зерделеп, біздің жүйеге тиімді тұстары жинақталды.

«Кәсіби өзін-өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілерінің коммуникативті дағдыларын дамыту» магистрлік жобасы аясында сөйлеу мәдениеті саласындағы халықаралық тәжірибені қарастыру маңызды. Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын дамыту мемлекеттік басқарудың тиімділігін арттыру жағдайында негізгі міндеттердің бірі болып табылады. Жаһандану және ақпараттық қоғам жағдайында мемлекеттік қызметкерлердің тиімді қарым-қатынас жасау қабілеті ерекше маңызға ие. Басқа елдердегі сияқты Қазақстан Республикасында да бұл мәселе мемлекеттік аппаратты реформалау және жаңғырту аясында басымдық ретінде қарастырылады. Бұл ретте АҚШ, Ұлыбритания, Сингапур, Канада, Германия және Қытай мысалдарын пайдалана отырып, сөйлеу мәдениеті саласындағы халықаралық тәжірибені қарастырамыз. Басқа елдердің озық тәжірибесін зерделеу табысты әдістер мен тәсілдерді Қазақстан жағдайына бейімдеуге мүмкіндік береді, бұл мемлекеттік қызметшілердің неғұрлым тиімді кәсіби дамуына ықпал етеді.

**Америка Құрама Штаттарында** мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетін дамыту кәсіби оқыту жүйесінде маңызды орын алады. Персоналды басқарудың федералдық басқармасы (OPM) көпшілік алдында сөйлеу, іскерлік қарым-қатынас және жазу дағдыларын жақсартуға бағытталған бірқатар бағдарламалар мен курстарды әзірледі. Бағдарламаларға интерактивті оқыту, тәлімгерлік және цифрлық технологияларды пайдалану кіреді.

Негізгі бағдарламалардың бірі көшбасшылық пен коммуникативті дағдыларды дамытуға бағытталған Атқарушы көшбасшылықты дамыту бағдарламасы (ELDP). Бағдарлама аясында қатысушылар шешендік өнер, келіссөздер жүргізу дағдылары және жанжалдарды басқару бойынша қарқынды тренингтен өтеді. Мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетінің негізі болып табылатын өз ойын дәлелді, дәлелді жеткізе білуге ерекше көңіл бөлінеді [19].

Сонымен қатар, Құрама Штаттар Coursera және LinkedIn Learning сияқты онлайн оқыту платформаларын белсенді пайдаланады, онда коммуникация

дағдылары мен сөйлеу мәдениеті бойынша курстар қолжетімді. Бұл курстар мемлекеттік қызметкерлерге өз дағдыларын өздеріне қолайлы уақытта және қарқынмен дамытуға мүмкіндік береді.

**Ұлыбританияда** да мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетін дамытуға басымдық берілген. Ұлыбритания үкіметі коммуникация дағдыларын дамытуға арналған әртүрлі модульдерді қамтитын Мемлекеттік қызметті оқыту (CSL) кешенді бағдарламасын әзірледі. Бағдарлама ауызша және жазбаша сөйлесуді, сонымен қатар тиімді қарым-қатынас жасау үшін заманауи технологияларды қолдануды қамтиды.

Негізгі бастамалардың бірі – сөйлеу мәдениеті және көпшілік алдында сөйлеу дағдылары бойынша модульдерді қамтитын «Үкімет үшін кәсіби дағдылар» (PSG) бағдарламасы. Бағдарламаға қатысушылар логикалық және нанымды дәлелдер құрастыруды, сөйлеуді әртүрлі аудиториялар мен контексттерге бейімдеуді және коммуникация тиімділігін арттыру үшін әртүрлі ақпараттық визуализация құралдарын пайдалануды үйренеді.

Сонымен қатар, Ұлыбританияда мәдениетаралық коммуникацияға ерекше көңіл бөлінеді. Көп ұлтты мемлекетте мемлекеттік қызметшілер әртүрлі мәдениеттер мен этностардың өкілдерімен тіл табыса білу дағдыларына ие болуы керек. Осы мақсатқа жету үшін мәдени айырмашылықтарды түсіну мен құрметтеуге көмектесетін арнайы тренингтер мен семинарлар өткізіледі.

**Сингапур** мемлекеттік қызметшілердің қарым-қатынас дағдылары мен сөйлеу мәдениетін дамыту жоғары деңгейде болған елдің үлгісі болып табылады. Сингапур үкіметі өз қызметкерлеріне білім беру бағдарламалары мен оқытудың кең ауқымын ұсына отырып, олардың кәсіби деңгейін арттыруға белсенді түрде инвестиция жасайды.

Осы саладағы жетекші ұйымдардың бірі – мемлекеттік қызметшілерге коммуникативті дағдыларды дамыту үшін түрлі курстарға қатысуға мүмкіндік беретін Мемлекеттік қызмет колледжі (ХҚКО). Мемлекеттік қызметтегі көшбасшылық бағдарламасы (PSLP) қатысушыларды көпшілік алдында сөйлеу, тиімді жазбаша қарым-қатынас және келіссөздер жүргізу дағдылары сияқты салаларға үйретеді. Тәжірибелік жаттығулар мен рөлдік ойындарға ерекше назар аударылады, бұл қатысушылар алған білімдерін нақты жағдайда практикада қолдануға мүмкіндік береді [20].

Сингапур сонымен қатар цифрлық сауаттылыққа және коммуникацияны жақсарту үшін заманауи технологияларды пайдалану мүмкіндігіне үлкен мән береді. «Цифрлық үкімет» жобасы мемлекеттік қызметкерлерді азаматтармен қарым-қатынастың ашықтығы мен тиімділігін арттыру үшін әртүрлі цифрлық құралдарды пайдалануға үйретеді.

**Канадада** мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетін дамытуға көп көңіл бөлінеді. Канада үкіметінің коммуникациялық дағдыларды жақсартуға бағытталған көптеген бағдарламалары мен бастамалары бар. Негізгі бағдарламалардың бірі - Канада мемлекеттік қызмет мектебі (CSPS), ол коммуникацияның барлық аспектілерін қамтитын түрлі курстар мен тренингтерді ұсынады.



Көпшілік алдында сөйлеу, келіссөздер жүргізу және жазбаша қарым-қатынас дағдыларын дамытуға бағытталған «Коммуникациядағы үздік» бағдарламасына ерекше назар аударылады. Бұл бағдарламада мемлекеттік қызметкерлер ақпаратты әртүрлі аудиторияға тиімді жеткізуді, олардың презентацияларын құрылымдауды және нанымды дәлелдерді қолдануды үйренеді.

Сонымен қатар Канадада сөйлеу мәдениетін дамыту үшін тәлімгерлік және коучинг әдістері белсенді қолданылады. Тәлімгерлік бағдарламалары жас мамандарға анағұрлым тәжірибелі әріптестерінің тәжірибесін үйренуге мүмкіндік береді, бұл коммуникативті дағдыларды тезірек және тиімдірек дамытуға ықпал етеді.

**Германияда** мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетін дамыту кәсіптік оқыту жүйесінде де маңызды орын алады. Федералдық мемлекеттік басқару академиясы (Bundesakademie für öffentliche Verwaltung) қарым-қатынас дағдыларын жақсартуға бағытталған түрлі курстар мен семинарларды ұсынады.

Негізгі бағдарламалардың бірі «Kommunikationskompetenz im öffentlichen Dienst» болып табылады, ол риторика негіздерін, келіссөздер жүргізу әдістерін және мәдениетаралық коммуникацияны оқытуды қамтиды. Бұл бағдарламада қатысушылар логикалық және нанымды дәлелдер құрастыруды, сөйлеуді әртүрлі аудиториялар мен контексттерге бейімдеуді және ақпаратты визуализациялаудың әртүрлі құралдарын пайдалануды үйренеді.

Германияда мәдениетаралық коммуникация мәселелеріне ерекше көңіл бөлінеді, бұл көпұлтты мемлекетте ерекше маңызды. Мемлекеттік қызметкерлер мәдени айырмашылықтарды түсіну мен құрметтеуге көмектесу үшін арнайы тренингтен өтеді, бұл азаматтармен өзара тиімді әрекеттесуге ықпал етеді.

**Қытай** тиімді мемлекеттік басқару үшін сөйлеу мәдениетінің маңыздылығын мойындай отырып, мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын белсенді түрде дамытуда. Қытайдың ұлттық әкімшілік мектебі көпшілік алдында сөйлеу, іскерлік қарым-қатынас және жазбаша коммуникация дағдыларын жақсартуға бағытталған ауқымды оқыту бағдарламаларын ұсынады.

Негізгі бағдарламалардың бірі риторика, келіссөз жүргізу әдістері және жанжалдарды басқару курстарын қамтитын «Көшбасшылықпен байланыс бағдарламасы» болып табылады. Бағдарламаға қатысушылар мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетінің негізі болып табылатын өз ойын тиянақты және дәлелді жеткізу қабілетін дамыту үшін қарқынды оқудан өтеді.

Қытайда да оқу үрдісінде заманауи технологияларды пайдалануға үлкен көңіл бөлінеді. Онлайн платформалар мен қашықтықтан курстар мемлекеттік қызметшілерге өздеріне ыңғайлы уақытта коммуникативті дағдыларын дамытуға мүмкіндік береді, бұл кәсіби өзін-өзі жетілдіру деңгейін арттыруға көмектеседі.

Мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениеті саласындағы шетелдік тәжірибені зерделеу табысты бағдарламаларға теориялық білімді де, практикалық дағдыларды да қамтитын оқытудың кешенді тәсілі кіретінін көрсетеді. Канада, Германия және Қытайда шешендік өнерді, жазуды,

мәдениетаралық қарым-қатынас дағдыларын дамытуға және заманауи технологияларды пайдалануға баса назар аударылады. Бұл тәсілдер Қазақстанда қолдануға бейімделуі мүмкін, бұл мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі жетілдіру деңгейін арттыруға және елдегі мемлекеттік басқару сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

Шетелдік тәжірибе мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетін дамытуда әртүрлі тәсілдер мен әдістердің тиімділігін көрсетеді. АҚШ, Ұлыбритания, Германия және Жапония сияқты елдерде мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу дағдыларын жетілдіруге бағытталған арнайы бағдарламалар мен тренингтер қолданылады. Бұл тәжірибелерді зерттеу және өз елімізде қолдану мемлекеттік қызметшілердің кәсіби деңгейін көтеруге, олардың қоғаммен тиімді қарым-қатынас орнатуына және жалпы мемлекеттік басқарудың сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

Шетелдік тәжірибеден алынған сабақтар Қазақстанда мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениетін жетілдіру үшін жаңа стратегиялар мен әдістерді енгізуге негіз бола алады. Осылайша, біздің мемлекеттік қызметшілер халықаралық стандарттарға сәйкес келетін жоғары деңгейлі коммуникациялық дағдыларды меңгеріп, өз қызметтерінде тиімді әрі нәтижелі бола алады.

## **2.2 Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытудың ағымдағы жайын талдау**

Сонымен қатар, әлеуметтік және сараптамалық сауалнамаларды қамтитын сандық зерттеу әдісі қолданылды. Осыған орай, магистрлік жоба аясында көтеріліп отырған тақырыптың өзектілігін және маңыздылығын ескере отырып, эксперттік және әлеуметтік зерттеу жүргізілді.

