

Абай атындағы қазақ ұлттық педагогикалық университеті

ӘОЖ 81.1

Қолжазба құқығында

ШОХАЕВА КАРЛЫҒАШ НУРЛАНОВНА

**ІСКЕРІ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАҒЫ СӨЙЛЕУ СТИЛІНІҢ
ПРАГМАТИКАСЫ**

6D021300- Лингвистика

Философия докторы (PhD)

дәрежесін алу үшін дайындалған диссертация

Ғылыми жетекшісі:
ф.ғ.д., профессор Н.Ильясова
Шетелдік кеңесші:
ф.ғ.д., профессор Зеки Каймаз
Түркия, Измир Еге университеті

Алматы, 2023 ж

МАЗМҰНЫ

АНЫҚТАМАЛАР.....	3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР.....	6
КІРІСПЕ.....	7
1 ІСКЕРИ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ПЕН СӨЙЛЕУ ЛИНГВИСТИКАСЫНЫҢ АРАҚАТЫНАСЫ.....	
1.1 Тілдік қатынас теориясы және іскерлік қарым-қатынасқа тән белгілер мен ұстанымдар.....	18
1.2 Іскерлік қарым-қатынас пен кәсіби сөйлеудің арақатынасы.....	32
1.3 Іскери қарым-қатынасқа тән риторикалық категориялар және оның қызметі.....	45
1.4 Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті заңдылықтары.....	64
1.5 Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің психологиялық қырлары	75
2 ІСКЕРИ ҚАТЫНАСТАҒЫ СӨЙЛЕУДІҢ ПРАГМАСТИЛИСТИКАЛЫҚ МӘНІ.....	
2.1 Іскери қатынастағы сөйлеу стилінің түрлері, прагматикалық өлшемдері.....	84
2.2 Іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің жалпы сипаты және прагмастилистикалық ерекшеліктері.....	92
2.3 Іскери қарым-қатынастағы ауызша сөйлеудің жеке түрі және прагмастилистикалық ерекшеліктері.....	102
2.4 Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшеліктері.....	109
2.5 Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшеліктері.....	121
ҚОРЫТЫНДЫ.....	132
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ.....	138
ҚОСЫМША А.....	147

АНЫҚТАМАЛАР

Кәсіби сөйлеу – қоғамның барлық саласындағы кәсіби деңгейі жоғары мамандардың кез келген аудиториямен және кез келген жағдаятта қарым-қатынасқа түсіп, нәтижеге жетудің ұтымды әдіс-тәсілдерін қолдана алатын, сөйлеушінің интеллектуалдық қабілетін көрсететін коммуникативтік-әлеуметтік мәнге ие сөйлеу түрі.

Табысты коммуникация – әсер ету, ықпал жасау, көз жеткізу, көндіру, жақтау, қолдау көрсету және қарама-қарсылық таныту үшін дәлелдер келтіріп, кәсіби біліктілікті, іскерлікті, нәтижеге жетуді жүзеге асыру.

Аргументке сүйену ұстанымы – табысты коммуникацияға жетуге қызмет атқаратын дәлелдерді, шындыққа жанасатын, сезімге әсер ететін, сенуге, қызығушылықты оятуға, түсінуге негіз болатын аргументтерді пайдалану.

Элементарлы дискурстық бірліктер – адамның әрекеті, сапалық қасиеті мен оның нәтижесі туралы хабар беретін сөйлеу бірліктері.

Аргументтік талдау - аргумент сөздерді нақты дәлелдер арқылы айқындау.

Іскерлік қарым-қатынас – белгілі бір кәсіпке, мамандыққа қатысты әлеуметтік топ өкілдерінің тілдесуі, тілдік қарым-қатынасқа түсуі.

Іскери қатынастағы интериндивидуалдық орта – саяси-мәдени, әлеуметтік-экономикалық, коммерциялық-бизнестік, басқару-әкімшілік пен білім-ғылым т.б. саласындағы мамандардың өзара байланыс орнатып, бір ортаға топтасуы.

Интраиндивидуалдық қызмет – интериндивидуалды ортада сөйлеу, пікір білдіру.

Сөйлеу стимулы мен реакциясы – сөйлеуге стимул болатын әрекет пен оның адамның қызығушылығына, ынтасына әсер етуі.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің динамикалық белгісі – тілдік бірліктердің дыбысталу арқылы айтылып, мән-мағынаның есту, тыңдау арқылы қабылдануы, коммуниканттардың тілдік бірліктерді өз мүмкіндігіне қарай іріктеп қолдануы, коммуниканттардың бір-біріне сұрақ қойып, жауап беруі, қарсы пікір айтуы арқылы қостау әрекетінің жүзеге асуы.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің психологиялық белгісі – айтылым, тыңдалым, жазылым әрекетіндегі түсіне алу, саралай алу, ойлау операцияларын жүзеге асыра алу сияқты индивидуалды психологизмді айқындайтын процестердің жүзеге асуы.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің мәдени белгісі–уақыт мөлшерін дұрыс пайдалану, адамгершілік борышты сақтау, ешкімді қорламау, этикеттік нормадағы сөздерді қолдану.

Лингвopsихологиялық ұстаным – сөйлеу барысында сабырлылық, жанашырлық, қажет болған жағдайда қаталдық танытудың жолдарын айқындайтын ұстаным.

Лингвомәдени ұстаным – сөйлеу уақытының регламентін, субординацияны сақтап, ілтипат көрсетіп сөйлеудің жолдарын айқындайтын ұстаным.

Лингвоқұқықтық ұстаным – іскери қатынаста адамдардың симпатиясын немесе антипатиясын білдіруге тыйым салу, адамдардың намысына, арына тиетін сөздерді, жалған аргументтерді қолданбау жолдарын айқындайтын ұстаным.

Лингвоәлеуметтік ұстаным – іскери қатынасқа түсушілердің әлеуметтік статусына, деңгейіне қарай, жас ерекшелігіне, ортасына қарай сөйлеу жолдарын айқындайтын ұстаным.

Лингвопрагматикалық ұстаным – сөйлеу жағдаятына байланысты сөздерді қолдану, ажарлау, ой салу жолдарын айқындайтын ұстаным.

Іскери қатынастағы риторикалық категориялар – көпшілік алдында еркін сөйлеу, сөзіне сендіру, иландыру, ұйыту арқылы табысты коммуникацияға қол жеткізуге мүмкіндік беретін логос, этос, пафос категориялары.

Іскери коммуникациядағы логос категориясының қызметі – маңызды ойдың тілдік қатынастағы белсенді көрінісін айқындау.

Іскери коммуникациядағы этос категориясының қызметі – сөйлеу стилі арқылы адамның жақсы мінез, адал ниет, шын ықылас т.б. сияқты ішкі жан-дүниесіндегі, мінез-құлқындағы сапалық қасиеттерді айқындау.

Іскери коммуникациядағы пафос категориясының қызметі – тыңдаушыны рухтандырып, еліктіріп, жігерлендіріп, жағымды әсер етуге қызмет атқаратын сөйлеу бірліктерін анықтау.

Іскери қатынастағы сөйлеу мәдениеті – халықаралық, ұлттық әдеп нормаларын және тіл тазалығы, тіл анықтығы, тіл дәлдігі, тіл көрнекілігі заңдылықтары мен тілдің мағыналық мүмкіндіктерін қолдану заңдылықтарын сақтап сөйлеу.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің психологиялық қырлары – табысты немесе сәтсіз коммуникация кезіндегі психоэмоционалдық жағдаяттар мен вербалды, бейвербалды амалдар арқылы жүзеге астын психологиялық операциялар.

Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеу стилі – хат, хаттама, анықтама, қаулы, бұйрық, т.б. сияқты іскери құжаттардың адресант пен адресат арасындағы коммуникативтік, ақпараттық, бұйрықтық (волюнтативті) мәнін айқындайтын тілдік бірліктердің стильдік қызметі.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу – халықаралық, мемлекеттік, қоғамдық ортада адамгершілік және діни ұстанымдарды және тыңдармандардың жас ерекшеліктері мен білім деңгейлерін ескеріп, айтылған ойдың қалтқысыз шындық екеніне иландыра алу, лебізді үнемді етіп құру, лебізді түрлендіріп, ажарлап айту, адресатпен үндесіп отыру, лебізді экспрессивті етіп айту.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу стилі – лексика-грамматикалық ортақтасу, ықшамдалу заңдылығы мен лексикалық синонимдердің,

фразеологиялық синонимдердің, мақал-мәтелдердің, тұрақты тіркестердің т.б. қолданысы арқылы сөйлеушінің ойын, эмоциясын, қабылдаушыға әсерін айқындау.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу – жеке адамның сыртқы әлеммен өмір бойы өзара әрекеттесуі, серіктесті қабылдап, пікіралысуы.

Макродеңгейдегі қосталған сөйлеу -халықтың, мемлекеттің әлеуметтік-экономикалық жағдайын жақсарту мақсатындағы пікіралысу.

Мезодеңгейдегі қосталған сөйлеу – белгілі бір мәселеге қатысты арнайы әлеуметтік топ арасында болатын пікіралмасу.

Микродеңгейдегі қосталған сөйлеу – қоғамда болып жатқан өзгерістер мәселесімен айналысатын арнайы мамандар арасындағы пікірталасу.

Іскери қатынастағы сөйлеудің прагматикалық өлшемі – «сөз қолданыс», «сөз таңдау», «сөз әрлеу», «сенімді сөйлеу», «ойға қозғау салу», «іске жұмылдыру».

Рационалды стиль – эмоционалды-экспрессивті сөздер өте сирек қолданылатын және қатаң тәртіп, байыпты талдау жасалған, салқынқандылық танытатын стиль.

Темпераментті стиль – аудиторияның сезіміне ерекше әсер ететін, белгілі бір ассоциациялар тудыратын, көркемдеуіш-бейнелеуіш құралдарды көбірек қолдануға мүмкіндік беретін романтикалық бояуы қанық стиль.

БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ҚР – Қазақстан Республикасы

ҰК – Ұлттық компаниясы

АҚ – Акционерлік қоғамы

ҚШС – қазақтың шешендік сөздері

БАҚ – бұқаралық ақпарат құралдары

ҚРӘӘД – Қазақстан Республикасының әлеуметтік-экономикалық дамуы

ҚРБП – Қазақстан Республикасының бас прокуратурасы

ХАА – Халықаралық ақпараттар агенттігі

КСРО – Кеңестік Социалистік Республикалар Одағы

КІРІСПЕ

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Қазіргі лингвистика ғылымы адамның танымдық әрекеттерін зерттейтін сала ретінде антропоөзекті бағытты басшылыққа алуда. Антропоөзекті лингвистика адам танымының басты көрсеткіштерінің бірі – сөйлеу әрекетін, оның әлеуметтік механизмін, қызметін жан-жақты зерттейді. Сөйлеу – адамдар арасында әлеуметтік қатынас орнатуға қызмет атқаратын әрі танымдық, әрі лингвистикалық категорияға жатады. Әлеуметтік қатынас – социогендік дамуға, дәлірек айтқанда, адамзат ақыл-ойының, мінез-құлқының, мәдениетінің, тарихының дамуын айқындайтын қатынас түрі. Әлеуметтік қатынастың негізінде адам барлық рухани тәжірибеге араласады, өзінің ақыл-ойын, мінез-құлқын, эмоциясын, психикалық процесін және ілім-білімді, қарым-қатынас мәдениетін игереді. Ендеше, сөйлеуді адамның даралығы мен әлеуметтенуінің арасындағы механизмдерді реттеу қызметін атқаратын биоәлеуметтік құбылыс ретінде зерттеу аса қажет.

Сөйлеу адамға ғана тән биологиялық құбылыс ретінде даралықты көрсетеді, оның астарында түйсіну, қабылдау, сезу, ойлау, пайымдау, т.б. сияқты когнитивті психологиялық компоненттер бар. Осы компоненттер адамдардың өзін және қоршаған ортаны тануға мүмкіндік береді. Таныған, білген нәрсесі туралы басқаларға ақпарат беру үшін адам сөйлеу әрекетіне түседі. Сөйлеудегі мақсат – қоршаған ортаны, әлемді қалай түсінетінін, білгенін жеткізу және ақпаратты қалай сақтай алатынын, қолдана алатынын, өзгерете алатынын көрсету. Осы мақсаттан сөйлеудің «даралықтан әлеуметтенуге қарай өту» процесін, яғни сөйлеудің әлеуметтенуін көруге болады. Сөйлеудің әлеуметтенуі адамдардың қоғамдық ортадағы пікірлесуі, сөйлесуі, өзара ой бөлісуі, қарым-қатынасқа түсуі барысында жүзеге асады. Осыдан келіп сөйлеудің әлеуметтік қызметі шығады. Әлеуметтік қызмет ой-пікірді жеткізу барысында басқаға әсер ету, ой салу, басқалармен қарым-қатынасқа түсудің маңызын және адамдар арасындағы біріккен әрекеттің, қоғамдасу идеясының жүзеге асуын айқындайды.

Сөйлеуді әлеуметтік қызмет тұрғысынан арнайы зерттеу – бүгінгі күні өте өзекті мәселе. Әсіресе, іскери қатынаста адамдардың қоғамдасуына, бірлесуіне қызмет атқаратын сөйлеу заңдылықтарын зерттеу аса маңызды. Қоғамның барлық саласында және қоғамның барлық мүшесі іскери қатынастағы сөйлеу әрекетіне түседі. Іскери қарым-қатынастың риторикалық, коммуникативтік, прагматикалық, стилистикалық аспектісін кешенді әрі жеке зерттеудің әдіс тәсілдерін анықтауға мүмкіндік береді. Зерттеудің негізгі идеясы прагмалингвистика, дискурс, әлеуметтік лингвистика, лингвомәдениеттану, лингвостилистика, прагмастилистика, мәдениаралық коммуникация, ағылшын және қазақ тілдерінің лексикологиясы бағытындағы ғылыми зерттеулерге үлес қосады, атап айтқанда Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 31 желтоқсанындағы №1045 қаулысымен бекіткен «Қазақстан

Республикасындағы тіл саясатын іске асырудың 2020-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасының 2.1 тармағы «Білім беру саласындағы қазақ тілінің функцияларын кеңейту және оны қолдану мәдениетін арттыру» 2.4 тармағының «Мәдениет, халыққа қызмет көрсету, БАҚ және бизнес саласында мемлекеттік тілдің қолданылуын реттеу, әлеуметтік беделін арттыру» мазмұнымен сәйкес келеді.

Диссертация бойынша теориялық және практикалық зерттеудің нәтижелері мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты және басқа да мемлекеттік нормативтік-құқықтық құжаттарда көрсетілген міндеттерді шешуге бағытталған талаптарға, Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңына сәйкес келеді. Тұрмыстық қатынастағы сөйлеуге қарағанда, іскери қатынастағы сөйлеудің жүгі ауыр болады. Лингвистикалық, құқықтық, мәдени нормаларды қатаң сақтай отырып, психологиялық, логикалық, танымдық, этикалық әрекеттерге баса мән беруді талап етеді. Іскери қатынастағы сөйлеуге қойылатын осы талаптарды айқындап, оны прагмастилистикалық тұрғыдан зерделеу диссертациялық жұмыстың өзектілігін көрсетеді.

Зерттеудің нысаны. Іскери қарым-қатынас коммуникациясы.

Зерттеу пәні. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу заңдылықтары мен прагмастилистикасы.

Зерттеу жұмысының мақсаты. Сөйлеу лингвистикасы заңдылықтары негізінде іскери қатынастағы сөйлеудің түрін, стильдік ерекшелігін, прагматикалық өлшемдерін анықтау.

Зерттеу жұмысының міндеттері:

- іскерлік қарым-қатынасқа тән белгілер мен ұстанымдарды анықтау және іскерлік қарым-қатынасты кәсіби сөйлеумен сабақтастықта қарастыру;

- іскери қарым-қатынасқа тән риторикалық категориялардың қызметін ашу;

- іскери қатынастағы сөйлеуді лингвистика, психология, мәдениет интеграциясы негізінде зерделеу;

- іскери қатынастағы сөйлеу стилін коммуникативті-прагматикалық тұрғыдан саралау;

- іскери қатынастағы сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшеліктерін әлеуметтік-функционалдық аспектіде ашу.

Зерттеудің теориялық маңызы. Сөйлеу адамдардың қарым-қатынас жасауына қызмет атқаратын коммуникативті лингвистиканың; ойлау, қабылдау, түсіну, есте сақтау сияқты танымдық қабілеттерді жарыққа шығаратын когнитивті психологияның; сөйлеу бірліктерінің қолданылуын, олардың ойға түрткі болуын, сезімге әсер етуін қарастыратын прагматикалық лингвистиканың; таным, ақыл-ой, мәдениетті зерделеп, ұлттық кодты айқындайтын когнитивті лингвистиканың байланысын көрсететін антропоэлекті категория ретінде зерттеледі. Сөйлеу шектес ғылымдарды тоғыстыратын кешенді жүйе болғандықтан, антропоэлекті лингвистиканың

нысаны ретінде танылады. Сөйлеудің коммуникативтік, прагматикалық қырларынан стилистикалық амал-тәсілдер айқындалып, сөйлеу стилінің нормалары прагматикалық аспектіде зерделенеді.

Зерттеу жұмысында алынған ғылыми тұжырымдар мен қорытындылар сөйлеу лингвистикасы мен тіл лингвистикасының арақатынасын, айырмашылықтарын және сөйлеу лингвистикасының нысаны мен салаларын айқындауға, сөйлеу лингвистикасының жеке ғылым саласы ретінде қалыптасуына, прагмастистика, коммуникативті лингвистика теориясының толығыуына өзіндік үлес қосады.

Зерттеудің практикалық маңызы. Зерттеу жұмысында мазмұндау, баяндау стиліндегі көсем сөздер (жазбаша мәтіндер), әңгімелесу стиліндегі шешен сөзер (дискурс) сараланып, функционалдық, актуализациялық, риторикалық-категориялық, сөз қолданыстық, пресуппозициялық, интерпретациялық, лексика-грамматикалық, коммуникативтік, прагмастильдік талдаулар жасалды. Аталған талдаулар зерттеу жұмысының эмпирикалық қырын көрсетеді. Талдау нәтижелерін жоғары оқу орындарының стилистика, риторика, коммуникативті грамматика, сөз мәдениеті, коммуникативті прагматика, функционалды тіл білімі салаларында практикалық, лабораториялық материал ретінде пайдалануға болады.

Зерттеу жұмысының әдістері. Тақырыпты зерттеу барысында жалпы логикалық әдістерден – талдау, жинақтау, модельдеу әдісі; лингвистикалық зерттеу әдістерінен – семантикалық, сипаттамалы, нормативті-стилистикалық, дискурстық әдістер мен морфологиялық, синтагмалық, просодикалық, стилистикалық амал-тәсілдер қолданылды.

Зерттеудің әдіснамалық негіздері. Зерттеу жұмысына сөйлеуді лингвистикалық, психологиялық, танымдық, коммуникативтік, прагматикалық аспектіде зерделеген ғалымдардың еңбектері әдіснамалық негіз болады. Атап айтқанда, Аристотельдің этос, логос, пафос категориясы, әл-Фарабидің риторикалық амалдары сөйлеу теориясының бастау көзі ретінде қарастырылады. Отандық зерттеулерден А.Байтұрсынұлының «қара сөз», «көсем сөз», «шешен сөз» теориясы, Қ.Жұбановтың сөйлеудің номинативті қызметі, Т.Қордабаевтың сөйлеу мен сөйлем арақатынасы, Ә.Болғанбайұлының сөз әлемі, Р.Сыздықтың сөз құдіреті және әдеби тілдің ауызша түрі, Р.Әмірдің ауызекі сөйлеу тілі, Б. Қалиұлының сөйлеу мақсаты, Н.Уәли мен Ф.Ш. Оразбаеваның сөз мәдениеті мен тілдік қатынасқа қатысты, шешендік сөздерге қатысты Г.А. Қосымованың, просодикалық элементтердің қызметі туралы З.Базарбаеваның, жұмыстың зерттелу деңгейі барысында іскери қатынастағы сөйлеу әрекетін қарастыруымызда, іскери қарым-қатынастағы сөйлеу тілін әр қырынан қарастырған зерттеушілер Л.Дүйсембекованың іс қағаздары, Г.Асанованың іскери қарым-қатынастың табиғаты мен ерекшеліктері, Г.Матжанованың іскери сөйлеу тіліндегі сендіру категориясы, М.Дуанбекованың ғылыми сөйлеу тұрғысынан қарастыруы осы ғалымдардың диссертациялық жұмыстарындағы зерттеу

бағыттары да әдіснамалық негіз болды. Сөйлеудегі ұлттық мәдени, кәсіби этикалық ұстанымдар туралы С.Қыдыршаевтың, прагмастистикалық норма жайындағы Д.Әлкебаеваның, сөйлеу тілі прагматикасына қатысты З.Ш.Ерназарованың, медиа мәтіннің прагматикалық аспектісі туралы Қ.Ө.Есенованың, жазба тіл мен ауызша тіл туралы Қ.Күдерінованың, сөйлеудің түрлері мен тілдің бірліктердің қатысымдық қызметі туралы Н.А.Ильясованың, мәтін құрамындағы риторикалық құрылымға қатысты А.Жалалованың т.б. ғылыми тұжырымдары; шетелдік зерттеулерден Б.М.Тепловтың сөйлеу классификациясы, Дж. Остиннің, Р.О.Якобсонның сөйлеу актісі, Эрико Асадзуманың коммуниканттар моделі, Г.Паульдің сөйлеу принциптері, Х.Перельманның аргументация түрлері, Г.П. Грайстың ынтымақтастық қағидасы, Н.И.Формановскаяның қарым-қатынас мәдениеті, Л.С.Выготскийдің ойлау мен сөйлеу арақатынасы, В.В.Петухов пен А.К.Киклевичтің сөйлеу функциясы, М.Б.Бергельсонның ақпаратты бағыттау ұстанымы, К.О.Апельдің трансцендентальды логикасы мен А.А.Залевскаяның сөйлеуді әлеуметтік-психикалық құбылыс ретіндегі зерттеулері зерттеу жұмысының әдіснамалық негізін құрайды.

Зерттеу жұмысының дереккөздері. Зерттеу жұмысында Ш.Құдайбердіұлының «Түрік, қырғыз, қазақ һәм хандар шежіресі», Әз Жәнібек хан мен Жиренше шешеннің арасында болған шешендік сөздер, Мемлекет басшысы Қасымжомарт Тоқаевтың мәлімдемесі (31.03.2020 ж.), «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы Фрэнк Куйлаарстың сөйлеген сөзі (2006), Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрі А.Аймағанбетовтің сөйлеген сөзі (2020), ҚР Ауыл шаруашылығы министрі С.Омаровтың Мемлекет басшысының төрағалығымен өткен ҚР Үкіметінің кеңейтілген отырысында сөйлеген сөзі (2019) мен ресми интернет-ресурстарынан алынған «Қазақстан Республикасының әлеуметтік-экономикалық дамуы» (2020), «Н.Ә.Назарбаев. Елбасы білім беру жүйесін одан әрі жаңғырту мәселесі жөнінде кеңес өткізді» (2018), «Қазақстан – ұлтаралық келісім мен тұрақтылықтың мекені» (2020) «Субсидияларды алуға үміткер ауыл шаруашылығы тауарын өндірушілерге, жеке және заңды тұлғаларға қойылатын өлшемшарттар» (2020), «Қазақстан мүмкіндігі шектеулі жандар үшін кедергісіз кеңістікке айналуы тиіс» (2020), «Қазақстан Халқы Ассамблеясының ХХІҮ сессиясында Қазақстанды мекен еткен жастардың сөзі» материалдары зерттеудің теориялық негізін практикалық тұрғыдан дәйектейтін дереккөздерге жатады.

Зерттеу жұмысының ғылыми жаңалығы:

- іскери қатынастағы сөйлеудің белгілері, формалары, коммуникативтік-әлеуметтік мәні, сөйлеу ұстанымдары анықталды;
- іскери қатынастағы сөйлеудің мәнін анықтайтын риторикалық категориялар айқындалып, функционалдық талдау түрлері көрсетілді;
- іскери қатынастағы сөйлеу мәдениеті мен сөз әдебі қарым-қатынас мәдениетін айқындайтын факторлар ретінде айқындалды;

- іскери қатынастағы сөйлеудің психоэмоционалдық, индикативті, сигнификатты, атауыштық (номинативті), танымдық (гностикалық) функциялары айқындалды;

- іскери қатынастағы сөйлеудің прагматикалық және стильдік өлшемдері анықталды;

- іскери қатынастағы сөйлеу түрлерінің (ауызша, жазбаша, қосталған) прагмастилистикалық ерекшеліктері айқындалды.

Қорғауға ұсынылатын тұжырымдар:

- іскери қатынастағы сөйлеу қоғамның әлеуметтік, экономикалық, саяси, мәдени, ағартушылық т.б. саласындағы қарым-қатынаста кәсіби біліктілікті көрсетіп, интеллектуалдық құндылықтарға негізделген көсем сөз (жазбаша) және шешен сөз (ауызша) түрінде жіктеледі;

- іскери қатынастағы сөйлеудің ерекшелігін айқындауға сөйлеудің индикативті, сигнификатты, атауыштық (номинативтік), танымдық (гностикалық) функциясы да негіз болады, ал интраиндивидуалдық және интериндивидуалдық, қоғамдық-әлеуметтік, әдеби тілдік норма мен дәлелдемелік (аргументтік), лингвопсихологиялық, лингвомәдени, лингвоқұқықтық, лингвоәлеуметтік, лингвопрагматикалық ұстанымдар іскери қатынастағы сөйлеуге тән белгілер мен ерекшеліктерді айқындайды;

- іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән *динамикалық белгі* тілдік бірліктердің қозғалыстық қасиетке ие болуы; *психологиялық белгі* қарым-қатынасқа түсушілердің түсіне алу; саралай алу (умозаключение); ойлау операцияларын жүзеге асыра алу қабілеттері арқылы; *мәдени белгісі* этикалық нормалар арқылы анықталады.

- іскери қатынастағы сөйлеудің прагматикалық мақсаты – қабылдаушыны сендіру, оның ойына түрткі салу, әсер ету, қызығушылығын ояту, ал эмоционалдық мақсаты – эмоцияларды бағалау, білдіру, реттеу, қолдану;

- іскери қатынаста ойдың маңызды түйінін, нақты дәлелді (аргумент), мотивация тудыруды, белсенділік танытуды айқындауға – логос категориясы; сөйлеу стилін тандай білуді, қарым-қатынас мәдениетін білуді, тақырып мазмұнын терең, орта, жеңіл деңгейде аша білуді – этос категориясы; рухтандыру, жігерлендіру, хабарлау, сұрау, т.б. арқылы жағымды эмоция тудыруды – этос категориясы атқарады;

- іскери қатынаста жағымды эмоцияны білдіретін психоэмоционалдық, ақпаратты ашық немесе жасырын жеткізетін индикативтік, тілдік бірліктердің қолданылу мүмкіндігін көрсететін сигнификаттық, ойды білдіруде доминант болатын атауыштық (номинативтік), мәдени дәстүрді көрсететін танымдық (гностикалық) қызмет табысты коммуникацияға жетудің жолдарын айқындайды;

Зерттеу жұмысының жариялануы мен мақұлданыуы.

Зерттеу нәтижелері бойынша 15 жұмыс жарияланды, оның ішінде Scopus ғылымометрикалық дерекқорына енгізілген халықаралық рецензияланатын журналда 2 мақала жарияланды.

1. Іскерлік қарым-қатынас этикеті // Алаш зиялыларының ғылыми-әдістемелік мұралары: Дәстүр мен жаңашылдық. ISBN 978-601-298-667-9–халықаралық ғылыми-практикалық конференция материалдары. Алматы: Абай атындағы ҚазҰПУ, «Ұлағат» баспасы, 2018. 208-211б.
2. Іскерлік қазақ тілінің қалыптасуы мен дамуы // «Қазақ тілінде сөйлеу дағдыларын қалыптастыру және кәсіби тілді меңгерудің ұтымды тәжірибелері» атты халықаралық ғылыми-әдістемелік конференция материалдары. Алматы, 2018. 432-436 б. ISBN 978-601-246-656.
3. La psychologie du langage de la communication d'affaires // XXI Ғасырдағы Филология ғылымдары: «Ұлттық Код және көркемдік таным» атты халықаралық ғылыми-әдістемелік конференция материалдары. Алматы, 2018. 392-394б ISBN 978-601-04-3760-9.
4. Сөйлеудің прагматикалық көрінісі // «Әл-Фарабидің аударма әлемі және шет тілдерін меңгеру аспектісіндегі мәдениетаралық зерттеулердің трансформациясы» атты халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция материалдары. Алматы, 2019. 133 ,73-78б ISBN 978-601-04-3941-2.
5. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу стиліне тән ерекшеліктер// Қазақстанның Ғылымы мен өмірі халықаралық ғылыми журнал. (Мемлекеттік тіркеу: N9875-Ж09.02.2009ж) 2009. №4 (81) 2019. 312-316 б.
6. Кәсіби тіл мен іскери қарым-қатынастағы сөйлеу тілінің ара қатынасы // Ш.Уәлиханов атындағы ҚМУ Хабаршысы, Филология сериясы. №4. 2019. ISSN 1608-2206. 443, 112-118б.
7. Жазбаша формадағы іскерлік қарым-қатынас құралдарының коммуникативтік сипаты // Абай атындағы ҚазҰПУ Хабаршысы, Филология ғылымдары сериясы. ISSN 17-28-78-04. № 1(71). Алматы, 2020. 682,178-184б.
8. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті // «Өзге тілді аудиторияда білім берудің заманауи инновациялары мен технологиялары» атты III халықаралық ғылыми-әдістемелік конференция жинағы. Алматы, 2018. ISSN 978-601-214-393-5, 241, 77-81б.
9. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу тілінің прагматикалық ерекшеліктері // Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция жинағы. Анталья, Түркия 2018. 1107б, 331-336б.
10. Linguistic and communicative aspects of argumentation in the business field of communication // Scopus. Opción, Año 36, Regular No.91 (2020): 684-701 ISSN 1012-1587/ISSNe: 2477-9385 Recibido: 20-12-2019 •Aceptado: 20-02-2020.
11. Іскерлік қарым-қатынас хаттары – жазбаша дискурс құралы // ЕАГИ Хабаршысы. ӘОЖ 81:1 2020. №4 278, 238-244 б.
12. Functional stylistic features of Business letters in French and Kazakh languages // Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция жинағы. Анкара, Түркия 2019, 1107б, 338-346 б.

13. Pragmatics of speech style in business communication as a tool for development of Modern Linguistics // Humanities and Social Sciences Reviews ISSN 2395-6518 Mumbai, India Vol 8, № 4,2020 p.1535-1548.

14. Features of word formation of new vocabulary in English // X-Lingua, Volume 16 issue1, January 2023, ISSN 1337-8384, e ISSN 2453-711X p.154-165.

Оқу -әдістемелік құрал:

15. «Communicating in business language». ISBN 978-601-08-0018-2 Алматы, Типография «Print». Хаттама №2, 23.09.2020.

Авторлық құқық:

«Communicating in business language». Құрамдас туынды. Авторлық құқық туралы куәлік номері № 34718 17.04.2023.

Зерттеу жұмысының құрылымы. Зерттеу жұмысы анықтамалар қысқартулар мен белгілеулерден, кіріспе бөлімнен, екі тараудан және қорытынды мен пайдаланылған әдебиеттер тізімінен тұрады.

1 ІСКЕРИ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ПЕН СӨЙЛЕУ ЛИНГВИСТИКАСЫНЫҢ АРАҚАТЫНАСЫ

Іскерлік қарым-қатынасты коммуникативтік, прагмастилистикалық тұрғыдан зерттемес бұрын, біз ең алдымен, іскери қарым-қатынастың тілдің функционалды стильдерінің бірін құрайтынын және тілдік қатынастың ауызша және жазбаша формада жүзеге асатынын, ал ауызша қатынастың функционалды стильдердің бірі – сөйлеу стилі мен ауызекі тілмен байланысып жатқанын, іскери қатынастың ауызша формасының құрамында сөйлеу стиліне тән элементтер болатынын т.б. ескерсек, осы ұғымдардың ара-жігін ажыратып алу қажеттігі туындайды.

Ғылыми айналымда тілдің бес функционалды стилі анықталып, тұжырымдалғанымен, стильдерді жіктеуде түрлі көзқарас бар. Мысалы, А.Панфилов көркем шығармаларда барлық стиль элементтері аралас жүреді деп, оны стиль түрі ретінде атамай, ресми-іскери, ғылыми, өндірістік-техникалық, публицистикалық стильдерді көрсетсе [1], М.Кожина белгілі бір стильге тән тілдік қолданыстар басқа стильдерде де қолданыс тауып, стильдер арасы нақты ажыратуға келмейді дегенді айтады [2]. А.Гвоздьев стильдерді қосып, ғылыми-іскери, көркем-публицистикалық және сөйлеу стилін көрсетеді [3]. Тіпті зерттеушілер дәстүрлі 5 функционалды стильден бөлек ғылыми-көпшілік, күнделікті-тұрмыстық, күнделікті-іскери сөйлеу стилі, заң, әкімшілік-шаруашылық, техникалық-іскери стиль түрлерін де көрсетеді.

Қазақ тіл ғылымында әдеби тіл ғылыми, ресми іс-қағаздар, публицистикалық, көркем әдебиет және ауызекі сөйлеу тілі түрінде 5 стильге жіктеліп, сараланғаны белгілі. Аталған стиль түрлерінің атауында да қазіргі кезде түрлі қолданыстар бар екені де ғалымдар еңбектерінде көрініс тапқан. Мәселен, ресми стиль/іскери стиль/іс-қағаздар стилі; көркем әдебиет/көркем стиль; публицистикалық стиль /көсемсөз; ауызекі сөйлеу стилі/сөйлеу стилі т.б.[4].

Стиль атауларының әртүрлі қолданысқа түсу себептерін іздеу, зерттеу барысында, әсіресе, ресми стиль, іскери стиль, іс-қағаздар стилінің аражігі толық ашылмағаны байқалады. Бұл тілдік қарым-қатынастың әлеуметтік сипаты мен сөйлеу стилінің аражігінің ашылмауына байланысты болып отыр. Тілдік қатынастағы әлеуметтік орта, тілдік жағдаят – тілдік қолданудың мәні мен мазмұнын, оған қойылатын талаптарды анықтаудың тірегі.

Көп жағдайда ресми стиль іскери қарым-қатынасқа тән деп танылады. Бұл өте дұрыс шешім. Енді іскери қатынасқа түсетін әлеуметтік ортаны анықтау үшін «іскери тілдік қатынасқа кімдер түседі» деген сұрақ төңірегінде зерттеу жүргізгенде, оған ғалымдар, студенттер мен оқытушылар, белгілі бір кәсіп иелері жататыны анықталды. «Іскери қарым-қатынастағы әлеуметтік орта қандай тілдік жағдаяттар бойынша пікір алмасып, өз ойларын білдіреді» деген сұрақ бойынша сауалнама алғанда, әрқайсысы өзінің кәсіби қызметіне байланысты тілдік қатынасқа түсетіні

дәлелденді. Бұдан белгілі бір кәсіп, мамандықпен айналысатын адамдардың арасындағы тілдік қарым-қатынасты іскери қарым-қатынас деп тануға болатынына көз жеткіземіз. Ал тілдік қатынастың ресми немесе бейресми орында жүзеге асуына байланысты әлеуметтік статусын анықтауға болады. Егер іскери тілдік қатынас ресми орындарда (мемлекеттік мекемелер, түрлі қызмет орындары т.б.) жүзеге асса, әдеби тілдің нормаларын, сөйлеу мәдениетін сақтауға міндеттеледі. Егер іскери қатынас бейресми орындарда (отбасында, достардың арасында т.б.) жүзеге асырылса, әдеби тіл нормаларынан ауытқуға себеп болатын фактілер орын алуы мүмкін. Ендеше, іскери тілдік қатынастың мемлекеттік мекемелер мен түрлі қызмет орындарында жүзеге асырылуы ресми сипатқа ие болып, әдеби тіл нормалары, сөйлеу мәдениеті, шешендік өнердің талаптарын білуді қажет етеді[5]. Іскери қарым-қатынас пен ресмилік сипат – бір медальдің екі жағы сияқты бүтінді құрастырушы элементтер.

Іскери қарым-қатынас белгілі бір кәсіп пен мамандыққа байланысты маман иелерінің арасында жүзеге асатындықтан, өмірдің барлық саласын қамтиды. Сондықтан іскери қарым-қатынасқа ғылыми, публицистикалық, іс-қағаздар стилі тән.