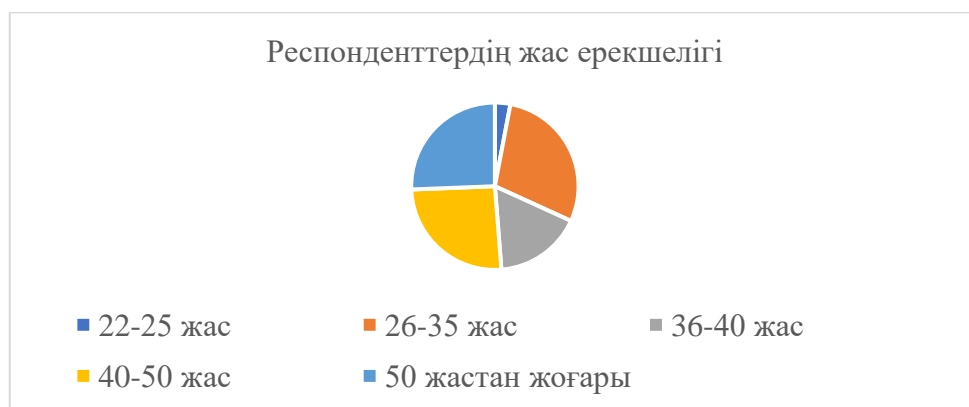
Эксперттік сауалнамалар белгілі бір мәселе бойынша маманданған сарапшылардың тереңдетілген білімін және тәжірибесін пайдалану мүмкіндігін береді. Сарапшылардың кәсіби білімі мен тәжірибесі мәселені жан-жақты талдап, оның әртүрлі аспектілерін қарастыруға көмектеседі. Бұл мәселенің мәнін терең түсініп, негізделген шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.

Эксперттік зерттеу жұмысына жасы 25 пен 52 жас аралығындағы аудандық (қалалық), облыстық және республикалық мемлекеттік органдар, уәкілетті органдар мен квазимемлекеттік секторда басшылық деңгейде қызметтік өтілі 3 жылдан кем емес 12 респондент қатысты. Олардың 5-і немесе 41,7% жергілікті атқарушы органда (қала әкімінің орынбасары, қала әкімдігінің бөлім басшылары, аппарат басшысы) басшылық лауазымда, 1-і немесе 8,3% облыстағы аумақтық департамент басшысы лауазымында, 4-і немесе 33,3% орталық мемлекеттік органда (Министрліктер) департамент басшылары, басқарма басшылары, 1-і немесе 8,3% квазимемлекеттік секторда бөлім басшысы, 1-і немесе 8,3% уәкілетті органда (қалалық мәслихаттың аппарат басшысы) жұмыс атқарады (Сурет 2).



2-сурет – Эксперттік зерттеу жұмысына қатысқандардың бөлінісі  
Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Әлеуметтік сауалнама жүргізу үшін мемлекеттік қызметшілер арасындағы құзыреттерді дамытудың түрлі аспектілерін зерттеуге бағытталған арнайы сауалнама әзірленді. Сауалнама мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын қалай көретіндерін, сонымен қатар өзін өзі жетілдірудің маңыздылығын анықтау мақсатында өткізілді. Ал, әлеуметтік сауалнама Орал қаласындағы мемлекеттік органдарда қызмет жасайтын мемлекеттік қызметшілер арасында жүргізілді. Сауалнама мемлекеттік қызметшілер арасында анонимді түрде онлайн форматта өткізіліп, 57 респондент қамтылды. Респонденттердің жас ерекшелігіне келетін болсақ, олардың 3% 22-25 жаста болса, қатысушылардың 28,9% 25-35 жастағылар құрады, 17% 35-40 жастағы мемлекеттік қызметшілер, келесі 25,7% 40-50 жастағы мемлекеттік қызметшілер болса, ал қалған 25,5% 50 жастан жоғары болды (Сурет 3).



3-сурет – Респонденттердің жас ерекшелігіне байланысты бөлінісі  
Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Сұралғандардың жынысы бойынша 47,9% ерлерді құраса, 52,1% әйелдерді құрады (Сурет 4).



4-сурет – Респонденттердің жынысына байланысты бөлінісі  
Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Сұралғандардың 74,9% - орындаушылық деңгейіндегі бас маман немесе жетекші маман лауазымында, 15,7% - орта деңгейдегі бөлім басшысы немесе сектор меңгерушісі, ал 9,4% - жоғары деңгейдегі басшылық лауазымдағы мемлекеттік қызметкерлер. Мемлекеттік қызметтегі жұмыс өтілі бойынша, респонденттердің 5,9% жұмыс өтілі 1 жылға дейін, 7,3% жұмыс өтілі 1-3 жыл, 19,1% жұмыс өтілі 3-7 жыл, 26,3% жұмыс өтілі 7-15 жыл, 41,4% жұмыс өтілі 15 жылдан жоғары.

Сонымен қатар, қазіргі уақыттағы ресми ақпарат көздерінен мәліметтер алынып, қоғамдық пікірді жинақтау мақсатында әлеуметтік желідегі мекемелердің ресми парақшаларына, ондағы пікірлерге мониторинг жүргізілді. Нәтижесінде, елдің назарында өздерінің ой-пікірлерін дұрыс жеткізе алмаған, әдепке сай келмейтін әрекеттерімен есте қалған лауазымды тұлғалардың әрекеттері зерделенді. Олардың әдетте жіберетін қателіктері мен жауапкершіліктен жалтару әрекеттері назарға алынды. Ол зерттеу барысында ұсынымдарды әзірлеу үшін басшылыққа алынады. Сондай-ақ, мемлекеттік қызмет жүйесінің барлық сатысында жұмыстың маңыздылығын арттыру, оң имидж қалыптастыру үшін құндылықтар жүйесін енгізу үшін шетелдік тәжірибелер зерделенді. Сәйкесінше, аталған жүйенің тек оң әсерін ескере отырып, мемлекеттік қызметтің қазақстандық моделіне тиімді нұсқаларын таңдауға мүмкіндік туды.

Зерттеу нәтижелерін қорытындылай келе және респонденттердің мемлекеттік қызмет саласында жұмыста әріптестермен, халықпен қарым қатынас барысында орын алатын коммуникацияға түсу жағдайларына қатысты пікірлерін қорытындылай отырып, келесідей тұжырым шығаруға болады. Жалпы респонденттердің барлық жас ерекшелігі қамтылған, басым көпшілігі орындаушылық деңгейде. Яғни, жастар үшін жаңадан тәжірибе жинақтайтын кезең десек, жасы үлкендер көптеген дағдылардың тиімділігіне баға бере алатын контингент қамтылған.

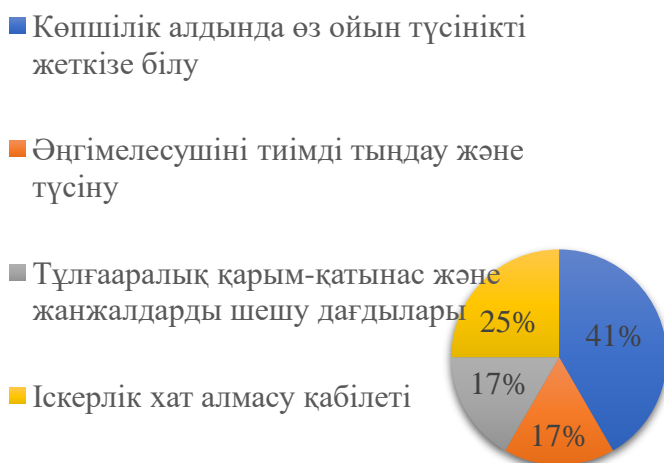
Сарапшылардың пікірлері мен тәжірибелері мәселені жан-жақты қарастыруға мүмкіндік береді. Бұл талдау мәселенің негізгі себептерін анықтап, оның ықтимал салдарын бағалауға көмектеседі.

Атап өткендей, мемлекеттік қызметшінің жұмыстағы кәсіби біліктілігі, коммуникативтік дағдылары, халықпен қарым-қатынас орнату мәселелері мемлекеттік басқару аппаратының тиімділігіне, әрі қарай елдің дамуына,

мемлекеттің тұтастығы, дамуы мен өркендеуі үшін аса маңызды роль атқарады. Осы ретте, жүргізілген эксперттік зерттеу барысында мемлекеттік қызмет саласындағы қарым-қатынас, кәсіби даму, кері байланыс мәселелері аясында сауалдар бойынша пікірлер жинақталды. Соларға толығырақ тоқталып өтсек. Мәселен, төмендегі сұрақтың жауап бөлінісін қарасырсақ.

«Сіздің ойыңызша, мемлекеттік қызметшілер тиімді кәсіби өсу үшін қандай негізгі коммуникациялық дағдыларды дамытуы керек?» деген сауалға қатысушылардың 41,67% көпшілік алдында өз ойын түсінікті жеткізе білу, 16,67% әңгімелесушіні тиімді тыңдау және түсіну, 16,67% тұлғааралық қарым-қатынас және жанжалдарды шешу дағдылары, 25% іскерлік хат алмасу қабілеті деп жауап берген (Сурет 5).

**Сіздің ойыңызша, мемлекеттік қызметшілер тиімді кәсіби өсу үшін қандай негізгі коммуникациялық дағдыларды дамытуы керек?**



5-сурет – «Сіздің ойыңызша, мемлекеттік қызметшілер тиімді кәсіби өсу үшін қандай негізгі коммуникациялық дағдыларды дамытуы керек?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Жалпы кәсіби жетілудегі коммуникациялық дағдылардың рөлін анықтау мақсатында қойылған келесі «Коммуникациялық дағдылар мемлекеттік қызметшілердің кәсіби дамуында қандай рөл атқарады?» деген сауалға қатысушылардың 25% қызметтік міндеттерді орындау тиімділігін арттыру деп жауап берген. Ал 25% қатысушылар әріптестермен және азаматтармен сенім мен өзара әрекеттестік орнату деген жауапқа жүгінсе, 8,33% мансаптық өсуге және көшбасшылық дағдыларды дамытуға ықпал ету деген жауапты таңдаған. Мемлекеттік қызметшілердің 41,67% мемлекеттік қызметтің имиджі мен беделін арттыру деп жауап берген (Сурет 6).

Коммуникациялық дағдылардың мемлекеттік қызметшілердің кәсіби дамуындағы рөлі



- Қызметтік міндеттерді орындау тиімділігін арттыру
- Әріптестермен және азаматтармен сенім мен өзара әрекеттестік орнату
- Мансаптық өсуге және көшбасшылық дағдыларды дамытуға ықпал ету
- Мемлекеттік қызметтің имиджі мен беделін арттыру

6-сурет – «Коммуникациялық дағдылар мемлекеттік қызметшілердің кәсіби дамуында қандай рөл атқарады?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

«Сіздің ойыңызша, мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын дамыту үшін қандай әдістер мен тәсілдер тиімді?» деген сауалға қатысушылардың 25% шешендік өнер бойынша тренингтер мен шеберлік сабақтары, 25% тұлғааралық қарым-қатынас бойынша практикалық сабақтар, 25% дағдыларды жаттықтыру үшін жағдайлық есептер мен рөлдік ойындар, 25% тәжірибелі әріптестерден кері байланыс және коучинг деген жауап берген. Сұралғандардың жауабын саралай отыра бұл әдістер мен тәсілдер бірге мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын жан-жақты дамытуға ықпал ететіні анықталды. Бұл сайып келгенде олардың жұмысының тиімділігін арттырады және азаматтармен өзара әрекеттесуді жақсартады. (Сурет 7).

Коммуникативті дағдыларды дамыту үшін тиімді әдістер мен тәсілдер



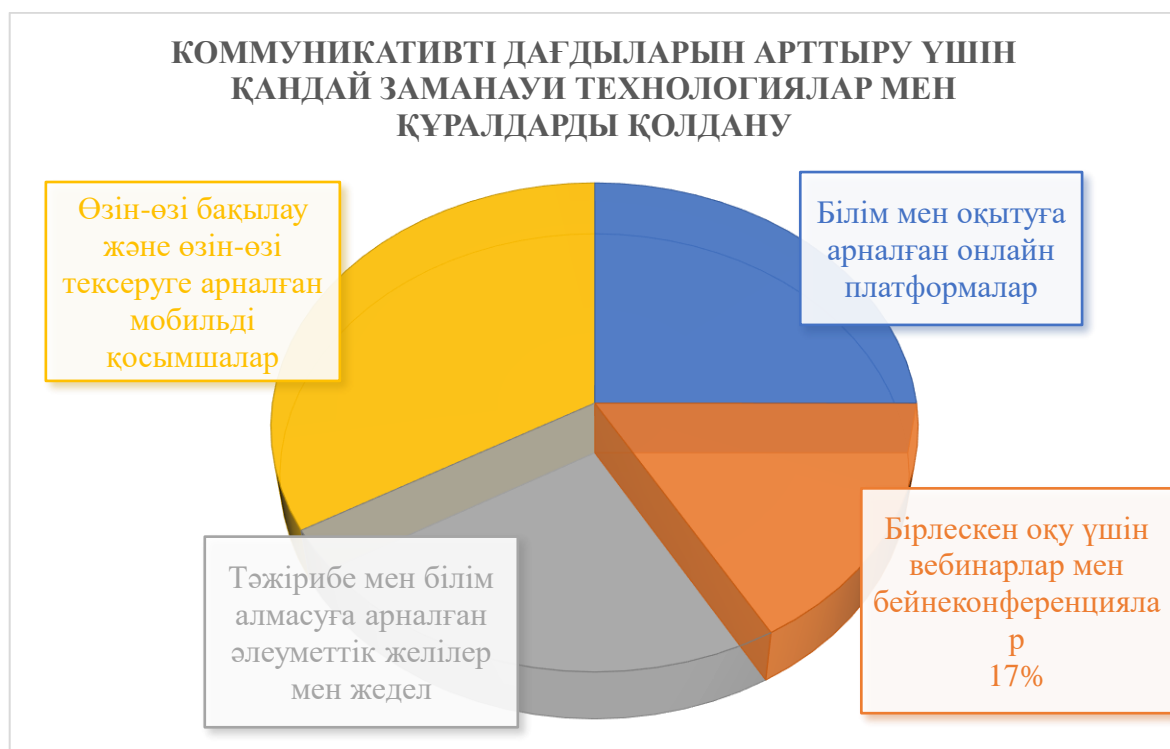
- Шешендік өнер бойынша тренингтер мен шеберлік сабақтары
- Тұлғааралық қарым-қатынас бойынша практикалық сабақтар
- Дағдыларды жаттықтыру үшін жағдайлық есептер мен рөлдік ойындар
- Тәжірибелі әріптестерден кері байланыс және коучинг

7-сурет – «Сіздің ойыңызша, мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын дамыту үшін қандай әдістер мен тәсілдер тиімді?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

«Мемлекеттік қызметкерлердің коммуникативті дағдыларын арттыру үшін қандай заманауи технологиялар мен құралдарды қолдануға болады?» деген сауалға қатысушылардың 25% білім мен оқытуға арналған онлайн платформалар

деп жауап берген. Ал қатысушылардың 16,67% бірлескен оқу үшін вебинарлар мен бейнеконференциялар деп жауап берсе, 25% тәжірибе мен білім алмасуға арналған әлеуметтік желілер мен жедел хабаршылар деген жауапты таңдаған. Қалған 33,33% өзін-өзі бақылау және өзін-өзі тексеруге арналған мобильді қосымшалар деген жауап берген. Соңғы жауаптың үлес салмағының жоғары болуына қарап қатысушылардың өзін өзі жетілдіруге ынтасының бар екендігін бағамдауға болады (Сурет 8).



8-сурет – «Мемлекеттік қызметкерлердің коммуникативті дағдыларын арттыру үшін қандай заманауи технологиялар мен құралдарды қолдануға болады?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Келесі сауал мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік даму деңгейін бағалауға бағытталды. «Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларының даму деңгейін қалай бағалауға болады?» деген сауалға қатысушылардың жауап бөлінісін қарастырсақ. Сауалнама барысында мемлекеттік қызметшілердің 8,33 % жүйелі түрде сертификаттау және тестілеу жүргізу деп жауап берсе, 23% қызметкерлер жұмыс нәтижелерін талдау және әріптестер мен азаматтардың кері байланысы деп жауап берген. Ал қатысушылардың 25% нақты жұмыс жағдайындағы мінез-құлықты бақылау деген жауапты таңдаса, 25% мемлекеттік қызметшілер қызметкерлердің өзін-өзі бағалауы және рефлексиясы деп жауап берген. Жауап бөлінісіне сай қарастырсақ жүйелі түрде сертификаттау және тестілеу жүргізу нәтижесі төмен көрсеткішке ие болып отыр (Сурет 9).



9-сурет – «Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларының даму деңгейін қалай бағалауға болады?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Коммуникативті дағдыларды дамыту барысында туындайтын кедергілерді анықтау мақсатында қойылған «Мемлекеттік қызметшілер арасында коммуникативті дағдыларды дамытуда қандай кедергілер болуы мүмкін?» деген сауалға қатысушылардың 33,33% оқыту мен дамыту үшін уақыттың жетіспеушілігі деген жауапты береді. Ал сұралғандардың 33,33% қызметкерлер арасында мотивация мен қызығушылықтың болмауы десе, 16,67% өзгерістерге қарсылық және жаңа әдістерден қорқу деген жауапқа жүгінген. Қатысушылардың 16,67% оқу іс-шараларын ұйымдастыру үшін шектеулі ресурстар деп жауап берген (Сурет 10)



10-сурет – «Мемлекеттік қызметшілер арасында коммуникативті дағдыларды дамытуда қандай кедергілер болуы мүмкін?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Мемлекеттік қызметшілердің аталған дағдысын дамытуға ынталандыруды анықтау мақсатында қойылған «Мемлекеттік қызметшілерді коммуникативті



дағдыларды дамытуға қалай ынталандыруға болады?» деген сауалға қатысушылардың 25% мансаптық мүмкіндіктерді және жоғарылатуды қамтамасыз ету деп жауап берген. Ал сұралғандардың 25% марапаттау және жетістіктерді тану жүйесін құру деген жауапты таңдаса, 25% қарым-қатынас дағдылары бойынша сынақтар мен сайыстар ұйымдастыру деп санайды. Қалған 25% сапалы оқу материалдары мен ресурстарына қолжетімділікті қамтамасыз ету деп жауап берген. Сәйкесінше нәтижесінде қатысушылардың жауаптарының теңдей нәтижеде бөлінісіне қарай отыра коммуникативті дағдыларды дамытуды ынталандыру мақсатында аталған бағыттардың барлығы да назардан тыс қалмағаны жөн. Яғни, мемлекеттік қызметшілер осы мүмкіндіктерді пайдалана отырып өзін-өзі жетілдіруде коммуникативтік құзіреттерін арттыруға ынталы. (Сурет 11).

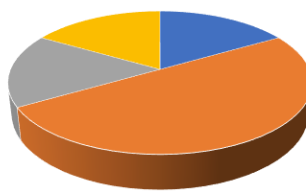


11-сурет – «Мемлекеттік қызметшілерді коммуникативті дағдыларды дамытуға қалай ынталандыруға болады?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

«Басшылық қызметкерлердің коммуникативті дағдыларын дамытуда қандай рөл атқарады?» деген сауалға 16,67% басшылық тиімді коммуникация үлгісін көрсетуі керек, 50 % қызметкерлерге қолдау көрсету және тәлімгерлік көрсету, 16,67% үздіксіз білім алу үшін жағдай мен мүмкіндіктер жасау, 16,67% ашық және сындарлы қарым-қатынас мәдениетін сақтау деп жауап берген (Сурет 12)

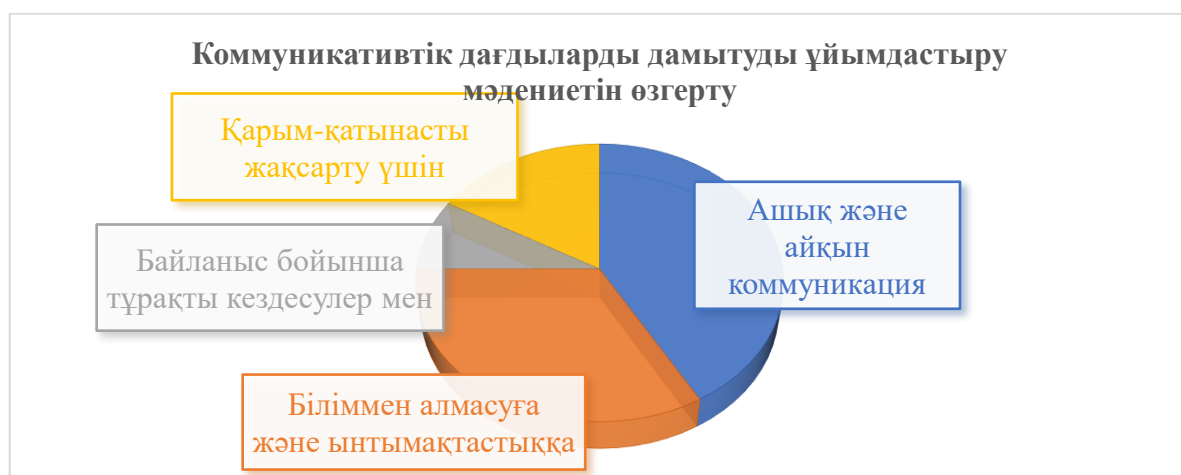
### Коммуникативті дағдыларды дамытудағы басшылықтың рөлі



- Басшылық тиімді коммуникация үлгісін көрсетуі керек
- Қызметкерлерге қолдау көрсету және тәлімгерлік көрсету
- Үздіксіз білім алу үшін жағдай мен мүмкіндіктер жасау
- Ашық және сындарлы қарым-қатынас мәдениетін сақтаңыз

12-сурет – «Басшылық қызметкерлердің коммуникативті дағдыларын дамытуда қандай рөл атқарады?» деген сұрақтың жауабы  
Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