Іскери қарым-қатынастың сөйлеу формасы ауызша және жазбаша түрде жүзеге асырылады. Іскери қарым-қатынас ауызша формада жүзеге асырылса, ауызекі сөйлеу тіліне тән нормалар басшылыққа алынады, ал жазбаша формада жүзеге асырылса, жазба тілге тән нормалар қолданылады. Ғылыми, публицистикалық, іс-қағаздар стилін қолдану жағдаятқа байланысты іріктеледі. Егер кәсіпке, мамандыққа қатысты ғылыми мәселе төңірегінде жазса немесе айтса ғылыми стильдің жазбаша және ауызша сөйлеу заңдылықтарын, көпшілікке қатысты мәселе төңірегінде бұқаралық-ақпарат құралдарына жазса немесе сұқбат берсе, публицистикалық стильдің жазбаша және ауызша сөйлеу заңдылықтарын, кәсіпке, мамандыққа қатысты кеңсе жұмыстарын жүргізу мәселесінде іс-қағаздар стилінің ауызша және жазбаша формасын басшылыққа алады. Бұлардың жиынтығын іскери қарым-қатынас стилі деп атауға болады. Ендеше, іскери қарым-қатынас стилі тілдік қатынасқа түсетін әлеуметтік орта, тілдік жағдаят, әдеби тіл нормалары мен сөйлеу мәдениетінің тоғысуын көрсететін, ауызша және жазбаша формада қолданысқа түсетін, ресми сипатқа ие стиль түрі деп танимыз.

Сөйлеу стилін, әдетте, басқа функционалды стильдерден бейресмилік, дайындықсыз сөйлеу, қалыпқа түспегендік, тұрмыстық ауызекі тіл элементтерінің мол болуымен ерекшелеп көрсететініміз белгілі. Оны тілдік қолданыстағы 4 стильге қоспай бөлек қарастыру көбірек орын алған. Оған «көркем әдебиеттің, іс-қағаздары тілінің, ғылыми стильдің, публицистикалық стильдің өзіне тән белгілері негізінде ортақ системаға топтаса келіп, сөйлеу тіліне қарама-қарсы тұратын кітаби тіл жүйесін түзеді» деген тұжырымнан көруге болады. Бес стильді, өз ішінде кітаби стиль және сөйлеу стилі түрінде екіге бөлу жазба тіл мен ауызекі сөйлеу тілінің ерекшеліктеріне байланысты. Ғылыми стиль, публицистикалық стиль, іс-қағаздары стилі, көркем әдебиет

стилі, әуелі, ешкімнің қатысынсыз, автор тарапынан ойлануды, талдауды, саралауды, ізденуді қажет етеді, содан кейін ойын жазу арқылы жүзеге асырады, оны бірнеше рет түзейді. Сондықтан жазба тілге жатады. Ал ауызекі сөйлеу стилі күнделікті тұрмыстық қарым-қатынастағы тілдік қолданысқа тән. Сондықтан қарым-қатынасқа түсушілер тарапынан ойды жүйелеуге уақыт қажет болмайды, көзбе-көз, ауызба-ауыз, бір мезетте емін-еркін пікірлесе береді. Бұл жөнінде Н.А.Ильясованың ғылыми монографиясында жан-жақты талдаулар жасалған [12, б. 378].

Іскери стильдің кітаби стиль, ауызекі стильден айырмашылығы мен ұқсастығы бар. Ұқсастығы мынада: ғылыми, публицистикалық, іс-қағаздар стилі іскери стильдің негізгі компоненттері болады. Айырмашылығы: аталған стиль кәсіпке, мамандыққа қатысты кәсіби мамандардың жазбаша түрде де, ауызша түрде де қарым-қатынасқа түсуіне мүмкіндік беруі; іскери стилдің ауызша түрі де, жазбаша түрі де ойлану, іздену, дайындалу процесінің нәтижесінде жүзеге асады; әдетте, ауызекі сөйлеу стилінде адамдар еш ойланбастан бірден тілдік қатынасқа түсе алатын болса, іскери стильдің ауызша формасы кітаби стильді қолданып, оның нәтижесіне қол жеткізгенде ғана жүзеге асады. Кез келген адам іскери қарым-қатынаста ауызша тілдік қатынасқа түсе алмауы мүмкін. Бұл мамандыққа, кәсіпке қатысты үлкен тәжірибенің жетістігін көрсететін ауызша стиль түріне жатады.

Сөйлеу стилі атауында да ауызекі сөйлеу, ауызекі стиль, кейде ауызша сөйлеу стилі, ауызекі сөйлеу стилі сияқты терминдік алақұлалықтар бар. Бұл кейінгі уақыттағы «сөйлеу» терминінің тар мағынада қолдануынан туындады. Сөйлеу – орыс ғылымындағы «речь» деген тілдік ұғыммен парпар ілім. Ол тілдің ауызша, жазбаша өмір сүру формаларын, тілдік қатынас түрлерін, стиль түрлерін ажыратуға мүмкіндік беретін лингвистика саласы.

Академик Р.Сыздық ауызша қатынасты ауызша сөз деп атап, ауызша сөздің өзін ауызша әдеби тіл және ауызекі сөйлеу тілі деп ажыратуы [6, б. 14] сөйлеуді жеке ілім ретінде қарастыруынан туындаған. Осы бағытта біраз ойтұжырымдардың жасалғанын көруге болады.

Зерттеуші М.Дуанбекова: «Ғылыми стильде де, ресми стильде де жазбаша форма басым. Іскери стиль жазбаша тілге негізделетіндіктен, мәтіндер канонданып, оған ерекше статус (кұқықтық, ғылыми) беріліп, ақпаратты тіркеуге бағытталады. Ауызша іскери және ғылыми сөйлеудің баяндама, резюме, хабарлама сияқты үлгілері жазба тілге негізделген. Онда жазба стильге тән барлық негізгі белгілер сақталғанымен, сөздің түсіп қалуы, толымсыз сөйлемдер, паразит сөздер, қыстырмалар, сөйлемнің өзгеруі, бір ойдан келесі ойға кілт ауысу т.с.с сөйлеу тіліне тән тілдік белгілер де болуы мүмкін», – деп көрсетеді [7, б.34].

Сонымен қатар, тілдегі функционалды стильдер белгілі бір тілдегі сөйлеудің қалыптанған ерекшеліктерін көрсетіп қана қоймайды, тілдік зерттеудегі басты меже – тіл мен сөйлеудің арақатынасы тұрғысынан қатысымдық сипатта да көрініс табады. Олай болса, сөйлеу – тілдік

бірліктердің қатысымдық қызметін айқындай отырып, функционалды стильдерді тілдік қатынас ұғымымен сабақтастырады.

Функционалды стильдердің қай-қайсысы болмасын әрбір стильге тән сөйлеу әрекетінде көрінеді. Осы тұрғыдан ойдың ауызша және жазбаша формада жеткізілуін негізге алсақ, әрбір стильге тән сөйлеу әрекетінде ауызша тілдік қатынас пен жазбаша тілдік қатынас бірдей жүретініне көз жеткізуге болады.

Тілдік қатынас ұғымы қазақ тіл білімінде «тілдесім», «қатысым», «сөйлесім», «дискурс» терминдерімен де аталып жүр. Біздің диссертациялық жұмысымызда іскери қатынас сөйлеу (речь) тұрғысынан коммуникативтік аспектіден қарастырылады. Сонымен қатар, іскери стиль «тіл» межесі тұрғысынан емес, «сөйлеу» межесі, оның ішінде іскерлік қатынас тұрғысынан қарастырылады. Сондықтан зерттеудегі басымдық қатысымға, коммуникацияға беріліп, осы ретте іскерлік қатынастағы сөйлеу мәселесіне арналып отыр.

Қазақ тіл білімінде іскерлік қатынасты іс-қағаздарының тілі тұрғысынан зерттеген ғалым Л.Дүйсембекованың докторлық диссертациясы зерттеу жұмысымыздың әдіснамалық негізіне арқау болады. Ғалым ресми іс-қағаздар стилінің қалыптасу тарихы, жанрлық түрлері, нормалары, стандарттылық мәселелеріне басым назар аударады.

«Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу стилінің прагматикасы» атты тақырыбымыздағы «сөйлеу стилі» термині функционалды стильдің бір түрі ретінде емес, «іскери қатынастағы сөйлеу/сөйлесім», «іскери тілдесім», «іскери коммуникация» деген ұғымдарда алынып отыр.

Зерттеу жұмысымызда іскери қатынастағы сөйлеуді прагмастилистикалық тұрғыдан қарастыру басшылыққа алынды. Себебі іскери қатынаста жазбаша сөйлеу де, ауызша сөйлеу де стильдік нормаға сүйенеді. Прагмастилистикалық норма шешендікті, автор-мәтін-адресат арасындағы герменевтикалық байланысты, тілдік қолданыстардың қабылдаушы мен тыңдаушыға әсер етуін, белгілі бір мақсаттың жүзеге асуын талап етеді.

Ғалым Д.Әлкебаева: «Прагмастилистика – қазіргі стилистиканың жаңа бағыты, ол бірнеше ғылымдардың тоғысуынан пайда болды: риторика, герменевтика, сөздің әсер ету теориясы, прагматика, гносеология. Прагмастилистика белгілі мақсатқа сәйкес қолайлы, үйлесімді, іріктелген тілдік тәсілдерді пайдаланады және сөйлеу механизмін қарым-қатынаста белгілі жетістіктерге жету үшін көпшілікке және адресатқа алдын ала жоспарланған түрде ықпал етуді мақсат етеді», – деп тұжырымдайды [8, б.25]. Бұдан стилистика мен прагматиканың өзара бірліктегі құбылыс екенін көреміз. Ғалым З.Ерназарова прагматиканы сөйлеудегі мақсатты әрекеттің ажырамас белгісі дей келе, прагматика мен стилистиканы екі бөлек, бір-біріне қарама-қарсы нәрсе емес екенін айтады [9, б.12]. Тілдік құбылыстарды прагматикалық қырынан зерттеу адресат пен адресант қатынасына арналған сендіру, ықпал ету сияқты прагматикалық өлшемдермен ғана шектелмейді.

Осы ретте қазақ тілінде Г.Матжанова іскери сөйлеу тіліндегі сендіру категориясын адресатқа ықпал ететін сендірудің логикалық, этикалық, эмоционалдық тәсілдерін ағылшын тілі (АҚШ-тың іскерлік мәтіндері негізінде) бойынша зерттейді [10].

Тілдік құралдардың стилистикалық қолданыстарының да атқаратын прагматикалық қызметі үлкен. Стилистикалық қолданыстар, түштеп келгенде, түрлі бояуда, түрлі позицияда келіп, адресаттың мақсатына сәйкес, адресатқа әсер ету, ықпал ету функциясын орындайды. Прагмалингвистика жалпы алғанда адресант және адресат факторы тұрғысынан ықпал ету, сендіру, сөйлеу мақсатын жүзеге асырушы тілдік құралдарды (сөздер, тіркестер, қолданыстар, сөйлем, мәтін, дискурс т.б.) анықтап, мазмұннан тілдік құралдарға қарай зерттесе, прагмастилистикадакерісінше сөз таңдау, сөз қолданыс, сөз әрлеу арқылы түрлі қатысымдағы, дискурстағы мәтін түзуші тілдік құралдардың сөйлеуші мен тыңдаушы арасындағы қатынасты орнатудағы прагматикалық діттемінегізге алынып, құралдан мазмұнға қарай зерттеледі. Зерттеу жұмысымызда іскерлік қатынастағы (ауызша және жазбаша формадағы) сөйлеу коммуникативтік-прагматикалық, прагмастилистикалық аспектіден қарастырылады.

1.1 Тілдік қатынас теориясы және іскерлік қарым-қатынасқа тән белгілер мен ұстанымдар

Тіл арқылы қарым-қатынас жасау заңдылықтарын сөйлеу лингвистикасы аясында қарастыру Ф. де Соссюр еңбектерінен басталатыны белгілі. Ғалым тіл лингвистикасы мен сөйлеу лингвистикасының өзіндік ерекшеліктерін, атап айтқанда, тіл лингвистикасы сөйлеуге қажетті материалдарды статикалық қалыпта зерттейтінін, сөйлеу лингвистикасы тілдік материалдардың сөйлеу кезіндегі қозғалыстық (динамикалық) күйін зерттейтінін айтқан [11, с.48-58]. Тіл мен сөйлеу – бірінсіз-бірі өмір сүре алмайтын, өзара тығыз байланыстағы диалектикалық бірлік. Алайда олардың аражігін ашу құрылымдық лингвистика мен коммуникативті лингвистиканың қызметін анықтау қажеттілігінен туындады.

Құрылымдық лингвистикада жекелеген тілдердің таңбалық жүйесі зерттеліп, тілдік пәндерге тән мәселелер қарастырылса, коммуникативті лингвистикада тілдің қарым-қатынастағы қызметі зерттеліп, антропоцентристік пәндерге тән мәселелер қарастырылады. Коммуникативті лингвистиканың негізгі нысаны – тіл арқылы қарым-қатынас жасаудың (тілдік қатынас) заңдылықтарын қарастыру.

Тілдік қатынас жасауға негіз болатын басты көрсеткіш – сөйлеу. Сөйлеу процесі болмаған жерде ешқандай тілдік қатынас жүзеге аспайтыны белгілі. Ғалым Н.А.Ильясова сөйлеуді антрополингвистикалық категорияға жатқызып, оның себептерін Ф.де Соссюр, А.Байтұрсынұлы, Қ.Жұбанов сияқты белгілі ғалымдардың тұжырымдары негізінде түсіндіреді. Нәтижесінде сөйлеуді антрополингвистикалық категория ретінде танудың белгілерін анықтайды. Олар: сөйлеу әрекетінің индивидуалдық жағын

камтитын психофизикалық құбылыс; заманауи, табиғи құбылыстар туралы ақпарат беру амалы; кем дегенде екі адамның қатысуын қажет ететін, хабар беретін ұжымдық көрініс [12, б.3-4].

Сөйлеу адамның танымдық қасиетін айқындайтын негізгі белгі болғандықтан, психологияда арнайы зерттеліп, сөйлеудің түрлері жіктелген. Атақты психолог ғалым Б.М.Теплов сөйлеуді ауызша диалогтық сөйлеу, ауызша монологтық сөйлеу, жазба сөйлеу түрінде үшке бөледі. Сөйлеуге тән ерекшеліктерді саралай келе, оған тән басты белгілерді атап көрсетеді. Оларды былайша жіктеуге болады: *біріншіден*, сөйлей білу ойды нәзік иірімдер арқылы мазмұнды түрде жеткізе алу; *екіншіден*, оны басқаға соңына дейін түсінікті түрде жеткізе білу; *үшіншіден*, сұрақ қою, жауап беру, қарсылық таныту арқылы қостай білу; *төртіншіден*, ешбір қостаусыз өз ойын еркін айта білу, жаза білу [13, б.70]. Ғалымның тұжырымын сөйлеудің барлық түріне қойылатын талап ретінде қабылдауға болады. Әсіресе, іскери қарым-қатынастағы сөйлеуде ерекше назарда ұстайтын басты ұстанымдар қатарына жатқызу қажет. Сөйлеудің бұл түрі жалпыхалықтық сипатқа ие, қоғамдық-әлеуметтік, идеологиялық маңызы бар сөйлеу түріне жатады. Сондықтан дұрыс айту, дұрыс жазу нормаларын қатаң сақтауды міндет етеді. А.Байтұрсынов «Тіл қисыны» атты еңбегінде пікірді дұрыс жеткізуді «сөзден әдемілеп әңгіме шығару өнері» деп атайды. Оны үй салудағы сәулет өнерімен салыстыра отырып, жан-жақты талдайды. Пікірлі әңгіме шығару үшін жұмсалатын зат – сөз, ол топырақтан иленіп жасалған кірпіш сияқты деп түсіндіреді. Кірпіштен қалап үй жасаған сияқты, сөздерді қалап әңгімелер айтылады. Кірпіштің қалануына байланысты үйдің әртүрлі болуы сияқты, сөздің қалануына байланысты әңгіме де әртүрлі болатынын айтады. «Жақсылап үй сала білу үшін сәулетші ұсталатын заттардың сыр-сипатын, қасиетін жақсы білуі тиіс, оларды тиісті орнына жұмсауын жақсы білуі тиіс... Мұның бәрін жақсы білу үшін сәулет өнерінің ғылымын білуі тиіс. Сондай-ақ, тілдегі сөзден құрастырып, қисынын келтіріп, жақсылап бір нәрсе шығару үшін сөз өнерінің ғылымын жақсы білуі керек», – дейді ұлы ғалым [14, б.349].

Сөйлеуге тән осы белгілер тілдік қатынастың жүзеге асу көрсеткіші ретінде коммуникативті лингвистиканың нысанына кіреді. «Сөйлеу процесі арқылы адамдардың тілдік қатынасқа түсу жолдары анықталып, сөйлеудің түрлері ажыратылатынын» айтқан Н.А.Ильсованың тұжырымы бойынша сөйлеу *біріншіден*, адамды биоәлеуметтік тіршілік иесі ретінде танытатын лингвистикалық құбылыс; *екіншіден*, адамдарды табиғаттың тауқыметін, күшін, ісін, қабағын танушы таным иесі ретінде анықтайтын лингвистикалық құбылыс [12, б.64]. Сөйлеу адамға тән туа біткен қабілет болғандықтан жекелеген адамдардың ішкі жан-дүниесінде, миында орнығып, адамның таныған-білген, көрген, естіген нәрсесін жарыққа шығаруға қызмет атқарады. Нәтижесінде тілдік қатынас қалыптасып, адамдардың өзара пікіралмасуына мүмкіндік туады.

Сөйлеу мен тілдік қатынас – бір-бірінен ажырамайтын антропологикалық категория. Сөйлеу жеке индивидке тән болып,

тілдік қатынасқа түсудің алғышарты, ал тілдік қатынас кем дегенде екі немесе одан да көп адамдардың (ұжымның, топтың құрамындағы адамдар) өзара пікіралмасуы. Сөйлеу процесі болмаған жерде тілдік қатынас та болмайды. Адамның қоғамдық әлеуметтік ортадағы сөйлеу процесіне байланысты тілдік қатынастың да әлеуметтік мәні анықталады. Н.А.Ильясованың «Кез келген адамның сөйлеу процесі отбасында, қызметте, қоғамдық ортада әртүрлі сипат алады» деген [12, б. 64] тұжырымы негізінде тілдік қатынастың да әртүрлі сипатқа ие екеніне көз жеткізуге болады. Осыған орай, тілдік қатынасты өз ішінде екі топқа жіктейміз: 1) Іскерлік қарым-қатынас; 2) тұрмыстық қарым-қатынас.

Іскерлік қарым-қатынас – белгілі бір қоғамдық-әлеуметтік саладағы әлеуметтік топ өкілдерінің тілдесуі, пікірлесуі, ойын айтуы барысында жүзеге асатын процесс. Бұл сөйлеу заңдылықтары арқылы орындалып, қоғамдық саладағы коммуникативтік қызметтің мәнін анықтайды. Сөйлеу заңдылықтарын профессор Қ. Жұбановтың тұжырымдары негізінде былайша жүйелеуге болады: *біріншіден*, сөйлеген адам өзіне сөйлемейді, басқа біреуге сөйлейді; *екіншіден*, біреудің екінші біреуге ойын білдіру мақсатын көздейді; *үшіншіден*, өзінің білгенімді білдіру [15, б.151-152].

Іскерлік қарым-қатынасқа түсуші әрбір адамның сөйлеу әрекеті әлеуметтік-қоғамдық ортадағы үлкен жауапкершілікке негізделеді. Себебі, іскерлік қарым-қатынас мемлекеттік маңызы бар мәселелерге арналады. Саясат, экономика, заң, денсаулық, білім, ғылым т.б. сияқты іргелі салаларды игеру барысында жүзеге асырылады.

Тұрмыстық қарым-қатынас – жекелеген адамдардың қажеттілігін өтеуге қызмет атқарып, әртүрлі әлеуметтік статустағы топ өкілдерінің тілдік қатынасқа түсуі. Тұрмыстық қарым-қатынас отбасы мүшелерінің, туыс адамдардың, достардың, көшеде, дүкенде, мейрамханада, театрда т.б. кездескен адамдардың арасында орнайды. Сондықтан отбасылық қарым-қатынас, туыстық қарым-қатынас, қоғамдық ортадағы қарым-қатынас, достық қарым-қатынас т.б. түрінде жіктеуге болады.

Ғалым Т.Қордабаев тіл мен сөйлеу бір-бірімен айырылмастық бірлікте болатындарына қарамастан, бұл екеуінің бірлігі тепе-теңдік бірлік емес екенін атап көрсеткен. Оларды өзіндік ерекшеліктері бар диалектикалық бірлік деп санайды. Тіл дыбыстарды, сөздерді, грамматикалық формалар мен үлгілердің көрсеткіші, сөйлеуге қажетті материалдардың жиынтығы деп атайды. Ал сөйлеу – сол жансыз материалдардың өзара қарым-қатынасқа келуі, тілдің қимыл үстіндегі күйі екенін; тілдің жаны, тіршілігі сөйлеуде көрініс табатынын; сөйлеу процесінде тілдік материалдардың жанданып, өз бойындағы мағыналық мүмкіндіктерін жан-жақты көрсете алатынын; материалдарды әркім өз мүмкіндігіне қарай қолданатынын, біреулер материалды өз мақсатына сай тиісті орнына жұмсай білсе, біреулерде ондай дарындылықтың болмайтынын, содан тіл шұбарлығы, тіл мәдениетсіздігі пайда болатынын айтады. Ғалым: «Тілге жақсы, жаман, мәдениетті, мәдениетсіз деген сын жүрмейді. Осы себептен «тіл мәдениеті» деуден гөрі

«сөйлеу мәдениеті» деу мазмұнға сай келеді. Бұл айтылғандардан тіл мен сөйлеу арасындағы бірлік пен өзгешелікті кеңірек, тереңірек зерттей түсу қажеттігі байқалады», – дейді [16, б.118-119].

Ғалым атап көрсеткен сөйлеуге тән ерекшеліктер іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге де тән. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән ерекшеліктерді анықтайтын белгілерді былайша көрсетуге болады:

- 1) динамикалық белгі;
- 2) психологиялық белгі;
- 3) мәдени белгі;

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән *динамикалық белгі* тілдік бірліктердің қозғалыстық қасиетке ие болуымен анықталады. Оны айқындаудың бірнеше факторы бар: *біріншіден*, тілдік бірліктердің дыбысталу немесе айту процесінде жұмсалып, сөйлеу ағымына түсуі; *екіншіден*, тілдік қатынас дыбысталу, айту арқылы жүзеге асатындықтан, мән-мағынаның есту, тыңдау арқылы қабылдануы; *үшіншіден*, тілдік бірліктерді коммуниканттар өз мүмкіндігіне қарай іріктеп қолдана алуы; *төртіншіден*, коммуниканттар арасында сұрақ қою, жауап беру, қарсы пікір айту арқылы қостау әрекетінің жүзеге асуы. Сөйлеу лингвистикасын зерттеуші ғалым Н.А.Ильясова «адамдардың сұрақ қоюы, жауап қайтаруы, қарсы пікір айтуы арқылы қостау әрекеті көрініс табатын сөйлеудің түрін ауызша сөйлеу деп атаймыз», - дейді [12, б. 117]. Осы тұжырымның негізін басшылыққа ала отырып, іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің ауызша формасындағы тілдік қатынас деп танымыз.

Сөйлеу – ауызша және жазбаша формада жүзеге асатын адам әрекеті. Олар – бірінен-бірі дамып, жетіліп отыратын тілдік құбылыс. А.Байтұрсынұлы сөйлеуді ауызбен сөйлесу, жазумен сөйлесу түрінде екіге бөліп, «осы дүниедегі адамдар сөйлеуден, жазудан қалса, қандай қиындық күйге түсер еді» деген сауал тастап, сөйлеу мен жазу әрекетінің қызметіне баса мән береді. «Жазумен сөйлесу ауызбен сөйлесуден артық дәрежеге жеткен заман. Алыстан ауызбен сөйлесуге болмайды: жазумен дүнианың бір шетіндегі адам екінші шетіндегі адаммен сөйлеседі. Сондықтан сөйлей білу қандай керек болса, жаза білудің керектігі одан да артық. Сөйлегенде сөздің жүйесін, қисынын келтіріп сөйлеу қандай керек болса, жазғанда да сөздің кестесін келтіріп жазу сондай керек», – деп сөйлеудің екі түрлі формасын және олардың әлеуметтік-коммуникативтік сипатын айқындайды [17, б.141-142].

Тілдік қатынас теориясын зерттеуші ғалым Ф.Оразбаева жан-жақты талдау жасап, ауызша тілдік қатынас сөздің, сөйлемнің дыбысталуы арқасында жүзеге асатынын, жазбаша тілдік қатынас тілдік бірліктердің таңбалық қасиетімен байланысты анықталатынын, жазбаша тілдік қатынас адамдардың бір-бірімен тікелей араласуын қажет етпейтінін айтады [18, б.84-85].

Ф.Оразбаева: «Тілдік қатынасты дыбыстық және графикалық таңбалардың әмбебап жүйесі деп танысақ, онда тілдің таңбалар жүйесі тілдік

қатынастың жазбаша түрі болады да, тілдің дыбысталу жүйесі тілдік қатынастың ауызша түрі болып табылады»,—дейді [19, б.234]. Ғалымның тұжырымынан тілдік қатынастың екі түрін көріп отырмыз. Олар – ауызша және жазбаша тілдік қатынастар. Ғалым ауызша тілдік қатынасқа тән мынадай ерекшелікті атап көрсетеді: «Ауызша тілдік қатынас адамның сөйлеу қабілетіне қарай өзгеріп отырады және мұнда тілдік қатынастың әртүрлі қызметі /эмоциялық, экспрессивтік, байланыстырушылық т.б. / іске асады» [19, б. 235]. Сондай-ақ ғалым жазбаша тілдік қатынас сөз, тұрақты тіркес, сөйлем, мәтін арқылы көрініс табатынын айтып, оларды қатысымдық бірліктер деп атайды [19]. Жазбаша тілдік қатынасты жүзеге асыратын қатысымдық бірліктерді анықтауда қандай ұстаным басшылыққа алынатыны туралы зерттеу жұмыстары жүргізіліп, олардың қатысымдық бірлікке айналуына лексика-грамматикалық ұстаным негіз болатыны анықталды. Бұл ұстаным лексикалық бірліктердің грамматикалық байланысқа түсуін, оның қызметін айқындайды. Лексикалық бірліктер грамматикалық байланысқа түскенде жаңа ақпарат, жаңа мағынаны жеткізуге қызмет атқарады. Соның нәтижесінде адамдар бірін-бірі түсінеді, пікір алмасады, ойларын жеткізеді. Лексикалық бірліктердің грамматикалық байланысқа түсуі синтаксистік және сөзжасамдық сипатта жүзеге асады. Синтаксистік жүйедегі грамматикалық байланыс лексикалық бірліктердің тілдік қатынасқа тікелей жұмсалыуына қызмет атқарады. Сөзжасамдық жүйедегі грамматикалық байланыс бұрыннан бар лексикалық бірліктердің морфологиялық құрамының өзгеруінен пайда болып, әрі сөздік қорды толықтыруға, әрі тілдік қатынаста ақпараттық мағынаның толығына зор үлес қосады. Себебі сөзжасамдық тәсілдер арқылы қалыптасқан атаулар лексикалық бірлік қалпындағы ұғымын мүлде жоғалтпайды, керісінше, сол ұғымға жаңа мағына қосып, жаңа атауға ие болады [20,б.157]. Бұл сөзжасамдық парадигмадағы атаулардың тілдік қатынаста белсенді екенін көрсетеді. Ағылшын тілін зерттеуші ғалымдар "сөзжасамды" басқа ұғымдарды, атап айтқанда, белгілі бір жүйені құрайтын дайын, туынды сөздердің құрылымын және олардың дамуының белгілі бір кезеңінде тілдің басқа сөздерімен байланысын білдіреді деп таниды зерттеуші Бауэр [21,б.311]. Ағылшын тілін зерттеуші ғалымдардың сөзжасамдық зерттеулерінде аффикстердің семантикасына байланысты тұжырымдары ерекше назар аудартады. Олар сөзжасамдық аффикстердің қызметін лексика-грамматикамен, сөйлеумен тығыз байланыстырады. Атап айтқанда, «сөзжасамдық жұрнақтар бір сөзді бір лексика-грамматикалық кезеңнен екіншісіне аудара отырып, тек бағдар рөлін атқарады», «аффикс лексикалық және грамматикалық мағыналардың кең спектрін білдіре алады» [22,б.26] сөйлеу бөлігіне жататын сөз жасамдық жұрнақтар қатарына субстантивтік (префикстер: pre, sub-, dis-; жұрнақтар - full, -less, -ish және т. б.), етістік (префикстер: dis-, re-, mis - және т. б.; жұрнақтар-ion, -er, -мент және т. б.), субъективті (префикстер: емес, анти-, қайта- және т. б.; жұрнақтар: - иш, - несс, - худ және т. б.) деп топтастырып, сөзжасамдық жұрнақтардың тасымалдау (түрлендіру) қабілеті болатынын да айтады.

Оларды тасымалдаушы және тасымалдамаушы аффикстер түрінде жіктеп, тасымалдаушы аффикстер сөйлеудің басқа бөліктерін құруға мүмкіндік береді, тасымалдаушы емес аффикстер негіздің лексикалық мағынасын өзгертеді, бірақ сөйлеудің басқа бөлігін құрмайды деген тұжырым шығарады [23,б.22-30].

Соңғы бірнеше онжылдықта көптеген жаңа туынды сөздердің пайда болуы сөйлеудің жаңа бөлігінің пайда болғанын көрсетеді дей келе, мұндай ауқымды және белсенді процестің пайда болуын сөзжасамдық журналдардың транспозициялық қызметімен байланыстырып зерделейді. Өткен ғасырдың ортасынан бастап жаңа лексикалық бірліктер пайда болған кезде 115 журнал пен жартылай журнал және 127 префикс пен жартылай префикс қолданылғанын нақты дәлел ретінде көрсетеді [24,б. 24-34].

Ағылшын тіліндегі сөзжасамдық журналдардың семантикалық ерекшеліктерін саралай келе, оларды сөйлеудің мәнін анықтайтын көрсеткіш ретінде қабылдауға болатынына көз жеткізіліп отыр. Ең өнімді префикстер мен жартылай префикстердің семантикасы сөйлеу кезіндегі мынадай мағыналарды жеткізуге қызмет атқаратынын дәлелдейді: қарама-қарсылық, болдырмау мағыналары, маңызды тапсырмаларды бастамас бұрын орындау (кейінге қалдырудан айырмашылығы), қарсы-танымал нәрселерге эмоционалды түрде сабырлы болу, ақпараттық технологиялар саласындағы сөздерді қалыптастыру, интернетке тәуелділік, интернет-кафе, кибер фанатик, интернетте жасалған қылмыс, жанжалды шешу, тәуекелді азайту, қиын қаржылық жағдайға байланысты белгілі бір уақытқа сыйлық беру дәстүрін тоқтату үшін отбасы немесе достар шеңберіндегі өзара келісім. Сөйлеу кезіндегі мағыналардың жігін айқындайтын сөзжасамдық журналдардың белсенділігін Eco журнағының "экологиялық, табиғи" деген ұғымды жеткізуімен, Eco-friendly экологиялық таза, қоршаған ортаға зиянсыз деген ақпаратты білдіруімен, Eco-crazy - экологиялық таза өмір салтына құмар деген ойды жеткізуімен, Econeer - экологиялық жүйені қолдауға арналған инженер мағынасын білдіруімен байланысты айқындайды. Сол сияқты Mistweet-белгілі бір адамға арналған хабарлама, Twitter жалпы оқуға жіберілген жағдай екені сөзжасамдық журналдардың қызметімен байланысты дәлелденген. [25, б.134]. Сонымен бірге, "бір нәрсені қайта жасау", сіздің парағыңызға басқа пайдаланушының немесе қауымдастықтың жазбасын орналастыру» деген ақпараттар да сөзжасамдық журналдардың қызметімен байланысты екені анықталған.

Енді журналдар мен жартылай журналдар соңғы уақытта ең өнімді сөйлеу құралы ретінде белсенді қызметке ие екені дәлелденуде. Дәлірек айтқанда, "бір нәрсеге жарамды нәрсе туралы ақпарат беретін журналдар: Мысалы: ішуге жарамды су, оқылатын кітап, бір нәрсеге құмар адам туралы ақпарат беретін журналдар. Мысалы, кітапқұмар, балақұмар.

Бір затты ерекше жақсы көретін адам туралы ақпарат беретін журналдар. Мысалы, темекі шегетін адам; шоколадты жақсы көретін адам. Сонымен бірге, жағымсыз құбылыстарды сипаттайды және бейтараптандырады немесе

бір нәрседен бас тартуды білдіру, отбасын жалғастыруды жоспарламайтын адам, генетикалық түрлендірілген тағамдар, көп уақытты өмірінің кез-келген аспектісіне арнайтын адамдарды, денсаулықты мұқият бақылайтын адамдарды, сәнге құмар адамдарды, әртүрлі сипаттамалары бар адамдарды, ақшаға әуестенген адамдарды сипаттау үшін сөз таптарына жалғанып қолданылатын жұрнақтардың қызметіне талдаулар жасалады. Балалар тілі, көше жаргоны, ғалымдардың лексикасы негізінен, сөзжасамдық жұрнақтардың қызметіне тәуелді болатынын дәлелденген[26]. Бұдан жазбаша тілдік қатынаста туынды сөздердің өзіне тән ерекше қасиеті бар екенін көруге болады. Әдетте сөз қатысымдық бірлік деп танысақ, оның ішінде дербес атаулар мен туынды сөздердің ойды жеткізудегі қызметі ерекше екеніне баса назар аудару керек екеніне көз жеткіземіз. Сөзжасамдық тәсілдер арқылы пайда болған туынды сөздердің іскери қарым-қатынас тілінде алатын орны ерекше. Іскери қарым-қатынас белгілі бір кәсіптің, мамандықтың аясындағы тақырыптар төңірегінде жүзеге асатын болса, қазақ тілінде әрбір маман иесінің кәсіби атауының өзі сөзжасамдық тәсіл арқылы тілдік қолданысқа түскен. Мысалы, тігінші, дәрігер, кәсіпкер, елбасы, т.б. Іскери қарым-қатынас өмірдің барлық саласында жүзеге асатын тілдік құбылыс болғандықтан тілдік заңдылықтардың барлығына тәуелді болады.

Ауызша тілдік қатынастағы эмоциялық қызмет психологиялық белгіні айқындаудың бірден-бір көрсеткіші болып табылады. **Психологиялық белгі** сөйлеу әрекетінде болатын процестер арқылы анықталатыны баршаға белгілі. Тілдегі психологизм мәселесі аса күрделі, сан қырлы зерттеулермен толығып келеді. Сөйлеу әрекетінің теориясы ретінде орнығып, психоллингвистика ғылымы да қалыптасты. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің психологиялық белгісі соның бір бөлшегі деп тануға болады. Психологиялық зерттеулерде индивидуалды психологизм және әлеуметтік психологизм бағыты орныққаны да белгілі. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуде индивидуалды психологизм мәселелері айқын көрініс табады. Индивидуалды психологизмнің негізін салған ғалым Герман Пауль «Принципы истории языка» атты еңбегінде индивидуалды психологизмнің басты ерекшеліктеріне талдау жасайды. Сөйлеу әрекетіндегі дыбыстау мен оның образы, акустикалық қасиеті, онымен байланысты сезімдердің көрініс табуы индивидуалды психологизмге тән ерекшеліктер екенін айтады. Тілдік элементтердің сөйлеу әрекеті барысында ғана адам санасында ассоциацияланатынын алға тартады. Индивидуалды психологизм айтылым, тыңдалым кезіндегі психикалық процестерді анықтайтын категориялар деп таниды. Мұндай психологиялық категориялар сөйлеу ағымы кезінде аса байқала бермеуі мүмкін екенін айтады [27, б.5-21]. Психоллингвистиканың негізін қалаған немістің көрнекті ғалымы Г.Паульдың тұжырымдары негізінде іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің психологиялық ерекшелігін былайша сипаттауға болады: іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің психологиялық белгісі айтылым, тыңдалым әрекеті барысындағы психологиялық процестерден көрініс табады. Оған сөйлеуші мен

тыңдаушының ойды жеткізу барысындағы ішкі психологиялық дайындығы, ақпаратты қабылдау кезіндегі тыңдаушының сезімі, сұрақ қою, жауап беру, қарсы пікір айту барысындағы коммуниканттардың эмоционалдық жай-күйі т.б. сияқты психологиялық процестерді жатқызуға болады. Бұл психологиялық процесстер индивидуалдық тәжірибе арқылы әрбір коммуниканттың жан-дүниесінен өтеді. Әр адамның сөйлеу әрекеті әлеуметтік ортада ғана жүзеге асатындықтан индивидуалды психологизмнің өзі әлеуметтік сипатқа ие болады. Әрбір коммуникант – әлеуметтік ортаның мүшесі. Сондықтан коммуниканттар арасында интерпсихикалық процестер алмасып отырады. Қазіргі ғылыми танымда бұл процес актуализациялық құбылыс деп қарастырылып келеді. А.А.Залевская актуализацияның бұл түрін интерпсихикалық (әлеуметтік) танымнан интрапсихикалық (индивидуалдық) танымға өту тұрғысында түсіндіреді. Ғалым табиғи тіл адамның өзіндік өңдеуінен, индивидуалдық тәжірибесінен өтіп, таным мен пікіралысудың өнімі ретінде баршаның назарына іліккенін, егер тілді психикалық процес деп танысақ, ақпарат көзін оның эксперименті деп танитынын айтады [28, с.60]. Ғалымның «Пора отказаться от устаревшего дуалистического подхода к языку и когнитии, взамен которого надо определить новые концептуально-теоретические рамки для когнитивных исследований языка. Построенная в этих рамках теория должна быть в состоянии объяснить язык как биологически, социальной экологически обусловленное интеракциональноповедение, в котором рождается интеллект. Предметной областью наук о языке должна стать биологическая реальность языка – в этом залог преодоления методологического застоя и выхода когнитивной науки на новые рубежи познания» [29, с.61] деген тұжырымын ескере келе, іскери қарым-қатынастағы психологиялық процестерді осы мақсатта айқындаған жөн деп санаймыз. Олай дейтін себебіміз, іскери қарым-қатынас интеллектуалдық қабілетті қажет етеді. Интеллектуалдық қабілет жекелеген адамдардың жан-дүниесінде қабылдау, есте сақтау, елестету, ойлай алу, бейнелей алу, көңіл аудару т.б. сияқты танымдық қасиеттердің болуы. Бұл – өмірдегі жаңа тапсырмаларды ұтымды орындауда көрініс табатын ақыл-ой жұмысының нәтижесі. Іскери қарым-қатынас жаңа тапсырмаларды, жаңа міндеттерді орындау үшін, жаңа мақсаттарға жету үшін жасалады.