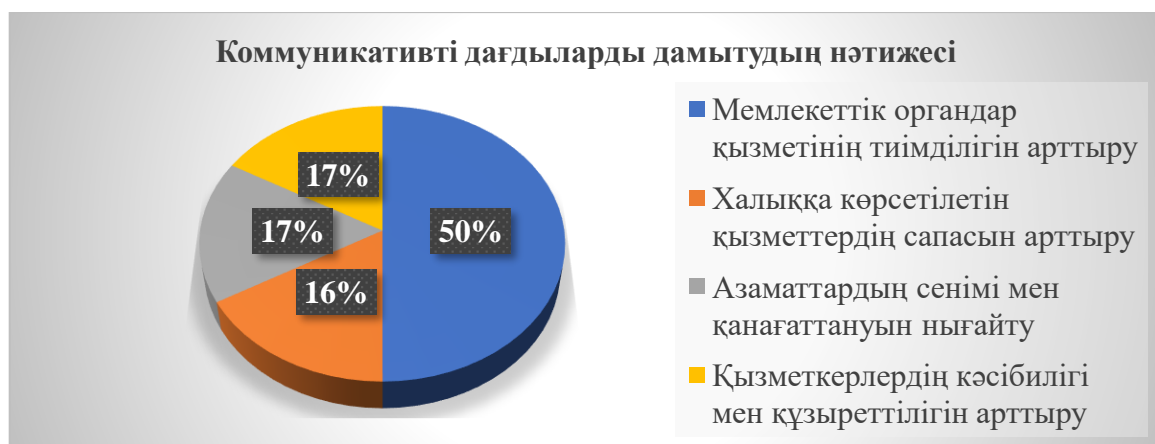
«Коммуникативтік дағдыларды дамытуды қолдау үшін ұйымдастыру мәдениетін қалай өзгертуге болады?» деген сауалға 41,67% ашық және айқын коммуникация саясатын жүзеге асыру, 33,33% біліммен алмасуға және ынтымақтастыққа ынталандыру, 8,33% байланыс бойынша тұрақты кездесулер мен семинарлар ұйымдастыру, 16,67 қарым-қатынасты жақсарту үшін қызметкерлердің бастамалары мен идеяларын қолдау деп жауап берген (Сурет 13).



13-сурет – «Коммуникациялық дағдыларды дамытуды қолдау үшін ұйымдастыру мәдениетін қалай өзгертуге болады?» деген сұрақтың жауабы  
Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

«Мемлекеттік қызметшілер арасында коммуникативті дағдыларды дамытудан қандай нәтиже күтуге болады?» деген сауалға қатысушылардың 50% мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін арттыру, 16,67% халыққа көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру, 16,67% азаматтардың сенімі мен

қанағаттануын нығайту, 16,67% қызметкерлердің кәсібилігі мен құзыреттілігін арттыру деп жауап берген.



14-сурет – «Мемлекеттік қызметшілер арасында коммуникативті дағдыларды дамытудан қандай нәтиже күтуге болады?» деген сұрақтың жауабы  
Ескертпе – Сауалнама негізінде автормен құрастырылған

Эксперттердің 25% «Мемлекеттік қызметкерлердің тұрғындардың сұранысына жауап беруге құзыреттерінің жеткіліксіздігі себебінен басқа мекемеге бағыттаудан орын алуы мүмкін» және 25% «Мемлекеттік қызметшілердің тұрғындарға қарапайым (ауыз екі стиль) тілде байланыс орната алмауы себебінен орын алуы мүмкін» деп белгілеген. Ал, 8,3% «Мемлекеттік қызметкерлер өздерін халықтан биік екенін сезінгісі келіп, өркөкіректік, менмендік, тәкаппарлық танытуынан орын алуы мүмкін» деп таңдау жасаған.

Аталған мәліметке назар аударатын болсақ, халықпен биліктің арасындағы түсініспеушіліктің негізгі себепкері ретінде халықтың кей жағдайлардағы негізсіз талабы мен хабарсыздығы деп айқындалып отыр. Тек, себептердің жарты бөлігі осы мемлекеттік қызметшілердің кінәсінен, кәсіби біліктілігінің төмен болуынан деп белгілеген. Осындай біркелкіліктің болмауы және жауапкершілікті алудан бас тарту нәтижесінде мемлекеттік басқару жүйесінде осындай пікір қалыптасқан. Егер де, дәл осы сұрақты халық арасында жүргізетін болсақ, сәйкесінше мемлекеттік қызметкерлер кінәлілер санатында болатыны анық. Осыдан қоғам мен мемлекеттік қызмет арасын жақындатуда коммуникативтік дағдыларды дамыту маңызды деген қорытынды жасауға болады.

Орал қаласы әкімдігі мемлекеттік қызметшілерінің коммуникативтік дағдыларын дамыту және өзін-өзі жетілдіру мәселелері бойынша жүргізілген әлеуметтік сауалнама нәтижелері мемлекеттік қызметшілердің кәсіби және жеке дамуын жетілдіру мақсатында маңызды ақпарат береді. Сауалнаманың негізгі мақсаты - мемлекеттік қызметшілердің қазіргі коммуникативтік дағдыларының деңгейін анықтау, олардың кәсіби дамуға деген көзқарасын білу және осы бағыттағы негізгі қиындықтар мен қажеттіліктерді анықтау. Сауалнамаға әкімдіктің әртүрлі бөлімдері мен басқармаларынан 57 мемлекеттік қызметші қатысты. Төменде сауалнама қорытындылары мен негізгі нәтижелері көрсетілген.

Қатысушылардың 50%-ы өздерінің коммуникативтік дағдыларын орташа деңгейде бағалады. 20%-ы жоғары деңгейде деп есептесе, қалған 30%-ы бұл дағдыларды дамыту қажет деп есептейді. Бұл нәтиже мемлекеттік қызметшілердің көпшілігі өздерінің коммуникативтік қабілеттерін жетілдіру қажет деп санайтынын көрсетеді.

Қатысушылардың 60%-ы өзін-өзі жетілдіру үшін кәсіби әдебиеттер оқу және онлайн-курстарға қатысу қажеттілігін атап өтті. 30%-ы тәжірибелік жаттығулар мен рөлдік ойындарды тиімді әдіс ретінде көрсе, қалған 10%-ы жеке коучинг және менторинг сессияларын қолдайды.

Қатысушылардың 50%-ы басты қиындық ретінде уақыттың жетіспеушілігін атады. 30%-ы өз бетінше оқудың тиімділігінің төмендігін айтса, 20%-ы қажетті ресурстардың жетіспейтінін атап өтті.

Сауалнама нәтижелері бойынша, Орал қаласы әкімдігі мемлекеттік қызметшілерінің көпшілігі коммуникативтік дағдыларды жетілдіру қажеттілігін мойындайды және осы бағытта жұмыс істеуге дайын. Алайда, кейбір қиындықтар мен шектеулер оларды тиімді дамытуды тежейді.

### **2.3 Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамытудың ағымдағы жайын талдау**

Қазіргі уақытта ҚР мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттеріне де, жеке қасиеттеріне де ерекше жоғары талаптар қойылады, олардың біздің еліміздің қауіпсіз және тұрақты даму жолында серпінді модернизациялануын қамтамасыз етудегі рөлін бағаламау мүмкін емес. Жоғарыда айтылғандардың контекстінде осыған байланысты ең өзекті проблемалардың арасында ҚР мемлекеттік қызметшілердің жеке өзін-өзі жетілдіру мәселесі болып табылатынын ерекше атап өткен жөн. Шынында да, тиісті жеке қасиеттерді жетілдірмей және оңтайландырмай, өзімен үнемі жеке жұмыс істемей, қазіргі заманғы мемлекеттік қызметші ҚР мемлекеттік басқару жүйесінде қойылған жоғары талаптарға сәйкес келмейтін жағдайға тап болу қаупі бар [21].

Сонымен қатар, қазіргі ҚР мемлекеттік қызметшілердің жеке өзін-өзі дамыту процесі күрделілігімен сипатталады. Бұл процестің ерекшелігі, ең алдымен, мемлекеттік қызметшінің жұмысы қарқындылықтың жоғары деңгейімен, тұрақты емес жұмыс уақытымен, күрделілігімен сипатталады және онымен қатар әлеуметтік басқа да тәуекелдердің айтарлықтай мөлшерімен бірге жүреді. Нәтижесінде мемлекеттік қызметшілердің өмірі бос уақытының тұрақты жетіспеушілігімен сипатталады, бұл олардың жеке өзін-өзі жетілдіру мүмкіндіктерін айтарлықтай шектейді.

Қазақстандық мемлекеттік қызметшілердің әлеуметтік желілерде, бұқаралық ақпарат құралдарында және көпшілік алдында сөйлеу барысында жіберген қателіктерін бірнеше нақты мысалдар арқылы қарастырайық.

Әлеуметтік желілерде.

Павлодар облысының лауазымды тұлғасы әлеуметтік желіде жарияланған жазбасы қоғамда үлкен сынға ұшырады. Лауазымды тұлғаның жеке

парақшасында халыққа байланысты жағымсыз пікірлері жарияланып, бұл қоғамдық наразылықты тудырды.

Салдарлар:

- 1- Қоғамдық сенімнің төмендеуі;
- 2- Лауазымды тұлғаның имиджіне нұқсан келуі;
- 3- Әлеуметтік желілерде және БАҚ-та жағымсыз пікірлердің көбеюі.

Бұқаралық ақпарат құралдарында.

Тағы бір мысал, Маңғыстау облысындағы лауазымды тұлға баспасөз конференциясында берген сұхбаты барысында қате мәлімет беруі үлкен резонанс тудырды. Ол аймақтың экономикалық көрсеткіштері туралы нақты деректерді білмегендіктен, журналистер тарапынан сынға ұшырады.

Салдарлар:

- БАҚ-та лауазымды тұлғаның кәсібилігіне қатысты сын мақалалардың көбеюі;
- Қоғамда билікке деген сенімнің азаюы;
- Экономикалық көрсеткіштерге қатысты қате түсініктердің қалыптасуы.

Көпшілік алдында сөйлеу.

Көпшілік алдында сөйлеуге қатысты мысалға тоқталсақ, Астана қаласында мемлекеттік қызметші көпшілік алдында өткізілген кездесу барысында тұрғындардың мәселелерін естімей, тек өз баяндамасын оқумен шектелуі тұрғындардың наразылығын тудырды. Тұрғындар қызметшінің шынайы проблемаларды ескермеуіне реніш білдірді.

Салдарлар:

- Қоғамдық кездесулерге деген қызығушылықтың төмендеуі;
- Тұрғындардың мемлекеттік органдарға деген сенімсіздігі;
- Имиджіне нұқсан келуі.

Төтенше жағдайлар кезінде тиімсіз коммуникация.

Арыс қаласындағы жарылыс кезінде Түркістан облысында лауазымды тұлғаның алғашқы реакциясы мен мәлімдемелері қоғамда үлкен резонанс тудырды. Билік өкілінің жағдайды толық түсіндірмеуі және халықты дер кезінде ақпаратпен қамтамасыз етпеуі үлкен сынға ұшырады.

Салдарлар:

- Қоғамдық сенімнің төмендеуі;
- Жарылыс салдарынан зардап шеккен тұрғындардың ашу-ызасы;
- Мемлекеттік органдардың төтенше жағдайларды басқарудағы тиімсіздігі туралы пікірлердің көбеюі.

Халықаралық қатынастардағы қателіктер

Қазақстанның Біріккен Ұлттар Ұйымындағы тұрақты өкілі халықаралық форумда жасаған мәлімдемесі кезінде қате ақпарат беруі үлкен сынға ұшырады. Өкілдің кейбір халықаралық мәселелер бойынша нақты деректерді білмеуі халықаралық қауымдастықта теріс пікір тудырды.

Салдарлар:

- Қазақстанның халықаралық беделіне нұқсан келуі
- Халықаралық қатынастардағы сенімнің төмендеуі

- Қателіктерді түзетуге арналған қосымша ресурстардың жұмсалуды

Бұл мысалдар мемлекеттік қызметшілердің тиімсіз коммуникациясы қоғамда және халықаралық аренада үлкен салдарларға алып келетінін көрсетеді. Қателіктерді болдырмау үшін мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын жетілдіру маңызды. Арнайы тренингтер, семинарлар, менторлық бағдарламалар және кері байланыс жүйесін енгізу арқылы мемлекеттік қызметшілердің кәсібилігін арттыруға және халықтың сенімін күшейтуге болады.

Қазақстандық мемлекеттік қызметшілердің әлеуметтік желілерде, бұқаралық ақпарат құралдарында және көпшілік алдында сөйлеу барысында жіберген қателіктері қоғамда үлкен резонанс тудырады. Бұл қателіктердің салдарлары көбінесе қоғамдық сенімнің төмендеуі, билікке деген сенімсіздік және мемлекеттік қызметшілердің имиджіне нұқсан келтіреді. Мұндай жағдайларды болдырмау үшін мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын жетілдіру, арнайы тренингтер мен семинарлар өткізу қажет. Қоғаммен және БАҚ-пен тиімді және ашық байланыс орнату арқылы мемлекеттік қызметшілердің беделін арттыруға және халықтың сенімін күшейтуге болады.

Қазіргі қоғамда тілдік қарым-қатынастың барлық деңгейінде табысты қарым-қатынас жасау үшін білімнің жоғары деңгейі қажет екені анық. Барлық дерлік мамандық коммуникативті дағдыларды қажет етеді. Кейбір салаларда бұл тиімді жұмыстың алғы шартына айналады. Ойды сауатты және мәнерлі жеткізу адамдар арасында жылы қарым-қатынас орнатуға және сақтауға көмектеседі. Сөздерді дұрыс, орынды қолдана білу, тіпті мағынасы анық болмаса да, артық болмаса да, керек уақытта қуатты құралға айналады [22].

Алайда табысты қарым-қатынас жасау үшін тілді, оның грамматикасы мен сөздік қорын жақсы білу жеткіліксіз. Әңгімелесушінің назарын өзіне аудару және ұстап тұру, іскерлік әңгімелерге қатысу және ең соңында өз ойын еркін жеткізу үшін сөйлеуді бейімдеуді үйрену маңызды.

Жалпы коммуникативтік дағдылар ұғымы тек шетелдік ғалымдардың зерттеулері мен талдауларында ғана кездеседі, қазақ ғылымында жаңа сырттан келген ұғым деп қарастыру жаңсақ пікір.

Дала заңына бағынған қазақ халқының ұлттық танымында аталы сөзге тоқтаған ел екендігіміз белгілі.

Қазақтың қара қылды қақ жарған әділ биі Төленің «Біліп айтқан сөзге құн жетпейді, Тауып айтқан сөзге шын жетпейді. Өзің білмесең, білгендерден үйрен, Үйренгеннен ештеңен кетпейді», – деген нақыл сөзі де қазіргі күнмен кеңінен астасып жатыр. «Қол бастау қиын емес, Көк найзалы ерің болса. Жол бастау қиын емес, Соңына ерген елің болса. Бәрінен де сөз бастау қиын. Тауып айтсаң, мереке қылады, Тауып айтпасаң, келеке қылады» – деген Досбол шешеннің сөзі бар [23].

Бұл нақылдан да алқалы топтың алдында сөз бастаудың, тыңдаушыны өзіңе қаратып ортаны игеріп кетудің оңай емес екендігін және оны меңгерудің қазіргі таңда қаншалықты маңызды екендігін түсінуге болады.

«Адам мәдениетінің алғышарты – дұрыс сөйлей білу. Дұрыс сөйлей білмеген адам күлдіремін деп күйдіреді, сүйіндіремін деп сүріндіреді, білдіремін деп бүлдіреді, қуантам деп қуартады, келтірем деп кетіреді, емірентемін деп езілтеді, жұбатам деп жылатады. Сөйтіп, тілін білмеген түбін білмейді» деген пікірді Ғабит Мүсірепов келтіреді [24].

Қазақтың шешендік өнері мен қазіргі таңдағы коммуникативтік дағдылардың байланысы. Қазақ халқының мәдениетінде шешендік өнер ерекше орын алады. Ауыз әдебиеті арқылы ұрпақтан-ұрпаққа беріліп келген бұл өнер қазіргі таңдағы коммуникативтік дағдылар мен сөйлеу мәдениетіне үлкен ықпал етті. Бұл байланыс бірнеше аспектілерде көрінеді. Қазақ шешендері сөздің құдіретін жоғары бағалаған. Сөз арқылы дауды шешу, кеңес беру, қоғамды тәрбиелеу сынды маңызды функциялар атқарылған. Шешендер халықтың ықыласын сөзбен жаулап, олардың көңілін аулап, бағыт-бағдар берген [25].

Қазіргі коммуникативтік дағдылар: Қазіргі заманда да сөздің маңызы зор. Жақсы құрастырылған сөздер арқылы адамдарды сендіру, оларды ынталандыру, ақпаратты жеткізу және басқару мүмкін. Бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілерде және көпшілік алдында сөйлегенде сөздің құдіретін пайдалану маңызды.

Шешендер өз сөздерінде тілдің байлығын, әртүрлі көркемдік тәсілдерді, мақал-мәтелдер мен афоризмдерді шебер қолданған. Тілдің тазалығын сақтап, нақты әрі көркем сөйлеуге тырысқан. Ал қазіргі таңда тіл байлығын пайдалану қазіргі заманғы коммуникацияда да маңызды. Сөздік қордың кең болуы ақпаратты дәл әрі нақты жеткізуге, әртүрлі аудиториямен байланыс орнатуға көмектеседі. Жазбаша және ауызша коммуникацияда тіл байлығының рөлі зор.

Қазақтың дәстүрлі мәдениетінде тыңдау өнері де маңызды рөл атқарған. Шешендердің сөзін тыңдау, олардың айтқандарын есте сақтау және оны қолдану қазақ қоғамында кең тараған дәстүр болған. Тыңдау дағдылары қазіргі заманғы коммуникацияда маңызды орын алады. Басқалардың пікірін тыңдау, олардың ойларын түсіну және оларға құрмет көрсету коммуникативтік дағдылардың ажырамас бөлігі болып табылады.

Этикет және әдеп тұрғысынан қарастырсақ қазақ шешендері өз сөздерінде әдептілікке, сыйластыққа ерекше мән берген. Сөз айтуда, дауды шешуде және кеңес беруде әдеп нормалары қатаң сақталған. Қазіргі коммуникативтік дағдыларда әдептілік қазіргі заманда да маңызды. Коммуникация кезінде әдепті сақтау, қарсыласты сыйлау, дұрыс сөйлеу мәдениеті барлық салаларда қажет. Әдеп нормаларын сақтау арқылы өзара құрмет пен сенімділік орнатылады [26].

Шешендер өз сөздерінде метафоралар, бейнелі сөйлемдер, теңеулерді жиі қолданған. Бұл тыңдаушылардың назарын аударып, сөздің әсерін күшейтуге көмектескен. Бейнелілік қазіргі заманғы коммуникацияда да маңызды рөл атқарады. Презентациялар, жарнамалар, және көпшілік алдында сөйлеуде метафоралар мен бейнелі сөйлемдер ақпаратты түсінікті және есте қаларлықтай етуге көмектеседі.

Қазақтың шешендік өнері мен қазіргі таңдағы коммуникативтік дағдылар арасында терең байланыс бар. Шешендік өнердегі принциптер қазіргі

коммуникацияның негіздерін қалыптастыруға ықпал етті. Тіл байлығы, сөздің күдіреті, тыңдау мәдениеті, әдептілік және бейнелілік – барлығы да қазіргі заманда да маңызды. Сондықтан, шешендік өнердің дәстүрлерін зерттеу және оны қазіргі коммуникацияда қолдану сөйлеу мәдениетін жетілдіруге көмектеседі.

Қазақ халқының тарихындағы хандар, билер және шешендер мен қазіргі мемлекеттік қызметшілердің рөлі мен функцияларын салыстыра отырып, олардың арасындағы байланысты анықтай аламыз. Бұл салыстыру арқылы біз өткен мен қазіргі уақыттағы басқару және коммуникация дағдыларының ортақ қасиеттерін көреміз [27].

Хандар елдің бірлігін қамтамасыз ету, сыртқы саясатты жүргізу, әскерді басқару, заңдарды бекіту және орындау функцияларын атқарды. Хандардың бойында жан-жақты кеңесе алу, халыққа түсінікті және әсерлі сөйлеу билер мен шешендер арқылы халықпен байланыс орнату секілді коммуникация дағдылары болды.

Билер дауларды шешу және әділдік орнату, қоғамдық тәртіпті қамтамасыз ету, заңдардың орындалуын қадағалау функцияларын жүзеге асырды. Сонымен қатар, олардың бйынан тіл байлығын қолдану, тыңдау және түсіну, сөздің күдіреті арқылы әділ шешім қабылдау секілді коммуникация дағдыларыда табылатын.

Ал шешендер халыққа кеңес беру, қоғамдық пікір қалыптастыру, мәдениет пен дәстүрді сақтау функцияларын атқарды. Көркем және бейнелі сөйлеу, мақал-мәтелдерді қолдану, тыңдаушыларды сендіру арқылы коммуникация дағдыларын шебер пайдалана білді [28].

Қазіргі таңда мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік саясатты жүзеге асыру, қоғамдық қызметтерді басқару, халықпен байланыс орнату, заңдардың орындалуын қамтамасыз етуді жүзеге асырады. Осы орайда олардың бойынан стратегиялық коммуникация, халықты ақпараттандыру, қоғамдық пікірді ескеру, мәдениетаралық коммуникация секілді коммуникация дағдылары табылғаны жөн.

Байланыстыра отырып салыстырсақ төмендегідей нәтижені көреміз.

#### 1. Басқару және бірлік

Хандар елдің бірлігін қамтамасыз етіп, сыртқы және ішкі саясатты жүргізген. Қазіргі мемлекеттік қызметшілер де елдің бірлігін сақтап, мемлекеттік саясатты жүзеге асырады.

Ұқсастық: Екі топ та елдің тұрақтылығы мен бірлігіне жауапты.

#### 2. Заңдар мен әділдік

Билер әділдік орнатып, дауларды шешкен. Қазіргі мемлекеттік қызметшілер де заңдардың орындалуын қадағалап, құқықтық тәртіпті сақтайды.

Ұқсастық: әділдік пен заңдылықты қамтамасыз ету.

#### 3. Қоғамдық пікір және коммуникация

Шешендер халыққа кеңес беріп, қоғамдық пікірді қалыптастырған. Қазіргі мемлекеттік қызметшілер де қоғамдық пікірді ескере отырып, халықпен байланыс орнатады.



Ұқсастық: халықпен тиімді байланыс орнату және оларды ақпараттандыру.

#### 4. Тіл байлығы және сөйлеу мәдениеті

Шешендер тіл байлығын, көркем сөйлеу өнерін пайдаланған. Қазіргі мемлекеттік қызметшілер де түсінікті және әсерлі сөйлеу арқылы халықты ақпараттандырады.