Тілдік қатынасқа түсуші коммуниканттардың әрқайсысының өзіндік мүддесі болады. Сондықтан іскери қарым-қатынастағы сөйлеу индивидуалды-психологиялық ерекшелікке ие. Іскери қарым-қатынаста интеллектуалды қабілет, ақыл-ой жұмысы аса маңызды орын алады. Интеллектуалдық қабілетін дамыту арқылы адам кәсіби шеберлікке қол жеткізетінін С.Л.Рубенштейн, Б.М.Теплов, В.Н.Дружинин т.б. сияқты психолог ғалымдар концептуалдық тұрғыда дәлелдеп берген болатын. Олай болса, іскери қарым-қатынастағы психологиялық белгіні қарым-қатынасқа түсушілердің өзіндік мақсат-мүддесіне байланысты анықтаймыз.

1) түсіне алу;

- 2) саралай алу (умазакключение);
- 3) ойлау операцияларын жүзеге асыра алу.

Түсіне алу сөйлеу ағымындағы сөздер, сөйлемдер арқылы айтылған заттар мен құбылыстардың мәнін-мағынасын, олардың байланысын, қарым-қатынасын анықтауға қызмет атқарады.

Саралай алу тілдік қатынас барысында талданып жатқан заттар мен құбылыстарды аса жауапкершілікпен зерттеу үшін, логикалық тұрғыда шешім шығара алуға қызмет атқарады [30].

Ойлау операцияларын жүзеге асыра алу іскери қарым-қатынаста талқыланып жатқан мәселені анализ жасауға, салыстыруға, нақтылауға, классификациялауға, синтез жасауға қызмет атқарады.

Іскери қатынастағы сөйлеудің психологиялық ерекшелігі адамның сыртқы сөйлеуі мәселесімен де тығыз байланысты. Психолог ғалым В.В.Петухов сыртқы сөйлеудің бірнеше функциясын былайша атап көрсетеді:

1. Сөйлеудің индикативті функциясы;
2. Сөйлеудің сигнификатты функциясы;
3. Сөйлеудің атауыштық (номинативті) функциясы;
4. Сөйлеудің танымдық (гностикалық) функциясы [30, б.25-28].

Сыртқы сөйлеу қоршаған ортаға деген көзқарасты, пікірді, ойды жарыққа шығару барысында жүзеге асады. Сыртқы сөйлеу қарым-қатынастың нақты жүзеге асу формасын көрсетеді. Қарым-қатынастың да түрлері көп болатыны белгілі. Соның ішінде іскери қатынастың ерекшелігін Г.Асанова тұжырымдары негізінде былайша саралауға болады: біріншіден, іскери қатынас кәсіби, ғылыми, коммерциялық, сонымен бірге, басқа да қызметтер саласында жүзеге асатын қатынас; екіншіден, іскери қатынас сол салаларда туындаған мәселелерді шешуге, ортақ шешімді ұйымдастыруға қызмет ететін байланыс түрі [31, б. 18].

Сөйлеудің **индикативтік функциясы дегеніміз**– белгілі бір заттар туралы ақпаратты басқа адамдарға айқын, я айқын емес түрде жеткізу [32]. Іскери қатынаста коммуникацияның табысты болуы сөйлеушілердің интенциясына (діттеміне) байланысты. Егер іскери қатынасқа түсушілердің діттемі айқын болса, ақпарат басқаларға айқын жеткізіледі. Егер коммуникант бір нәрсені жасырып қалу, айту қажет емес деген діттеме болса, ақпарат айқын болмайды. Бұл іскери қатынаста жиі кездесетін факт. Әсіресе, банк, бизнес саласында қаржы мәселесіне байланысты іскери қатынаста айқын байқалады. Кредит беруде қолданылатын жасырын пайыздардың клиентке айтылмай қалуы осының дәлелі.

Сигнификатты функция дегеніміз – тілдік бірліктердің қабілетін көрсету, айыру [33]. Тілдік бірліктер сөйлеу ағымына түскенде әртүрлі қабілетке ие болатынын коммуникативті-прагматикалық, коммуникативті-функционалдық зерттеулерден көріп жүрміз. Н.А.Ильясова атауыш сөздерді дербес ақпараттың мазмұн межесін анықтайтын қатысымдық бірліктер деп атап, оларды былайша жіктейді: 1. Дараланған заттар мен құбылыстар

туралы ақпарат беретін қатысымдық бірліктер (Мыс: *түйе, ағаш, жел, адам* т.б.); 2. Белгілі бір заттарға тән ортақ белгілер туралы ақпарат беретін қатысымдық бірліктер (Мыс: жан-жануар, адам сияқты тіршілік иесіне тән заттық белгі атаулар: *бас, көз, аяқ, қол* т.б.); 3. Белгілі бір заттар мен құбылыстардың мөлшері туралы ақпарат беретін қатысымдық бірліктер (*екі көз, төрт аяқ, отыз алма* т.б.) 4. Ерекше белгілер туралы ақпарат беретін қатысымдық бірліктер (Мысалы: *кісінеу* жылқыға ғана тән белгі, *күлу*– адамға ғана тән белгі; т.б.); 5. Заттар мен құбылыстардың қозғалысы туралы ақпарат беретін қатысымдық бірліктер. Оларды қимылдық белгі атаулар, әрекеттік атаулар түрінде екіге бөледі. Заттардың табиғи болмысына тән қозғалысты білдіретін атауларды **қимылдық белгі атаулар** деп, олардың қатарына *көру, жылау, иіскеу, ұстау* т.б. сияқты сөздерді жатқызады. Оларды көзі, мұрны, қолы бар заттардың ісі туралы ақпарат беретін қатысымдық бірліктер деп таныса, басқа нәрсенің ықпалынан жасалған қозғалысты білдіретін қатысымдық бірліктерді **әрекеттік атаулар** деп атайды. Ғалым жазу үшін қалам, қағаз сияқты, ал тігу үшін ине, жіп, мата сияқты құралдың қажет екенін айта келе, жазу, сызу, тігу, қазу, оқу, сүйреу, көтеру, шешу, кесу, алу т.б. сияқты атауларды әрекеттік атаулар деп атайды [12, б. 6-14]. Бұдан біз тек атауыш сөздердің ғана өз ішіндегі айырым белгілерін, көріп отырмыз. Ғалым атауыш сөздер сөйлеу ағымына түсіп, басқа сөздермен байланысқа түскенде қатысымдық ақпарат беру, предикативтік қатынас арқылы дискурстық ақпарат беру қабілетіне ие болатынын жан-жақты талдайды. Ендеше олардың қабілеті сөйлеу ағымына түскенде арта түседі деген қорытындыға келуге болады. Сондықтан сигнификаттық функцияны тілдік бірліктердің сөйлеу ағымындағы жұмсалымдық қабілеттілігін, танымдық ерекшелігін айқындауға мүмкіндік беретін тілдік құбылыс деп танимыз. Іскери қатынастағы сөйлеудің сигнификаттық функциясын анықтау арқылы тілдік бірліктердің қолданылу қабілеттілігін айқындауға болады. Мысалы:

Білім берудің сапасы мен қол жетімділігін арттыру үшін мемлекет тарапынан қабылданған шаралар жөнінде халыққа кеңінен түсіндіру жұмыстарын жүргізу керек. Қазақстандықтар қолға алынып жатқан бастамалардың мәнін түсініп, оған атсалысу үшін халықпен тиімді тығыз байланысты ұдайы ұстану қажет. Мемлекеттің барлық бастамалары халқымыздың тұрмыс деңгейін жақсартуға бағытталған. Жұрттың сапалы білім алып, сұранысқа ие мамандығы мен лайықты жұмысы болғанда ғана әл-ауқатымыз артады, - деді Қазақстан Президенті (Н.Н.). Осы мәтінде *білім, сапа, мемлекет, шара, халық, кең, жұмыс, қазақстандық, бастама, мән, тұрмыс, жұрт, мамандық, Қазақстан президенті* деген бір зат пен екінші заттың бір-бірінен айырмашылығын көрсететін дараланған атаулар мен бүкіл іс-әрекеттің, сапаның соларға қатысын айқындайтын әрекеттік атаулар мен сапалық белгі атаулар қолданылған. Олар грамматикалық жақтан да, семантикалық жақтан да үйлесім тауып, синтагмалық байланысқа түсу арқылы әртүрлі қабілетке ие болған. Дәлірек

айтқанда түрлі семантикалық мағыналарды білдіруге қызмет атқарған. Мысалы: білім беру синтагмасын алайық. Білім болмаса беру әрекеті болмайды. Сондықтан білім деген дараланған атау беру деген әрекеттік атаудың мәнін анықтап, олар өзара семантикалық жақтан үйлесім тауып, грамматикалық байланысқа түсу қабілетіне ие болған.

Сөйлеудің атауыштық (номинативті) функциясы— адамзат танып білген әрбір зат пен құбылысқа, оның әрбір қасиеті мен белгісіне қойған атауын сөйлеу кезінде қолдану. Қазақтың белгілі ғалымы Қ. Жұбановтың «Атты неге қоямыз? Оны заттардың өзі жоқ жерде сөз қылу үшін қоямыз. Нәрсенің, сипаттың бәрі түгел жанымызда болса, онда сөзді шығын қылмай-ақ, ымдап өте шығар едік, сонымен бірталай хабар берер едік» деген [15, б.99] сөзінен сөйлеудің атауыштық (номинативті) функциясы айқын шешімін тапқанын көруге болады. Іскери қатынастағы сөйлеуді атауыштық (номинативті) функция тұрғысынан саралағанда негізінен қандай атаулардың тілдік қатынаста белсенді қызмет атқаратынына мән берген жөн деп санаймыз. Жоғарыда берілген мәтінде «білім» сөзінің атауыштық функциясы басымдыққа ие болып тұрғанын көруге болады. Басқа атаулардың барлығы білімнің мазмұнын, сипатын ашуға үшін жұмсалған.

Сөйлеудің **гностикалық функциясы** аккумулятивтік, танымдық, когнитивтік функция деп те аталады [34, б.11]. Бұл функция бойынша мәдени дәстүрдің тілдегі көрінісі айқындалады. Іскери қарым-қатынастағы мәдени дәстүрдің тілдегі көрінісі саяси және мәдени ұстанымға сүйенеді. 2016 жылы 28 сәуірде Қазақстан Халқы Ассамблеясының ХХІҮ сессиясында Қазақстанды мекен еткен жастар сөз сөйлеген болатын. Сонда Қазақ ұлттық өнер академиясының студенті Даниель Бвай былай дейді: *«Менің әкем – нигериялық, анам – орыс. Қазақстанда тұрып жатқаным 5 жылдай уақыт болды. Қазақта «қара» деген қасиетті ұғым бар. Төбеде – көк аспан, төменде – қара жер болса, оның үстінде бейбітшілік пен татулықтың қара шаңырағы Қазақстан қоныс тепкен. Бұл елді өзімнің де Отаным санаймын. Осында көшіп келгелі қазақ тілін жетік үйреніп алдым. Домбыра тартуды да меңгердім. Кейде тойларға шығып, асаба боламын.*

Жиын-кештерде бас қоса қалсақ, халық әндерін нәшіне келтіре шырқаймын. Бұл өнердің бәрі менің жергілікті халыққа деген шексіз құрметім, айналамдағы жора-жолдастарыммен сыйластығым арқасында туындады. Маған осындай тамаша мүмкіндік, жаңаша шабыт беріп жатқаны үшін қазақстандықтарға, Елбасы Нұрсұлтан Назарбаевқа шын жүректен ризамын». Студенттің ресми түрде қазақтың дәстүріне, мінезіне, өнеріне бас иіп, қазақстандықтармен және елбасы Н.Назарбаевпен тілдік қатынасқа түскенін көреміз.

Іскери қарым-қатынаста сөйлеудің **мәдени белгісі этикалық** нормалар арқылы анықталады. Этикалық норма ресми статуста сөйлеу, уақыт мөлшерін дұрыс пайдалану, моральдық нормаларды сақтау, байланыс орнатуда этикеттік жағдаяттағы тілдік қолданыстары пайдалану т.б. сияқты заңдылықтарды реттейді. Сондықтан реттеушілік қызмет атқарады.

Ресми статуста сөйлеу істің, кәсіптің басы-қасында жүрген басқарушы адамдардың, істі-кәсіпті жүргізіп отырған кәсіби қызметкерлердің, әлеуметтік мәселесімен айналысатын қызметшілердің барлығына ортақ. Алайда, коммуниканттардың кәсіби дәрежесіне қарай «жоғарыдан төмен», «төменнен жоғары», «вертикальды», «горизантальды» іскери қарым-қатынасқа байланысты ресми статуста сөйлеудің өзіндік ерекшеліктері болады.

Келіссөз жүргізу барысындағы іскери қарым-қатынасқа ресми статусы жоғары коммуниканттар (басқарушылар) түседі. Іскери қарым-қатынастың бұл түрінде олар басшылық статусқа сай тілдік этикеттерді қолданады.

Іске, кәсіпке байланысты әңгімелесу, пікіралысу барысындағы қарым-қатынасбәріне ортақ мәселені шешу үшін жүзеге асады. Қарым-қатынастың бұл түрінде басшылардың да, қызметкерлердің де ресми статусы теңесіп, горизантальды байланыс орнайды. Барлық коммуниканттар кәсіби маман статусы деңгейіндегі этикалық қолданыстарды пайдаланады.

Іскерлік кеңес жүргізу барысындағы қарым-қатынаста кеңес беруші коммуникант кәсіби құзіреттілікке ие маман статусы деңгейіне сай сөйлеу этикетін қолданады.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу этикеті тек кәсіби мамандардың арасында ғана емес, оларға қызмет жасайтын әлеуметтік топ мүшелерімен сөйлесу барысында да жүзеге асады. Белгілі бір істі, кәсіпті басқарып отырған басшы өзінің қарамағындағы күзетші, еден жуушы, аспазшы т.б. сияқты қызметшілерімен де тілдік қатынасқа түседі. Қатынастың бұл түрін вертикалды қатынас деп атаймыз. Вертикалды қатынаста басшы да, басқа коммуниканттар да ресми статустағы тілдік этикеттерді қолданбайды, моральдық нормадағы этикеттік қолданыстарды пайдаланады. Мысалы, сәлемдесу, алғыс айту, өтініш білдіру т.б.

Уақыт мөлшерін дұрыс пайдалану мәдениеті іскери қарым-қатынастағы аса маңызды мәселе. «Сөйлеу уақытын мөлшерлі пайдалану – ұлттық мәдени дәстүрлермен, этикалық ұстанымдармен айқындалатын бекітілген өлшемдерге бағыну», – дейді А.С.Қыдыршаев [35, б. 25].

Іскери қарым-қатынас мемлекетаралық, ұлтаралық байланыстар деңгейінде болған жағдайда, әр мемлекеттің, ұлттың дәстүріне сай уақыт сөйлеу уақытының регламенті, пікіралысу уақытының регламенті, т.б. мөлшері белгіленеді. Бүкіл айтылатын ой-пікіріңізді сол белгіленген уақытқа сыйғызып жеткізу мәдениеттіліктің, парасаттылықтың белгісіне жатады.

Іскери қарым-қатынаста моральдық нормаларды сақтаудың жолын көрсететін бірнеше факторларды ерекше атауға болады. Іскери қарым-қатынасқа бір-біріне симпатиясы немесе антипатиясы бар коммуниканттар түсе береді. Іскери қарым-қатынас ресми қатынас болғандықтан, олар ішкі сезімдерін білдірмеуі тиіс. Іскери қарым-қатынастың вертикалды түрінде әлеуметтік статусы жоғары және төмен деңгейдегі адамдар тілдік қатынасқа түседі дегенбіз. Осы жағдайда әлеуметтік статусы жоғары адамдардың өктем сөйлеуіне болмайды, әлеуметтік статусы төмен адамдар субординация сақтап

сөйлеуі тиіс. Іскери қарым-қатынаста коммуниканттардың кез келгеніне инвективті лексикадағы тілдік қолданыстарды пайдалануға тыйым салынады. Дәлірек айтқанда, былапыт сөздер, қарғыс сөздер, балағат сөздерге мүлдем жол берілмейді. Жаргондар, архаизмдер, диалектілер де ресми сипаты жоқ, баршаға түсінікті емес сөздер болғандықтан, оларды да қолдануға болмайды. Іскери қарым-қатынаста мұндай фактілер орын алып жатса, моральдық норманың бұзылуы болып табылады. Моральдық норма адамгершілік борышты сақтау, ешкімді қорламау қызметін атқарады.

Іскери қарым-қатынаста этикеттік жағдаяттарды назарда берік ұстау және оны қолдану аса маңызды мәселеге жатады. Этикеттік жағдаяттағы тілдік қолданыстарға сәлемдесу, рұқсат сұрау, кешірім сұрау, ілтипат көрсету, мадақтау т.б. жатады. Бұлар іскери қарым-қатынас барысында позитивті орта қалыптастыруға, негативті эмоцияның деңгейін төмендетуге зор ықпал етеді.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің ерекшеліктері сөйлеу барысындағы **ұстанымдардың** қалыптасуына арқау болады. Оларды **лингвopsиxологиялық, лингвомәдени, лингвоқұқықтық, лингвоәлеуметтік, лингвопрагматикалық** ұстанымдар түрінде жіктеуге болады.

Лингвopsиxологиялық ұстаным сөйлеу барысында өзін-өзі ұстау, сабырлылық таныту, жанашырлық, қажет болған жағдайда қаталдық таныту т.б. сияқты психологиялық факторларға сүйенеді.

Лингвомәдени ұстанымға әдеп нормаларын сақтап сөйлеу, ілтипат көрсету, т.б. факторы тән.

Лингвоқұқықтық ұстаным моральдық факторларға, яғни адамның намысына, арына тиетін сөздерді қолданбауға сүйенеді.

Лингвоәлеуметтік ұстанымда тілдік қатынасқа түсушілердің әлеуметтік деңгейіне қарай сөйлеу факторлары ескеріледі.

Лингвопрагматикалық ұстаным жағдаятқа сай сөйлеу факторларын басшылыққа алады.

Іскерлік қарым-қатынастың басты **белгілерін** мынадай факторлар арқылы көрсетуге болады:

- 1) Интраиндивидуалдық және интериндивидуалдық фактор;
- 2) Қоғамдық-әлеуметтік фактор;
- 3) Әдеби нормалық фактор.

Интериндивидуалдық және интраиндивидуалдылық факторды тілдік қатынас теориясының бастау көзі деп тануға болады. Н.А.Ильясова сөйлеу мен тілдік қатынастың сабақтастығын осы факторлар арқылы дәлелдеп, тілдік қатынасқа түсетін ортаның өзіне тән қызметі болатынын айтады. Оны интериндивидуалды қызмет деп атайды.

Интериндивидуалдылық тілдік қатынасқа түсетін адамдардың байланысы, ортасы екенін айтады. Тілдік қатынасқа түсетін орта болмаса, адамның ой-пікірі сыртқа шықпайтынын атап көрсетеді. Интериндивидуалдық адамның айтатын ойының жарыққа шығуына

мүмкіндік беру қызметіне ие екенін дәлелдейді. Тілдік қатынас барысында әр адамның ойының жарыққа шығуын интраиндивидуалдық қызметке жатқызады [36, б. 214].

Іскерлік қарым-қатынас тұрғысынан қарастыратын болсақ, интериндивидуалдық ортаны бірнеше топқа бөлуге болады. Олар: саяси саладағы интериндивидуалдық орта; әлеуметтік саладағы интериндивидуалдық орта; коммерция немесе бизнес саласындағы интериндивидуалдық орта; ілім-білім-ғылым саласындағы интериндивидуалдық орта; басқару-әкімшілік саласындағы интериндивидуалдық орта т.б.

Интраиндивидуалдық қызмет сол ортаның қажеттілігін өтеу мақсатында сөйлеу, ой-пікірін білдіру.

Қоғамдық-әлеуметтік фактор әрбір интериндивидуалдық ортада әлемдік идеялардың тоғысуын, әр саланың дамуын, әрбір ортадағы адамдардың ынтымақтасуын көрсетеді. Оны тілдік қатынас теориясын зерттеген ғалым, профессор Ф.Ш.Оразбаеваның тұжырымдары негізінде түсіндіруге болады. Ғалым тілдік қатынасты бүкіл қоғамдық-әлеуметтік құбылыстардың ең күрделісі, барлық қоғамдық үрдістердің іске асу көзі; әлемдік идеялардың жүзеге асуына, бүтіндей қоғамның қалыптасуына қызмет ететін, саяси топтарды байланыстырушы қоғамдық-әлеуметтік құбылыс деп баға берген [19, б.236].

Әдеби нормалық фактор іскерлік қарым-қатынастағы әдеби норманың қатаң сақталуын көрсетеді. Іскерлік қарым-қатынастағы ауызша сөйлеу мен жазбаша сөйлеу – бір медальдың екі жағы сияқты бірін-бірі толықтырып тұратын құбылыстар. Соған қарамастан олардың өзіне тән нормасы мен заңдылықтары бар.

Іскерлік қатынаста сөйлеудің кемелденген, жетілген, нормаланған жүйесі көрініс табады. Жалпыға ортақ орфоэпиялық (грекше orthos – дұрыс және epos – сөйлеу) және орфографиялық (дұрыс жазу) норманы басшылыққа ала отырып, ауызша және жазбаша сөйлеуге тән заңдылықтарға негізделеді. Бұл тілдік қатынастың мінсіз жүзеге асуына арқау болады. Ғалым С.Мырзабектің «Нормалар неғұрлым бірізді қалыптасқан болса, қатынас құралы тіл де соғұрлым мінсіз қызмет етеді» деген тұжырымы осы ойымызды ақтылай түседі [37, б.3]. Ауызша сөйлеу орфоэпиялық нормалар мен заңдылықтарға сүйенсе, жазбаша сөйлеу орфографиялық нормалар мен заңдылықтарға сүйенеді. Сондықтан сөйлеудің екі түрлі формасын анықтайтын құбылыс ретінде ерекшеленіп, әдеби тілдің ажырамас бір бөлшегіне жатады.

Қорыта келгенде, сөйлеу – тілдік қатынасқа түсудің алғышарты болғандықтан, сөйлеу мен тілдік қатынас – бір-бірінен ажырамайтын антропологистикалық категория болып табылады. Іскерлік қарым-қатынас – белгілі бір қоғамдық-әлеуметтік саладағы әлеуметтік топ өкілдерінің тілдесуі, пікірлесуі, ойын айтуы барысында жүзеге асатын процесс.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән ерекшеліктерді анықтайтын *динамикалық белгі* тілдік бірліктердің қозғалыстық қасиетке ие болуымен анықталады. Іскери қарым-қатынастағы *психологиялық белгі* қарым-қатынасқа түсушілердің түсіне алу; саралай алу; ойлау операцияларын жүзеге асыра алу қабілеттері арқылы көрінеді. Іскери қарым-қатынаста сөйлеудің *мәдени белгісі* этикалық нормалар арқылы анықталады.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің ерекшеліктері сөйлеу барысындағы *лингвопсихологиялық, лингвомәдени, лингвоқұқықтық, лингвоәлеуметтік, лингвопрагматикалық ұстанымдардың* қалыптасуына арқау болады.

Іскерлік қарым-қатынастың басты белгілері 1) интериндивидуалдық фактор; 2) қоғамдық-әлеуметтік фактор; 3) әдеби нормалық фактор арқылы арқылы анықталады. *Интериндивидуалдылық* – тілдік қатынасқа түсетін адамдардың байланысы, ортасы болғандықтан, *интраиндивидуалдық қызмет*– сол ортаның қажеттілігін өтеу мақсатында сөйлеу, ой-пікірін білдіру болып табылады. *Қоғамдық-әлеуметтік фактор* әрбір интериндивидуалдық ортада әлемдік идеялардың тоғысуын, әр саланың дамуын, әрбір ортадағы адамдардың ынтымақтасуын, ал *әдеби нормалық фактор* іскерлік қарым-қатынастағы әдеби норманың қатаң сақталуын көрсетеді.

1.2 Іскерлік қарым-қатынас пен кәсіби сөйлеудің арақатынасы

Қазіргі кезде сөйлеудің әлеуметтік-коммуникативтік қызметі іскери қатынаста айқын сезіледі. Іскерлік қарым-қатынастың басты ерекшелігі белгілі бір проблеманы талқылау, шешу, келісімге келумен байланысты. Сондықтан іскерлік қарым-қатынасқа кез келген адам емес, кәсіби деңгейі тең дәржелі адамдар түседі. Олардың кәсіби салаға қатысты ой-пікірін білдіруі *кәсіби сөйлеу* болып табылады.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу А.Байтұрсынұлы атап көрсеткендей, кәсіби шеберлікті талап етеді. Сөйлеудегі кәсіби шеберліктен кәсіби сөйлеу заңдылықтары қалыптасады.

Ғалым Т.Қордабаев сөйлеу мен тілдің айырым белгілерін атай келе, сөйлеуге тән ерекшеліктерді жіктеп көрсетті. Сөйлеуде тілдік материалдардың бойындағы мағыналар жанданып, қолданылу мүмкіндігі жан-жақты ашылатынын, біреулер оның ішіндегі асылдарын іріктеп алуға қабілетті екенін, оларды өз мақсаттарына сай тиісті орындарына қоя білетінін, ал енді біреулердің ондай шеберлікпен, дарындылықпен емесөз шама-шарқына қарай пайдалана алатынын айтады [16, б. 118-119]. Тілге жан бітіру, «тілдің асылдарын іріктеп алып, оларды өз мақсаттарына лайықты тиісті орындарына қоя білу» яғни «тілді шеберлікпен, дарындылықпен қолдану» кәсіби сөйлеуге тән негізгі ұстаным деп тануға болады. Кәсіби сөйлеуде іске, кәсіпке қатысты қажетті сөздерді іріктеу, оларды коммуникативтік мақсатқа сай жұмсай білу талабы қойылады. Бұл талапты өтеу үшін іскерлік салаға қатысты тілдік заңдылықтарды тілдік қатынас

жасауға негіз болатын грамматикалық жүйеге байлай білу қажет. Сонда кәсіби сөйлеу іскерлік қарым-қатынастың жүзеге асу процесін анықтайтын лингвистикалық көрсеткішке айналады. Ғалым Н.А.Ильцова сөйлеу процесін адаммен байланысты болып жатқан нақты жағдаяттармен, халықтың күнделікті қызметімен, тыныс-тіршілігімен байланысты қарастырып, сол кездегі оқиғаны хабарлау деп түсіндіреді [36, б.10]. Сол сияқты кәсіби сөйлеу де белгілі бір кәсіби салада адамдардың нақты жағдаяттарға, күнделікті қызметіне байланысты тілдік материалдарға жан бітіріп, мағыналық мүмкіндіктерді жан-жақты қолдана алу, көрсете білу деген қорытынды жасауға болады.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән **динамикалық, психологиялық, мәдени белгілер** кәсіби сөйлеуге де тән сипаттар болып табылады. Коммуникация жүзеге асатындықтан, кәсіби сөйлеу де сөйлеу ағымы арқылы қатынас орнайтын, есту, тыңдау арқылы түсінілетін, сөйлеуші мақсатына қарай іріктеліп қолданылатын, сұрақ-жауап арқылы диалогқа түсетін динамикалық сипатқа ие.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудегідей, индивидуалды психологизм мәселелері кәсіби сөйлеуге де тән құбылыс. Белгілі бір кәсіп субъектісі болып табылатын сөйлеуші мен тыңдаушының ойды жеткізу барысындағы ішкі психологиялық дайындығы, ақпаратты қабылдау кезіндегі тыңдаушының сезімі, сұрақ қою, жауап беру, қарсы пікір айту барысындағы коммуниканттардың эмоционалдық жай-күйі т.б. іскери қарым-қатынастағыдай, кәсіби сөйлеуде де индивидуалды-психологиялық ерекшелікке ие. Сондай-ақ кәсіби сөйлеуде де **психологиялық белгі** іскери қатынастағыдай, *түсіне алу; саралай алу (умозаключение); ойлау операцияларын жүзеге асыра алу* факторлары арқылы анықталады. Іскери қарым-қатынасқа тән сөйлеудің **мәдени белгісі** кәсіби сөйлесім субъектілерінің қатысым кезінде этикалық нормаларды қызмет бабында басты ұстанымдардың бірі ретінде қатаң сақтауынан көрінеді.

Кәсіби сөйлеу іскерлік қарым-қатынас барысында жүзеге асатындықтан, **іскери қарым-қатынастағы сөйлеу** деп те атауға болады. Сөйлеудің бұл түрі мынадай әлеуметтік сипатымен ерекшеленеді: *біріншіден*, сөйлеу мазмұны белгілі бір қызметтік жағдаятпен байланысты болады; *екіншіден*, сөйлеу процесіне белгілі бір кәсіпке қатысты әлеуметтік топ мүшелері түседі.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу де қоғамдық-әлеуметтік, экономикалық салаға байланысты әртүрлі мазмұнда болады.

Іскери қарым-қатынастың жүзеге асуына американдық ғалым, атақты Л.Блумфилд атап кеткендей, ынталандыру мен реакциялар тізбегі қызмет атқарады [38]. Ғалымның «сөйлеуге стимул болған іс-әрекет пен (R) оның практикада жүзеге асуын көрсететін әрекеттерді орындау (S)» формуласы бойынша іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу тілінің кәсіпке, қызметке байланысын, тілдік қатынасқа түсушілердің қандай әлеуметтік топқа қатысты екенін анықтауға болады. «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы Фрэнк Куйлаарстың сөйлеген сөзінен мысал келтірсек: «*Атырау*

мұнай өңдеу зауытында хош иісті көмірсутегілер өндірісі кешені пайдалануға енгізілді, бұл бүгіннің өзінде жоғары октанды бензиндердің өндірісін айтарлықтай ұлғайтуға мүмкіндік беріп отыр. Бензол параксилолы – өзіндік құны жоғары өнімдердің және бұдан арғы мұнай-химиялық шикізатты қайта құру үшін ең маңызды компоненттердің өндірісі жолға қойылды (Ф.К.). Мұнда Қазақстанда мұнайдың шығуы практикалық стимул (S) болып болып тұр. Мұнай өндірісінің дамуы адамның қызығушылығына, ынтасына әсер етіп, сөйлеу реакциясын тудырады. «Мұнай қайда өндіріледі, оның пайдасы қандай, қандай өнімдер алынады» т.б. (R) сияқты қызығушылықтар туындайды. Осыдан кейін кәсіби сөйлеу қажеттілігі туындап, іскерлік қарым-қатынас орнайды. Адамдар сөйлеуге қабілетті болғандықтан, таным иесі болғандықтан, мұнай саласының маманы болғандықтан осы ақпараттарды пайдалана отырып, әріптестерімен немесе осы салаға қызығушылық танытқан адамдармен тілдік қатынасқа түскен.

Н.А.Ильясова сөйлеуді ауызекі сөйлеу, көркем сөйлеу, тұрпайы сөйлеу, қарапайым сөйлеу, ғылыми сөйлеу түрінде жіктеп, ауызекі сөйлеуді адамдардың күнделікті қарым-қатынасы барысында жүзеге асатын және жалпыхалықтың сөйлеу дағдысына айналған сөйлеу түрі; қарапайым сөйлеуді жергілікті халықтың тілдік дәстүрі, дағдысы көрініс табатын, диалектілік ерекшеліктерге негізделген сөйлеу түрі; тұрпайы сөйлеуді тілдік норманы сақтамау, сөз әдебін ескермеу, тыңдаушыға жағымсыз әсер қалдыратын, сөйлеу мәдениетіне қарама-қайшы келетін сөйлеу түрі; көркем сөйлеуді сөздің экспрессивті-эмоционалдық қуатын арттыратын асыл сөздерді қолдану арқылы қабылдаушының қызығушылығын оятатын, танымдық мәні зор сөйлеу түрі; ғылыми сөйлеуді ырықты зейін, космикалық ойлау, таным тереңдігі арқылы көпшілік аса мән бере бермейтін мәселенің сырын ашатын сөйлеу түрі деп таниды [12, б.125-169]. Ал кәсіби сөйлеудің олардан өзіндік ерекшеліктері бар. Сөйлеудің басқа түрлерінде коммуникацияға түсушілерге түсінікті, бәрінің санасында кодталған ортақ сөздер қолданылып, сөйлеу жағдаяты күнделікті тыныс-тіршілікке қатысты хабарды білдіруге, белгілі бір мәселені талдауға, түсіндіруге қызмет атқарса, **кәсіби сөйлеу** әлеуметтік, саяси, экономикалық, құқықтық, гуманитарлық, идеологиялық т.б. сияқты қоғамның барлық саласына қатысты проблеманы шешуге, сол мақсатқа жетуге қызмет атқарады. Сондықтан кәсіби сөйлеуді *біріншіден*, кәсіби деңгейі жоғары іскер мамандарға тән сөйлеу түрі деп тануға болады. Олар өзінің ісіне, кәсібін қатысты кез келген аудиториямен және кез келген жағдаятта сөйлеу актісіне түсіп, іскери қарым-қатынастың сәтті өтуіне ықпал жасай алады; *екіншіден*, кәсіби сөйлеу – интеллектуалдық құндылықтарға негізделген сөйлеу түрі. Сөйлеуші сөйлеу барысында табысқа, нәтижеге жетудің ұтымды әдіс-тәсілдерін қолдана отырып, өзінің интеллектуалдық қабілетін көрсете алады, өзін-өзі таныта біледі; *үшіншіден*, кәсіби сөйлеу – коммуникативтік-әлеуметтік мәні ерекше сөйлеу түрі. Қоғамдағы белгілі бір кәсіби салада басшылар мен басшылардың, басшылар

мен қызметкерлердің, мамандар мен мамандардың, мамандар мен тұтынушылардың т.б. іскери қарым-қатынасқа түсуіне қызмет атқарады [39].

Кәсіби сөйлеуде Р.О.Якобсон атап көрсеткен сөйлеу актісіне қатысты адресант, адресат, контакт, код, контекст, ақпарат (сообщение) толық көрініс табады [40, с.197-198]. Бірақ олардың поэтикалық тілден өзіндік ерекшеліктері болады. 6 элементтің бәрі белгілі бір істің, кәсіптің талабынан туындайды. Оларды былайша жүйелеуге болады: *адресант* – белгілі бір кәсіби саланың маманы; *адресат* – сол салаға қатысы бар адам немесе ол да кәсіби маман. *Контакт* сөйлеу жағдаятының талабына сай кәсіби сөздерді іріктеу, интерпретациялау және сол сөздерді дұрыстап қолдана білу. *Код* – коммуникацияға түсуге ыңғайлы, барлық қатысушылардың түсінуіне, қабылдауына оңай болатын метатілді таңдау. Қазақстанда ресми сөйлеуге арналған метатіл – қазақ тілі мен орыс тілі. Аудиториядағы адамдарға (адресатқа) қазақ тілін қабылдау, түсіну жеңіл болса, іскери қарым-қатынас қазақ тілінде жүзеге асады. Егер адресатқа орыс тілі ыңғайлы болса, іскери қарым-қатынас орыс тілінде жүзеге асады. *Контекст* – алдына ала жоспарланып, жазылады. Адресант табысты коммуникацияға жету үшін сөйлейтін сөзін, сөйлеу барысында қолданатын тілдік амал-тәсілдерін алдын ала ойластырып алады. *Ақпарат* – ақпаратты жеткізудің тиімді тәсілдері қарастырылады. Ауызша формада айтуға қажетті ақпараттар мен жазбаша формада көрсетуге қажетті ақпараттар назарға алынады. Осыған орай, кәсіби сөйлеуді ауызша сөйлеу және жазбаша сөйлеу [12, с.118-119] түрінде екіге жіктеуге болады.