Ұқсастық: Тіл байлығын қолдану, ақпаратты түсінікті және әсерлі жеткізу.

#### 5. Тыңдау және түсіну

Билер тыңдау және түсіну арқылы әділ шешім қабылдаған. Қазіргі мемлекеттік қызметшілер де халықтың пікірін тыңдап, олардың қажеттіліктерін ескереді.

Ұқсастық: Тыңдау мәдениеті және халықтың пікірін ескеру.

Қазақ халқының хандары, билері және шешендері қазіргі мемлекеттік қызметшілерге көптеген ұқсастықтар мен ортақ қасиеттер қалдырды. Олар ел басқарудағы, заңдардың орындалуын қамтамасыз етудегі, және халықпен байланыс орнатудағы маңызды рөлдерді атқарды. Бұл ортақ қасиеттер қазіргі мемлекеттік қызметшілерге де тән, сондықтан олардың коммуникативтік дағдылары мен басқару тәсілдерін жетілдіруде қазақтың бай мұрасын пайдалану маңызды. Шешендік өнердің дәстүрлерін қазіргі заманғы коммуникацияда қолдану мемлекеттік қызметшілердің кәсібилігін арттыруға және халықтың сенімін нығайтуға көмектеседі.

Мемлекеттік қызметшілердің қоғаммен байланыс орнатудағы коммуникативтік дағдыларын дамыту маңызды. Қоғамдық қатынастарға қатысатын мемлекеттік қызметшілер қоғаммен тиімді қарым-қатынас жасай білуге, мемлекет пен мемлекеттік органдардың мүдделерін білдіруге, сондай-ақ қоғаммен қарым-қатынас жасау процесінде туындайтын мәселелерді шеше білуге тиіс. Мемлекеттік қызметшілердің қоғаммен байланыс саласындағы коммуникативтік дағдыларын арттыру үшін тек теориялық тұрғыдан ғана емес, практикалық тұрғыдан да білімдерін жетілдіру маңызды. Қоғаммен байланыста болатын мемлекеттік қызметшілердің жұмыс ерекшеліктерін де ескеру қажет. Олар бұқаралық ақпарат құралдары, әлеуметтік желілер сияқты әртүрлі салаларда жұмыс істей білуі керек. Сонымен қатар, халықтың әртүрлі санаттарымен жұмыс істеу тәжірибесі болуы маңызды.

Біріншіден, біліктілігін арттыру. Қоғаммен қарым-қатынаста болатын ауыл әкімдері, қала\аудан әкімдігінің бөлім басшылары, әкімдері мен орынбасарлары, министрлер мен олардың орынбасарлары, комитет пен департамент басшыларына қажетті дағдыларды қалыптастыру мақсатында Академия арнайы білікті мамандарды, оның ішінде шетелдік спикерлерді тарта отырып, жоспарға сәйкес оқыту немесе қайта даярлау барысында арнайы тренингтер мен шеберлік сабақтарын, саяси технологиялық тәсілдерді үйрету. Сонымен бірге, іс-жүзінде үйренген білімін пайдалану арқылы жаттығу. Нақты айтқанда, оқыту курсынан өткен мемлекеттік қызметші алған білімі мен тәжірибесін жұмыс барысында пайдалануы бақылауға алынады. Оның жұмыста орын алған жағдайларға байланысты пайдаланған әдістеріне талдау жасалып, талқылау немесе кеңес беру арқылы тәжірибесін арттыруға мүмкіндік болады.

Екіншіден, болжамдау және бағдарлау. Тоқсан сайын қоғамдық пікірді бақылау және талдау (әлеуметтік зерттеу) арқылы, алдын ала болуы ықтимал (наразылық акциялары мен пикеттер) мәселелер аясында тақырыптық бағдарламалар мен ұсынымдарды дайындауға мүмкіндік болады.

Үшіншіден, ортақ жауапкершілік қалыптастыру. Бірінші басшылар белгілі бір жұмысты жасау барысында қоғаммен байланыс орнатудың жаңа механизмі ұсынылады.

Бұл туындаған мәселеге қатысты шешім қабылдауда халықпен кеңесе отырып, келісімге келу арқылы ортақ жауапкершілік қалыптастыруға мүмкіндік береді. Қабылданған ортақ келісімнің салдары теріс болған жағдайда жауапкершілікті алған қоғам өкілдері оған қатысты наразылық білдіруге моральдық тұрғыда қауқарсыз болады. Зерттеулер көрсеткендей, елдің тұрғындары әдетте лауазымды тұлғаны теледидар мен баспа басылымдарының өзі үшін жасап жатқан бейнесіне (имиджіне) қарап бағалайды. Қоғамдық пікір осы ақпарат ресурстары арқылы қалыптасатынын түсіну керек. Осы ретте, келесідей жайттарды назардан тыс қалдырмаған жөн [29].

Қазіргі әлемдегі бұқаралық ақпарат құралдары қоғамдық санаға ықпал ету тетіктерінің бірі болды. Соған қарамастан, олар қоғам дамуының парадигмасы мен идеологияның өзгеруі тұсында жаңа әлеуметтік көзқарастарды қалыптастыруда. Оған әлеуметтік желілер мен ақпараттық порталдар қосылды. Қоғам дамуының өтпелі кезеңінде мемлекеттік басқару жүйесі мен ақпараттық саясат еліміздің стратегиялық басым міндеттерін табысты жүзеге асыруға ерекше жауапкершілік жүктейді. Сондықтан, әсіресе, БАҚ-пен тікелей байланысуға, теледидар, радиоға шығу, газетке сұхбат беруге, әлеуметтік желіде белсенді болуға жақындаған жөн. Егер басшы баспасөзбен өкілдерімен араласпаса, газет беттерінде шықпаса, телебағдарламаларға қатыспаса, онда ол туралы қолы жетпейтін, тіл табыса алмайтын, өз көзқарасын анық жеткізе алмайтын адамның бейнесі қалыптасады. Жалпы, ақпаратқа тәуелділіктің артуы – бүгінгі таңда қалыптасып келе жатқан қоғамның сапалық шарттарының бірі. БАҚ арқылы мемлекеттік қызметшілердің имиджін жақсарту үшін келесі стратегияларды қолдануға болады. Бірінші басшылар журналистермен тұрақты қарым-қатынас орнатып, олармен жиі кездесіп, жұмыс барысы, жетістіктер мен жоспарлар туралы жылына екі рет баспасөз конференциясында сұхбат беріп тұру керек. Телеарнада арнайы хабарларға қатысуы тиіс. Маңызды әрі бірегей іс-шараларды ұйымдастыру кезінде де бұқаралық ақпарат құралдарында жариялауды назардан қалдырмаған дұрыс. Бұл мемлекеттік органдардың жұмысына назар аударуға көмектесетін ай сайын өтетін конференциялар, көрмелер, ашық есік күндері және т.б. іс-шаралар болып табылады. Мемлекеттік қызметшілер әлеуметтік желілерді белсенді түрде пайдаланып, жұмысы туралы ақпаратты өзіне ыңғайлы халыққа түсінікті сипатта апта сайын, тіпті күн сайын тарата алады. Жеке жоспарлары, пікірлері мен шешімдерімен бөлісіп отырғаны барынша ашық жұмыс жасалып жатқанын білдіреді. Жетістіктерді насихаттаудың да маңыздылығы көп. Себебі, мемлекеттік қызметшілер өздерінің жетістіктерін бұқаралық ақпарат құралдарында белсенді түрде насихаттауы

арқылы өз жауапкершілігін білетін сарапшы және кәсіби маман ретінде көрсетуге болады. Тек бұл жиі болмағаны дұрыс. Сонымен қатар, лауазымды тұлғалар журналистердің күрделі сұрақтарына жауап беруге дайын болу керек. Әрине, алдын-ала туындауы мүмкін барлық сұрақтарды болжау мүмкін емес, бірақ ең ықтимал сұрақтарға және сәйкес жауаптарға дайындалуға болады. Бұл сұхбат кезінде сабырлы және сенімді болуға көмектеседі. Жауап жағымсыз болса да, сұрақтарға шынайы және тікелей жауап беру маңызды. Ақпаратты жасырып немесе жалған жауап бермеу керек. Бұл лауазым иесінің беделіне нұқсан келтіреді. болмаса, Дегенмен, де қажет болған жағдайда тілшінің сұрағына жауап беруге мүмкіндік құпиялылыққа байланысты бұл туралы айта алмайтыныңызды түсіндірген дұрыс. Кез-келген жағдайда кәсіби көзқарасты сақтау маңызды. Журналистпен сөз таластыру, ұрысу, ренжіту тиімсіз. Сабырлылық танытып, сыпайы қарым-қатынас таныту керек. Егер сұрақ түсініксіз немесе тым жалпылама болып көрінсе, дәлірек жауап беру үшін журналист нақты нені білгісі келетінін сұрап алу қажет. Сіздің мақсатыңыз журналистке мақала жазуға көмектесетін нақты және шынайы жауаптар беру екенін есте сақтап, бұл ретте ережелер мен заңдарды бұзбау керек. Нақты жауаптар дайындау және беру үшін өзіңізге ыңғайлы уақытта сұхбатты өткізуге журналисті шақыра алатыныңызды ұмытпаған жөн. БАҚ арқылы мемлекеттік басқару жүйесінің имиджін арттыру мемлекеттік органдардың жұмыстарын ғана емес, сонымен қатар мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруды талап ететін ұзақ мерзімді процесс екенін назарда ұстаған жөн. Әрбір басшыға елдің алдында сөз сөйлеуге құзыреті бар мемлекеттік қызметшіге сөз мәдениетін қалыптастыру аса маңызды. Дұрыс сөйлеу, ұтымды жауап беру, қитұрқы жағдайлардан шығу кейбір мемлекеттік қызметші үшін оңай болмайды. Бірінші басшылардың басым бөлігі қоғамдық пікірді ескермейді, шешендік өнерді меңгеруді қажет деп санамайды. Кейбірі аудиторияда «қалай болса солай» сөйлейді. Көбінесе кез-келген сөзден кеткен «қателік» саяси карьераның аяқталуына әкелетінін түсінбейді. Бізде қате пікір айтып сөз сөйлегеннен кейін лауазымды тұлғалар қызметінен босатылған мысалдар бар. Сондықтан сөз сөйлегенде халық немесе журналистер, қоғам белсенділері тарапынан өткір шабуылдар, қарсы пікірлер, төмен бағалау болмауын үнемі бақылауда ұстау қажет. Көптеген басшылардың жіберетін қателіктері, мақал-мәтелдер мен нақыл сөздерді шатастыру, өңірдің тарихын жақсы білетінін көрсеткісі келіп, оқиғаларды шатастыру, өзінің жеке тәжірибесінен мысалдарды қайталау болып табылады. Мүмкіндігінше салыстырмалы ақпарат пен жаңа мәліметтер ұсынған дұрыс. Кез-келген сөз жаңалық болып табылады және жаңалық әрқашан бірінші кезекте есте қалады. Халық мұндай басшының шынымен де білімді және мәселені шеше алатынын сезінеді. Мұндай сөздерде қайталауға жол беру тіпті ұят. Әрине, сөзбе-сөз емес, мазмұндық қайталаулар. Бұл жерде тағы да психологияны еске түсіру керек. 30 минуттан кейін аудитория мазмұнның 60% ғана есте сақтайды деп есептеледі. Іс-шара аяқталғаннан кейін адамның ойында тек 40%, ал күннің соңында 10% қалады. Нәтижесінде тақырыпты жаңа фактілермен немесе қайталаумен еске салып тұрмаса бәрі ұмытылады. Бұл жерде адамның ойында ұзақ уақыт