Кәсіби сөйлеудің ауызша формасы сөйлеуші мен тыңдаушының басы қосылып, коммуниканттар көзбе-көз, ауызба-ауыз сөйлесіп, пікірлесіп дискурстық сипатқа ие болған кезде жүзеге асады. Іскери қарым-қатынастан туындайтын ауызша формадағы кәсіби сөйлеуде жапон ғалымы Эрико Асадзума атағандай, адресант пен адресаттың рөлі алмасады. «Говорящий субъект», а по очереди проявляется множество разных субъектов, в то время как говорящий и слушающий, общаясь, меняются ролями. Говорящий говорит не монолгично с эгоцентричной позиции, он имеет опыт и слушающего, и то, что он будет говорить, когда настанет его очередь, зависит от услышанного им. Неверно, что один говорящий как субъект формирует акт коммуникации. Коммуникация совершается посредством обоюдного обмена говорящим и слушающим своимирольями [40].

Кәсіби сөйлеудің жазбаша формасында сөйлеуші мен тыңдаушының басы қосылмайды, сөйлеуші айтатын сөзіне өзін қатыстырмай, үшінші жақ категориясын пайдаланып, айтатын ойын баяндау әдісі арқылы жеткізеді.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу *әсер ету, ықпал жасау (воздействие), көзін жеткізу (убеждение), көндіру (внушение), жақтайтын және қарама-қарсы дәлелдер (довод) келтіру* фактілерінің қолданылуымен ерекшеленеді. Бұл фактілер прагматикадағы суггестиялық (сендіру) категорияның өрісін құрайды. Суггестия латынның *suggestion* (сендіру, внушение) ишара, тұспал (намек)) деген сөзінен тарап,

психологияда, лингвистикада жан-жақты зерттелуде. Іскери коммуникациядағы суггестиялық категориялар (сендіру категориясы) **табысты коммуникацияға** жетудің жолдарын көрсетеді. **Табысты коммуникация** – сөйлеу арқылы кәсіби біліктілікті, іскерлікті, нәтижеге жетуді жүзеге асыру. Осы мақсатқа жету үшін кәсіби сөйлеуге қойылатын үлкен талап бар. Ол – **дәлелдемеге (аргументке) сүйеніп сөйлеу**. Бұл мәселені ең алғаш қазақтың ағартушы-ғалымы, тіл ғылымының негізін салушы, реформатор А.Байтұрсынұлы дәлелдеген еді. Ғалым «Қара сөз» атты зерттеуінде оны әуезе, әліптеме (суреттеу), пайымдама (зейіндеме) түрінде жіктеп, әуезені 6-ға, әліптеуді 2-ге, пайымдаманы 4-ке бөлген [14]. Ғалымның «қара сөз» деп атап, оны жүйелеудегі ұстанымын **аргументке сүйену ұстанымы** деп атауға болады. Себебі барлығында да аргументке сүйену басшылыққа алынады. Іскери қарым-қатынаста аргументке сүйенуді басты талапқа жатқызудың мәні мынада: аргумент болмаса сенім болмайды, сенім болмаса қабылдаушы ешқандай әсер алмайды. Әсер ете алмаған соң ықпал жасау, көзін жеткізу, көндіру, жақтайтын және қарама-қарсы дәлелдер келтіру сияқты фактілер өз-өзінен жойылады. Бұл кезде іскери қарым-қатынас тоқтайды. А.Байтұрсынұлының «қара сөз» деп аталатын сөз жүйесін арнайы зерттеп, оның мәнін нақты аргументтерге сүйене отырып айқындап беруі осы мәселені шешуге арқау болып отыр. Ғалымның жасаған тұжырымдарына зер салсақ, барлығы да белгілі бір кәсіптің, мамандықтың, істің аясындағы адамдардың қарым-қатынасына негізделген сөз жүйесі теориясын жасағанына көз жеткіземіз. Ғалым болған оқиғаны бастан аяқ болған түрінде және мерзімін, мекенін көрсете мазмұндап, мағлұмат беруді **әуезе** деп атаған. Мұндағы мерзімін, мекенін көрсете мазмұндауды **аргументт** деп тануға болады. Әуезе ақпар беру мағынасында жұмсалатынын айта келе, оны 3-ке бөліп қарастырады. Олар: мәлімдеу, мазмұндау, қорыту. «Мәлімдеуде иә, уақиғаның алдында не болғаны айтылады, иә айтушының оқиғадан қанша хабардар екендігі айтылады. Мазмұндауда уақиға қалай болып, қалай өткені айтылады. Қорытуда иә уақиғадан шыққан нәтижесі, (ақтығы) айтылады, иә айтушының қарары айтылады», – дей келіп, әуезені – *шежіре, заман хат, өмірбаян, мінездеме, тарих, тарихи әңгіме* түрінде жіктейді. Шежірені уақиға сарынымен емес, уақыт, туыс сарынымен айтылатын әуезе тобы деп, Шәкәрімнің «Қазақ әм хандар шежіресі» кітабындағы әңгімелерді шежіре деп таниды. Уақиға сарыны, болған уақиғаның түп себептері, елді шабу, қатын-баланы шабу туралы бір жерде қойылтылған, бір жерде сұйылтылған ұсақ-түйек сөз, бір жерде рас болған уақиға, бір жерде жұрт аузындағы әуезе болған өтірік-шынды әңгімелер қосылған шежірелерді бұл топқа жатқызбайды [41, 347 б.].

Біреудің заманында болған тарихи уақиғадан, яки өз ішінде болған істерден дерек беруді *заман хат* деп атап, оның шежіреге қарғанда жүйелі, тәртіпті келетінін айтады. Заман хатты тек оқымыстылар ғана жазады деп, коммуниканттың статусын белгілеп береді. Ол өз көңілінің күйіне түспейтін, достыққа да, қастыққа да қарамайтын табиғаттан тысқары адам болуы керек

екенін ескертеді. Заман хаттың уақыт сарынымен емес, іс сарынымен жазылатынын айтады. Абайдың қара сөздерінде, Шоқан турасындағы Потанин, Ядернецев сөздерінде Торайғырұлының «Жазықсыз тамған қан» сөзінде заман хат болатындай аргументтер бар екенін ескертеді.

Өмірбаянда біреудің туғаннан бастап өлгенге шейінгі өмірін жазу не айту деп, оның ерекшеліктерін былайша дәлелдейді: белгілі болған адамның өмірі қалай болып, қандай күйде өткенін көрсету; сол адам туралы аргументтерді сипат қағаздардан алу немесе білетін адамдардың ауызша айтуынан алу; ылғи сипатты мағлұматтардан құралған сөз. Ғалым бұған Абылайдың, Абайдың, Ақансерінің өмірбаяндарын жатқызады.

Мінездемені адамның, елдің, жұрттың, таптың, ұлттың сырын, мінезін танытып көрсету құралы деп таниды. Бұл өмірбаянның да, заман хаттың да, тарихтың да ішіне бөлім есебінде жұмсала беретін ерекшелікке ие екенін көрсетеді. Адамды мінездегенде – өмірбаянның, жұртты, ұлтты, заманды мінездегенде – тарихтың бөліміне кіретінін айтып, өмірбаянның аяқ жағы ылғи мінездемеге айналып кететінін айтады. Тарихты сөздің ең ұлысы, ең сипаттысы деп санайды. «Тарихтың қызметі бүтін адам баласынан яки бүтін бір жұрттың иә бір таптың өткен өмірін болған күйінде айнытпай айту. Тарихтың мақсаты – бүтін адам баласының өмірі нендей табиғит заңымен өзгеретінін білу. Тарихшылар халық басынан кешкен түрлі уақиғалардың мағлұматын сымға тартқандай, сынға салып, мінсіз етіп, дұрыстап өткізеді», – дейді ғалым. Тарих пен тарихи әңгіменің де өзіндік ерекшеліктері бар екенін ескеріп, тарих жүзінде белгілі адамдар, нәрселер, уақиғалар турасында сөйлейтін әуезелерді тарихи әңгімеге жатқызады. Жұрт әңгіме қып айтып жүретін лақап, аңыз әнімелердің өтірігі көп болатынын айтып, оларды тарихи әңгімеге жатқызбайды. Тарихи әңгіме тарих асасына сүйенетін шын әңгіме болады деп, мәселен, «Қазақ» газетінде басылған «Әзірет сұлтан», «Тұрғанбай датқа» турасындағы әнімелерді тарихи әңгімеге жатқызады.

Ендеше, А.Байтұрсынұлы негізін қалаған *шежіре, заман (қоғам), өмірбаян, мінездеме, тарих, тарихи әңгімені* кәсіби сөйлеудің мәнін анықтайтын қатысымдық бірліктер деп атауға болады.

Оларды кәсіби сөйлеу құралы ретінде тануға ғалым атап көрсеткен аргументтер негіз болады.

А.Байтұрсынұлы шешен сөз бен көсем сөз деп атап, сөйлеу кезіндегі сөз жүйесін зерделегенде сөйлеудің ауызша және жазбаша формада жүзеге асатынын дәлелдейтін тұжырымдар келтірген. «Шешен сөзде айтушының мақсаты – баяндап, сипаттап анық түсіндіріп беру» деп, оған қойылатын талаптарды прагматикалық аспектіде зерделейді. Дәлірек айтқанда, шешен сөзге тән прагматикалық мақсатты анықтап берген. Олар: қанға, жанға әсер етіп, арбау сияқты адамның ойын да, бойын да балқытып, билеп алып кетуге ыждаһат ету; адамның жүрегін билеп, жүйесін босату, қанын қыздыру, намысын келтіру, арқасын қоздыру. Шешен сөздің бес түрі болатынын атайды. Оларды былайша жіктеп талдайды:

а) шешендер жиынды аузына қаратып, нандырып, сендіріп, мемлекет ісіне қарар шығару мақсатымен сөйлегенде, **саясат шешен сөзі** деп аталады.

ә) шешендер сотта айыпкер адамдарды ақтау иә қаралау мақсатпен сөйлегенде сот билігіне әсер ету үшін айтқан сөздері **билік шешен сөзі** деп аталады.

б) біреудің халық алдында еткен еңбегін, өткізген қызметін айтып, қошеметтеп сөйлеген шешеннің сөзі **қошемет шешен сөзі** деп аталады.

в) білімділердің, ғалымдардың пән мазмұнды сөйлегені **білім шешен сөзі** деп аталады.

г) дін жайынан сөйлеген ғұламалар сөзі, молдалар сөзі **уағыз** деп аталады [41].

Ғалым шешен сөздің де, көсем сөздің де мақсаты «әлеуметке айтқанын істету» екенін көрсетіп, «шешен сөздің айырмасы ауызбен айтылады, көсем сөз жазумен айтылады» деп тұжырымдайды [41, б.406].

Ғалымның «Әлеумет, шаруашылық, қазыналық, мектептік, соттық, саясаттық, тағысын тағы сондай қоғамдық істерін түзеу, жаңалау, өзгерту керек болған кезінде халықты соған көсем сөз арқылы ұйытып, көбінің миына қондырып көңіліне сіңіреді. Көсем сөз күндегі мәселе жайын сөйлейтін сөз болған соң кезіндегі шығып тұрған газет, журнал жүзінде шығады. Көсем сөз әлеуметке басшылық есебінде айтылатын сөз болғандықтан, жұрт ісіне мәнісі зор болады. Басшылығы дұрыс болса, әлеуметті түзейді. Теріс басшылық қылса, әлеуметті адастырады. Солай болған соң көсем сөз жазып әлеуметке басшылық қылатын адам көпті көрген көсем, білімді адам боларға керек. Әйтпесе дүмше молда сияқты, көбі көсемдік қыламын деп, әлеуметті адастырып, пайда орнына зиян келтірмек» деген тұжырымынан [41, б.406] іскерлік қарым-қатынасқа тән белгілерді, кәсіби сөйлеуге қажетті шарттарды, белгілерді айқын көреміз. Сондықтан А.Байтұрсынұлын кәсіби сөйлеудің негізін қалаған ғалым ретінде танып, соның негізінде кәсіби сөйлеудің ерекшелігін былайша жіктеуге болады деп тұжырымдаймыз: кәсіби сөйлеу «шешен сөз», «көсем сөз» түрінде жіктеледі; олар – сөйлеудің басқа түрлері сияқты ауызша және жазбаша формада жүзеге асатын сөйлеу түрі. Шешен сөз ауызша формадағы кәсіби сөйлеу түрін анықтайды, көсем сөз жазбаша формадағы кәсіби сөйлеу түрін анықтайды.

Қазіргі ғылыми айнылымдағы «дискурс» сөзінің мәнін А.Байтұрсынұлы «шешен сөз» деп атағанына айқын көзіміз жетіп отыр. Сондықтан дискурсты шешен сөз деп танаймыз. Қазіргі қазақ лингвистикасында берік орын алған саяси дискурсты, А. Байтұрсынұлының сөзімен айтсақ, саясат шешен сөзі; заң дискурсын – билік шешен сөзі; ғылыми дискурсты – білім шешен сөзі; діни дискурсты – уағыз шешен сөзі түрінде ғылыми айналымға енгізуге болады. Олар кәсіби сөйлеудің ауызша формасын жүзеге асыратын сөйлеу түрлеріне жатады.

Кәсіби сөйлеудің жазбаша формасы көсем сөздің негізінде жүзеге асатынын дәлелдеген А.Байтұрсынұлының тұжырымы негізінде оларды

элеуметке арналған көсем сөз, шаруашылыққа арналған көсем сөз, қазынаға арналған көсем сөз, мектепке арналған көсем сөз, сот ісіне арналған көсем сөз, саясатқа арналған көсем сөз т.б. түрінде жүйелей беруге болады.

А.Байтұрсынұлы атаған *шежіре, заман, хат, өмірбаян, мінездеме, тарих, тарихи әңгіме* ауызша формада жұмсалса – шешен сөзге, жазбаша формада жұмсалса – көсем сөзге жатады. Оларды кәсіби сөйлеуге жатқызуға арқау болатын **басты белгі – нақты аргументке негізделуі**. Олардың іскери қарым-қатынаспен арақатынасын айқындайтын көрсеткішті коммуникатор тұрғысынан және кәсіби сөйлеудің ауызша және жазбаша формада өмір сүруімен дәлелдеуге болады. Коммуникатор тұрғысынан келгенде мынадай мәселені ескеру қажет: кәсіби сөйлеу ауызша формада жүзеге асса сөйлеушінің, жазбаша формада жүзеге асса автордың шындыққа жанасатын, қабылдаушының сезіміне әсер ете алатын, оның сенуіне, қызығуына, түсінуіне т.б. негіз болатын аргументтерді пайдалана алу қабілеті болуы керек. Ауызша және жазбашада формада көрініс табуы тұрғысынан қарастыратын болсақ, кез келген тілдік қатынастың жүзеге асатыны арқау болады.

Кәсіби сөйлеу мен іскери қарым-қатынас – бірінсіз-бірі өмір сүре алмайтын лингвистикалық құбылыстар. **Кәсіби сөйлеу әрбір адамның ақпаратты жеткізу мақсатындағы сөйлеуінен, тілдік бірліктерді қолдануынан айқындалатын индивидуалды құбылыс болса, іскери қарым-қатынас – сол адамның қоғамдағы қызметіне, қоғамдық ортаны игеруіне арқау болатын қоғамдық-элеуметтік құбылыс**. А.Байтұрсынұлы атап кеткендей, элеуметке басшылық қылатын көпті көрген көсем, білімді адам кәсіби сөйлеу құзыретіне ие болып, өзінің сөзін ауызша және жазбаша формада жеткізу арқылы қоғамдық ортаны игереді. Қоғамның басқа мүшелері соған сеніп, иланып, әсерленіп, өзіне қажетті ақпаратты алса, іскери қарым-қатынас жүзеге асады.

Кәсіби сөйлеу мен іскери қарым-қатынастың сәтті жүзеге асуына арқау болатын мәні ХХ ғасырдың 50-жылдарындағы риторикалық зерттеулерде арнайы назарға алынды. Белгиялық ғалым, философ Х.Перельман мен Л.Ольбрех-Тытеканың 1958 жылы «Трактат об аргументации: Новая риторика» атты еңбегі жарияланып, онда сендіру категориясы көңілге, ақыл-ойға сенім орнататын дәлелдерге (рассудочная аргументация) негізделетінін айтады. Х.Перельман ұтымды дәлелдеме (рациональная аргументация) мен ақыл-ойға қонымды, сенімді дәлелдеменің (рассудочная аргументация) айырым белгілерін коммуникативтік аспектіде айқындап береді. Көңілге, ақыл-ойға сенім орнататын дәлелдер сөйлеуші мен тыңдаушының басы қосылған жерде, яғни адресант пен адресаттың сөйлеу (речевой) актісіне түсу процесіндегі риторикалық құрылымға, ал ұтымды дәлелдеме нақты сөйлеуші мен тыңдаушыға қатысты емес, жалпы көпшілікке арналған риторикалық құрылымға тәуелді деп таниды [42, с.98].

Риторикалық құрылым – дискурстың микроқұрылымын анықтайтын жүйе. Бұл туралы А.М.Жалалова дискурс ең кіші элементарлы бірліктерге

және көлемі одан үлкендеу болып келетін дискурстық элементтерге жіктелетінін айта келіп, олардың арасындағы байланыстардан риторикалық құрылым түзілетінін дәлелдейді[43]. Ендеше, риторикалық құрылым дискурста көрініс табады. Дискурс дегеніміз – грек тілінен аударғанда жол, мазмұндау, әңгімелеу; латын тілінен аударғанда пікірлесу, аргумент, әңгімелесу; француз тілінен аударғанда – сөйлеу (речь)[44]. Осыған орай, дискурсты іскери қарым-қатынастағы кәсіби сөйлеу категориясы ретінде танып, оны мазмұндау, баяндау дискурсы; пікірлесу, әңгімелесу дискурсы түрінде жіктеуге болады. Баяндау, мазмұндау дискурсында ұтымды дәлелдеме, пікірлесу дискурсына ақыл-ойға сенім орнататын дәлелдеме тән деп санаймыз.

Мазмұндау, баяндау дискурсын – көсем сөзге (жазбаша формаға) қойылатын талаптарға, пікірлесу, әңгімелесу дискурсын – шешен сөзге (ауызша формаға) қойылатын талаптарға сай жүйелеуге болады.

Мазмұндау, баяндау дискурсы іскери қарым-қатынастың жазбаша формасындағы кәсіби сөйлеу түрін көрсетеді. Оған жоғарыда аталып кеткендей Ш.Құдайбердіұлының «Түрік, қырғыз, қазақ һәм хандар шежіресі» атты еңбегін жатқызуға болады. Бұл еңбекті іскери қарым-қатынас құралы және кәсіби сөйлеудің үлгісі ретінде тануға негіз болатын факторлар мыналар: *біріншіден*, автор сол саланы кәсіби тұрғыда меңгерген маман; *екіншіден*, ұтымды аргументтерді тиімді пайдаланып, сол арқылы қоғамдық ортаны игерген; *үшіншіден*, ақпарат риторикалық құрылымға негізделіп, ауызекі сөйлеу стилінде жазылған. Сондықтан дискурстың талаптарына лайық болып тұр. Нақты талдау арқылы дәлелдейік.

Ш.Құдайбердіұлының «Түрік, қырғыз, қазақ һәм хандар шежіресі» атты еңбегін іскери қарым-қатынас құралы, кәсіби сөйлеудің үлгісі ретінде танытатын факторлар:

1) автордың кәсіби біліктілігін, білгір маман екенін анықтайтын факторлар: «Тәбіри», «Тарих ғу-муми», «Тарих антшар аласлам» атты мұсылманша кітаптар; Нәжиб Ғасымбектің «Түрік тарихы», Әбілғазы Бахадүр ханның «Шежіре түрік» кітабы; Радловтың ұйғыр туралы, Аристовтың түрік нәсілі туралы, әртүрлі жұрттың шежірелерінен орысшаға көшірген сөздерді, «Құдатұғ біліг», «Кошочидам» кітаптарынан алынған сөздерді; қытайдың Юән-шау-Ми-ши деген жазушысының сөзін; араб-парсы, рум-европа жазушыларының сөзін т.б. қолдануынан жан-жақты ізденген, маманданған адам екенін көреміз.

2) Ұтымды аргументтердің өте көп қолданылуы: соның бірі түрік патшалығы туралы ұтымды аргументті мысалға келтіруге болады. «...*Біздің халық Со, яки Сит, яғни Шис нәсілінен. Қытайша тукю, бізше түрік атанған халықтан шыққанымыз анық болды. Ол Со яки Сит халқы көбейіп, қозғалғандықтан төрт бөлек болып, бірі Алтайдың темірқазық жақ тұмсығындағы Қу өзенінде болып, Қу елі орысша Куманды атаған. Екінші бөлігі Апу мен Қан яғни Абақан мен Енисей өзенінің арасында болып, қырғыз атанған. Үшінші бөлігі Алтайдағы Шу өзенінде болып, қытайша чук-си,*

орысша чуйский атанады. Төртінші бөлігі қытайша тукю, бізше түрік атанып, шу өзенінің жоғарғы басындағы жартасты тауда болды. Бәрі тукюға қараған да, біздіңше түрік патшалығы атанған. Кейінгі кезде әлденеше хандыққа бөлініп, әртүрлі атпен аталғандары көп болса да, соның бір табынан түрік аты жоғалмаған» деген пікірі қазіргі түркологияда, тарихта т.б. өз жалғасын тауып келеді [45].

3) дискурстық элементтердің қолданылуы. Дискурстық элементтер қатарына субъектілік мәндегі сөйлемдердің қолданылуын жатқызамыз. Мысалы: *Рашид-ад-дин мен Әбілғазы ханның айтатұғын шыңғыс хан кезіндегі ұйғыр жұртының Бауырчык Едигұт деген ханы, оны Рашид-ад-дин Баржүк деп жазады. Ейдигу деген лақап аты деп қытай айтады. Едигұт деп хандарын айтушы еді деп Әбілғазы айтады. Және Шыңғыс тұсында ұйғырлар қидан, яғни қара қытайға қарағаны, Тайтқызу, яғни Шыңғыс ханды естіп, қара қытайдың жандаралын өлтіріп, шыңғыс ханға қарағаны да және Иәли Андон деген Шыңғыс ханның қызық алғаны да бәрі тура келеді. Ол Бауырчык Едигұттың Шыңғыс ханға қарағаны 1209 жылы еді (Ш.Қ.).*

Сөйлемдерді субъектілік мәндегі сөйлемдер және объектілік мәндегі сөйлемдер түрінде жіктеген ғалым Н.А.Ильясова субъектілік мән сөйлемді қатысымдық бірлік ретінде танудың бірден-бір көрсеткіші деп, оны айқындаудың жолдарын былайша саралап береді: сөйлемдегі айтылған ойда тек адамның әрекеті мен оның нәтижесі туралы хабар болады; сөйлемде сөйлеуші, тыңдаушы, басқа адам, бөгде адамның қатысы көрініп тұрады; сөйлеу актісіне қатысушы адресант, адресаттарды анықтауға болады; әрбір субъектінің сөйлеу актісіндегі орнын айқындауға болады [36, б.62]. Ғалым субъектілік мәндегі сөйлемдерді сөйлесім-сөйлемдер деп атайды да оларды өз ішінде диалогты сөйлесім-сөйлемдер, арнаулы жақты сөйлесім-сөйлемдер, сөз сөйлем құрылымды сөйлесім-сөйлемдер түрінде жіктейді [36, б.64]. Аталған сөйлемнің барлығы сөйлеу актісі тұрғысында талданып, қатысымдық бірлік (коммуникативтік) ретінде зерделенген. Осы теорияны басшылыққа ала отырып, сөйлесім-сөйлемдерді элементарлы дискурстық бірліктер деп танимыз. **Элементарлы дискурстық бірлік** мәселесі турасында ресейлік ғалымдар В.И.Полесская мен А.А.Кибриктің тұжырымына сүйенсек, семантикалық-синтаксистік аспектіде қарастырғанда, элементарлы дискурстық бірліктер (ЭДБ) (элементарные дискурсивные единицы – ЭДЕ) көлемі үлкен және кіші клаузалардан тұрады [46]. Википедиялық сөздікте клауза термині «элементарное предложение, предикация» деген мағынаны білдіретіні көрсетілген[47].Клаузды мәтін компонентіне жататын жай сөйлемдер деп таниды [12, б.183]. Аталған ғылыми тұжырымдарды теориялық негізге ала отырып, элементарлы дискурстық бірліктер қатарына сөйлесім-сөйлемдерді жатқызамыз. Олардың ішіндегі диалогты сөйлесім сөйлем мен сөз құрылымды сөйлесім сөйлемдерді кіші клаузалардан тұратын дискурстық единицалар, арнаулы жақты сөйлесім-сөйлемдерді үлкен

клауздан тұратын дискурситық единицаларға жатқызамыз. Олар дискурстың құрылымын анықтайтын жүйе (риторикалық құрылым) болып табылады.

Жоғарыда талданған Ш.Құдайбердіұлының «Түрік, қырғыз, қазақ һәм хандар шежіресі» еңбегін жазбаша формадағы тарихи дискурсқа жатқызуға болады. Себебі автор үлкен клауздан тұратын дискурстық ақпаратқа негізделген сөйлемдерді қолданады. Атап айтқанда, арнаулы жақты сөйлесім-сөйлемдерді қолдану арқылы, ауызекі сөйлеу стилінде жазады. Мысалмен дәлелдесек: *Ғайса пайғамбардан соңғы 43 жылы хун хандығы екі бөлінді. Бірі оң түс, бірі сол түс атанып, 65 жылы екеуі бірігіп, қытайдың Шанси мен Хами деген жеріне барса да жеңіліп қайтты. Оларды қытайдың Цзу-һян деген жандаралы қуып, Килушан тауында және жеңіп, әскерін қырып, сонда сол түс хунның ханыменен бірталайы күнбатысқа қашты. Сол себепті 93 жылы сол түс хун хандығы жоғалды (Ш.Қ.).* Мәтін құрамындағы әрбір жай сөйлем клауз болса, олардың дикурстық бірлік ретінде танылуына актуализацияға түсуі арқау болады. *Ғайса пайғамбардан соңғы 43 жылы хун хандығы екі бөлінді* деген сөйлемді актуализацияға түсіріп көрейік:

Хун хандығы қашан бөлінді? // жауабы: Ғайса пайғамбардан соңғы 43 жылы.

Ғайса пайғамбардан соңғы 43 жылы кімдер екіге бөлінді? // жауабы: хун хандығы.

Ғайса пайғамбардан соңғы 43 жылы не болды? // Хун хандығы екіге бөлінді. Осылайша сөйлемдер дискурстық құрылым түзуге қабілетті болады.

Ауызша формадағы дискурс, А.Байтұрсынұлы тілімен айтқанда, «шешен сөз» қазақ танымында бұрыннан орныққан. Оған қазақтың би-шешендерінің сөздері дәлел. Шешендік сөздерде іскери қарым-қатынасқа, кәсіби сөйлеуге тән белгілер толық көрініс тапқан. Сондықтан қазақтың би-шешендерінің сөздерін іскери қарым-қатынас жасаудың ұлттық негізін құрайтын асыл мұрамыз деп бағалауға болады.

Абу Насыр әл Фараби өзінің «Риторика» атты еңбегінде шешендікті мақсатқа көз жеткізу арқылы дәлелдеу керек деп түсіндіреді. Қандай да бір нәрсеге тыңдаушының көзін жеткізу үшін риторикалық амалдар қолданылатынын айтады. «Көз жеткізу» адамдардың бір-бірімен қарым-қатынас жасаған кезінде айтушы мен сұраушының көзқарасында дәлелді білімнің немесе дәлелді ой-пікірдің болуын талап ететін термин ретінде қолданылады. Дәлелді білім немесе дәлелді ой-пікір болған кезде талқыланған мәселеге байланысты адамдардың көзқарасы теріске шығарылмайтынын айтады. *Риторика* тілдік қарым-қатынас кезінде көз жеткізіп сендіру әдісі деген мағынада жұмсалады. Риторикалық амалдар сөйлеуші және тыңдаушы тарапынан сараланады. Сөйлеуші тұрғысынан қарастырылатын амалдар: тыңдаушыларды еріксіз қызықтыру; пікірталаста айтушы өз сөзінің растығына, қарсыласының айтқан сөзінің жалған екеніне сендіру; сөйлеуші төрешіні, жан-жанындағы басқа адамдарды өзіне не, қарсылас жағына тарту; қарсыласының сенімділігін әлсіретіп, рухани қобалжуға әкелу; қарсыласының айтқанына қарсылық білдіру, тіпті ызалану,

ақылынан адасу жағдайына дейін әкелу; айтқан сөзінің мазмұнына көз жеткізіп, иландыру үшін кейбір рухани күштерді қоздырып (ашу, жанашырлық т.б.) тыңдаушыны алдын ала дайындау; Сөйлеушінің этикасы тұрғысынан қарастырылатын амалдар: тыңдаушылардың ниетін ақиқат деп қабылдау; тыңдаушылар адамгершілік қасиетке ие адамдар; тыңдаушы ғылым жолындағы ғалымдар болса, ең алдымен адамгершілік қасиетке ие, сосын ғылымдағы адамгершілік сапасын игеруші ретінде қабылдау[48]. Әл Фарабидың риторикалық әдістерін қазақтың шешендік сөздері арқылы аргументтік тұрғыдан дәлелдеуге болады. Сондықтан ұрпақтан-ұрпаққа мирас болып келе жатқан, қазақтың би-шешендерінен қалған шешендік сөздерді іскери қарым-қатынастың ұлттық сипатын айқындайтын кәсіби сөйлеу үлгілері деп танымыз. Оны Әйтеке бидің іскерлігін, кәсібилігін, сыншылдығын танытатын сөздерінен көруге болады.

Бірде Жоңғар ханы Қалден Церен Әйтеке бидің шартарапқа танылған сыншылдығын естіп, астындағы тұлпарын сынау үшін биді өзіне алдыртып:

-Менің сымқа тартқан күмістей астымдағы тұлпарымды сынап берші,-дейді. Сонда Әйтеке би:

-Мұның нағыз тұлпарға үш қайнаса да сорпасы қосылмайды. Есекке шатысы бар. Тұрпатына, төзімділігіне зер салыпсың. Құлын кезінде енесі өліп, сарттың саудагері есекке теліген екен. Әлгінде кісінегенде бақырған есектей дауысын созып, екі бүйірін солқылдатып, үні тарғылданып шықты. Ал шынайы тұлпар даусын қоңыраудай сыңғырлатып, үзілтіп, әсерлі қайырып кісінейді,-дейді.

Әйтеке бидің көріпкелдігі мен сыншылдығына қайран қалған қонтайшы жеңілгенін мойындаған екен (ҚШС).

Жоңғар ханы Қалден Церен Әйтеке биге астындағы тұлпарын сынатқанда Әйтеке би оның тұлпар емес екенін дәлелдейді. Оны **аргументтік талдау** арқылы көрсетуге болады. Әйтеке би тұлпарды сынау мақсатындағы сөйлеген сөзінде мынадай екі аргументке сүйенеді: **1. Есекке шатысы бар екенін дәлелдеу; 2. Шынайы тұлпардың сипатын дәлелдеу.**

Есекке шатысы бар екенін дәлелдеуі: құлын кезінде енесі өліп, есекке телінгенін айтады. Сондықтан кісінегенде бақырған есектей дауысын созатынын, сол себепті екі бүйірі солқылдап, үні тарғыл шығатынын алға тартады.

Шынайы тұлпардың сипатын дәлелдеуі. Шынайы тұлпардың дауысы қоңыраудай сыңғарлап шығатынын, оны үзілтіп, әсерлі қайырып кісіненітінін келтіреді.

Әйтеке бидің қолданған аргументтерін көңілге қонымды, ақыл-ойға түйетін дәлелдеме ретінде бағалауға болады.

Қазақтың шешендік сөздерінде көңілге қонымды, ақыл-ойға түйетін керекті ақпараттар кеңінен көрініс табады.

Әз Жәнібек хан мен оның алпыс екі биі және Жиренше шешеннің арасында болған шешендік сөзге назар аударсақ, көңілге сенім ұялатып, ақыл-ойды дамытатын дәлелдемелерді кеңінен көруге болады.

Жәнібек хан алпыс екі биге «Дүниеде не өлмейді?» деген сауал тастағанда, олардың жауабы толық дәлелдемеге негізделгенін көреміз. Олар асқар тау, ағын су, ай мен күн, қара жер өлмейтінін айтса, Жиренше шешеннің жауабы одан да терең аргументтерге негізделеді.

Ағын судың өлгені –

Алты ай қыста қатқаны.

Асқар таудың өлгені –

Басын бұлттың жапқаны.

Ай мен күннің өлгені –

Еңкейіп барып батқаны.

Қара жердің өлгені –

Қар астында жатқаны.

Ажал деген атқан оқ,

Бір Алланың қақпаны.

Дүниеде не өлмейді?

Жақсының аты өлмейді,

Ғалымның хаты өлмейді (Жш).

Мұндағы әрбір дәлелдеме (аргумент) өмірден алынған, ғасырлар бойғы өмірлік тәжірибеден жинақталған дәлелдеме, сондықтан көңілге сенім ұялататын, ақыл-ойға сыйымды дәлелдеме (рассудочная аргументация) ретінде бағаланады.

Қорыта келгенде, іскерлік қарым-қатынасқа кез келген адам емес, кәсіби деңгейі тең дәрежелі адамдар түсетіндіктен, олардың кәсіби салаға қатысты ой-пікірін білдіруі *кәсіби сөйлеу* болып табылады. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу – кәсіби деңгейді талап ететін, формалық жақтан да, мазмұндық жақтан да өзіндік ерекшеліктерге ие тілдік қатынас формасы. Іскерлік қатынастық кәсіби сөйлеуге жатқызуға арқау болатын басты белгі – нақты *аргументке негізделуі*. Кәсіби сөйлеу әлеуметтік, саяси, экономикалық, құқықтық, гуманитарлық, идеологиялық т.б. сияқты қоғамның барлық саласына қатысты проблеманы шешуге, сол мақсатқа жетуге қызмет атқарады. Кәсіби сөйлеу «шешен сөз», «көсем сөз» түрінде жіктеледі. Шешен сөз ауызша формадағы (пікірлесу, әңгімелесу дискурсы) кәсіби сөйлеу түрін анықтайды, көсем сөз жазбаша формадағы (баяндау дискурсы) кәсіби сөйлеу түрін анықтайды.

Іскери қарым-қатынас барысындағы сөйлеуде дискурсқа айналатын проблема бәріне ортақ, бәрінің сол проблемаға қатысты өзіндік пікірі, көзқарасы, жақтайтын дәлелі, қарама-қарсы дәлелі болады. Сөйлеуші өзінің пікірін, көзқарасын, ойын дәлелдеу арқылы табысты коммуникацияға жетеді. Ол үшін сөйлеуші дәлелдемеге негізделген риторикалық құрылымды тиімді пайдаланады.