сақталатын 10% ішінде ең маңызды және өткір мәселелер болуы керек екенін ескеру қажет. Жалпы, сөйлеуші әрқашан аудитория құрамын, сөйлеу құрылымын, оның бағыттын, сөздік қорын ескеруі керек. Әкімнің немесе министрдің жастардың алдында, презентацияда немесе экономикалық мәселелерге арналған жиналыста сөйлеген сөздері сөздік қоры, 49 сөйлеу мәнері мен үні жағынан айтарлықтай ерекшеленуі керек. Көшбасшылардың жастармен сөйлескенде, ішкі жиналыс жүргізгендей сөйлеу мәнері бір сарынды болып, нәтижесінде оны ешкім тыңдамайды. Екінші аспект – тыңдаушылардың эмоционалдық жағдайын ескеру маңызды. Сөз сөйлеуші тыңдаушыларда жаңа эмоциялар тудыруы, бұрын туындаған сезімдерді өшіруі немесе күшейтуі, тыңдаушылардың эмоционалдық реакцияларын бір күйден екіншісіне ауыстыруы мүмкін. Таңертеңгілік, күндізгі және кешкі уақытта, мерекелерде, демалыс және жұмыс күндерінде, жылдың әртүрлі уақытында адамдардың көңіл-күйі әдетте өзгереді. Соған назар аудару керек. Бұл практикалық ұсынымдарды басшылыққа алып, оны ретімен пайдалану, әдетке айналдыру біраз уақытты талап етеді. Дегенмен, уақыт талабына сәйкес мемлекеттік басқару стилі мен коммуникациялық дағдыларды үнемі өзгертіп, жаңартып отыру маңызды. Стресске төзімділік пен қоғаммен қарым-қатынас орнату аясындағы мәселелер жүйелі түрде зерделенбегенін, оның бүгінгі күнге қордаланып тұрғанын байқауға болады. Себебі, әлеуметтік зерттеу нәтижелері қоғаммен қарым-қатынас тәртібін жаңартуды, мемлекеттік қызметшілердің тұлғалық дамуына назар аудару қажеттігін көрсетті. Демек, қоғамның талабы мен мемлекеттік қызметшілердің жұмысындағы үйлеспеушілік салдарынан кедергілер мен келіспеушіліктер тудыратыны белгілі болды. Сонымен бірге, шетелдік тәжірибелер негізінде мемлекеттік аппаратты оның ішінде мемлекеттік қызметшілерді кәсіби дамыту арқылы жұмыстың ешкімге зардабы тимейтіндей жүйе қалыптастыруға мүмкіндік беретінін байқадық. Нәтижесінде, қалыптасқан жағдайға байланысты ұсыныстар әзірлеп, оны енгізу жолдарын да қарастырдық. Аталған ұсынымдар өз нәтижесін береді деп сенеміз.

Мемлекеттік қызметші өз қызметінің ерекшелігіне қарай заңмен жұмыс істеп, лауазымдық нұсқаулықтарды басшылыққа алып қана қоймай, түсіндіру, дәлелдеу, сендіру және сендіруге міндетті. Әкімшілік қызметкер азаматтармен үнемі араласып, олардың әлеуметтік, экономикалық және жеке мәселелерін шешуге көмектеседі. Әртүрлі әлеуметтік топтар мен топтарға жататын субъектілермен қарым-қатынас жасайды. Түрлі қоғамдық-саяси күштер мен құрылымдардың өкілдерімен байланыс. Қызметтік міндеттерді орындауға, шешім қабылдауға, іс-шараларды ұйымдастыруға қатысты мәселелерді талқылайды, зерттейді, іс қағаздары мен ресми құжаттарды құрастырады, жазады, редакциялайды және т.б. Демек, мемлекеттік қызметшінің бойында белгілі бір ережелерге сәйкес құжаттарды ресімдеу, көпшілік алдында сөйлеу, келіссөздер жүргізу, келушілерді қабылдау, қағдайға байланысты ресми іскерлік тілден ауызекі тілге және кері оңай ауысу секілді кәсіби дағдылары болғаны жөн деп саналады [30].

Әдістер мен бағдарламаларының үйлесімі бұл дағдыларды айтарлықтай жақсартады. Тиімді өзара әрекеттесу және мемлекеттік органның оң имиджін қалыптастыру үшін негіз болатын сөйлеу мәдениеті де маңызды элемент болып табылады. Тұрақты нәтижелерге қол жеткізу үшін Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі жетілдіруінің инновациялық тәсілдерін зерттеу және енгізуді жалғастыру қажет. Осы ретте өзін-өзі жетілдіруде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын дамыту бағытында төмендегідей тәсілдерді ұсынысамын.

- Көпшілік алдында сөйлеу сценарийлерін дайындау;
- Спикерлер пулы мен пікірталас клубтарын құру;
- Жаттығулар арқылы коммуникативтік дағдыларды дамыту;
- Бағалы кеңестер мен нұсқаулар бере алатын тәжірибелі

әріптестерден немесе кәсіби жаттықтырушылардан менторлық және коучинг.

Көпшілік алдында сөйлеу сценарийлерін дайындау мемлекеттік қызметкерлердің коммуникативті дағдыларын дамытудың маңызды аспектісі болып табылады, өйткені ол кең аудиториямен тиімді және мақсатты қарым-қатынасты жеңілдетеді. Сөйлеу сценарийі - бұл сөздің логикалық құрылымы қалыптасатын, негізгі хабарламалар мен дәлелдер анықталатын, мақсаттарға жету үшін әртүрлі коммуникациялық стратегияларды пайдалану жоспарланатын «қаңқа» түрі.

Айта кету керек, сценарийді дайындау мемлекеттік қызметкерлерге аудитория алдында сенімдірек және анық сөйлеуге ғана емес, сонымен бірге олар жеткізетін ақпаратты тиімдірек бақылауға мүмкіндік береді, бұл қоғаммен байланыс контексінде ерекше құнды. Сонымен қатар, жақсы ойластырылған сценарий жақсы жадыға және аудиторияның ақпаратты қабылдауына ықпал етеді, бұл оған сәтті әсер ету ықтималдығын арттырады.

Демек, мемлекеттік қызметшілер үшін шешендік өнердің сценарийлерін әзірлеу коммуникация сапасын арттыруға және олардың қызметінің тиімділігін арттыруға көмектесетін олардың кәсіби даярлығының қажетті элементі болып табылады.

Спикерлер пулы мен пікірталас клубтарын құру және оларға қатысу мемлекеттік қызметкерлер арасында ауызша коммуникация дағдыларын дамытудың тиімді құралы болып табылады. Бұл клубтар шешендік өнерді үнемі жаттықтыруға және әріптестері мен тәлімгерлерінен сындарлы кері байланыс алуға бірегей мүмкіндік береді.

Спикерлер пулы мен пікірталас клубтарына қатысудың негізгі артықшылықтары:

Тұрақты жаттығу: Клуб мүшелерінің аудитория алдында жүйелі түрде сөйлеу мүмкіндігі бар, бұл көпшілік алдында сөйлеу қорқынышын жеңуге және өзіне деген сенімділікті дамытуға көмектеседі.

Кері байланыс: Әр отырыстан кейін қатысушылар басқа клуб мүшелерінен толық кері байланыс алады. Бұл сіздің өнімділігіңіздің күшті және әлсіз жақтарын анықтауға және оларды жақсарту үшін жұмыс істеуге көмектеседі.

Тақырыптар мен пішімдердің әртүрлілігі: Клубтар қарым-қатынас дағдыларында икемділік пен бейімделуді дамыту үшін экстемпоралық сөйлеулер, дайындалған презентациялар және дебаттар сияқты әртүрлі орындау пішімдерін ұсынады.

Көшбасшылықты дамыту: Көпшілік алдында сөйлеу дағдыларын жетілдірумен қатар, сөйлеу клубтарына қатысу көшбасшылық және басқару дағдыларын дамытуға көмектеседі, өйткені көптеген клубтар көшбасшылық ұстанымдарға және іс-шараларды ұйымдастыруға мүмкіндік береді.

Әлеуметтік қолдау және мотивация: Клубтар мүшелер тәжірибе алмаса алатын, бір-бірін ынталандыратын және жетістіктермен бөлісетін достық және қолдау атмосферасын жасайды.

Сөйлеуді үйретуге арналған мобильді қосымшалар мемлекеттік қызметкерлерге кез келген жерде және кез келген уақытта коммуникация дағдыларын дамытуға көмектесетін заманауи және ыңғайлы құрал. Oraі және Umto сияқты қолданбалар пайдаланушыларға әртүрлі жаттығулар мен технологиялар арқылы дикциясын, айтылуын және көпшілік алдында сөйлеуге деген сенімділігін жақсартуға мүмкіндік береді.

Сөйлеуді үйретуге арналған мобильді қосымшалардың негізгі мүмкіндіктері мен артықшылықтары сөйлеуді талдау және кері байланыс: қолданбалар сөйлеу жылдамдығы, айтылымның анықтығы, толтырғыш сөздер және т.б. сияқты параметрлер бойынша егжей-тегжейлі кері байланысты қамтамасыз ету арқылы пайдаланушының дауысын талдайды.

Интерактивті жаттығулар: қолданбалар дикцияңызды жаттықтыруға, дыбысты дұрыс айтуды және сөйлеу жылдамдығын жақсартуға арналған жаттығулардың кең ауқымын ұсынады. Пайдаланушылар қиын сөздерді, сөйлеу үлгілерін айтуға және тіпті мәтіндерді оқуға жаттыға алады.

Қолжетімді онлайн курстар мен ресурстарды қамтамасыз ету олардың уақытын тиімді пайдаланып, дағдыларын өздігінен жетілдіруге мүмкіндік береді. Жеке коучинг және менторинг бағдарламаларын енгізу қызметшілердің қажеттіліктерін ескеріп, кәсіби дамуына қолдау көрсетуге болады. Коммуникативтік дағдыларды дамытуға арналған оқу материалдары мен құралдармен қамтамасыз ету және ойындар мен тәжірибелік жаттығуларды жүйелі түрде өткізу арқылы нәтижеге қол жетуіруге болады. Бұл қызметшілердің практикада өз дағдыларын қолдануына және жетілдіруіне мүмкіндік береді.

## ҚОРЫТЫНДЫ

Бұл магистрлік жоба мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын жетілдірудің маңыздылығын және осы бағытта атқарылатын жұмыстардың деңгейін көрсетті. Мемлекеттік қызметшілердің кәсіби деңгейін арттыру үшін тұрақты білім беру және оқыту бағдарламаларын ұйымдастыру, шетелдік тәжірибелерді қолдану және инновациялық әдістерді енгізу маңызды болып табылады. Бұл ұсыныстарды жүзеге асыру мемлекеттік қызметтің сапасын арттырып, қоғаммен өзара тиімді байланыс орнатуға көмектеседі.

Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдылары олардың кәсіби қызметінің тиімділігін анықтайтын маңызды фактор болып табылады. Тыңдау, сөйлеу, жазбаша коммуникация және эмоциялық интеллект дағдылары қызметшілердің күнделікті жұмысында шешуші рөл атқарады. Мемлекеттік қызметші қазіргі әдеби тіл нормаларын, функционалдық стильдердің ерекшеліктері (ресми іскерлік, журналистік), кеңсе жұмысы, шешендік сөздер, этика және психологиядан хабардар болумен қатар жұмысына да пайдалана алуы оның кәсіби кемелденуіне негіз бола алады.

Мемлекеттік қызметшілеріне жүргізілген әлеуметтік сауалнама нәтижелері бойынша, қызметшілердің коммуникативтік дағдылары орташа деңгейде бағаланды. Көпшілік алдында сөйлеу және жазбаша коммуникация дағдыларын жетілдіру қажеттілігі ерекше атап өтілді. Қызметшілердің басым бөлігі коммуникативтік дағдыларын жетілдіру үшін арнайы тренингтер мен семинарлар қажет екенін айтты. Бұл олардың кәсіби деңгейін арттырып, тиімдірек жұмыс істеуге мүмкіндік береді.

Магистрлік жоба шеңберінде мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамыту және өзін-өзі жетілдіру мәселелері жан-жақты қарастырылды. Жобада мемлекеттік қызметшілердің кәсіби деңгейін арттыру, олардың азаматтармен және әріптестерімен тиімді қарым-қатынас орнату қабілеттерін жетілдірудің маңыздылығы айқындалды. Зерттеу нәтижелері және жүргізілген әлеуметтік сауалнамалар негізінде бірнеше негізгі қорытындылар мен ұсыныстар жасалды.

Осы магистрлік жұмысты қорытындылай келе, мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өзін-өзі дамыту үдерісінде коммуникативті дағдыларын дамытудың маңыздылығы мен қажеттілігін атап өту қажет. Қарым-қатынас дағдылары азаматтармен, әріптестермен және әртүрлі ұйымдардың өкілдерімен табысты өзара әрекеттесудің негізгі элементі болып табылады. Олар тиімді ақпарат алмасуға, сенімді қарым-қатынас орнатуға және жанжалды жағдайларды шешуге ықпал етеді, бұл сайып келгенде көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің сапасын арттырады.

Қарым-қатынас дағдыларын дамытудың тиімді әдістерінің бірі – көпшілік алдында сөйлеу сценарийлерін дайындау. Бұл әдіс өз ойларыңызды құрылымдауға, негізгі хабарламалар мен дәлелдерді алдын ала ойластыруға мүмкіндік береді, бұл сенімдірек және сенімді сөйлеуге ықпал етеді. Сценарий импровизацияны болдырмауға көмектеседі, бұл ақпаратты ұсынуда сәйкессіздік

пен екіұштылыққа әкелуі мүмкін. Сонымен қатар, сценарийді дайындау аудиторияның ерекшеліктерін ескеруге және сөйлеуді оның қажеттіліктері мен мүдделеріне бейімдеуге мүмкіндік береді, бұл оның тиімділігін айтарлықтай арттырады.

Тағы бір маңызды тәсіл – спикерлер пулын және пікірталас клубтарын құру. Бұл платформалар аргументтеу дағдыларын және өзіне деген сенімділікті арттыруға көмектесетін көпшілік алдында сөйлеу мен талқылаудың тұрақты тәжірибесіне мүмкіндік береді. Динамик пулы әр адамға өз дағдыларын дамытуға және тәжірибесімен бөлісуге мүмкіндік беретін әртүрлі қызметкерлер арасында әңгімелер таратуға мүмкіндік береді. Пікір алмасу клубтары өзекті тақырыптарды талқылауға және пікір алмасуға кеңістік жасайды, бұл сыни ойлауды дамытуға және сындарлы диалог жүргізу қабілетіне ықпал етеді.

Қарым-қатынас дағдыларын тиімді дамыту үшін жаттығулар мен интерактивті әдістерді қолданудың да маңызы зор. Рөлдік ойындар, модельдеу және басқа практикалық жаттығулар қауіпсіз және басқарылатын ортада әртүрлі байланыс сценарийлерін орындауға көмектеседі. Бұл қатысушыларға әртүрлі тәсілдермен тәжірибе жасауға, жылдам кері байланыс алуға және өз әрекеттерін реттеуге мүмкіндік береді. Мұндай жаттығулар қарым-қатынаста икемділік пен бейімділікті дамытады, бұл үнемі өзгеріп отыратын ортада және мемлекеттік қызметшілер тап болатын әртүрлі жағдайларда маңызды.

Тәлімгерлік пен коучинг коммуникативті дағдыларды дамытуда маңызды рөл атқарады. Тәжірибелі әріптестердің немесе кәсіби тренерлердің қолдауы жеке кеңестер мен нұсқаулар алуға мүмкіндік береді. Тәлімгерлер өз білімдері мен тәжірибесімен бөлісе алады, әлсіз жақтарын анықтауға және жеңуге көмектеседі, әрі қарай дамуға ынталандырады. Коучинг өз кезегінде нақты мақсаттар мен міндеттерге назар аударуға, жеке даму жоспарын жасауға және оны жүзеге асыру бойынша жүйелі жұмыс жасауға мүмкіндік береді.

Бұл әдістер мен тәсілдер бірігіп, мемлекеттік қызметшілердің кәсіби өсуіне ғана емес, сонымен қатар олардың халықпен өзара әрекеттесу сапасын арттыруға ықпал ететін коммуникациялық дағдыларды дамытудың кешенді жүйесін құрайды. Қарым-қатынас басты рөл атқаратын заманауи мемлекеттік қызметте мұндай дағдылар табысты мансап пен кәсіби міндеттерді тиімді орындаудың ажырамас элементіне айналуға.

Осылайша, мемлекеттік қызметшілердің коммуникативті дағдыларын дамыту – жүйелі көзқарас пен жүйелі тәжірибені қажет ететін маңызды міндет. Шешендік өнердің сценарийлерін дайындау, спикерлер пулын және пікірталас клубтарын құру, жаттығулар мен интерактивті әдістерді қолдану, сондай-ақ тәлімгерлік пен коучинг сияқты ұсынылатын әдістер мен тәсілдер сөйлеу құзыреттілігін жан-жақты дамытуға қолайлы жағдай жасайды. Осы ұсынымдарды жүзеге асыру әрбір қызметкердің жеке және кәсіби өсуіне ғана емес, сонымен бірге мемлекеттік қызметтің жалпы тиімділігін арттыруға, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға және азаматтардың мемлекеттік институттарға сенімін нығайтуға ықпал етеді.



## ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ

- 1 Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы «Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы» № 522 Жарлығы. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522/compare> Жүгінген күні: 18.11.2023 ж.
- 2 Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 26 ақпандағы «Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы» № 522 Жарлығы. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522/compare> Жүгінген күні: 18.11.2023 ж.
- 3 Абильтин Ж., Бапмаханов М., Бурабаев М. Естественнаучные трактаты Абу Наср аль-Фараби / перевод с Арабского. – Алма-Ата: Наука, 1987. – с. 496.
- 4 Коммуникативные навыки: почему они так важны и как их усовершенствовать, 2021. [Электрондық ресурс]. – URL: <https://www.careerist.com/ru-insights/kommunikativnye-navyki-pochemu-oni-tak-vazhny-i-kak-ih-usovershenstvovat> Жүгінген күні: 27.12.2023 ж.
- 5 Кумейко, Д.С. Информационно-коммуникативная компетентность государственных служащих: диагностика основных показателей / Д.С. Кумейко // Вопросы управления. – 2014. – № 1 (26). – С. 182–185.
- 6 Арын Е. Орысша-қазақша түсіндірме сөздік: Педагогика. құрас.: Елмұратов К., Елмұратова А., Дүзелбаев С.; жалпы ред. басқ. Арын Е.– Павлодар: ЭКО, 2006. – 482 б.
- 6 7 Мемлекеттік қызметшілердің сөйлеу мәдениеті. Тіл әлемі, 2017 ж. [Электрондық ресурс]. – URL: <https://tilalemi.kz/kz/method/memlekettik-qizmetshilderdin-soyleu-madeniyeti.html> Жүгінген күні: 27.12.2023 ж.
- 8 Johnson, M.. Public Sector Communication: Theory and Practice. New York: Routledge. 2019. – 72 p.
- 9 Lee, H.. Global Perspectives on Public Sector Communication. London: Springer. 2018. – 18-20 p.
- 10 Лаумулин, М. Т. Государственная служба и управление в Казахстане. Астана: Елбасымен. 2017. – С. 32 p.
- 11 Сейітқазина, Ж. С.. Қазақ шешендік өнері. Алматы: Қазақпарат. 2015. – 56, 58 б.
- 12 Сыдықов, Т. С.. Қазақтың билері мен шешендері. Астана: Білім. 2018. – 102 б.
- 13 Төлегенова, К. К. Қазіргі Қазақстандағы мемлекеттік қызметтің дамуы. Алматы: Қазақ университеті. 2016. – 87- 88 б.
- 14 Абдразақова, Н. Б.. Мемлекеттік қызметшілердің кәсіби дағдылары мен біліктілігі. Астана: Білім және ғылым. 2019. – 7 p.

- 15 Kochetkova, L. Effective Communication in Public Administration. London: Palgrave Macmillan. 2020. – 72- 74 p.
- 16 Durose, C., & Richardson, L. Designing Public Policy for Co-production: Theory, Practice and Change. Bristol: Policy Press. 2016. – 12- 13 p.
- 17 Bryson, J. M. Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement. Hoboken: John Wiley & Sons. 2018. – 3- 4 p.
- 18 Гольман, Д. Эмоциональный интеллект в работе. Москва: Альпина Паблишер. 2015. – С. 38.
- 19 Жумабаев, Б. К. Қазіргі Қазақстандағы басқару жүйесінің реформалары. Астана: Экономика. 2017. – 102-103 б.
- 20 Тұрсынов, А. С. Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік дағдыларын дамыту. Алматы: Экономика және құқық. 2018. – 42-44 б.
- 21 Дисанов, А. Б. Мемлекеттік басқарудағы көшбасшылық және этика. Алматы: Қазақ университеті. 2017. – 8 б.
- 22 Курбатова, И. Н. Психология управления. Москва: Эксмо. 2015. – С 92.
- 23 Харченко, В. А. Риторика и искусство общения. Москва: Академический проект. 2017. – С. 27.
- 24 Гребенщиков, А. Н. Профессиональная этика и коммуникация в государственном управлении. Москва: Проспект. 2018. – С. 108.
- 25 Лаптев, А. В. Коммуникации в публичном управлении. Москва: Юрайт. 2017. – С. 65-66.
- 26 Жұбанов, Қ. Қазақ тілі жөніндегі зерттеулер. Алматы: Ғылым. 1966. – 18- 19 б.
- 27 Әміров, Қ. Қазақтың дәстүрлі шешендік өнері. Алматы: Атамұра. 2003. – 72 б.
- 28 Төлєнова, С. Шешендік сөздер: Оқулық. Алматы: Атамұра. 2009. – 230-231.
- 29 Әбілқасымов, Б. Қазақ шешендік өнерінің антологиясы. Алматы: Ана тілі. 2000. – 201- 203 б.
- 30 Мұхамеджанов, Б. Қазақ шешендік өнерінің үлгілері. Астана: Фолиант. 2010. –115 б.