1.3 Іскери қарым-қатынасқа тән риторикалық категориялар және оның қызметі

Іскери қарым-қатынас – кәсіби мамандар мен іскери салаға қатысы бар адамдардың арасындағы сөйлесім әрекетінің жүзеге асуын айқындайтын тілдік қатынас түрі. Іскери қатынаста адамдар ғалым Ф.Оразбаева атап көрсеткендей, айтылым, тыңдалым, жазылым, оқылым, тілдесім әрекетіне түседі. Айту да, оқу да, есту де, жазу да, тілдесу де белгілі бір хабарланған, баяндалған ойды түсінуге негізделетінін [18,б.538] ескере келе, бұл белгіні іскери қатынасқа да тән басты көрсеткіш деп есептейміз. Алайда іскери қатынас барысындағы сөйлесім әрекеті тұрмыстық қатынастағы сөйлесім әрекетімен бірдей болмайды. Іскери қатынаста коммуниканттарға қойылатын арнайы талаптар болады. Олар: қабылдау, білу, әдеп, сыпайылық, этика, эмпатия, рефлексия, прагматика т.б. Бұлар адресант (сөйлеуші) пен адресаттың (тыңдаушының) ой-түйсігінде не болып жатқанын, олардың қаншалықты түсінгенін бағамдай отырып, коммуникативтік жағдаятқа қарай арнайы тәсілдерді қолданауды қажет етеді. Оның ғылыми-теориялық негізін Аристотельдің риторикалық категориялары негізінде түсіндіруге болады. Аристотель өз заманында-ақ (ІҮғ.) көпшілік алдында сөз сөйлеудің талаптарын анықтап берген. Шаршы топ алдында сөйлегенде тыңдаушыларды өз сөзіне сендіре алу басты мақсат екенін жан-жақты түсіндірген. «Сендіру – белгілі бір нәрсені нақты дәлелдеп, оған адамдарды сендіре алу» деп тұжырым жасап, сендірудің тәсілдерін жан-жақты қарастырған. Оны **логос, этос, пафос** [49] түрінде үш топқа бөліп, ораторлық шеберлікті игерудің басты көрсеткіштеріне жатқызған. Ораторлық шеберлік көне грек тілінде риторика (*rhetorike*) деп аталған. Сондықтан да логос, этос, пафос элементтері риторикалық категорияларға жатқызылады. Ораторлық шеберлікті қолдану мен оның ұстанымдары туралы тұңғыш рет арнайы кітап жазған көне грек дәуірінің зерттеушісі Аристотельдің тұжырымдары бүгінгі іскери қарым-қатынас тілінің зерттелуіне пәрменді ықпал етеді. Оған ғалымның өзі атап көрсеткендей, риториканың қолданыс аясының кеңдігі, дәлірек айтқанда, адам өмірінің барлық сферасында қолданылуы арқау болып отыр. Расында, риторика – адамдардың жеке өмірінде де, мемлекеттік маңызды істерде де табысқа жетуге қызмет атқаратын тілдік қолданыс. Қазіргі кезде ораторлық шеберлікті игеру арқылы сөйлеу дағдысы қалыптасқан адамдардың көпшілік алдында еркін сөйлеп қоймай, сөзіне сендіру, иландыру, ұйыту т.б. арқылы мол табысқа қол жеткізіп жүргенін көріп отырмыз. Мұндай адамдар қоғамның барлық саласында іскери қарым-қатынас жасауға қабілетті болады. Сондықтан саясат, ілім, білім, әлеумет, экономика т.б. сияқты салаларда ораторлық шеберлікті игерудің маңызы аса зор. Ораторлық шеберліктің лингвистикалық қырларын Кеңестік дәуірдегі энциклопедияда көрсетілген тұжырымдар негізінде [50] былайша саралауға болады:

- *біріншіден*, көп адамды қамтитын аудиторияда жағдаятқа қарай отырып тыңдаушыларды өз сөзіне сендіре алатын, сөзіне оларды ұйыта алатын сөйлеушінің монологы;

- *екіншіден*, сауатты сөйлеу заңдылықтарын игерген, өз ойын анық түсіндіре алатын, көп оқыған, көп нәрседен хабардар сөйлеушінің көркем сөзі;

- *үшіншіден*, ішкі қобалжуды жеңе білген, дауыс ырғағы, сөйлеу дикциясы нормаға сай қойылған сөйлеушінің әуезді сөзі.

Олай болса, ораторлық шеберлік (риторика) қоғамның барлық саласындағы іскери қарым-қатынастың ажырамас бөлігі болып табылады. Оның жүзеге асуына мүмкіндік беретін тәсілдерді риторикалық категориялар аясында зерделеп, логос, пофос, этос элементтері арқылы анықтаймыз. Олар іскери коммуникацияда қойылатын талаптарға толық жауап береді.

Іскери коммуникациядағы логос категориясының функциясы.

Логос грек тілінен аударғанда «сөз, сөйлеу», «ой», «мән», «түсінік», «ниет» деген ұғымға негізделіп, сөйлеу барысындағы *аяқталған ой* деген мағынаны білдіреді. Іскери қатынаста логосқа тән басты ерекшелік – **маңызды ой және оның тілдік қатынастағы белсенді көрінісі** деп танымыз. Логос категориясының осы қызметі коммуникацияның табысты өтуіне мол мүмкіндік береді. Себебі маңызды ойды коммуниканттар түсінгісі, білгісі келеді, олардың қызығушылығы артады, нәтижесінде, ақылға қонымды диалог немесе тілдік қатынас орнайды. Кез келген маңызды ой нақты дәлелдер, презентациялар арқылы дәйектеледі. Сондықтан бұл іскери қатынасқа тән басты белгі бола алады.

Логос категориясында негізгі түсінік, қабылдау басшылыққа алынады. Іскери коммуникациядағы негізгі ой сөйлеушіге де, тыңдаушыға да ортақ мәселеге арналып, олардың қызығушылығын оятады. Сондықтан іскери коммуникацияда әлеуметтік перцепция айқын көрініс табады. Әлеуметтік перцепция [50] субъектінің бұрынғы тәжірибесін, мақсатын, ниетін ескере отырып, қабылдау жағдайының маңыздылығын анықтайтын әлеуметтік фактілерді басшылыққа алады. Талқыланып жатқан немесе көпшілікке таныстырылып жатқан мәселенің пайдасы немесе зияны туралы маңызды ой білдіру, оның әлеуметтік мәнін түсіндіру мен түсіну арқылы логос категориясы мен әлеуметтік перцепцияның тығыз байланысты екенін көруге болады. Бұдан іскери коммуникациядағы логос категориясының қызметі анықталады.

Олар:

- ойдың маңызды түйіні;
- дәлелдеме (аргументация);
- мотивация;
- коммуникация;
- белсенділік (активность);

Коммуниканттар талқылап жатқан мәселемен танысболғандықтан, қызығушылықтары ортақ болғандықтан іскери

коммуникацияда **белсенділік** жоғары болады. Белсенділік жаңа түсініктің пайда болуына ықпал етеді.

Талқыланатын зат не құбылыстың пайдасы мен зиянын жеткізетін когнитивті компоненттерді қабылдау, түсіну, талқылау іскери коммуникациядағы **мотивацияның** мәнін анықтайды.

Талқыланатын зат не құбылыс туралы еш күмән тудырмайтын, нақты, карама-қайшылығы жоқ дәлелдердің келтірілуі іскери коммуникацияға **дәлелдеменің** тән екенін білдіреді.

Коммуниканттардың ауызша немесе жазбаша формада тілдік қатынасқа түсуі іскери **коммуникацияның** тілдік қатынас арқылы жүзеге асатынын көрсетеді.

Нысан коммуникацияға түсушілердің бәріне түсінікті болғандықтан, олар бір-бірінің мақсат-мүддесін, мотивтерін, бағдарын тез әрі, оңай бағамдай алады. Мысалы, 2020 жылғы әлемді жайлаған коронавирус індеті адамдардың тілдік қатынастағы белсенділігін арттырып, осы мәселеге қатысты маңызды ойларды бөлісіп, оның зияны туралы көптеген ақпараттарды білді. Дәл осыған байланысты қоғамның барлық саласында іскери қарым-қатынас қарқынды жүзеге асырылып, жалпыхалықтық сипатқа ие болды. Әсіресе, білім және ғылым саласына қатысты кәсіби мамандардың сөйлеген сөзінен, ақпарат беруінен іскерлік қатынасқа тән белгілерді айқын көруге болады. Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрі А.Аймағамбетовтің сөйлеген сөзінен логос категориясына жататын барлық белгілерді көруге болады. Оларды талдау әдісі арқылы дәлелдесек:

1. **Ойдың маңызды түйіні:** онлайн оқыту мен қашықтықтан оқыту бір нәрсе ме деген сауалды тастауы және оның шешімін айтуы;

2. **Нақты дәлел (аргументация):** қашықтықтан оқытудың артықшылықтарын дәлелдеуі;

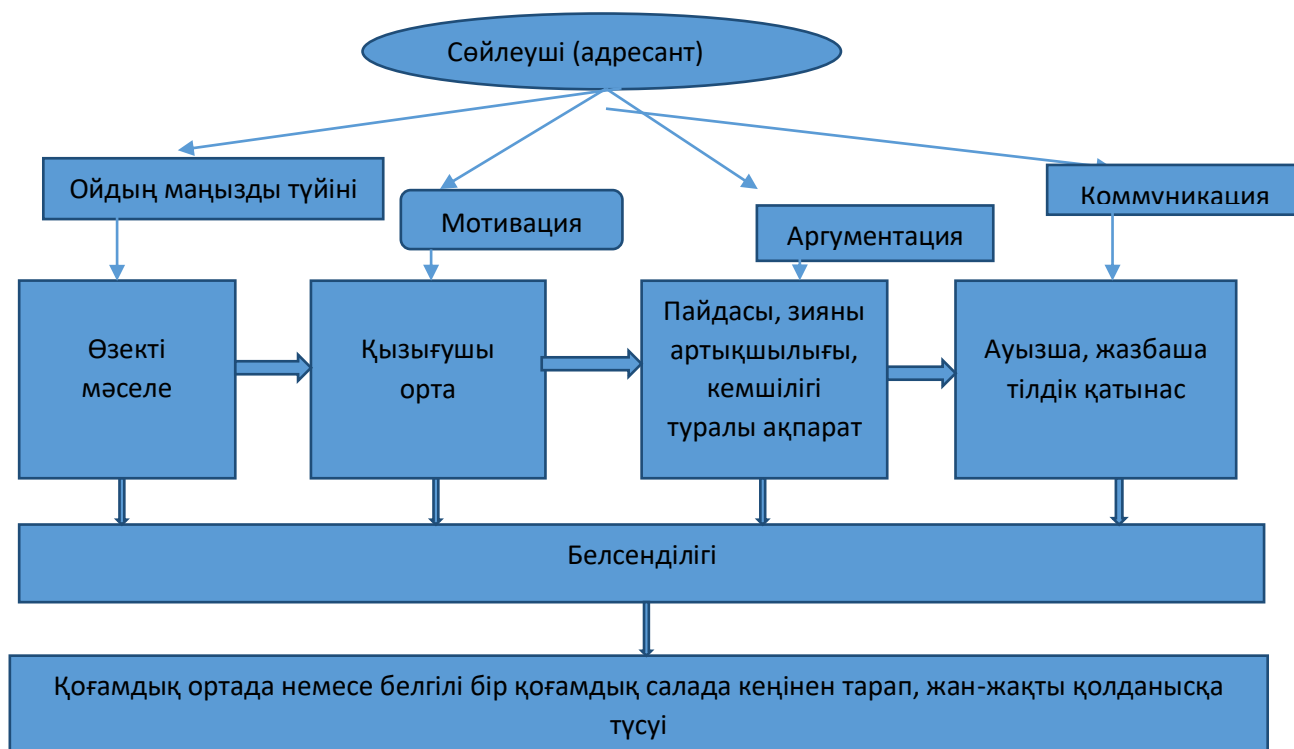
3. **Қызығушылық (мотивация):** көтерілген мәселе оқытушының да, ата-ананың да, мұғалімнің де, жалпы барлық қоғам мүшелеріне ортақ. Сондықтан бәрі де оны білгісі келеді, мәселеге ынтасын салып, қызығушылықпен тыңдайды, сенеді;

4. **Коммуникация:** айтылған ойды (ақпаратты) ауызша да, жазбаша да жеткізуі.

5. **Белсенділігі:** қоғам мүшелерінің арасында әрі қарай таратылып, белсенділікке ие болуы.

Министрдің онлайн мен қашықтықтан оқыту мәселесіне қатысты БАҚ-та айтқан сөзіне талдау жасау арқылы ойымызды дәлелдейік. *«Қазір біз осы екі жүйені шатастырып жүрміз. Екеуі екі бөлек. Дегенмен қашықтан оқытудың мүмкіндігі көп. Онда түрлі платформа арқылы білім алуға болады. Қашықтан оқыту – телеарна, радио, пошта, интернет арқылы оқыту деген сөз. Яғни бізге онлайн сабақтан гөрі қашықтан оқыту тиімді. Бүгінде әлемнің 167 мемлекеті осы жүйеге көшіп, 1 млрд. бала оқиды»* (NEGE MEDIA kz.).

Логос категориясының іскери қарым-қатынастағы моделі:



Сурет 1 – Логос категориясының моделі

Осы модель негізінде сөйлеушінің сөзі немесе жазған мәтіні іскери қарым-қатынас құралына жататынын немесе жатпайтынын анықтауға болады. Оған модель бойынша өз тарапымыздан эксперимент жасау арқылы көз жеткіздік. Эксперимент жасау үшін төменде берілген екі мәтін алынды. Эксперименттің мақсаты – берілген мәтіндер бойынша іскери қатынас құралына жататын мәтінді анықтау. Мақсатқа жету үшін екі түрлі тәсіл қолдануға болады. Біріншісі – бос қалдырылған торкөздерге қажетті ақпараттарды толтырып, іскери қарым-қатынас құралына жататын мәтінді анықтау; Екіншісі – дайын үлгідегі модельдерді салыстыра отырып, іскери қарым-қатынасқа жататын мәтінді анықтау.

1-тәсіл. Берілген тапсырманы орындап, бос тұрған торкөздердің қажетті жеріне орналастырыңыз. Екі мәтіннің айырмашылығын жазыңыз.

1. Мәтінді зейін салып, толық оқып шығыңыз.

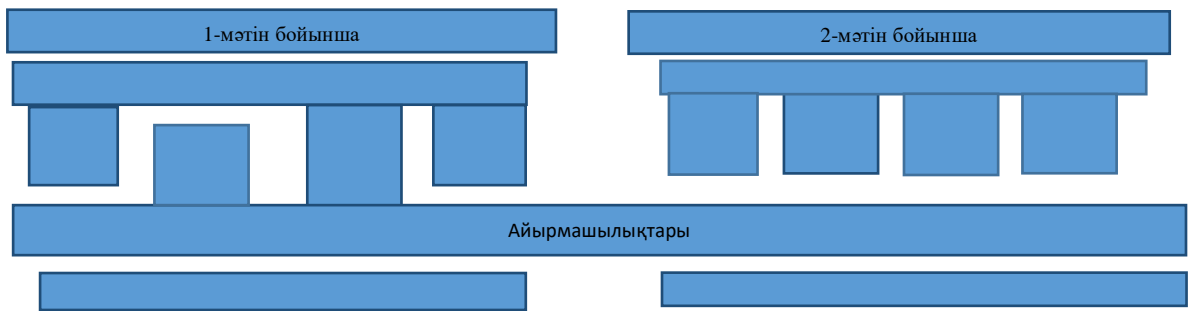
2. Мәтінді жазған автордың кім екенін анықтаңыз.

3. Мәтінде берілген ойдың ең маңызды түйіндерін анықтаңыз.

4. Мәтіндегі берілген аса маңызды мәселелер кімдердің қызығушылығын тудыратынын анықтаңыз.

5. Қабылдаушыға сенім ұялататын, әсер ететін аргументтерді (дәлелдерді) айқындаңыз.

6. Мәтін сөйлеудің қай формасы арқылы жүзеге асқанын көрсетіңіз.



Сурет 2-Іскери қарым-қатынастың көрінісі

Мәтін 1.

Азаматтардың барлық сындарлы өтініш-тілектерін жедел әрі тиімді қарастыратын «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асыру – бәрімізге ортақ міндет.

Билік пен қоғам арасында тұрақты диалог орнату арқылы ғана қазіргі геосаяси ахуалға бейімделген үйлесімді мемлекет қалыптастыруға болады.

Сондықтан азаматтық қоғамға қолдау көрсетіп, оның әлеуетін нығайта түсу керек. Сондай-ақ, аса маңызды жалпы мемлекеттік міндеттерді шешу үшін талқылау жұмыстарына азаматтық қоғамның мүмкіндіктерін кеңінен қолдану қажет.

Осы мақсатпен біз белгілі қоғам өкілдерін қамтитын Ұлттық қоғамдық сенім кеңесін құрдық. Бұл кеңес ротациялық тәртіппен жұмыс істейді.

Алдағы уақытта бізге мынадай шараларды жүзеге асыру керек...

Біз қоғам игілігі үшін сындарлы саясат жүргізіп келе жатқан басқа да саяси партиялармен және қозғалыстармен ынтымақтастықта жұмыс істеуіміз қажет; Қоғамдық диалог, ашықтық, адамдардың мұң-мұқтажына жедел назар аудару мемлекеттік органдар қызметінің негізгі басымдықтары саналады; Егер бейбіт акциялар заңның шеңберінен шықпайтын және азаматтарымыздың тыныштығын бұзбайтын болса, бұған түсіністікпен қарап, жиындарды өткізу үшін арнайы орын бөлу қажет. Мұндай орындар қаланың шетінде болмауы тиіс. Алайда, заңға қайшы және бұзақылық әрекеттерге шақыратын үндеулерге заң шеңберінде тосқауыл қойылады; Әлеуметтік және этникалық топтар арасындағы келісім – бүкіл қоғамның бірлескен еңбегінің нәтижесі. Қазақ халқының мемлекет құраушы ұлт ретіндегі рөлін бекемдеп, этносаралық татулық пен дінаралық түсіністікті қалыптастыра беруіміз қажет. Біздің ұстанымымыз: «Ел бірлігі – оның әралуандығында!». Еліміздегі этникалық топтардың тілі мен мәдениетін дамытуға жағдай жасай береміз. Қазақ тілінің мемлекеттік тіл ретіндегі рөлі күшейіп, ұлтаралық қатынас тіліне айналатын кезеңі келеді деп есептеймін. Бірақ мұндай дәрежеге жету үшін бәріміз даңғаза жасамай, жұмыла жұмыс жүргізуіміз керек. Сондай-ақ, тіл үлкен саясаттың құралы екенін де ұмытпаған жөн. Белсенді азаматтық қоғам құру үшін үкіметтік емес ұйымдардың беделін арттыру қажет деп санаймын. Сондықтан, жақын арада Азаматтық қоғамды дамытудың 2025 жылға дейінгі тұжырымдамасын әзірлеп, қабылдауымыз керек.

(Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдауы. 2 қыркүйек. 2019 ж. <https://www.akorda.kz/kz/>. Қаралған күн: 12.04.2020 ж. сәуір).

Мәтін 2.

Ахаң (А.Байтұрсынов) құрған «Қазақ» газетінің дүниеге келуін қуана құттықтап

Петерборда оқып жүрген алты қазақ студенті хат жазған. Сонда хатқа бірінші болып қол қойған Сейілбек Мейрамұлы Жанайдаров еді. Бұл Сейілбектің Петербор университетін бітіретін 1913 жыл екен. Газет баспасөз мекемесі жөнінде салиқалы пікір түйген осы мазмұнды хаттағы алтаудың біреуі – Мұстафа Шоқаев болатын... Сейілбек Мұстафамен идеялас, пікірлес, аса дос-жар адамдар болған. Мұстафадан Сейілбектің үш-төрт жас үлкендігі болған. Сейілбек оқуын бітірерде Мұстафаның бірінші курста оқып жүрген кезі. Сол 1913 жылдың жазы болуы керек, Сейілбек пен Мұстафа екеуі Троицк шаһарында тұратын белгілі қазақ зиялысы, Қазан университетінің түлегі Жансұлтан Сейдалин деген төренің оқыған қызы бар дегенді естіп, соны көруге сонау Петербордан Троицкіге келеді...Қыз екеуіне де ұнайды, бірақ бұйрық солай болған болар, Жансұлтан қызын Сейілбекке берген. Сейілбек өзін қызметке жіберген жері –жоғарыда айтылып өткен Витебск губерниясына барып, сонда ревизор-финансист болып істеп жүргенде жас келіншегі Мәриям Жансұлтанқызы Сейдалина баладан қайтыс болады. Мариям өлең шумағымен ерте айналысқан. Бізге Мәриямның «Айқап» журналының 1914 жылы 1-санында жарық көрген «Зарлау», «Тұр қазақ», «Көздер» деген өлеңдері белгілі. Өлеңдерінде ол қазақ жұртын қараңғылықтан арылып, өнер білімге ұмтылуға шақырған. Зарлау деген өлеңінің:

Бұл не жылау,

Бұл не жастар,

Бұл не тарлық көкіректе?

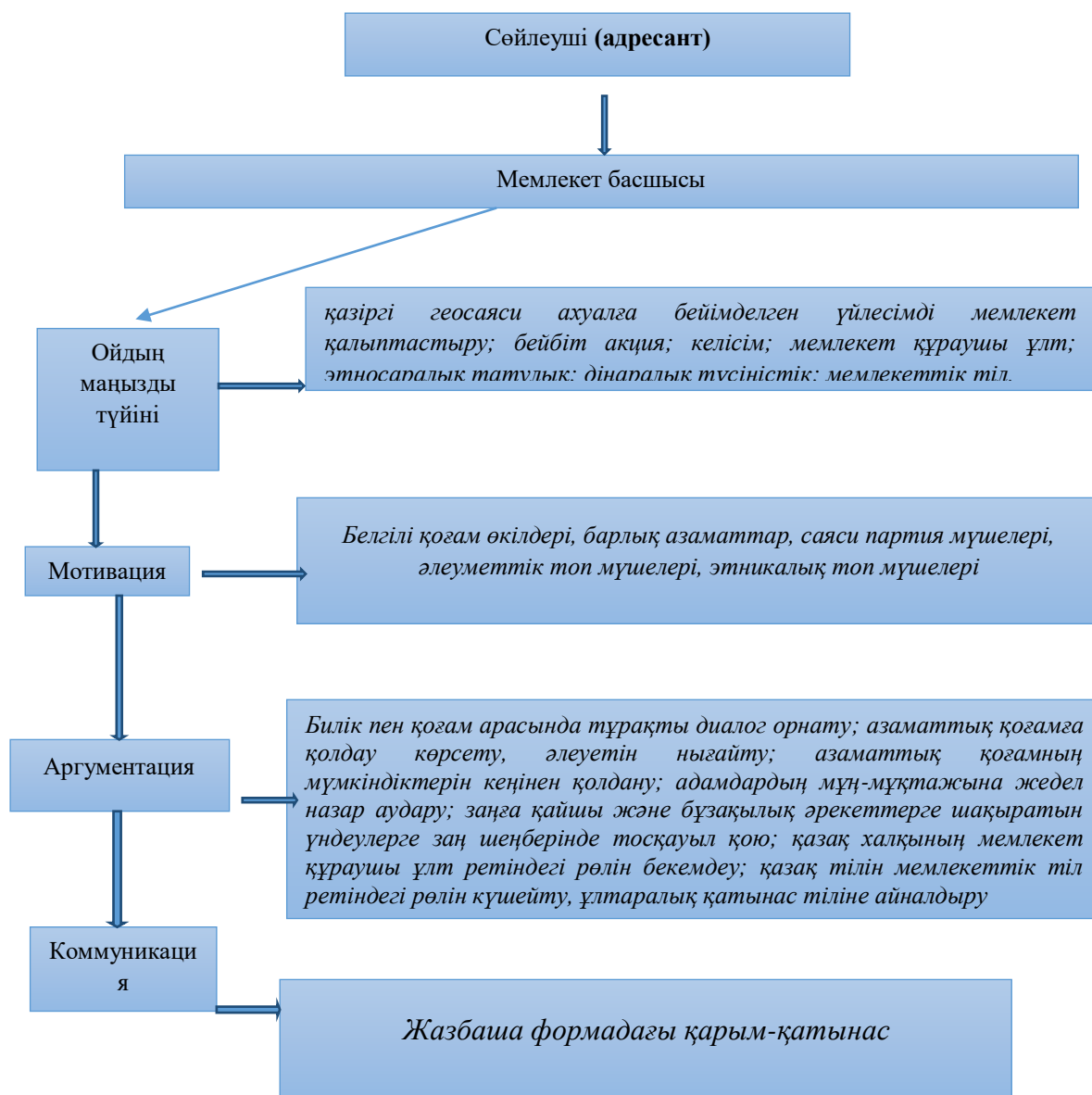
Бұл не ашу,

Бұл не зарлар

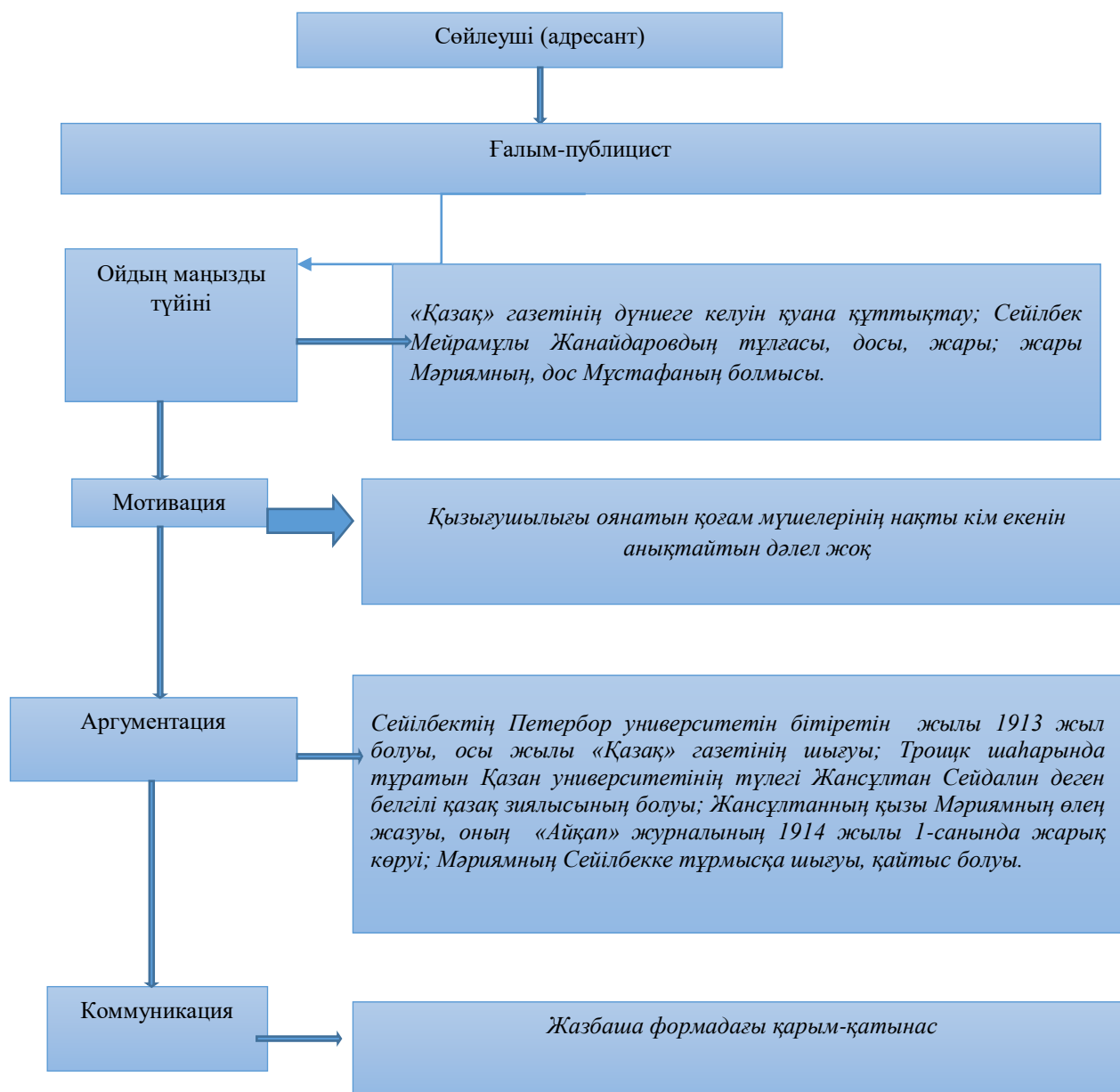
Бұл не жану жүректе - деп келетін әдейілеп алынған ылғи есім сөздерден тұратын алғашқы шумағының өзінен-ақ, ақындылық шеберлік, Абайдың өлең құрылысына,

жаңалыққа еліктеушілік байқалады...

(Омарбекұлы С. Ақиқат журналы. № 4. 2001 ж)



Сурет 3 -Дайын үлгідегі модель 2-мәтін бойынша



Сурет 4 –Екі модельді салыстыру

Дайын үлгідегі екі модельді салыстырғанда, мына мәселелер назарға алынады: *біріншіден*, ойдың маңызды түйінін айқындайтын көрсеткіштердің қайсысы бүгінгі қоғамдағы өзекті мәселеге жататынына мән беріледі; *екіншіден*, өзекті мәселеге, оның шешіміне қызығушылық танытатын тұлғалардың (адамдар) кім екеніне және олардың қызығушылығының ояну себептері неге байланысты екеніне назар аударылады; үшіншіден, алынған аргументтердің қоғамның барлық саласындағы адамдар үшін аса маңызды екеніне ерекше назар аударылады; төртіншіден, ақпаратты ауызша формада да, жазбаша формада да жеткізуге болатындығына көз жеткізіледі; бесіншіден, берілген ақпараттың халық ішіне кеңінен тарап, тілдік қатынаста белсенділік танытудағы орны айқындалады. Осыған орай, мынадай кестені

толтыру арқылы іскери қарым-қатынас құралына жататын мәтінді анықтауға болады:

Кесте 1 – Екі мәтінді салыстыру арқылы іскери қарым-қатынас құралын айқындау

Анықтау өлшемдері	1-мәтін	2 мәтін
Ойдың маңызды түйіні бүгінгі қоғамдағы өзекті мәселеге арналуы	+	
Өзекті мәселе арқылы қызығушылық танытатын адамдарды айқындау мүмкіндігіне ие болуы	+	
Алынған аргументтердің аса маңызды екені	+	+
ақпаратты ауызша формада да, жазбаша формада да жеткізуге болатындығына көз жеткізілуі	+	+
тілдік қатынаста белсенділікке ие болуы	+	

Сонымен, іскери қарым-қатынастағы логос категориясы айтылған немесе жазылған ойдың қоғамдық-әлеуметтік, саяси мәнін анықтап, қабылдаушының қызығушылығын оятуға түрткі болатын факторларға толы және оның артықшылықтары мен кемшіліктерін дәлелдейтін аргументтерге негізделген мәтіннің немесе сөздің (речь) қызметін көрсетеді [51].

Іскери коммуникациядағы этос категориясының функциясы. Этос сөзі – грек тілінен аударғанда «мінез, жақсы мінез», «шын ықылас» деген мағынада жұмсалатын сөз. Адамның ішкі жан-дүниесі, ниеті, пейілі, ықыласы сөйлеу кезінде анық байқалып тұрады. Сондықтан Аристотель адамның басты белгісі мінез-құлқын, ішкі мақсатын сөйлеу стилі арқылы анықтауға болатынына көз жеткізіп, оны этос деп атаған [49]. Этос категориясын іскери қарым-қатынас тұрғысынан қарастырғанда, мәдениеттаныммен байланыстыруға болады. Оның ішінде мәдениетті интеллект деңгейін айқындайтын көрсеткіш ретінде саралап, мәдениеттің танымдық процестегі қызметіне баса мән беріледі. Мәдениеттің танымда алатын орнын тіл арқылы анықтауға болатыны белгілі. М.Коул мен С.Скринбер мәдениет пен танымның арасындағы қатынасты анықтау үшін ең алдымен, тіл мәселесін қарастыру керек екенін айтады. «Тіл дегеніміз – мәдениет пен танымдық процесс туралы мәліметтердің көп бөлігін алатын құрал ғана емес, сонымен бірге кейбір теорияларға сәйкес біздің ойлау процесімізді анықтайтын негізгі фактор» дей келе, мәдениет пен танымдық процестің тіл арқылы зерттеліп, эксперименттер жасалуын мәдениетаралық салыстыру әдісі деп атайды [52, б. 272].

Бенжамен Уорфтың тілді «біздің ойларымыздың бейнесін анықтаушы» [53] деген тұжырымы да тіл мен танымның бірлігін көрсетеді. Тілден ойдың бейнесін көру адамның ішкі жан-дүниесін, болмысын танытатыны сөзсіз.

Соның бірі – эмоция. Жантану атауларының түсіндірме сөздігінде: «эмоция қоршаған ортамен қарым-қатынас негізінде ішкі және сыртқы тітіркенгіштер әсерінің реакциясынан пайда болатын адамның көңіл күйі» деген анықтама берілген[54,б.374]. Сыртқы ортаның әсеріне қарай, дәлірек айтқанда, ситуациялық жағдайдың әсерінен адамның көңіл күйі әралуан болатыны белгілі. Жақсы жағдаят орын алса, адам қуанады, жаман жағдаят орын алса, мұңаяды т.б. Іскери қарым-қатынас кезіндегі адамның эмоционалдық жай-күйі мүлдем басқаша болуға тиіс. Іскери қарым-қатынаста сөйлеуші қандай жағдаят болмасын, өзінің эмоциялық көңіл күйін басқара алуы керек. Эмоцияны басқару рефлексивті яғни ұғыну түрінде жүреді. Бұл – жағымсыз эмоцияның қарқынын бәсеңдету, эмоцияны мақсатқа қарай қолдану немесе одан бас тарту қажеттілігін көрсететін құбылыс [55]. Қазіргі кезде бұл мәселе «эмоционалдық интеллект» деген атаумен ғылыми айналымға еніп, жан-жақты қарастырылуда. Ғұлама ғалым Аристотельдің «этос» деп атаған сендіру тәсіліне жататын риторикалық категориясын «эмоционалдық интеллект» мәселесімен тығыз байланыстыруға болады. Американдық ғалым Д.Гульмен «эмоционалдық интеллектінің» құрылымдық компоненттерін ұқсастыру (идентификация) немесе эмоционалдық күйлерді ұқсастыра білу, эмоциялық күйді басқару, табысқа жетелейтін эмоциялық күйлерге ене білу, өзге адамдардың эмоциясын сезіне білу, оларды үйлестіре білу, басқалардың эмоциясын басқара білу, өзге адамдармен тұлғааралық қарым-қатынас орната білудеп топтастырады [56]. Аталған компоненттердің барлығы да адамның мінезімен, сезімімен тікелей байланысты екенін ескерсек, этос пен эмоционалдық интеллектінің тығыз байланысты екеніне көз жеткізуге болады. Эмоционалды интеллектіні – ақыл-ойға негізделген көңіл күй деп, ал этосты – жақсы мінез, адал ниет, шын ықылас сияқты адамның ішкі жан-дүниесіндегі сапалық қасиеттерді айқындайтын категория екенін ескерсек, екеуіне ортақ белгі – **сана** болып шығады. Саналы адам адам өзінің мінезін де, эмоциясын да басқара алады. Зерттеуші Е.А.Чиркина: «Эмоционалды интеллект өзінің де, басқалардың да эмоциясын басқара білу арқылы адамдардың өзара әрекеттесуіне, олардың өте тиімді тұлғааралық қарым-қатынасқа бейімделуіне көмектеседі» деп санайды [57, б.4]. Өзінің эмоциясын басқара білу мінезін басқара білумен тең деп есептейміз. Мінез де – адамдардың қарым-қатынасы кезінде, белгілі бір жағдаятта айқындалатын психологиялық құбылыс. Адамның мінезі мен эмоциясынан оның қасиетін, сапасын, тұлғалық ерекшелігін көруге болады. Мінез бен эмоцияны ақыл-ойға бағындыра білген адам тұлғаралық қарым-қатынаста іскерлік таныта алады. Тұлғааралық қарым-қатынас белгілі бір іспен, кәсіппен байланысты болып, іскери қатынас түрінде болса, іскерлікті танытуда белсенді рөлге ие болатын танымдық көрсеткіш – ең әуелі жақсы мінез болмақ. Жақсы мінез адамгершілік, тілектестік, қайырымдылық, ізгілік, әділеттілік т.б. сияқты компоненттерді құрайды. Іскери қарым-қатынаста мінезге тән осы қасиеттер көрініс тапса, қарым-қатынас кезіндегі психологиялық ахуал жақсы болады. Психологиялық ахуалдың дұрыс болуы

– коммуникацияның табысты өтуіне мүмкіндік беретін үлкен күш. Психологиялық ахуал дұрыс болған жағдайда ғана эмоционалды интеллект іске қосылады. Дәлірек айтқанда, өзінің және басқа адамдардың сезімін, эмоциясын байқай алады, бірінің эмоциясы мен екіншісінің эмоциясын бағамдай алады. Ғалымдар Дж. Мэйер, П. Сэловей, Д. Карузо эмоционалды интеллектінің үш түрлі санаттан тұратынын дәлелдейді. Олар:

1. Эмоцияларды бағалау және эмоцияларды білдіру;
2. Эмоцияларды реттеу;
3. Эмоцияларды қолдану.

Бірінші санатты өзінің және өзгелердің эмоцияларын бағалау және білдіру деп таниды. Өзінің эмоциясын бағалау мен білдіру вербалды және вербалды емес компоненттерден тұратынын, ал өзгенің эмоциясын бағалау мен білдіру вербалды емес қабылдау мен эмпатиядан тұратынын айтады. Екінші санатта өзінің және өзгелердің эмоциясын реттеу деп айқындаса, үшінші санатқа икемді жоспар жасай білу, шығармашылық тұрғыда ойлана алу, қызығушылықты (мотивация) тудыру, ынта-ықыласпен басқару деп таниды[58].

Жақсы мінез компоненттері мен эмоционалды интеллект компоненттері іскери қарым-қатынастағы ақпараттарды сәтті жеткізуге, адамның ең жоғарғы деңгейдегі ойлау қабілеттерін іске қосуға қызмет атқарады.

Нәтижесінде коммуниканттардың кәсіби, ғылыми, мәдени потенциалы анықталады. Олар:

- сөйлеу стилін таңдай білуі;
- қарым-қатынас мәдениетін білуі;
- тақырып мазмұнын терең, орта, жеңіл деңгейде аша білуі.

Сөйлеу стилін таңдай білу коммуниканттардың әлеуметтік статусына байланысты анықталады. Іскери коммуникацияға әлеуметтік, өндірістік, экономикалық, мәдени ортада қызмет ететін интегралды статустағы адамдар түседі. Әр саланың ерекшелігіне байланысты сөйлеу жағдаяттары әртүрлі болады. Сондықтан әр саланың сөйлеу стилінде сөздерді қолданудың өз тәртібі болады.

- әр салаға қатысты терминдердің жүйесі сақталады, олар тура мағынасында айтылады;

- әр салаға қатысты фразеологиялық, метафоралық, перефразалық оралымдар айтылады;

- әр салаға қатысты тың, жаңа ақпараттар, жаңа өнім, жаңа көзқарастарды білдіретін сөйлемдер айтылады;

- өте құнды, тамаша идеяларды білдіретін аксиологиялық мәндегі сөйлемдер айтылады;

- әр салаға маңызды үлес қосатын ментальді сөйлемдер айтылады.

Іскери қатынаста **әр салаға қатысты терминдерді қолдану** – сөйлеу стилінің басты ерекшеліктерінің бірі. Мысалы, сыртқы саясат саласындағы іскери коммуникацияда дипломатиялық терминдер, білім беру саласында

педагогикалық терминдер, құқық саласында заң терминдері т.б. қолданылады. Іскери коммуникацияда терминдердің қолданылуы кәсіби сөйлеуге тән белгі болып табылады.

Іскери қатынаста **фразеологиялық, метафоралық, перифразалық оралымдардың қолданылуы** адресаттың, қауымның, аудиторияның сезімін баурап, санасына әсер етіп, күш-жігерін оятуға ықпал етеді. Іскери коммуникацияда нысанға дәл тиетін фразеологиялық, метафоралық, перифразалық оралымдарды қолдану қысқа сөйлеп, ойды нақты жеткізуге, қорыта білуге, сұрақ-жауап кезінде тапқырлықты көрсетуге, даулы мәселелерді дер кезінде тоқтатуға қызмет етеді.

Іскери қатынаста **әр салаға қатысты тың, жаңа ақпараттар, жаңа өнім, жаңа көзқарастарды білдіретін сөйлемдерді қолдану** – мақсатқа жетудің ең басты құралы. Жаңа ақпараттар, жаңа өнім, жаңа көзқарастар – іскери коммуникацияның негізгі ресурсы, басты құндылығы. Мұндай сөйлемдер кез келген іс-әрекетті жасауға өз мүмкіндігінің бар екенін білдіруге, барлық қажеттіліктерді қанағаттандыруға қызмет атқарады. Іскери коммуникацияға ақпаратты тауып алуға, бағалауға, тиімді қолдануға қабілеті жеткен адамдар ғана түсе алады.

Іскери коммуникацияда өте құнды, тамаша идеяларды білдіретін **аксиологиялық мәндегі сөйлемдердің қолданылуы** рухани және материалдық қажеттіліктерді өтеуге қызмет атқарады. Материалдық өндіріске қатысты не өндіру керек, қалай өндіру керек, қанша өндіру керек, оны пайдаланудың қажеттілігі, пайдасы туралы ақпарат беретін сөйлемдер материалдық қажеттілікті өтеуге қызмет атқарады. Іскери коммуникацияда ментальды сөйлемдер аудиторияның ықыласын өзіне аударту, өзінің сөйлеуге әрқашан дайын екенін білдіру, аудиториямен тығыз байланыс орнату мақсатында қолданылады.

Қарым-қатынас мәдениетін білу іскери қатынастағы этикалық нормаларды игеруден көрініс табады. Іскери қатынастағы этикалық норма іскери қатынастың барлық түріне ортақ. Іскери қатынасты **ресми және кәсіби** деп екі түрге бөлуге болады. Ресми іскерлік қатынас – басшылардың келушілерді қабылдауы, келіссөздер жүргізуі, мекемелерде жиналыс өткізуі, әртүрлі әлеуметтік топтағы адамдармен әңгімелесуі, сұхбаттасуы, конференциялар мен басқа да жиындарда сөз сөйлеуі т.б. Кәсіби іскерлік қатынас белгілі бір мамандық иелерінің өзара қарым-қатынасқа түсуі. Оларды өз ішінде 2 микротопқа бөлуге болады. 1. Қызметкерлердің өзара іскерлік қарым-қатынасы; 2. Белгілі бір субординацияға негізделген іскери қарым-қатынас (Мысалы, мұғалім мен оқушы, профессор мен студент, журналист пен билік өкілі, қарапайым халық, сала мамандары, т.б.). Сөйлеу стилінің прагматикасы тұрғысынан қарастырсақ, іскери қатынастың бұл түрлері әр саланың өзіндік спецификасына қарай жоғарыда аталғандай ерекшеліктерге ие болады, ал қатынас мәдениеті тұрғысынан келгенде, сөйлеу стилі ортақ заңдылыққа бағынады. Дәлірек айтқанда, этикалық норманың мәнін айқындайтын сөйлеу бірліктері қолданылады.

Іскери қатынастағы этикалық норманы сақтаудың басты көрсеткіші – сөйлеушінің беделін сыйлау. Мұны іскери қатынас кезіндегі психологиялық ахуалды реттеудің тетігідеп бағалауға болады. Дәлірек айтқанда, жағымды психологиялық климат қалыптастыруға зор мүмкіндік береді. Филолог-педагог ғалым А.Әлімов жағымды психологиялық климат ұғымына былайша түсініктеме береді: «Бұл еркіндік, өзара сыйласымдық, жолдастық, бір-біріне бейімделу және бөтен пікір мен көзқарастарды жағымды тұрғыдан қабылдау мен оларды түсінуге деген ұмтылыстан, оларға төзе білуден тұрады» [59, б.95]. Ендеше, сөйлеушінің беделін сыйлау дегеніміз – қарым-қатынас барысында ой-пікірін айтқан адамның (мейлі ол билік өкілі болсын, мейлі ғалым болсын, мейлі оқушы болсын, мейлі студент болсын, мейлі, жұмысшы болсын, т.б.) сағын сындырмау, ар-намысына тиетін және психологиялық тұрғыдан кедергіге ұшырататын сөздерді айтпау т.б.

Іскери қатынас коммуникацияның сәтті өтуін көздейтін тілдік қатынас түрі болғандықтан, ешуақытта мамыражай күйде өтпейді. Сәтті өткізудің барлық амал-тәсілдері спонтанды түрде ұйымдастырылып отыруы тиіс. Іскери коммуникацияда талқыланатын мәселе – сөйлеушінің де, тыңдаушының да индивидуалды қабылдауынан өткен, әрқайсысының танымында орныққан, ақыл-ой сүзгісінен өткен перцепциялық қызметке ие. Сондықтан аталған мәселе іскери қарым-қатынаста трансформацияланып, ақпарат алмасу процесіне түскенде көптеген психологиялық толқулар орын алады. Келісу/келіспеу, қарсы болу/қолдау, шытырман сұрақтар құрсауына түсіру, ықтиярсыз көнетін сұрақтар беру, үдетпелі сұрақтар беру т.б. Қандай психологиялық әрекет орын алса да, екі жақ (сөйлеуші, тыңдаушы) оның мәнін, мағынасын түсініп, біліп, сезіп отырады. Сондықтан талқылататын мәселені сөйлеуші тек өз көзқарасы тұрғысында ғана емес, тыңдаушының көзқарасы тұрғысында да қабылдай алады. Тыңдаушының эмоциясын түсіне алады. Әңгімелесу, пікірлесу, сөйлесу тақырыбы екі жақтың та танымына ортақ болғандықтан, коммуниканттар арасында тығыз эмпатиялық байланыс орнайды. Эмпатияға байланысты ең алғаш 1934 жылы Дж.Мид атаған «басқа адамның рөлін қабылдау қабілеттілігі» [60] іскери коммуникацияда айқын көрініс табады. Эмпатиялық байланыстың сәтті орнауы іскери коммуникацияда аса маңызды мәселе. Эмпатиялық байланыс орнамаса, іскери коммуникация сәтті өтпейді.

Іскери қарым-қатынаста әрбір сөйлеушіге өзін түсінгені, қолдағаны аса маңызды. Сондықтан сөйлеуші өзінің өмірлік тәжірибесінен өткен таным-түсінігін (апперцепция) пайдаланып, тыңдаушының эмоциясы мен сезіміне әсер ете алуы керек, ол үшін тыңдаушының эмоциясы мен сезімін өзінің ішкі жан-дүниесінен өткізе алуы керек. Сонда іскери коммуникацияда ынтымақтастық қағидасы жүзеге асып, тыңдаушылардың қызығушылығы пайда болады, сенеді. П.Грайстың атақты ынтымақтастық қағидасында адресаттың коммуникативті қызығушылығын есепке алу асамаңызды іс. Бұл қағида бойынша қатысымның сәтті жүзеге асуы алдымен тыңдаушыға тікелей байланысты. Сонымен, Г.П.Грайс ұсынған ынтымақтастық қағидасы:

«1) белгілі хабарды айту; 2) тек қана шындықты айту; 3) тақырыптан ауытқымау; 4) анық сөйлеу; 5) сыпайы болу» [61]. Сондықтан іскери қатынаста сөйлеушінің орны ерекше рөлге ие болады. Әсіресе, өзара келіспеушілік нәтижесінен туындаған митинг, демонстрация кезінде қатысушылармен қарым-қатынасқа түскенде жақсы мінез танытып, эмоционалды интеллект компоненттерін қолданып, қатынас мәдениетін сақтаудың маңызы зор. Ең бірінші, қатысушының беделіне нұсқан келтірмеу басты талап. Егер қатысушылардың беделіне нұсқан келетіндей сөздер айтылса, табысты коммуникация жүзеге аспай, керісінше мәселе ушыға түсері сөзсіз.

Қатысушының беделін сыйлау мәселесі мұғалім мен оқушының, оқытушы мен студенттің, билік өкілі мен бұқара халықтың, журналистердің әртүрлі топтағы адамдармен қарым-қатынасы кезінде аса көп ескеріле бермеуі мүмкін. 2018 жылы ҚР әлеуметтік қорғау министрі болған Мәдина Әбілқасымованың «Көп балалы аналар өмір бойы мемлекеттен «миллион» алады» деген сөзі оған дәлел. Министрдің бұл сөзі көп балалы аналардың беделіне нұсқан келтіргендіктен, мәселе одан әрі ушыға түскені белгілі. Субординацияға негізделген іскери қатынас кезінде іскерлік таныту, негізінен, әлеуметтік статусы жоғары адамның міндеті. Олар қатынас мәдениетін игеріп, барлық заңдылықтарды білуі керек. Сонда іскерлік қатынас табысты болады. Қатынас мәдениеті заңдылықтары:

1. Амандасу;
2. Қолдау көрсету, көмекке әзір болу;
3. Әдептілік таныту;
4. Шынайы болу;
5. Табиғи болмысын сақтау;
6. Ілтипатты болу;
7. Сенім білдіру;
8. Тыңдай білу; т.б.

Бұлардың әрқайсысы іскери қарым-қатынас кезіндегі сөйлеуде көрініс табады. Сондықтан іскери қатынас мәдениетін айқындайтын тілдік заңдылықтар жүйесін құрайды.

Тақырып мазмұнын терең, орта, жеңіл деңгейде аша білу іскери қарым-қатынасқа түсуші топ мүшелерінің қызметімен байланысты анықталады. Оларды өз ішінде былайша топтастыруға болады: 1) Ортақ мақсаттар мен міндеттерді шешу үшін біріктірілген топ мүшелері; 2) Шешілген мақсаттар мен міндеттерді жүзеге асыру үшін біріктірілген топ мүшелері; 3) Берілген мақсаттар мен міндеттерді орындау үшін біріктірілген топ мүшелері.

Ортақ мақсаттар мен міндеттерді шешу үшін біріктірілген топ мүшелерінің (сала мамандары) арасындағы іскери қарым-қатынаста көтерілген мәселенің мазмұны терең талданады. Шешілген мақсаттар мен міндеттерді жүзеге асыру үшін біріктірілген топ мүшелері (мұғалім мен оқушы, оқытушы мен студент, дәрігер мен мейірбике т.б.) арасындағы іскери

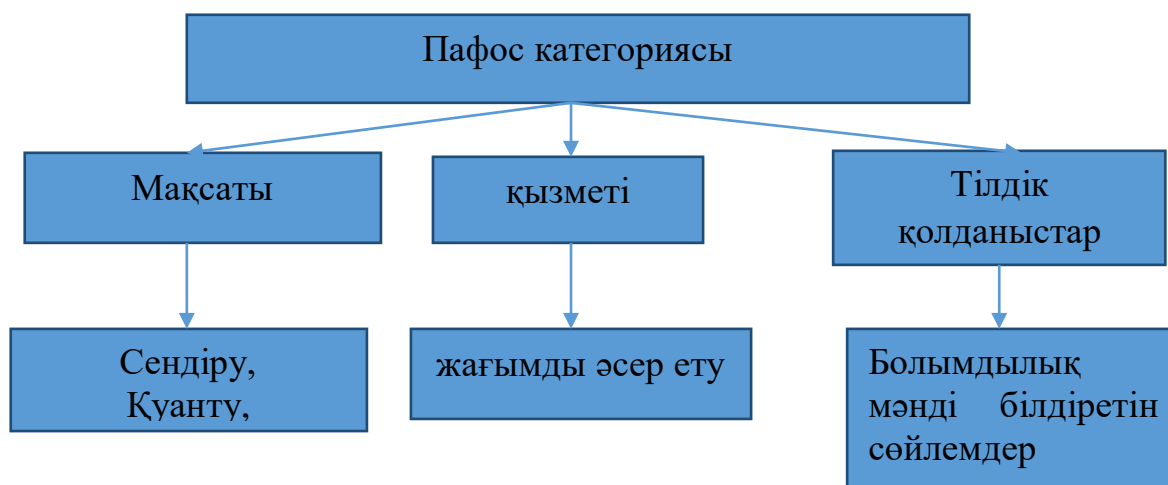
қарым-қатынаста көтерілген мәселенің мазмұны орта деңгейді қамтиды. Берілген мақсаттар мен міндеттерді орындау үшін біріктірілген топ мүшелерінің (портной мен швея, бас аспаз пен аспаз, т.б.) арасындағы іскери қарым-қатынаста көтерілген мәселенің мазмұны жеңіл болады. Өйткені сала мамандары бұрын соңды болмаған тың, жаңа нәрселерді жасау мақсатында іскери қарым-қатынасқа түседі. Сондықтан олардың сөйлеу стилінде креативті ойлаудың механизмдері іске қосылады да, тақырып мазмұны тереңдейді. Екінші топ мүшелері бұрыннан бар нәрселерді пайдалана отырып іскери қарым-қатынасқа түседі, сондықтан логикалық ойлау механизмдерін пайдаланып, дәлірек айтқанда, өзіне қажетті ақпараттарды іріктеп алып тілдік қатынасқа түседі. Дерек Джонстонның «Философияның қысқаша тарихы: Сократтан Дерридаға дейін» атты еңбегінде: «Логика – ойларымызды белгілі бір ретпен мұқият және батыл түзуге көмектесетін ережелерге қатысты ілім. Логика ғылымы ойлау ережелерін қашан және қалай қолдануымыз қажеттігін анықтайды» делінген [62, 10 с.]. Үшінші топ мүшелері дайын нәрселерді пайдалана отырып іскери қарым-қатынасқа түседі. Іскери қарым-қатынас барысында олар қарапайым ойлау механизмдерін пайдаланады. Дайын нәрсені (рецепт, пішін, т.б.) жүзеге асыру барысында оған саралап (анализ), жинақтап (синтез), салыстырып, маңызды нәрселерге ерекше мән беру мақсатында тілдік қатынасқа түседі.

Іскери коммуникациядағы пафос категориясының функциясы.

Пафос – грек тілінен аударғанда «еліктіру», «рухтандыру», «жігерлендіру, құмарландыру» мағынасында жұмсалатын сөз. Іскери қатынаста пафос категориясының қызметін сөйлеушінің прагматикалық мақсатына қарай анықтауға болады. Лингвистикалық энциклопедия сөздігінде адамдардың тілдік бірліктерді қолдану мүмкіндігін зерттейтін сала прагматика деп берілсе [63], ғалым И.П.Сусов: прагматиканы тіл құралдары мен оны қолданушылардың арасындағы байланысты зерттейтін тіл білімінің бағыты деп атайды [64, 3-9с.]. Отандық зерттеулерде де прагматика коммуникативті лингвистиканың бір саласы ретінде танылып, прагматикалық мақсаттың түрлері сараланған. Ғалым Б.Қалиев тілдік формалардың сыртқы формасы (тұлғасы) ішкі мазмұны (мағынасы) және оның тыңдаушыға ықпал жасайтын, әсер ететін иллокутивті күші белгілі бір мақсатта жұмсалатынын айта келе, «сөйлеуші тілдің осы қасиеттерін пайдалана отырып, оны өз мақсатына орай жұмсайды (қолданады). Өйткені ешбір сөз мақсатсыз сөйленбейді (Кез келген сөйлеушіде белгілі бір мақсат болады)» деп, сөйлеу белгілі бір нәрсені хабарлау, сұрау, оған өз бағасын, көңіл-күйін сезімін (эмоциясын) білдіру, біреуді қуанту, қайғырту, сендіру, иландыру, біреуге бұйыру, тілек білдіру, дәлелдеу, біреуден кешірім сұрау, өтіну т.б. мақсаттарында жұмсалатынын айтады [65, б. 92]. Сөйлеушінің тілді қолдану арқылы тыңдаушыға әсер етуі әртүрлі болуы мүмкін. Тыңдаушының көңіліне қаяу түсіруі, жігеріне құм құйып, керісінше оның тілдік қатынасқа түспеуіне де ықпал жасауы мүмкін. Ал **пафос** категориясының ерекшелігі тыңдаушының рухтануына, елігуіне, жігерленуіне ерекше әсер етіп, оған

жағымды әсер қалдаруды мақсат етеді. Іскери қарым-қатынаста коммуниканттардың сезіміне ерекше әсер ету құбылысы көтерілген мәселенің оңтайлы шешілуімен байланысты болады. Дәлірек айтқанда, оңтайлы шешімнің мәнін анықтайтын тілдік қолданыстар пафос категориясына жатады. Оңтайлы шешімнің мәнін анықтайтын тілдік қолданыстар сөйлеуші мен тыңдаушының арасында өзара түсіністіктің, үйлесімнің болғанын көрсетеді. **Үйлесім** «гармония» сөзі арқылы Аристотель заманын бастап ғылыми айналымға енгені белгілі. Аристотель гармонияны «қарама-қайшылықтарда көрініс табатын үйлесім»деп таныса, [66, б.497] неміс философиясының классигі Гегель «Эстетика» атты еңбегінде гармонияны «абсолютті үйлесімділік» деп, оны келісу ұғымына пара-пар деп санайды [67]. Қазіргі күні де «келісім – ұқсастық, бірізділік, жүйелілік, үйлесімділік, гармония деген мағынаны білдіретін сөз ретінде жұмсалатынын сөздіктерден көруге болады [68]. Қазақ әдеби тілінің сөздігінде **келісу** сөзі өзара пікірлесіп бір тоқтамға келу; пәтуаласу, сөз байласу, уәделесу; келісімге келу, бітім жасау; жарасу, үйлесу, ұнау, сай келу мағыналарында қолданылатыны көрсетілген [69, б.579-582].

Келісу, үйлесу мәселесіне қатысты зерттеулерге назар аударсақ, оның өрісі болымдылық, мақұлдау, сенімділік сияқты категориялардан тұратынына көз жеткіземіз. Атап айтсақ, Т.Абдығалиеваның «Қазіргі қазақ тіліндегі болымдылық-болымсыздық категориясы» [70], Д.Е.Масалимованың «Когнитивно-прагматическое описание гармонии и дисгармонии речевого общения» [71], А.Е.Исмагулованың «Структурно-семантические модели полилога в условиях коммуникативного акта: удача vs неудача» [72], Д.Х.Ақынованың «Қазақ және ағылшын тілдеріндегі мақұлдау/мақұлдамау модальділігінің функционалды-семантикалық өрісі» [73] атты диссертациялық жұмыстарында жан-жақты сараланады. Аталған зерттеулерді басшылыққа ала отырып, іскери қарым-қатынастағы пафос категориясының мәнін айқындайтын тілдік жүйенің моделін былайша көрсетуге болады деп санаймыз:



Сурет 5- Іскери қарым -қатынастағы пафос категориясы

Іскери қарым-қатынастағы пафос категориясының мәні модальділік категориясымен байланысты анықталады. Модальділік тілдің функционалдық-коммуникативтік қызметін айқындайтын басты категория екені белгілі. Лингвистикалық зерттеулердің барлығында модальділік сөйлеушінің көзқарасы тұрғысында қарастырылады. Ресейлік ғалым Л.М.Рубашева қалау/қаламау және келісу/келіспеу мағыналарын субъективті модалділік деп таныса, [74, б. 129-130], З.М.Байкова «келісу/келіспеу – оң және теріс бағалауды көрсететін модальділік категориясы» деп тұжырымдайды [75, б.6]. Тілдік қатынас барысында сөйлеушінің айтқанына келісу/келіспеу аса маңызды орын алады. Тіпті тілдік қатынастың белсенділігін айқындайтын көрсеткіш ретінде тануға болады. Тілдік қатынас барысында орын алған *келісу* мәселесін пафос категориясы тұрғысында сараласақ, оның бастау көзін үйлесімділікпен, болымдылықпен байланыстырамыз. *Үйлесімділік – Болымдылық – Келісу* ұштағаны іскери қатынастағы қуану, сендіру, дәлелдеу, жағымды әсер ету т.б. сияқты прагматикалық мақсаттың жүзеге асуына ықпал етеді. О.Н.Морозова келісуді сенімге немесе «сенім кодексіне ғана сүйенетін» категория деп қарайды [76].

Іскери қатынас барысында сендіру, қуанту мақсатындағы прагматиканы жүзеге асыру оңай шаруа емес. Мұнда етістіктің болымды жұрнақтары арқылы жұмсалып, кез келген ақпаратты білдіретін сөйлемдер емес, нақты аргументке негізделіп, халықтың немесе қабылдаушының/тыңдаушының көкейінде жүрген өзекті мәселенің шешілуін көрсетіп, болымдылық мәнді білдіретін сөйлемдер қолданылуы тиіс. Сол сөйлем арқылы айтылған ой-пікірді қабылдаушылар дұрыс деп тауып, мақұлдаса, құптаса, қуаттаса, қоштаса ғана пафос категориясының қызметі жүзеге асады. Себебі сол кезде ғана сөйлеуші (автор) де, тыңдаушы (қабылдаушы) қанағаттанады, көңілі толқиды.

Сонымен, іскери қарым-қатынасқа тән белгілер мен категорияларға байланысты теориялық тұжырымдарымызды практикалық тұрғыда бекіту үшін мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың БАҚ-тағы мәлімдемесіне талдау жасаймыз.

Логос категориясының қызметін анықтайтын тілдік белгілер.

Ойдың маңызды түйіні. Короновирус індетінің бүкіл дүние жүзіне таралуы. Қазақстанда вирустың жаппай таралуына жол бермеуі, дүрбелең тудыруға жол бермеу, халықтың мемлекетке қолдау көрсетуі.

Мотивация. Индетке шалдыққан адамдарға барлық қажетті көмекті көрсету, дәрігерлер мен медицина қызметкерлерінің қайсарлығына тәнті болу, адам өміріне араша түсіп жатқан бүгінгі күннің батырларына пандемияға қарсы күрестің алдыңғы легінде жүргендерге қосымша қолдау көрсету, Медицина қызметкерлерінің өмірін сақтау, азаматтарға және бизнеске одан әрі қолдау көрсету.

Дәлелдеме (аргументация). Төтенше жағдайдың экономикалық және әлеуметтік салдары, Инфляцияның артуы, азаматтардың денсаулығы, олардың табыстары, Жағдайдың ушығуы.

Коммуникация. БАҚ құралдарында жазбаша және ауызша формада жүзеге асуы.

Этос категориясының қызметін анықтайтын тілдік белгілер.

Сөйлеу стилін тандай білу:

- **Медицина, экономика, әлеуметтану саласына қатысты терминдер жүйесінің сақталуы, тура мағынасында қолданылуы:** коронавирус; карантин; пандемия; табыс; дағдарыс; бизнес; зейнетақы, мемлекеттік жәрдемақы, атаулы әлеуметтік көмек, жалақы; санат; өзін-өзі жұмыспен қамтығандар, ресми тіркелмей жұмыс істейтіндер, мүгедектер; міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру; кәсіпкер, әкімдік; кәсіпорын; салық; сауда; көлік қызметі; қонақ үй; туризм; ауылшаруашылығы; бюджет; «Қарапайым заттар экономикасы» бағдарламасы; шағын және орта шаруа қожалықтары; нарықтық баға; т.б. (Қ.Тоқаев.)

- **фразеологиялық оралымдардың қолданылуы:** Коронавирус – батпандап кіріп, мысқылдап шығатын қауіпті дерт. Дегенмен, біз індетке шалдыққан адамдарға барлық қажетті көмекті көрсетеміз. Бүгінде еліміз дәрігерлер мен медицина қызметкерлерінің қайсарлығына тәнті болуда. Олар адам өміріне араша түсіп жатқан бүгінгі күннің батырлары. Әрине, ақ халатты абзал жандар бұдан да зор қолдауға лайық (Қ.Тоқаев.)

- **әр салаға қатысты тың, жаңа ақпараттар, жаңа өнім, жаңа көзқарастарды білдіретін сөйлемдердің қолданылуы:** Қазір бүкіл әлем бұрын соңды болмаған күрделі жағдаймен бетпе-бет келіп отыр. Коронавирус індеті бүкіл дүние жүзін жайлап барады. Бүгінді 177 мемлекетте 800 мыңға жуық адам осы дертке шалдықты. Оны жұқтырғандар саны күннен күнге артуда. Біз төтенше жағдай жариялап, Қазақстанда вирустың жаппай таралуына жол бермедік. Соның арқасында ахуалды бақылауды ұстап отырмыз. Халқы Қазақстанмен шамалас кейбір елдерде коронавирусқа шалдыққандар ондаған есе көп.

Біз дүрбелең тудыруға жол бермейміз. Дәл осы кезде халық мемлекетке қолдау көрсетуі керек. Бұл аса маңызды.

Кәсіпкерлерге көмек көрсетуіміз керек. Ең алдымен, шағын және орта шаруа қожалықтарына қолдау көрсеткен жөн. Жалпы осы айтылған шаралар қазіргідей күрделі кезеңде азаматтар мен отандық бизнесті қолдау үшін керек.

Мұның барлығы коронавирус індетінің залалын тезірек жоюға әсер етеді деп сенемін! (Қ.Т.)

- **өте құнды идеяларды білдіретін аксиологиялық мәндегі сөйлемдердің қолданылуы:** Мен елорда мен Алматы да ғана емес, еліміздің барлық өңірінде карантинді күшейтуді тапсырдым.

Медицина қызметкерлерінің өмірін сақтау мәселесі де шешімін тапты; Табысынан айырылған азаматтарға ең төменгі жалақы мөлшерінде қолдау көрсеттік; Бұл көмек белгіленген тәртіп бойынша шын мәнінде мұқтаж адамдарға ғана беріледі. Біз шағын және орта бизнеске қолдау көрсету үшін бұрын-соңды болмаған шараларды қолға алып отырмыз. Азаматтарға және

бизнеске одан әрі қолдау көрсету жөнінде мынадай қосымша шешімдер қабылдадым. Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесі бойынша сақтандырылмаған азаматтардың медициналық көмек алу құқығын 1 сәуірден 1 шілдеге дейін ұзартуды тапсырамын. Соған байланысты медициналық көмек азаматтарға бұрынғыдай қолжетімді болып қала береді;(Қ.Тоқаев.)

- әр салаға маңызды үлес қосатын ментальді сөйлемдер айтылады. Әкімдіктер жергілікті кәсіпорындардың өнімін кем дегенде 6 ай бойы кепілді сатып алу тәртібін жолға қою керек. Шағын және орта бизнес өкілдерін биылғы 1-қазанға дейін еңбекақы төлеу қорынан ұсталатын салықтан босатуды тапсырамын. Мұндай қолдау, сауда, көлік қызметі, қонақ үй, туризм және басқа салаларды қамтиды. т.б. (Қ.Тоқаев.)

Қарым-қатынас мәдениетін білу: Құрметті отандастар! Барша қазақстандықтарға сабыр сақтап, түсіністік танытқаны үшін алғысымды айтамын. Бүгінде еліміз дәрігерлер мен медицина қызметкерлерінің қайсарлығына тәнті болуда. Олар адам өміріне араша түсіп жатқан бүгінгі күннің батырлары (Қ.Тоқаев.)

Пафос категориясының қызметін анықтайтын тілдік белгілер.

Жағымды әсер етіп, сендіруге, қуантуға қызмет атқаратын болымдылық мәндегі сөйлемдердің қолданылуы: Дәрігерлерге және медицина қызметкерлеріне 3 ай бойы қосымша үстемақы төленеді;Инфляцияның артуына байланысты зейнетақы, мемлекеттік жәрдемақы және атаулы әлеуметтік көмек мөлшерін 10 пайызға индексациялауды тапсырдым;аталған санаттағы азаматтардың табысын арттыру үшін мемлекет тарапынан 200 млрд теңгеден астам қаражат бөлінді. Енді 42500 теңге көлеміндегі осы көмекті алатын адамдардың санатын кеңейтуді тапсырамын. Соған орай бұл қолдауға өзін-өзі жұмыспен қамтығандар мен ресми тіркелмей жұмыс істейтіндер де ие болады;Жалпы, 3 миллионға жуық азаматымызға қолдау көрсетіледі. Сонымен қатар тұрмысқа қажетті заттар мен азық-түлікті тегін алатын азаматтардың қатары көбейеді. Атап айтқанда, мұндай көмекті мүгедектер және жұмыссыз ретінде тіркелген азаматтар да иелденеді. Тегін азық-түлік 800 мыңнан астам адамға беріледі. Шағын және орта бизнес өкілдерін биылғы 1қазанға дейін еңбекақы төлеу қорынан ұсталатын салықтан босатуды тапсырамын. Мұндай қолдау, сауда, көлік қызметі, қонақ үй, туризм және басқа салаларды қамтиды.

Ауылшаруашылығымен айналысатын кәсіпкерлерге де қолдау көрсетіледі. Атап айтқанда, бюджеттен 70 миллиард тенге бөлінеді. Көктемгі егіс науқаны үшін «Қарапайым заттар экономикасы» бағдарламасы арқылы қосымша 100 миллиард теңге бөлуді тапсырамын. Сонымен қатар, үкіметке жанармайдың нарықтық бағасын 15 пайызға арзандатып, 165 тенгеге дейін төмендету міндеті жүктелді. Осыны қамтамасыз ету үшін 390 мың тонна жанармай жеңілдікпен сатылатын болады (Қ.Тоқаев.).

Сонымен, ораторлық шеберлік (риторика) қоғамның барлық саласындағы іскери қарым-қатынастың ажырамас бөлігі болып табылады.

Бұл тақырыпта ораторлық шеберліктің жүзеге асуына мүмкіндік беретін тәсілдер риторикалық категориялар аясында зерделеніп, логос, пофос, этос элементтері арқылы анықталды. Іскери қатынаста **логосқа** тән басты ерекшелік – маңызды ой және оның тілдік қатынастағы белсенді көрінісі болып табылады. Логос категориясының осы қызметі коммуникацияның табысты өтуіне мүмкіндік береді. Эмоционалды интеллект – ақыл-ойға негізделген көңіл күй, ал **эмос** – жақсы мінез, адал ниет, шын ықылас сияқты адамның ішкі жан-дүниесіндегі сапалық қасиеттерді айқындайтын категория болғандықтан, ол іскери қарым-қатынастағы ақпараттарды сәтті жеткізуге, адамның ең жоғарғы деңгейдегі ойлау қабілеттерін іске қосуға қызмет атқарады. Іскери қатынастағы этикалық норманы сақтаудың басты көрсеткіші – сөйлеушінің беделін сыйлау. Бұл – іскери қатынас кезіндегі психологиялық ахуалды реттеудің тетігі болып табылады. **Пафос** категориясының ерекшелігі тыңдаушының рухтануына, елігуіне, жігерленуіне ерекше әсер етіп, оған жағымды әсер қалдаруды мақсат етеді. Іскери қарым-қатынаста коммуниканттардың сезіміне ерекше әсер ету құбылысы көтерілген мәселенің оңтайлы шешілуімен байланысты болады. Оңтайлы шешімнің мәнін анықтайтын тілдік қолданыстар сөйлеуші мен тыңдаушының арасында өзара түсіністіктің, үйлесімнің болғанын көрсетеді. *Үйлесімділік – Болымдылық – Келісу* ұштағаны іскери қатынастағы қуану, сендіру, дәлелдеу, жағымды әсер ету т.б. сияқты прагматикалық мақсаттың жүзеге асуына ықпал етеді.

1.4 Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті заңдылықтары

Іскерлік қарым-қатынас – қоғамдық-әлеуметтік, саяси саладағы мекеме, кәсіпорын, өнеркәсіпте қызмет істейтін лауазымды тұлғалар, кәсіби мамандар мен білікті қызметкерлердің бір-бірімен пікірлесуі, келіссөз жүргізуі, құжаттар алмасып, келісімшарт жасасуы нәтижесінде болатын әрекет. Іскери қарым-қатынаста тілді тұтынушыға тән лингвистикалық құзірет, коммуникативтік құзірет, сондай-ақ, мәдени-танымдық құзірет айқын көрініс табады[77]. Коммуникативті құзіреттілік ойдың немесе пікірдің сезім, сана, таным арқылы объективтеніп тілдік құрылым түзеп, оның жарыққа шығуы арқылы анықталады. Бұл тілдік коммуникацияның толық аяқталғанын білдірмейді. Коммуникативтік құзіреттілік адресант тарапынан кодқа салынған тілдік ақпараттардың дұрыс айтылуы, адресатқа дұрыс жетуі және оның хабарды дұрыс қабылдауы жүзеге асқанда ғана анықталады. Тыңдаушы адресант тарапынан кодқа салынған ақпараттар арқылы оның коммуникативтік діттемін (интенциясын), мақсатын түсінгенде, қабылдағанда ғана тілдік коммуникация жүзеге асады. Тілдік коммуникацияда қарым-қатынастың этикалық нормасы белгілі бір тілдік құралдар мен тілдік амал-тәсілдер арқылы эксплицитті (ашық) және имплицитті (жасырын) түрде бірге жүреді. Мәдениеттің сапасын көрсететін тілдік бірліктер мен амал-тәсілдер әдеби тілге тән жалпы мәдени сапаны анықтайды. Сөйлеу мәдениеті диалогтық қарым-қатынастағы тілдік тұлғаның

(адресант) сөйлеудегі мәдениетін айқындайды. Іскери коммуникациядағы тілдік тұлғаның сөйлеу мәдениеті арқылы маманның кәсіби шеберлігін, әлеуметтік статусын, интеллектуалдық құндылығын, әлеуметтік-мәдени деңгейін анықтауға болады. Оның өлшемі қарым-қатынас барысында тілдік бірліктерді тиімді, дұрыс қолдана білумен бағаланады. Бұдан әдеби тілдегі мәдениет пен жеке тұлғаның сөйлеуіндегі мәдениеттің өзара тығыз байланыста екенін көруге болады. Әдеби тілдегі мәдениет – статикалық қалыпта болса, жеке тұлғаның сөйлеу мәдениеті динамикалық процесте, үнемі даму үстінде болатын жанды құбылыс. Жеке тұлғаның сөйлеу мәдениеті қоғамдық өмірде өз тәжірибесінде күнбе күн көрініс табады. Педагогикалық энциклопедияда сөйлеу мәдениетінің теориялық және практикалық маңызы туралы былай делінген: «Культура речи в теоретическом плане – раздел филологии, изучающий речевую жизнь общества в определенную эпоху устанавливающий на научной основе правила пользования языком, какосновным средством общения людей, орудием формирования и выражениямыслей... В плане практическом – под культурой речипонимается прежде всего нормативность речи, ее правильность, соответствиетребованиям, предъявляемым к языку в данном языковом коллективе вопределенный исторический период»[78, б.58]. Адресант сөйлеу кезінде сөзінің дұрыс, дәл, бедерлі, әсерлі болуы үшін әдеби тілдік құралдармен үнемі жұмыс жасап, оның ішінен қарым-қатынастың мақсаты, діттеміне сай тілдік құралдарды, амал-тәсілдерді сөйлеу тілінде ұтымды қолдана алады. Бұл қарым-қатынас мәдениетінің басты көрсеткіштері болып табылады.

Қарым-қатынас мәдениеті қоғамдық-әлеуметтік салалардағы кәсіби күзiреттiлiктiң белгiсi, «қоғамдағы адам әдептерiнiң әлеуметтiк жинақталған нормалары» [79]. Іскери коммуникациядағы қатынас мәдениетін сөйлеу әдеби нормалары аясында анықтауға болады. Сөйлеу әдеби нормалары сөйлеу стилінің мәнерін безендіруге, жақсартуға, коммуниканттардың психологиялық жақтан өзара әрекеттесуіне қызмет атқарады.

Іскери қарым-қатынасқа түскен әрбір коммуникант сөйлеу әдеби нормаларын сақтау арқылы қарым-қатынас мәдениетін көрсете алады. Ол үшін коммуниканттар мынадай ұстанымдарды ескеруі керек:

1. Ынтымақтастық ұстанымы;
2. Әлеуметтік ұстаным;
3. Риторикалық ұстаным;
4. Сыпайыгершілік ұстанымы.

Ынтымақтастық ұстанымы сөйлеу этикеті бірліктерінің қолданысын басшылыққа ала отырып, іскери қатынастың мәдени деңгейін айқындайды. Бұл іскери қатынас кезіндегі сәлемдесу, мақұлдау, өтіну, өтініш-сұрақ, кешірім сұрау, алғыс айту, сыпайылық білдіру т.б. сияқты вербалды және бейвербалды әрекеттерді қолданудан көрініс табады. Ынтымақтастық ұстанымы іскери қарым-қатынасқа түскен адамдардың ішкі рухани

мәдениетінің үйлесім табуына, бір-бірімен тіл табысуына мол мүмкіндік береді.

Іскери қарым-қатынасқа түсушілердің әрқайсысы өздерінің әлеуметтік статусына байланысты сөз саптау заңдылықтарын игеруін **әлеуметтік ұстаным** деп атаймыз. Әлеуметтік ұстаным бойынша іскери коммуникацияға қатысушылардың жасы, білім дәрежесі, тәрбиесі, тәжірибесі, қызметі, лауазымы т.б. ескеріледі. Осыған орай, іскери қатынас кезінде « қоғамда және нақты ұйымда қабылданған құқықтық, әлеуметтік, психологиялық және этикалық нормалар мен ережелерді, өз елінің және ұйымның салт-дәстүрін сақтау» [80] талап етіледі. Әлеуметтік ұстанымға сай сөз әдебі нормаларын былайша көрсетуге болады:

1. Нақты фактілер мен деректерге сүйеніп, тиімді шешімдер қабылдауға мүмкіндік беретін дәрежеде сөз саптай білу. Бұл норма негізінен, лауазымды тұлғалар арасындағы іскери қарым-қатынасқа тән;

2. Тыңдаушылардың түсінуіне, қабылдауына, зияткерлік мүмкіндіктерді пайдалануына мүмкіндік жасау үшін жаңа ақпаратты өңдеу арқылы сөз саптау. Бұл норма негізінен, әртүрлі мамандықта білім беретін педагогтар мен ғалымдар, білімалушылар т.б. арасындағы іскери қарым-қатынасқа тән.

Сыпайыгершілік ұстанымы әртүрлі конъюнктивті мақсат көздейді. Адамдардың жақындасуына, бірлесуіне, бірлескен іс-әрекетке итермелейтін сезімдерінің оянуына ықпал етеді. Әсіресе, өзара келіспеушілік орын алған жағдайда сабырлылық таныту, келіспеудегі ой-пікірі адресаттың жеке басына қатысты емес екенін білдіру т.б. Сыпайыгершілік ұстаным сөйлеу мәдениетіндегі эксплицитті (ашық) және имплицитті (жасырын) мәндерді сезуге, түсінуге ықпал етеді. Сөйлеуші «Аудитория ыстық екен» десе, оның астарында терезені ашу керек, аудиторияның ауасын тазарту үшін біраз минутқа шыртқа шығу керек т.б. сияқты имплицитті (жасырын) мән бар екенін түсіну қажеттілігі; Мені шығарып салмас па екенсіз? дегенде өте әдептілікпен өтінішті білдіру ашық (эксплицитті) түрде жүзеге асса, оның астарында имплицитті мағына да болуы ықтимал:

- Оңаша сөйлесу керектігі;
- Бір жаққа бару керектігі т.б.

Риторикалық ұстаным ақпараттың жаңалығына, сенімділігіне, қолдану мүмкіндігіне, тиімділігіне көз жеткізетін шешендік сөздерге арқау болады. Іскери қатынаста уақыт тапшы болғандықтан, коммуникация барысында сөз де, ой да шашыраңқы болмай, жинақылықты, қысқалықты, нақтылықты талап етеді. Бұл – сөйлеушіні шешен сөйлеуге мәжбүрлейтін құбылыс. Іскери қатынастағы шешендік уақыттың талабынан туындаса, уақыт пен шешендіктің сөйлеу әрекетінде көрініс табуы мәдениеттіліктің бір белгісін айқындайды. Іскери қарым-қатынастағы шешендік «кәсіптік шешен сөз» [8] ретінде ерекшеленеді. Кәсіптік шешендіктің өзіне тән прагматикалық сипаты бар. Иландыру, сендіру мен дәлелдеу мақсатын көздеп, әртүрлі сұрақтар мен тілдік қолданыстар, тілдік амалдар арқылы

прагматикалық әсер тудырады. Қарсы сұрақ әрекеттерін жасау, орынды сұрақтармен қақпанға түсіру, шытырман сұрақтар құрсауына түсіру, ықтиярсыз көнетін сұрақтар беру, үдетпелі сұрақтар беру немесе оған ақыл-ойы мен эрудициясы, білгірлігі арқылы сондай сұрақтарға жауап қайтара білу іскери қарым-қатынастағы коммуниканттардың кәсіби шешендікті толық игергенін көрсетеді. А.Байтұрсынов шешен сөзді баяндап, сипаттап, анық түсіндіріп беретін сөз; қанға, жанға әсер етіп, адамның жүрегін билеп, жүйкесін босатып, қанын қыздырып, намысын келтіріп, арқасын қоздыратын «қыздырма» немесе «қоздырма сөз» деп, олардың бес түрін атап көрсетеді.

1. Саясат шешен сөз.
2. Билік шешен сөз
3. Қошемет шешен сөз
4. Білімдар шешен сөз
5. Уағыз шешен сөз [А.Байтұрсынов].

Мемлекеттік іс, саясат, экономика туралы көпшілікті аузына қаратып, оларды сендіріп, мемлекеттік іске қарар шығару мақсатында қолданылған шешендікті – *саясат шешен сөз*; сотта айыпкер адамдарды ақтау немесе қаралау мақсатында сот билігіне әсер ету үшін айтылатын шешендікті – *билік шешен сөздер*; Қоғамға еңбегі сіңген, халық мойындаған қаһармандарды қошеметтеп айтылған шешендікті – *қошемет шешен сөз*; білім, ғылымға байланысты ғалымдардың, оқымыстылардың пән мазмұны бойынша дәлелді айтылатын сөзі – *білімдар шешен сөз*, дін туралы нақты дәйектелген ойларымен сендіре сөйлеген дінтанушылардың сөзі – *уағыз шешен сөз* деп танылады. Бұлар кәсіби біліктіліктен, ақыл-ой ұшқырлығынан туындайтын тілтанымдық құралдар болғандықтан іскери қарым-қатынаста ешқашан маңызын жоймайтын, іскери қарым-қатынастағы сендіру, иландыру процесін жүзеге асыратын лингвopsихологиялық компоненттерге жатады.

Іскери қарым-қатынас – адамдардың әлеуметтік тұрғыда дамуына жол ашатын ең маңызды факторлардың бірі. Әлеуметтік даму – адамдардың біліктілігін жетілдіріп отыруы, іскерлік пен кәсіпкерлікке, тәртіпке, мәдениетке мойынсұнуы барысында көрініс табатын қоғамдық құбылыс. Бұл құбылыс тілдік қабілеттің жетілуіне де ерекше ықпал етеді. Ғалым Б.Хасанұлының тұжырымына сүйенсек, адамға тілдік қабілет туа бітеді, сол қабілеттің арқасында ол биологиялық тіршілік иесінен әлеуметтік тіршілік иесіне айналады. Адам әлеуметтену барысында тілдік қабілетін жетілдіреді де, тілдік тұлғаға айналады[81]. Адамды тілдік тұлға ретінде танытатын басты көрсеткіштер – Ноам Хомский атап көрсеткен тілдік біліктілік пен тілдік іс-әрекет. Ғалым тілді абстрактілі білуді – тілдік біліктілік, ал білімнің сөйлеу мен тыңдау кезінде нақты қолданылуын – тілдік іс-әрекет деп таниды[82]. Тілдік іс-әрекет тілді қолдану, тіл арқылы қарым-қатынас жасау барысында жүзеге асып, әртүрлі формада көрініс табады. Солардың бірі – сөйлеу мәдениетіндегі тілдік іс-әрекет.

Сөйлеу мәдениеті тіл ғылымының маңызды саласы ретінде лингвистикалық білімді құрайды. Оның өзін төмендегідей бірнеше жүйеге бағыттауға болады:

1. Тұрмыстық қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті;
2. Қоғамдық қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті;
3. Іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті.

Іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті тілдік мәдениет пен сөйлеу мәдениетінің арақатынасын, айырмашылықтарын, сөйлеу мәдениетін игерудің жолдарын, сөйлеу мәдениетіне тән белгілерді, сөйлеу мәдениетінің психологиялық және коммуникативтік-прагматикалық қырларын қамтитын білімдер жиынтығынан тұрады.

Іскерлік қарым-қатынас – халықаралық, мемлекеттік, қоғамдық мәселелерді талқылау барысында жүзеге асатын тілдік қатынас. Бұл өмірдің барлық саласында, атап айтқанда, ғылым, білім, өндіріс, саясат, коммерция, бизнес, сауда т.б. саласында адамдардың сәттілікке қолжеткізуі үшін жүзеге асырылады.

Халықаралық деңгейдегі іскерлік қарым-қатынас жасаудың негізгі ережелері «халықаралық әдептілік» қағидасына негізделген дипломатиялық хаттамамен белгіленеді. Мемлекеттік, қоғамдық деңгейдегі іскерлік қарым-қатынаста мемлекет құрушы халықтың, ұлттың өзіндік менталитетіне сай «ұлттық әдептілік» қағидасы ескеріліп отырады. Аталған екі қағидаға да шыдамдылық, әдептілік, мұқияттылық таныту, сөйлеу мәдениеті нормаларын сақтау сияқты ережелер мен заңдылықтар ортақ. Бұлар коммуниканттардың санасына қатынас мәдениетін сіңіру механизмдері ретінде орнығып, оның мәні ойлау мен сөйлеу бірлігі барысында ашыла түседі. Қай кезеңде болмасын тілдің қадір-қасиетін жоғалтпай, әрбір сөзді өз мақсатында қолданып сөйлей білу, тіл тазалаған сақтай отырып, жауапкершілікпен қарау – адамзаттың парызы. Бұл қарым-қатынас мәдениетінің тілдік қырларын айқындайтын құндылық болып табылады. Себебі тілдің таныммен сабақтастығын айқындап, тіл арқылы адамды тануға, тіл мен адамды біртұтастықта қарастыруға арқау болады. Тіл мен тұлғаның, тіл мен қоғамның өзара әрекеттесуінен қалыптасатын мәдени-әлеуметтік факторлардың мәнін ашуға септігін тигізеді. Адамдардың сөйлеу мәдениетін (немесе тілді қолданудағы адамдардың мәдениетін) айқындауға мүмкіндік береді[83].

«Халықаралық әдептілік» қағидасы да, «ұлттық әдептілік» қағидасы да А.Байтұрсынұлы көрсеткенсөз дұрыстығы, тіл тазалығы, тіл анықтығы, тіл дәлдігі, тіл көрнекілігі[14] сияқты нақты заңдылықтарды басшылыққа алады. Т.Қордабаев тіл жеке адамдардың сөйлеу процесінде даралық сипатқа ие болатын құбылыс деп, тіл мен сөйлеудің ерекшеліктерін талдайды. Тілдік материалдардың мағыналық мүмкіндіктері жан-жақты көрініс тауып, жандануы адамдардың сөз ішіндегі асылдарын іріктеп алып, оларды өз мақсаттарына сайқолдана білуі сөйлеу мәдениетіне тән құбылыс деп таниды. Біреулерде ондай шеберлік, дарындылық болмайтынын тілге тиек етіп,

онысөйлеу мәдениетіне нұқсан келтіретін құбылыс деп санайды[16]. Ендеше, халықаралық деңгейдегі іскери қарым-қатынаста болсын, мемлекеттік, қоғамдық деңгейдегі іскери қарым-қатынаста болсын коммуниканттар сөйлеу мәдениетінің заңдылықтарын игеруі керек. Сөйлеу мәдениеті заңдылықтары тіл тазалығы, тіл анықтығы, тіл дәлдігі, тіл көрнекілігі заңдылықтары және тілдің мағыналық мүмкіндіктерін қолдану заңдылықтарынан тұрады.

Тіл тазалығы – сөйлегенде басқа тілдің сөздерін, интонациялық ерекшеліктерін араластырмай, тілді шұбарламай, бір тілде ғана таза сөйлеу.

Тіл анықтығы – сөйлегенде мағына ажыратуға қызмет атқаратын тілдік заңдылықтарды дұрыс қолданып, қабылдауға, түсінуге жеңіл болатындай сөйлеу.

Тіл дәлдігі – көтерілген тақырыпқа ұғымы дәл келетін сөздерді ұтымды қолдану.

Тіл көрнекілігі – дерексіз ұғымды деректі заттардың сапалық көрсеткіштері арқылы көркемдеп жеткізу.

Тілдің мағыналық мүмкіндіктерін қолдану – сөздердің негізгі мағынасын, тура мағынасын, фразеологиялық байлаулы мағынасын, синтаксистік шартты мағынасын, фразеологизм, лексикалық метафора, метонимия, синекдоха, эфемизмдерді ұтымды қолдану.

Іскери қатынастағы сөйлеу мәдениеті заңдылықтарын нақты мысалдарға талдау жасау арқылы практикалық тұрғыдан бекітуге болады. **Мысалы:**

...Өсімдік шаруашылығында 2019 жылдың егіс жұмыстарының уақытында жүргізілуін қамтамасыз ету үшін барлық шаралар қабылданды. Нәтижесінде көктемгі егіс алаңы 19,2 млн гектарды құрады.

Сіздің жоғары рентабельді дақылдарға көшу жөніндегі тапсырмаңыз аясында сұранысқа ие дақылдардың алаңдары кеңейтілуде. По итогам 6 месяцев объем валовой продукции растениеводства увеличился на 6,7%.

Есепті кезеңде 191,3 млрд. теңге инвестициялар тартылды, бұл осыған ұқсас кезеңнің деңгейінен 62,7%-ға артық.

Өткізу нарығын кеңейту бойынша қабылданған шаралар агроөнеркәсіптік кешен өнімдері экспортының көлемін ағымдағы жылдың 17%-ға көбейтуге мүмкіндік берді. Өсім мал шаруашылығы өнімінің экспортын 2,4 есеге және өсімдік шаруашылығы өнімінің экспортын 22,6%-ға ұлғайту есебінен қамтамасыз етілді.

Сіздің Сайлауалды бағдарлама шеңберінде агроөнеркәсіптік кешеннің алдына қойған тапсырмаларыңызды іске асыру басталды.

Мәселен, жер учаскелерін беруде ашықтықты қамтамасыз ету мақсатында бюрократиялық және сыбайлас жемқорлық кедергілерін жоя отырып, оларды онлайн режимінде электронды түрде беруге біртіндеп көшу жүзеге асырылуда.

Бұдан басқа, 2020 жылдан бастап жерлердің тиімді және ұтымды пайдаланылуына бақылауды ғарыштық мониторинг арқылы күшейту

көзделеді. Бүгінгі күні 100% егістіктер және 72,9% жайылымдар цифрландырылды.

Осыған байланысты Министрлік Қазақстан Ғарыш Сапарымен бірлесіп, пайдаланылмайтын жерлердің онлайн-мониторингіне арналған геосервис құру бойынша жұмыс жүргізуде (С.Омаров.). Искери қарым-қатынас құралы қызметін атқарып тұрған осы мәтіннен **тіл тазалығы** заңдылығының сақталмағанын көруге болады. Оған «По итогам 6 месяцев объем валовой продукции растениеводства увеличился на 6,7%» түрінде орыс тілін араластырып сөйлегені дәлел. А.Байтұрсынұлы «ана тілдің сөзін басқа тілдің сөзімен шұбарламау, басқа тілден сөз тұтыну қажет болса, жұртқа сіңісіп, құлақтарына үйір болған, мағынасы халыққа түсінікті сөздерді алу» қажет екенін ескертіп, оны тіл тазалығы деген еді [14, б. 350].

Тіл анықтығы тұрғысынан қарастыратын болсақ, «Есепті кезеңде 191,3 млрд. теңге инвестициялар тартылды, бұл осыған ұқсас кезеңнің деңгейінен 62,7%-ға артық» деген сөйлемге назар аударуға болады. Мұндағы «есепті кезең, осыған ұқсас кезеңнің деңгейі» деген қолданыстардың мағынасын түсіну қабылдаушыларға аса қиындық туғызады. Бұл қандай кезең, бұл тілдік бірліктер қандай ақпарат беруге қызмет атқарып тұрғаны түсініксіз. «Өткізу нарығын кеңейту бойынша қабылданған шаралар агроөнеркәсіптік кешен өнімдері экспортының көлемін ағымдағы жылдың 17%-ға көбейтуге мүмкіндік берді» деген сөйлемде «өткізу нарығы» және «ағымдағы жылдың 17%-ға көбейтуге мүмкіндік берді» қолданыстар прагматикалық жақтан да, стильдік жақтан да қате болғандықтан қабылдауға, түсінуге қиындық туғызады. Бұлар тілдің анықтығы заңдылығына қайшы жұмсалған тілдік қолданыстар болып табылады.

Тіл дәлдігі тұрғысында қарастырсақ, өсімдік шаруашылығы, егіс жұмыстары, гектар, дақыл, агроөнеркәсіп, егістік, жайылым сөздері тақырыпқа қатысты ұғымды білдіретін сөздер ретінде жұмсалып, айтылатын ойдың тақырыбын ашуға дәлме-дәл қызмет атқарған.

Тіл көрнекілігін көрсететін тілдік қолданысқа «егіс алаңы» тіркесінің қолданысын жатқызуға болады. «Нәтижесінде көктемгі егіс алаңы 19,2 млн гектарды құрады» сөйлемінде «егін егетін жер» дегенді «егіс алаңы» түрінде образды қолданған. «Егіс алқабы» түрінде де қолданылса да тілдің көрнекілігін көрсетеді. Тіл көрнекілігін құрайтын тілдік бірліктер әркімнің қабылдауына байланысты әртүрлі ассоциациялануы мүмкін. «Егіс алаңы» қолданысы процессуалдық образды көрсетуі мүмкін. Дәлірек айтқанда, көктемде 19,2 млн гектар жерге «егін егіп, еңбек етіп жатқан адамдар» бейнеленуі мүмкін. «Егіс алқабы» түрінде қолданылса, егін егуге арналған, жақсы өнім беретін шұрайлы жердің образы көз алдыңызға елестеуі мүмкін.

Тілдің мағыналық мүмкіндіктерін қолдануданегізінен, статикалық қалыпта тұрып шындық өмірдің көрінісін бейнелейтін нақты мағынадағы сөздер[77, 21 б.] кеңінен қолданылған. Өсімдік, шаруашылық 2019 жыл, егіс, жұмыс, уақыт, жүргізу, шара, қабылдау, көктем, миллион, гектар, дақыл, көшу, тапсырма, теңге, инвестиция, агроөнеркәсіп, экспорт, өсім, мал

шаруашылығы, өнім, экспорт, өсімдік шаруашылығы, сайлауалды бағдарлама жер, жемқорлық онлайн режимі, жер пайдаланылу, ғарыштық мониторинг, егістік жайылым, министрлік.

Тура мағынадағы сөздер де де тіл мәдениеті заңдылығына сай қолданылған. Ғалым Ә.Болғанбаев тура мағына туралы былай дейді: «Сөздің зат пен құбылысқа тікелей байланысын тура мағына деп түсіндіреді. Тура мағына заттар мен құбылыстарға жанама түрде емес, тура бағытталады. Тура мағынада айтылған сөздің өзге сөздермен қарым-қатынасы заттық-логикалық тұрғыдан айқындалып белгіленеді. Сондықтан тура мағынада айтылған сөз азын аулақ белгілі сөздермен ғана емес, алуан-алуан сөздермен кең түрде байланы жасап, емін-еркін тіркесе алады. Мысалы, ал деген етістік, тамақ ал, қалам ал, баланы ал, балғаны ал, кітапты ал, машина ал, орден ал, көп ал, аз ал деп толып жатқан сан қилы сөздермен тіркесіп айтыла береді. Сол сияқты жас деген сын есім жас адам, жас мал, жас ағаш, жас бала, жас ет болып айтылса, үлкендеген сөз үлкен үй, үлкен адам, үлкен қатын, үлкен мал, үлкен ағаш болып шексіз кете береді»[84, б. 21]. Осы тұжырымның негізінде мәтіндегі тура мағынада қолданылған сөздерді табуға болады. Олар:

Жүргізу (уақытында жүргізілуі, жұмыстарының жүргізілуі) құру (гектарды құрады, көктемгі егіс алаңы құрады) тартылу (инвестициялар тартылды, кезеңде тартылды, 191,3 млрд. теңге тартылды), көшу (жоғары рентабельді дақылдарға көшу, біртіндеп көшу, онлайн режимінде электронды түрде көшу) т.б.

Фразеологиялық байлаулы мағына «Мәселен, жер учаскелерін беруде ашықтықты қамтамасыз ету мақсатында бюрократиялық және сыбайлас жемқорлық кедергілерін жоя отырып, оларды онлайн режимінде электронды түрде беруге біртіндеп көшу жүзеге асырылуда» сөйлеміндегі «ашықтықты қамтамасыз ету» деген қолданыстан көруге болады. Фразеологиялық байлаулы мағынаның жасалуына ашықтық сөзі қызмет атқарған. Бұл сөз қамтамасыз ету тіркесінің матауына түсіп, өзінің бастапқы лексикалық мағынасынан алыстып, астарлы, ауыспалы мағынасымен байланысқан. Бастапқы лексикалық мағынасы «ойын ашық айту» дегенді білдірсе, фразеологиялық байлаулы мағынада жұмсалғанда тіркескен сөзіне бағынышты болып, соның матауына түсіп «барлық істе ешкімнен ештеңені жасырмай жариялы түрде жұмыс жасау» деген мағына білдіруге қызмет атқарады.

Синтаксистік шартты мағына мен ауыспалы мағынадағы сөздердің қолданылуы аталған мәтінде жоқ болғандықтан, басқа мысалдар арқылы дәлелейік. Егер осы кісінің іріктеген тұқымымен ауданды қамтамасыз етсек, зор табыстың кілті қолға түсер еді (Ғ.Мұстафин)дегенде, **кілт** сөзі құлыпты ашатын ашқыш емес, бір нәрсенің тетігі, тұтқасы ұғымында бейнеленіп, әртүрлі экспрессивті-эмоционалды мән тудырып отырғанын, сөздердің осылайша жұмсалудың синтаксистік шартты мағына дейді [84, б. 25].

Фразеологизмдердің іскери қатынаста қолданылуы туралы зерттеулерге назар аударсақ, көбінесе жазбаша формадағы іскери қатынасқа

тән екеніне көз жеткіземіз. Поляк зерттеушісі И.Л.Роляк іскери қатынасты ауызша және жазбаша түрге бөліп, оларды өз ішінде «непосредственное-опосредованные, монологическое-диалогическое-полилогическое, контактное-дистантное» деп жіктейді. Олардың әрқайсысының өзіне тән тілдік қолданыстары, фреймдік жүйесі болатынын айтып, осыған орай жанрлық ерекшеліктерге ие болады деген қорытынды жасайды. Жазбаша іскери қатынастың лексика-фразеологиялық ерекшеліктеріне талдау жасап, клише түрінде орныққан тұрақты тіркестердің қолданылатынын айтады [85, б. 110]. Бұл құбылыстың қазақ тіліндегі іскери қатынас тіліне тән екенін көруге болады. Мысалы, «Одан басқа мемлекет экономиканы басқарудың **тізгінін босатып алды**, халық тұтынатын тауарларды шығаруды **өз бетімен жіберді**, жаңа технология мен техниканы пайдалану, оны өндіріске енгізу ісі **ақсап жатты (ҚРӘЭД)**. Мұндағы тізгінін босатып алу, өз бетімен жіберу, ақсап жату тұрақты тіркестерін іскери қатынаста қолданылатын клишелер деп санауға болады. Тұрақты тіркестер ауызша айтуда да, жазба тілде де грамматикалық жағынан бірбүтін, бөліп-жаруға келмейтінін тілдік бірлік екенін жарты ғасыр бұрын ғалымдар М.Балақаев, А.Ысқақов, С.Кеңесбаев, Ғ.Мұсабаев, Н.Сауранбаев жан-жақты дәлелдеп, оның қатарына идиома, мақал, мәтелдерді жатқызғаны белгілі. Тұрақты тіркестерді тілдің стилін байытуға, жақсартуға, жағымдысын талғап алып қолдануға, тілді өткірлеуге қызмет атқаратын тілдік бірліктер деп атады [86]. Ендеше, іскери қатынастағы тұрақты тіркестердің де қызметі оның стилін, жанрлық ерекшелігін айқындауға, сонымен бірге ойды өткір айтуға, жеткізуге қызмет атқарады деп тұжырымдауға болады.

Іскери қатынаста қоғамның дамуымен бірге тілдің де даму үрдісін айқындайтын тілдік қолданыстар кеңінен орын алады. Мысалы қанат сөзі құс, көбелек т.б. сияқты жан-жануарлар мен жәндіктердің қасиеті, белгісі ретінде халық танымында бұрыннан орныққан сөз болса, қоғамның өндірістік дамуының нәтижесінде самолеттің қанаты, тікұшақтың қанаты т.б. сияқты қолданыстар пайда болды. Лексика саласында сөздің ішкі мағынасын білдіретін ұғымдар, атап айтқанда, белгілі бір заттың ерекше белгісі, қасиеті, түсі, түрі, қимыл-әрекетін білдіретін атаулар ұқсату заңы арқылы басқа сөзге жаңа мағына беру қызметін атқара алады. Мұндай құбылысты **лексикалық метафора деп** атайды. Мысалы күшті адам – күшті әсер дегенде, адамның қасиетін айқындайтын *күшті* сөзі әсер деген сөздің жаңа мағына алуына үлес қосқан. Іскери қатынаста осындай лексикалық метафоралардың қолданылауы да оның сәтті болуына зор ықпал етеді. Оны ҚРБП-ның ресми сайтынан алынған мына мысалдан көруге болады: *Еліміз адамзат үшін ең қымбат қазына – ұлтаралық татулықты, конфессияаралық келісімді, өзара түсіністік пен құрмет сезімін, жарастық пен келісімді қастерлеп сақтай отырып, қадам басты* (ҚРБП ресми сайты).

1954 жылы шыққан «Қазіргі қазақ тілі» атты академиялық грамматикада көркем әдебиетте, көбінесе, поэзияда қолданылатын метафора мен лексикадағы метафораның айырмашылықтары бар екені көрсетілген.

«Көркем әдебиеттегі метафора сөздер тұрақты мағыналы емес, тек қана сөз қисыны үйлескен жерде ғана бір белгінің ұқсастығына ғана айтылатын, ақын-жазушының стиль ерекшелігі. Ал, лексикада қолданылатын метафора сөздерде тұрақты мағына болады. Сол үшін сөздің ондай мағыналары сөздіктерде жеке көрсетіледі» делінген [86, б. 35].

Іскери қарым-қатынас мәтіндерінде **метонимия** құбылысы кеңінен қолданылады. Метонимия – бір заттың, я құбылыстың атауының басқа бір заттың, құбылыстың мағынасына ауысып айтылуы. Мысалы: *Ел ішіндегі тұрмыс-тіршіліктен бастап, халықтың әл-ауқатын жақсартып, азаматтардың құқығының сақталуын, әділетті қоғамдық қарым-қатынасты құқықтық кеңістікте қалыптастырып, мемлекеттің дүниежүзілік қауымдастығындағы әлеуетін арттыруға осы билік тармақтары тікелей жауапты*(egemen.kz) дегенде «ел іші» адам сөзінің орнын ауыстырып тұрғанын көруге болады. «Адамдардың тұрмыс-тіршілігінен бастап...» қолдауға болар еді, алайда, шектес екі заттың бірінің орнына бірін ауыстырып қолдануда (метонимия) белгілі бір прагматикалық мақсат бар. Егер *адамдар* деп қолданылса, әңгіме белгілі бір адамдар тобына ғана қатысты болуы мүмкін, ал *ел ішінде* деген қолданыста саяси-әлеуметтік мақсат бар.

Іскери қатынаста метонимияға жақын, бірақ сандық айырмашылыққа ие болу арқылы ерекшеленетін **синекдоха** құбылысы да көптеп қолданылады. Мысалы: *«Кемінде 600 аналық бас болуы және олардың өтінім берген сәтте САТЖАҚ-та тіркелген болуы керек»* (egov.kz) деген сөйлемде *бас* сөзі бүтін дененің бір-бір ғана бөлшегі болып тұрған жоқ, сол кішкене бөлшекті білдіретін сөздің мағынасын зор етіп, белгілі бір бүтін дененің орнына ауысып қолданылып тұр. Осылайша, бөлшектік мағынаны білдіретін сөздердің бүтін орнына жұмсалуы да іскери коммуникацияда сөздерді ұтымды қолдана білудің көрсеткішіне жатады.

Эвфемизм – тура айтылған сөздерді бұрмалап қолдану. Эвфемизмдердің қолданылуы іскери қатынастағы психологиялық ахуалды реттеуге қызмет атқарады. Мысалы: *«Әлбетте, мүмкіндігі шектеулі адамдардың қоғамнан тыс қалмауына соңғы уақытта мемлекет тарапынан жіті көңіл бөліне бастады. Ең бастысы - Елбасы ағымдағы жылғы Жолдауында мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін Қазақстан кедергісіз аймаққа айналуға тиіс екенін айтып, барша кәсіпкерлерге оларды жұмысқа орналастыруға көмектесуге шақырған еді. «Біз оларды белсенді өмірге тартамыз, олар тек жәрдемақы алып қана қоймайды, сонымен бірге, өздерін қоғамның мүшесі, пайдалы еңбеккер ретінде сезінетін болады», - деген Н.Назарбаев мүгедектігіне және асыраушысынан айрылуына байланысты әлеуметтік жәрдемақы көлемін 2015 жылғы 1 шілдеден бастап 25 пайызға арттыруды тапсырды»* (Казинформ ХАА) дегенде «мүмкіндігі шектеулі адамдар» адамның дене мүшесіндегі кемшілікті атап көрсететін ауру, жарымжан, мүгедек сөздерінің орнына жұмсалып тұр.

Сөйлеу мәдениеті заңдылықтарын коммуникант іскери қарым-қатынасқа түсу барысында немесе сол қажеттілік туындағанда емес, әлеуметтік-қоғамдық ортаға түскен кезінен, дәлірек айтқанда, «адам тілінің қабілеттілігі» (языковой способности человека)[87] оянған кезден бастау керек.

Тілдік қабілет – адамдардың жасы, білім дәрежесі, тәрбиесі, тәжірибесі, әлеуметтік рөліне қарай дамып, жетіліп отыратын психологиялық құбылыс. Оны ұлы А.Байтұрсынұлының сөзімен түсіндіруге болады. Ғалым: «Адам ана тілін жасынан естуінше үлкендерден үйренеді. Сонан соң тіл танытқыш кітаптардан таниды. Одан кейін үлгілі жазушылардың шығарған сөздерін оқып, өзі іс жүзінше, я ауызша айтып, не жазып қолданумен біледі. Ана тіліндегі сөздің бәрін білгеніміз ана тілін қолдана білу болып табылмайды. Тілді қолдана білу деп айтатын ойға сәйкес келетін сөздерді таңдап ала білуді және сол сөздерді сөйлем ішінде орын-орнына дұрыстап қоя білуді айтады» дейді [14]. Тілдік қабілетті жас кезінде үлкендерден естіп үйрену арқылы дамыту; тіл танытқыш кітаптар немесе тілге қатысты оқулықтарын оқып үйрену арқылы дамыту; үлгілі жазушылардың шығарған сөздерін немесе қазіргі көркем шығарма, ғылыми-публицистикалық шығармаларды оқып үйрену арқылы дамыту адамдардың сөйлеу мәдениетін (немесе тілді қолданудағы адамдардың мәдениеті) айқындауға мүмкіндік береді. Мұны іскери қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениетін игерудің базалық негізі деп танимыз.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениетінің келесі қадамы тілді **метакогнитивті, когнитивті, әлеуметтік-аффектілік жолдар** [88] **арқылы игеруден** көрініс табады. Коммуниканттар сөзді түсіну мен жоғалтпауды саналы түрде бағамдай алса, тілді метакогнитивті тұрғыда игере алғаны; тілдік қатынаста оқып білген деректерді пайдалана алса, когнитивтік тұрғыда игере алғаны; тілдік қатынасқа түсуде тілге қабілеттілігі жөнінде өзімен-өзі санаса алса, әлеуметтік-аффектілік тұрғыдан игере білгені.

Іскери қарым-қатынастағы **метакогнитивтік игеру** тақырыпқа байланысты терминдерді жетік біліп, өз орнымен қолдана білу, талқыланып жатқан немесе көпшілікке таныстырылып жатқан зат не құбылыстың пайдасы немесе зияны туралы ой білдіруде негізгі түсінікті жеткізе білу мен оны қабылдау метакогнитивтік игеруге жатады. Негізгі түсінікті жеткізу мен оны қабылдау процесінің жүзеге асуына негіз болатын факторлар бар. Коммуниканттардың тілдік бірліктерді ережелерге сай қолданып, тілдің жұмсалуреттілігін, дұрыстығын қарастыруы; сөз бен сөзді мағыналық және тұлғалық жағынан дұрыс тіркестіруі; сөйлемді грамматикалық заңдылықтарға сәйкес әрі түсінікті, әрі тұжырымды құрауы; әдеби тілдің нормаларын сақтап, орфоэпиялық, орфографиялық өлшемге сай қолдануы.

Метакогнитивтік игеру болған жерде ғана тыңдай білу мәдениеті көрініс табады. Тыңдай білу мәдениеті сөйлеу мәдениетінің белгісін анықтайын бір фактор болып табылады. Сөйлеп жатқан адамның сөзіне

рұқсатсыз араласпау, сабырмен ден қойып тыңдау, сөздің соңын күту, келіспейтін жағдайда шыдамдылықпен тыңдау, сөзді бөлу қажет болған жағдайда «кешіріңіз, ғафу етіңіз» сияқты этикет сөздерді пайдалану, пікірді орнықты, сабырлы түрде жеткізу – тыңдау мәдениетінің талаптары.

Іскери коммуникациядағы *когнитивтік игеру* тапқырлықпен сөйлеу, өз ойын нақты жеткізе білу талқыланып жатқан зат не құбылыстың әлеуметтік мәнін түсіндіру мен түсіну, дәлелдеме келтірумен байланысты анықталады. Бұл сөйлеу жағдаятына қарай қажетті тілдік бірліктер мен элементтерді сауатты қолдана алуды айқындайтын факт. Сондықтан коммуниканттың ізденісі, тәжірибесі, білім деңгейі, сауаттылығы көрініс тауып, сөйлеу мәдениетін айқындаудың көрсеткіші бола алады.

Іскери қарым-қатынастағы *әлеуметтік-аффектілік игеру* адресанттың ішкі дайындығы, іскери қатынасқа деген үлкен жауапкершілігі аясында анықталады. Көтерілетін ақпараттың, проблеманың дұрыс қойылуын, келтірілетін деректердің (аргументтердің) ақылға қонымдылығын, проблеманы шешудің жолдарын іштей өңдеп, алдын ала гипотездік тұжырым шығарып алуы және айтатын пікіріне сезімін қосу үшін, тыңдаушының сезіміне әсер ету үшін сөйлеу әуезділігін, дауыс сазын дұрыс қоя білу, интонациялық компоненттерді (синтагмаларды) дұрыс, орнымен қолдану да іскери коммуникациядағы сөйлеу мәдениетінің бір белгісін көрсетеді.

Қорыта айтқанда, іскери қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениеті лингвистикалық, коммуникативтік, мәдени-танымдық құзіреттіліктер негізінде қалыптасып, қарым-қатынас кезіндегі сөйлеу мәдениеті заңдылықтарын, оның сапасын көрсететін тілдік бірліктер мен амал-тәсілдерді және олардың қарым-қатынас барысында қолданылуын, тілдік тұлғаның кәсіби шеберлігін, әлеуметтік статусын, интеллектуалдық құндылығын, әлеуметтік-мәдени деңгейін т.б. анықтайды.

1.5 Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің психологиялық қырлары

Іскери қатынас – коммуниканттардың іскерлік беделін көрсететін қатынас түріне жатады. Дипломатиялық қарым-қатынаста болсын, қоғамдық қарым-қатынаста болсын, ілім-білім, өнер, бизнес, өндіріс салаларында болсын өз ісін жетік меңгерген кәсіби мамандардың болуы заңды. Алайда, олардың ішінде тілдік қатынас заңдылықтарын ескермей өзінің кәсіби құзіреттілігіне өзі зиянын тигізіп жататындар баршылық. Оларды күнделікті бұқаралық ақпарат құралдарынан көріп байқап жүрміз. Мәселен, ҚР бас санитарлық дәрігері болған Ж.Бекшин «По нашему прогнозу, где-то с 11-16 марта у нас должен, наконец-то появиться короновирс в стране» деген, Білім және ғылым министрлігінің вице-министрі ...«ғашықтықтан оқыту» деген бірауыз сөзі үшін әлеуметтік желілерде қатты сынға ұшырап, халық алдында беделін түсіріп алды. Ендеше, іскери қатынастағы сөйлеу іскерлік беделді, кәсіби құзыреттілікті айқындайтын басты көрсеткішке жатады.

Сөйлеу арқылы іскери беделді сақтау немесе оны көрсете білу үшін сөйлеушілер адам танымының ең жоғарғы функциялары ойлау мен сөйлеуге

үздіксіз күш-жігерін салуы қажет. Психология ілімінде ойлау мен сөйлеу рационалды таным формалары тұрғысында қарастырылады. Дәлірек айтқанда, ақыл-ойдың формалары ретінде саналады. Ойлау мен сөйлеудің арасындағы байланыстарды зерттей келе «сөздік ойлау» деген тұжырымға келген Л.С.Выготский адамды қоршаған физикалық заттар, дүниенің объективті көрінісі ойлау әлемінде болса, оны қайта құрып, өңдеу сөйлеу әлеміне тән екенін дәлелдеп, сөйлеуді интеллектуалдық функциялардың ішіндегі ең жоғарғы рөлді айқындайтын функцияға жатқызады [89]. Іскери қатынастағы сөйлеуді адамның интеллектуалдық функциясы тұрғысына зерделейтін болсақ, оған тән мынадай танымдық ерекшеліктерді атауға болады:

1. Іскери қатынаста айтылған сөз (речь) – тек ой-пікірді айту емес, келесі ұрпаққа білім ретінде қалатын, білімді жеткізетін таным құралы. Сондықтан іскери қатынастағы сөйлеу кезінде ұтымды пікірлер мен ұсыныстарды, ұстанымдарды басшылыққа алған орынды. Бұл болашақ ұрпақтың іскери қатынасқа түсуіне, қатысым әрекетін табысты өткізудің жолдарын игеруіне, зияткерлік мүмкіндіктерді алуға, көзқарастарды қарастыруға, зерделеуге мол мүмкіндік береді. Әсіресе, іскери қатынас кезіндегі тілді қолданудың шарттарын игеруге, әркімнің жеке потенциалын айқындауға, сол арқылы тәжірибе жинақтауға арқау болатын эмпирикалық білімдер жиынтығын құрауға арқау болады.

2. Нақты мақсаттарға қол жеткізуге қызмет атқаратын таным құралы. Нақты мақсатқа қол жеткізу үшін тиімді және сенімді сөйлеу заңдылықтары ескерілуі тиіс. Бұл дәйекті дереккөзге, логикалық пайымға, эмоционалдық шақыруға сүйеніп сөйлеуді талап етеді. Атап айтқанда, заң, жарғы, нұсқаулық құжаттар, сарапшылардың қорытындылары, тұжырымдары, кәсіби статистикалық орталықтан алынған статистикалық ақпараттар, кітаптардан алынған дәйексөздер мен сілтемелер, мамандандырылған ұйымдардан алынған сауалнама нәтижелері сияқты нақты деректерді пайдаланып, оларды логикалық пайымдаудан өткізіп, қабылдаушылардың сезіміне, сеніміне әсер ететіндей сөйлеу түрі болуы керек. Жалған фактілер, гипотеза, жорамал, жалған құжаттарға негізделген дереккөздер мен қорытындылар қолданылса, сөйлеудің мұндай түрі нақты мақсаттарға қол жеткізе алмайды. Бос сергелдеңге салады.

3. Ситуациялық жағдаяттан шығаратын таным құралы. Адам – қуану, ашулану, жылау, күлу, қайғыру т.б. сияқты эмоционалдық күйге түсетін тірі жан. Сондықтан іскери қарым-қатынаста әртүрлі психоэмоционалды көңіл күй болады. Бірде қуанады, бірде ашуланады, тағы бірде күйзеліске де түсетін кездері болады. Егер іскери қатынас сәтті болса, коммуниканттардың көңіл күйі көтеріңкі болады. Қуану, шаттану, күлу сияқты жақсы сезімдерге бөленеді. Іскери қатынас сәтсіз болса, керісінше, көңіл күй бұзылады, нәтижесінде коммуниканттардың бойын ашулану, айғайлау, ұрысу, жақтырмау сияқты жағымсыз сезімдер билейді. Мұны іскери қатынастағы **психоэмоционалдық жағдаят** деп атауға болады.

Табысты да, сәтті коммуникациядағы психоэмоционалдық жағдаят жағымды эмоция тудыратын болғандықтан, сөйлеу әрекетінде ешқандай мәселе туындамайды.

Сәтсіз коммуникация кезінде психоэмоционалды жағдаят жағымсыз эмоцияға толы болады. Жақтырмау, айғайлау, ұрысу, амандаспау, ашулану т.б. сияқты әрекеттерге ықтиярсыз баруы да мүмкін. Осындай жағдайда коммуниканттар екі түрлі амалды ескеру керек. Оларды **вербалды, бейвербалды** амалдар деп атаймыз. Екі амалға да ортақ психологиялық құбылыс – **сабырлық таныту**.

Бейвербалды амалдар арқылы сабырлық танытуға **елең қылмау (мән бермеу), күлімсіреу** сияқты **психологиялық операцияларды** жатқызуға болады. Іскери қатынас барысында сәтсіздікке ұшырап, көңіл күй жоқ болып отырған жағдайда басқа да орын алып жатқан әртүрлі кемшіліктерді айтпау, сол сәтте оған мән бермеу, елемеу қажеттілігі туындайды. Егер шешімі табылмай жатқан бір проблеманың үстіне екінші бір кемшілікті айтып, проблеманың үстіне проблема қоса беретін болсақ, іскери қатынас психологиялық тұрғыдан құлдырауға ұшырап, істің алға жылжуына көп кедергі келтіреді. Сондықтан әрбір проблеманы кезекпен шешу үшін келесі проблемаға мән бермеу қажеттілігі туындайды. Бұл психоэмоционалдық жағдайды реттейтін **елең қылмау (мән бермеу) операциясы** болып табылады.

Сәтсіздік – әрқашанда адамдардың ішкі жан-дүниесін арпалысқа түсіретін құбылыс. Сәтсіздікке ұшыраған адам өзінің ішкі жан-дүниесімен арпалысып жүріп, қасындағыларға назар аудармауы мүмкін, амандаспауы тіпті, дөрекі сөйлеуі де ықтимал. Осындай жағдайда іскери қатынаста түсушілер оның жанына жара салмай, оның жағдайын түсінуге әрекет жасағаны дұрыс. Дәлірек айтқанда, дөрекілік танытпай, шынайы күлімсіреп, (мысқыл күлкі емес) жүрегі таза адам екеніңізді дәлелдеу керек. Мұндай жағдайда ашулы адам бойын тез жинап алуға әрекеттенеді. Мұны психоэмоционалдық жағдайды реттейтін **күлімсіреу операциясы** деп атаймыз. Сонымен бірге, сәтсіздікке ұшырап, көңіл күй болмай жатқан жағдайда сыпайылық танытатын сөздердің, кеңес беру ретіндегі сөздердің, парасаттылықты білдіретін сөздердің қолданылуы оң нәтиже береді. Мұны психоэмоционалдық жағдайды реттейтін **вербалды амалдар** деп атауға болады. Іскери қатынаста сәтсіздікке ұшырап, ашуланып отырған адамға дөрекілік көрсетпей, керісінше, «ия, сіз, расында дұрыс айтып отырсыз», «сіздің сөзіңізге толық қосыламыз», «бұл нәрсеге назар аударылмай қалыпты, кешірім сұраймын» т.б. сияқты сыпайылық танытатын сөздерді қолдану арқылы психоэмоционалдық жағдайды реттеуге болады.

Сонымен бірге ақыл-парасаттылықты білдіретін сөздерді қолданудың да маңызы зор. Әсіресе, қанатты сөздерді, ұлағатты сөздерді немесе ғасырлар бойы қалыптасып, тұжырымдалған мақал-мәтелдер, шешендік сөздерді қолдану арқылы ашуды ақылға жеңдіртуге болады. Мысалы, Л.Н.Толстойдың «Жаманға жамандықпен жауап қайтару жақсы қасиет емес», Б.Момышұлының «Тәртіпке бағынған құл емес» деген сөздерін, «Таспен

ұрғанды аспен ұр», «Көш жүре түзеледі» т.б. сияқты афоризмдер мен мақал-мәтелдерді қолданып, сабырға шақыруға, психоэмоционалдық жағдайды осылайша реттеуге болады.

Кез келген интеллектісі жоғары маман кәсіби серіктестік, әріптестік қарым-қатынасқа түсуі үшін іскери коммуникацияның техникасын білуі шарт. Ол үшін көтерілген мәселеге қатысты өз ойын дәлелдей алу, оның жағымды я жағымсыз, пайдалы я зиянды жағын бағалай алу, басқа да нұсқалар мен шешімдердің бар екенін дәлелдей алу сияқты техникаларды қолдана алуы шарт.

Сонымен қатар интеллектісі жоғары кәсіби маман іскери қарым-қатынаста өзара әрекеттестікке түсушілердің сезіміне, қабылдауына әсер ететіндей экспрессивті қатынас түрін пайдалана алуы керек. Экспрессивті қатынас тілдік қатынастың ауызша немесе жазбаша формасында ғана емес, аудио, видео сияқты ақпараттық құралдар мен басқа да әртүрлі көрнекі құралдарды пайдаланып іскери қатынасқа түсе білуден көрініс табады. Іскери қатынастағы экспрессивтілік сөздің (сөйлеудің) мағыналы да мәнді болуына қызмет атқарады. Ресейдің психолог ғалымы В.В.Петухов сөйлеудің ішкі және сыртқы түрі болатынын айта келе, сыртқы жағына тілдік формаларды және олардың үйлесуін, ал сөйлеудің ішкі жағына семантиканы жатқызады. Сөйлеудің семантикасы ойлаумен тығыз байланысты көрініс табатынын айта келе, бұл құбылысты Л.С.Выготский атап кеткендей, сөздік ойлау деп таниды. Сөздік ойлауды психологиялық тұрғыда талдай отырып, оның ерекшелігі мағыналылығы мен мәнділігінде екенін дәлелдейді [30, б.25-28]. Ендеше, *сөз мәнділігі* ойлау мен сөйлеудің функционалды біртұтастығынан, олардың өзара байланыстылығынан қалыптасады екен. Мәнді де, мағыналы сөйлеу іскери қатынасқа қойылатын басты талап болып табылады.

Іскери қатынас кезіндегі сөйлеуде ескерілетін психологиялық факторлар жетерлік. А.П.Панфиловтың тұжырымдарын басшылыққа ала отырып, оларды былайша дамытып, топтастыруға болады:

1. **Суггестиялық фактор.** Бұл латынның *suggestion* – сендіру деген сөзінен қалыптасқан термин. Сөйлеуші сөйлеген сөзі арқылы тыңдаушыға психологиялық тұрғыда ықпал ете алуын суггестия құбылысы деп атауға болады. Суггестия құбылысы сөйлеушінің сөзіне тыңдаушы еріксіз иланып, тіпті оның сөзіне ұйып қалған жағдайда орын алады. Ендеше, сөйлеушінің тыңдаушының ойы мен еркіне ерекше әсер етіп, оны сөзі арқылы елітіп, ұйытып, еріксіз сендіре алуын суггестия құбылысы дейміз. Бұл құбылыс көбінесе, психологиялық тренингтерде ерекше көрініс табады.

2. **Конвенцияны сақтау факторы.** Конвенция латын тілінен аударғанда *convention* – шарт, келісім деген мағынаны білдіретін сөз. Ұлттық, аумақтық, кәсіби дәстүрге байланысты мәдени іскери қатынаста конвенцияны сақтаудың маңызы ерекше. Конвенцияны сақтау – сол кездегі мерекелік немесе тиісті көңіл күйді сақтау, ол ортаның мінез-құлық

нормасына, көңіл күйіне нұқсан келтірмей қарым-қатынасқа түсу шартын сақтау.

3. **Императив факторы.** Императив латын тілінен (imperativus) аударғанда бұйрық, таңдау мүмкіншілігі жоқ деген мағынаны білдіреді. Императив құбылысының іскери қатынастағы қызметі серіктестердің бір-біріне бағынышты екенін көрсету. Мінез-құлқын, ойлауын бақылай отырып, әрекеттер мен шешімдердің орындалуына мәжбүрлеу. Бұл кезде бақыланатын серіктес пассив болады. Алайда шешімдердің орындалуына мәжбүрлеу жасырын емес, ашық формада болады. Бұйрық, қаулы сияқты ресми құжаттар негізінде шешімдердің орындалуына ықпал жасалады. Орындалмаған жағдайда ескерту, сөгіс т.б. сияқты ресми жазалау қолданылады.

4. **Манипуляция факторы.** Латынның manipuler сөзінен аударғанда айлалы әрекет деген мағынаны білдіреді. Іскери қатынастағы шынайы ниетпен емес, әртүрлі айла-әрекетпен қарым-қатынасқа түсу фактілерін айқындайтын құбылыс. Жалған фактілер келтіру, құндылықтарды ауыстыру, өтірік ниет білдіру, жағымпаздық жасау, алдау т.б. сияқты әрекеттердің орын алуы.

Іскери қарым-қатынас кезіндегі сөйлеудің психологиялық ерекшелігі **мінез-құлқыты меңгеру** процесінде де көрініс табады. Американдық психолог, әлеуметтік үйрену теориясының маманы Альберт Бандура адамның тікелей жеке тәжірибесінің, сондай-ақ оның айналасындағылардың мінез-құлқын бақылаудың негізінде мінез-құлқтың жаңа формалары қалыптасатынын айтады [90, б.29-100]. Іскери қарым-қатынас барысында қатысушы әртүрлі тәжірибелерді, атап айтқанда, жеке өміріне, кәсіби қызметіне байланысты құндылықтар мен құзіреттіліктерді игере отырып, іскери қабілетін арттырады. Нәтижесінде этникалық, психологиялық нормаларға, мінез-құлқ ережелеріне бейімделеді. Мұны әлеуметтік үйрену теориясы тұрғысынан қарастыруға болады. Әлеуметтік үйрену теориясында адамдар нақты үлгіде жауап бермей, туындаған әрекеттердің әртүрлі нәтижелерін бақылай отырып, тап сол жағдайда қай реакцияның неғұрлым орынды, қай реакцияның аса орынды емес екенін бағамдай алады. Іскери қатынаста бұл процесс үнемі жүріп отырады. Іскери қатынас барысында әртүрлі нәтижелерді бақылау оның кейінгі әрекетке басшылық етуіне септігін тигізеді. Дұрыс деп таныған жорамалдар іскери қатынастың табысты болуына ықпал етсе, қате жорамалдар тиімсіз әрекеттердің орындалуына ықпал етеді. Мұны **таным процесінде алынған хабарлардың іскери қатынастағы қызметі** деп бағалауға болады.

Іскери қатынастағы психологиялық ерекшелікті айқындайтын келесі қадам – **мотивация**(қызығушылықты ояту). Бұл болатын іс-әрекетке адамдардың күні бұрын қызығушылығын ояту, жұмылдыру мақсатын көздейді. Мотивацияны іскери қатынаста сәттілік әкелетін психологиялық құбылыс ретінде бағалауға болады. Күні бұрын адамдардың қызығушылығын ояту тек алдын ала айту, ақпарат беру т.б. арқылы жүзеге

асады. Сондықтан да іскери қатынастағы сөйлеудің психологиялық ерекшеліктері қатарына жатқызылады. Әсіресе, рөлдік формадағы іскери қатынаста мотивацияның алатын орны ерекше. Рөлдік формадағы іскери қатынас мұғалім-оқушы, оқытушы-студент, ғылыми жетекші – магистрант (докторант) т.б. сияқты тұлғалардың арасында айырықша көрініс табады. Сабақ өту, ғылыми жұмыс жазуда барысында жаңа тақырыпқа деген қызығушылықты ояту үшін мұғалім немесе ғалым білімалушылардың психологиялық жай-күйін күні бұрын бақылауға алады. Олар психологиялық кедергіге ұшырамас үшін бұрынғы білімдерін байланыстыра отырып, жаңа білімге деген қызығушылығын оятуға әрекеттер жасайды.

Сонымен, іскери қатынастағы сөйлеу өзіндік пішіндегі психологиялық ерекшеліктерге ие. Іскери қатынас – коммуниканттардың іскерлік беделін көрсететін қатынас түріне жататындықтан, сөйлеу арқылы іскери беделді сақтау немесе оны көрсете білу үшін сөйлеушілер адам танымының ең жоғарғы функциялары – ойлау мен сөйлеуге үздіксіз күш-жігерін салуы қажет. Өйткені іскери қатынастағы сөйлеу (сөз) – тек ой-пікірді айту емес, келесі ұрпаққа білім ретінде қалатын, білімді жеткізетін, нақты мақсаттарға қол жеткізуге қызмет атқаратын, ситуациялық жағдаяттан шығаратын таным құралы.

1- тарау бойынша тұжырым

Сөйлеу – тілдік қатынасқа түсудің алғышарты болғандықтан, сөйлеу мен тілдік қатынас – бір-бірінен ажырамайтын антропологистикалық категория болып табылады. Сөйлеу – ауызша және жазбаша формада жүзеге асатын адам әрекеті болса, іскерлік қарым-қатынас – белгілі бір қоғамдық-әлеуметтік саладағы әлеуметтік топ өкілдерінің тілдесуі, пікірлесуі, ойын айтуы барысында жүзеге асатын процесс.

Адамдардың отбасында, жұмысында, қызмет бабында, достары мен айғайындарының т.б. ортасында сөйлеуі, жанындағы адамдармен пікіралысуы барысында тілдік қатынас орнайды. Әлеуметтік ортаның ыңғайына қарай адамның сөйлеу әрекеті әртүрлі сипатта болады. Осыған орай, тілдік қатынас **іскери қатынас, тұрмыстық қатынас** түрінде екіге жіктеледі. Іскери қатынастың ерекшеліктері: іскери қатынастағы сөйлеудің мазмұны қоғамдық қызметке байланысты анықталады; қоғамдық қызметтегі топ мүшелері тілдік қатынасқа түседі; ынталандыру мен реакциялар тізбегі басым болады; сөйлеуге стимул болатын әрекет пен оны орындау формуласы болады; ойды нәзік иірімдер арқылы мазмұнды түрде жеткізетін диалогқа құрылады; ойды соңына дейін түсінікті түрде жеткізетін монологтық сөйлеу арқылы да жүзеге асады; ойды еркін, ешбір қосымша амал-әрекеттерсіз жүйелі түрде жеткізу үшін жазбаша сөйлеу түрі қолданылады. Сонымен бірге, есту, тыңдау, қабылдау әрекетінің оңай болуына мүмкіндік туғызу үшін тіл дыбыстары, сөз, сөз тіркесі, сөйлем сияқты тілдік бірліктердің мағына ажыратушылық қызметін дұрыс қолданып, олардың динамикалық қасиетіне ерекше назар аударылады. Олардың адамның сезіміне әсері, тілдік

бірліктердің образы, акустикалық қасиеті сияқты индивидуалды психологизмге жататын қызметтеріне баса назар аударылады. Іскери қатынас интерпсихикалық (әлеуметтік) танымнан интрапсихикалық (индивидуалдық) танымға өту процесіне ие.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән ерекшеліктерді анықтайтын белгілер: **1) динамикалық белгі; 2) психологиялық белгі; 3) мәдени белгі.**

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән *динамикалық белгі* тілдік бірліктердің қозғалыстық қасиетке ие болуымен анықталады. Олар: 1) тілдік бірліктердің дыбысталу немесе айту процесінде жұмсалып, сөйлеу ағымына түсуі; 2) тілдік қатынаста мән-мағынаның есту, тыңдау арқылы қабылдануы; 3) тілдік бірліктерді коммуниканттар өз мүмкіндігіне қарай іріктеп қолдана алуы; 4) коммуниканттар арасында сұрақ қою, жауап беру, қарсы пікір айту арқылы қостау әрекетінің жүзеге асуы.

Іскери қарым-қатынастағы *психологиялық белгі* қарым-қатынасқа түсушілердің түсіне алу; саралай алу (умазаклучение); ойлау операцияларын жүзеге асыра алу қабілеттері арқылы көрінеді.

Іскери қарым-қатынаста сөйлеудің *мәдени белгісі* этикалық нормалар арқылы анықталады. Этикалық норма ресми статуста сөйлеу, уақыт мөлшерін дұрыс пайдалану, моральдық нормаларды сақтау, байланыс орнатуда этикеттік жағдаяттағы тілдік қолданыстары пайдалану т.б. сияқты заңдылықтарды реттейді.

Іскери қатынастағы сөйлеудің ерекшелігін ішкі сөйлеу мәселесі тұрғысында айқындауға сөйлеудің ***индикативті, сигнификатты, атауыштық (номинативтік), танымдық (гностикалық)*** функциясы да негіз болады.

Іскери қатынастағы сөйлеу бірнеше ұстанымдарды басшылыққа алады. Олар: *лингвопсихологиялық ұстаным, лингвомәдени ұстаным, лингвоқұқықтық ұстаным, лингвоәлеуметтік ұстаным, лингвопрагматикалық ұстаным.*

Іскери қатынас кәсіби шеберлікті талап ететін адам әрекеті ретінде ерекшеленеді. Іскери қатынас кезіндегі сөйлеу сөйлеушінің интеллектуалдық қабілетін, әлеуметтік рөлін (статусын), кәсіби деңгейін айқындайтындықтан кәсіби сөйлеу деп аталады. Кәсіби сөйлеудің мақсаты – табысты коммуникацияға жету. Ұстанымы – дәлелдемеге (аргументацияға) сүйену. Дәлелдеменің екі түрі болады. Ұтымды дәлелдеме, ақыл-ойға қонымды дәлелдеме. Осыған орай, қазақ танымындағы іскерлік қатынастың мәнін айқындайтын сөйлеу бірліктері екі түрге бөлінеді: 1) ***ұтымды дәлелдемеге*** негізделген кәсіби сөйлеу бірліктері. Олардың қатарына А.Байтұрсынұлы атап көрсеткен шежіре, заман хат, өмірбаян, мінездеме, тарих, тарихи әңгіме жатады; 2) ***ақыл-ойға қонымды дәлелдемеге*** негізделген кәсіби сөйлеу бірліктері. Олар да А.Байтұрсынұлының теориясы негізінде саясат шешен сөзі (саяси дискурс); билік шешен сөзі (заң дискурсы); білім шешен сөзі (ғылыми дискурс); уағыз шешен сөзі (діни дискурс) түрінде

топтастырылады, сонымен бірге ұлттың танымында берік орын алған би-шешендер дискурсы жатады.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеуге тән **динамикалық, психологиялық, мәдени белгілер** кәсіби сөйлеуге де тән сипаттар болып табылады. Коммуникация жүзеге асатындықтан, кәсіби сөйлеу де сөйлеу ағымы арқылы қатынас орнайтын, есту, тыңдау арқылы түсінілетін, сөйлеуші мақсатына қарай іріктеліп қолданылатын, сұрақ-жауап арқылы диалогқа түсетін динамикалық сипатқа ие.

Кәсіби сөйлеу «шешен сөз», «көсем сөз» түрінде жіктеледі; олар – сөйлеудің басқа түрлері сияқты ауызша және жазбаша формада жүзеге асатын сөйлеу түрі. Шешен сөз ауызша формадағы кәсіби сөйлеу түрін анықтайды, көсем сөз жазбаша формадағы кәсіби сөйлеу түрін анықтайды.

Іскери қатынастың басты талаптарының бірі – тыңдаушыларды сендіру. Белгілі бір нәрсені дәлелдемеге сүйене отырып, дәлелдеу арқылы ғана адамдарды сендіруге болады. Осы процестің іскери қатынастағы қызметін айқындайтын категорияларды риторикалық категориялар деп атаймыз. Риторикалық категория Аристотельдің **логос, этос, пафос** теориясы негізінде айқындалады. Логос категориясы арқылы іскери қатынас кезіндегі **маңызды ой** мен оның белсенді көрінісі зерделенеді. Этос категориясы арқылы **жақсы мінез-құлық пен эмоционалды** интеллект (эмоцияны басқара білу, реттей білу, қолдана білу) мәселесі анықталады. Пафос категориясы арқылы қабылдаушының сезіміне ерекше ықпал ету, ерекше рух беру, жігерлендіру сияқты **прагматикалық мақсаттағы** тілдік бірліктердің қызметі сараланады.

Іскери қатынас барысындағы сөйлеу – сөйлеушінің лингвистикалық, коммуникативтік, мәдени-танымдық құзіреттілігін айқындайтын құбылыс. Сонымен бірге іскери қарым-қатынастың өзіне тән сөйлеу мәдениеті заңдылықтары бар. Олар сөйлеу этикеті бірліктерінің қолданысын зерделейтін **ынтымақтастық ұстанымына**; іскери коммуникацияға қатысушылардың жасы, білім дәрежесі, тәрбиесі, тәжірибесі, қызметі, лауазымына қарай сөз саптау мәдениетін қарастыратын **әлеуметтік ұстанымға**; адамның жанына әсер етіп, жүрегін билеп, жүйкесін босатып, қанын қыздырып, намысын келтіріп, арқасын қоздыратын, сөздердің қолданысын қарастыратын **риторикалық ұстанымға**; сөйлеу мәдениетіндегі эксплицитті (ашық) және имплицитті (жасырын) мәндерді сезуге, түсінуге ықпал етіп, конъюктивті мақсат көздейтін **сыпайыгершілік ұстанымына** сүйенеді.

Іскери қатынастағы сөйлеу мәдениеті заңдылықтарын құрайтын лингвистикалық білімдер жүйесі бар. Олар: **тіл тазалығы, тіл анықтығы, тіл дәлдігі, тіл көрнекілігі, тілдің мағыналық мүмкіндіктерін қолдану**.

Іскери қатынастағы сөйлеудің өзіне тән психологиялық ерекшеліктері бар. Олар адам танымының ең жоғарға функциясы – ойлау мен сөйлеудің байланысы тұрғысында анықталып, коммуниканттардың іскерлік беделін, абыройын айқындайтын сөйлеу әрекеттерін зерделеуден көрініс табады.

Коммуниканттың артындағы ұрпаққа ілім-білім, тәрбие болатындай деңгейде ақпарат бере білуі; ғылыми дәйектелген дереккөздерден сілтеме жасап, қабылдаушыға сенімді ақпараттар арқылы әсер ете алуы; психоэмоционалдық жағдаятқа байланысты әрбір әрекетті дұрыс, тиімді қолдана алуы – іскери қатынастағы сөйлеудің психологиялық ерекшеліктерін танытатын құбылыс болып табылады. Сонымен бірге *суггестиялық, конвенцияны сақтау, императив, манипуляция, мотивация* факторлары да психологиялық ерекшеліктерді айқындайтын көрсеткіштер болып табылады.

2 ІСКЕРИ ҚАТЫНАСТАҒЫ СӨЙЛЕУДІҢ ПРАГМАСТИЛИСТИКАЛЫҚ МӘНІ

2.1 Іскери қатынастағы сөйлеу стилінің түрлері, прагматикалық өлшемдері

Лингвистика іліміндегі сөйлеу стилінің бастау көзін антикалық риторика, поэтика, шешендік өнер ғылымдарыментығыз байланыстыра қарау қажет. Бұл *біріншіден*, сөйлеу стилінің қалыптасу, даму тарихы сонау көне заманнан басталатынын дәлелдесе, *екіншіден*, айтылатын ойға қатысты сөздерді іріктеп, әртүрлі мақсатқа сай қолданылатынын айқындауға мүмкіндік береді.

Сөйлеу стилін тіл мен ойлау, тіл мен қоғам, тілдің әлеуметтік мәні мен қызметін айқындайтын коммуникативтік-прагматикалық лингвистиканың басты нысанына жатқызуға болады. Сөйлеу стилінің мәні академик Р.Сыздық атап кеткен «сөз қолданыс», «сөз таңдау», «сөз әрлеу» мәселелерін талдаудан бастау алып [6, б.21-25], олардың қатысымдық әрекетінің функциясын айқындаумен өлшенеді деп тұжырымдаймыз. Сөзді таңдау, қолдану, әрлеу – тілдік қатынастың сәтті болуы үшін жасалатын әрекеттер. Бұл – жазбаша тілдік қатынасқа да, ауызша тілдік қатынасқа да орақ мәселелер. Сонымен бірге сөйлеушінің немесе автордың оларды тілдің қоғамдық қызметіне қарай жұмсай алу шеберлігі де сөйлеу стилі негізінде айқындалады. Атап айтқанда, жалпыхалықтық тіл, көркем әдеби тіл, публицистикалық тіл, ғылыми тіл, ресми тіл деңгейіндегі сөз қолданыс, сөз таңдау, сөз әрлеу мәселелерін қарастырады. Қазақтың әдеби тілі жалпыхалықтық тілдің негізінде қалыптасқанын ескерсек, оған шешендік сөздер, мақал-мәтелдер, жырлар, ертегілер, аңыздар т.б. арқау болғанын білеміз. Мұндағы сөз қолданыс, сөз таңдау, сөз әрлеу мәселесіне назар аударсақ, қазақтың сөйлеу стилінің қоғамдық-әлеуметтік қызметінің қандай болғанына көз жеткізіледі. Ш.Уәлиханов қазақтың жоқтау, мадақ жырларын халықтың өте жоғары бағалайтынын, ұрпақтан-ұрпаққа жалғасып, халық арасында кеңінен таралып, сақталатынын айтады. Оларды Гомердің рапсодияларына ұқсатады [91]. Бұдан ғасырдан-ғасырға жетіп, халық арасында кеңінен танылып, күні бүгінге дейін жалғасын тауып келе жатқан жырлардың, аңыздардың, ертегілердің, мақалдардың, мәтелдердің, шешендік сөздердің жалпыхалықтық сипат алғанын, соның негізінде қазіргі ұлттық қазақ әдеби тілінің негізі қаланғанын көруге болады. Олар – қазақтың сөйлеу стиліне тән заңдылықтар мен белгілерді саралаудың таптырмас құралы. Әрқайсысы қоғамның әр саласына қатысты сөйлеу стилін айқындауға арқау бола алады. Көркем сөйлеуге тән стильдік белгілерді жырлардан алуға болатын болса, іскери немесе кәсіби сөйлеуге тән стильдік белгілерді шешендік сөздерден алуға болады.

Қазақтың шешендік өнерін арнайы зерттеген профессор Г.Қосымова шешендік сөздердің күні бүгінге дейін ұмытылмай, тіпті қалпын да бұзбастан адам жадында сақталып келгеніне шешеннің тіліндегі ізгілік, өткірлік,

әсерлілік, көркемдік, қуаттылық себеп болғанын айтады [92, б. 3]. Ғалым шешендік сөздердің ғылыми-теориялық негізін анықтау барысында сөйлеу лингвистикасына тән заңдылықтарды, сөйлеу стиліне тән белгілерді жүйелеуге зор үлес қосады. Шешендік өнерді «қоғамның қажеттілігінен туындайтын сөйлеу әрекеті» деп коммуникативтік тұрғыда баға беріп, оның лингвистикалық нысанын «әдемі, сенімді сөйлеу» деп, әлеуметтік қызметін «ой түсіру, қозғау салу, түрткі болу, іске жұмылдыру» деп таниды. Сонымен қатар қазіргі шешендіктің тақырыптық-мазмұндық түрлері қолданылу орнына байланысты ажыратылатынын, айтылу мақсаты мен мазмұнына қарай ғылым тілі мен публицистикаға қатысты болып келетінін дәлелдейді. Оның сапалық белгілерін «сөз мазмұндылығы», «сөз дәлдігі», «ой айқындығы», «тіл анықтығы», «тіл тазалығы», «тіл көрнекілігі», «поэтикалық амал-тәсілдер» арқылы айқындалатынын айтады. Шешен сөйлеуге қажетті алғышарттар «сөз бостандығы», «сөйлеу еркіндігі», «сөзге төселдіру» дей келе, оған қойылатын талаптарды «жан-жақты білім», «сөйлеуге дайындық», «шешендердің сөйлеу әрекетіне талдау жасай білу», «сөйлеу әдістемесін меңгеру», «сөйленетін сөздің құрылымын түзу» деп тұжырымдайды [92, б.10-11]. Ғалым көрсеткен тұжырымдардың барлығын да іскери қарым-қатынастағы сөйлеу стиліне тән заңдылықтарға жатқызуға болады. Себебі шешен сөйлеу – іскери қатынастағы сөйлеуге қойылатын басты талап.

З.И Гурьева іскери қарым-қатынастың типін ауызша және жазбаша түрге бөлсе [93], Г.Асанова іскерлік қарым-қатынас жазбаша және ауызша түрлері конвенционалдығымен, яғни, қатаң тәртіпке, ережелермен нормаларға сүйенуі қажет екенін айтады [94, б.136]. Сонымен бірге іскери коммуникацияның сипатын былайша тұжырымдайды: қысқалық, сөз тіркестерін, сөйлеу конструкцияларын құрастырудың қарапайымдылығы, кәсіби лексиканы қолдану және логикалық тұрғыдан дұрыс ұйымдастырылған сөйлеу мен жазу [94,б.19]. Бұдан іскери коммуникацияның стильдік белгілері мен жүзеге асу формаларын да айқындауға болады. Іскери коммуникацияда қолданылатын тілдік бірліктер мен олардың жұмсалымдық қызметіне қарай іскери қатынастағы сөйлеу стилін былайша үш түрге жіктеуге болады:

1. Жазбаша сөйлеу стилі;
2. Ауызша сөйлеу стилі;
3. Қосталған сөйлеу стилі.

Жазбаша сөйлеу стиліндегі сөз таңдау, сөз қолдану, сөз әрлеу мәселесі маман тіліне қажетті лексиканы дұрыс, орынды шебер қолданудан көрініс табады. Сөйлеуші ойын жазбаша формада жеткізуді мақсат еткенде жазба тілдің заңдылықтарын толықтай сақтау арқылы мәтін құрастырады. Жай сөйлем, құрмалас сөйлем, абзац сияқты мәтін құрамындағы тілдік бірліктердің қызметіне және олардың өзара байласымын, тұтасымын көрсететін лингвистикалық заңдылықтарға сондай-ақ, кәсіби сөздерді таңдап, іріктеп қолдану мен оның функционалдық, семантикалық-стилистикалық қызметіне ерекше назар аударуы тиіс. Бұл мәтін авторының көзқарасына,

айтқан ойына қабылдаушының (адресат) толық көз жеткізгеніне сенімді болу үшін; адресат пен адресанттың арасында ортақ түсінік қалыптасуы үшін; іскери сөйлеу тіліне тән стандартты құрылымдарды (ресми сөйлеуге тән клишелер) анықтау үшін аса қажет. Ол үшін сөздерді дұрыс тіркестіру, тілдік норма заңдылықтарына сай байланыстыру, сөйлем құрамында дұрыс жұмсау мәселесіне баса назар аударылады. Сонда жазбаша сөйлеу стилі сөйлеушінің өзі жоқ жерде қабылдаушының ақпаратты толық және дұрыс түсінуіне бағытталады.

Ауызша сөйлеу стилі – дәрістер мен шешендік сөздер, БАҚ құралдары сияқты топ алдында сөйлеудің талаптарынан туындайды. «Шаршы топ алдындағы сөз» [95] ретінде танылған ауызша сөйлеудің стильдік белгілерін анықтаудың мынадай алғышарттары бар: айтылатын сөз белгілі бір әлеуметтік мәні бар тақырыпқа арналуы тиіс; айтылған ойды, сөзді дәлелдейтін нақты аргументтер басшылыққа алынуы қажет; тыңдаушыға ой тастап, еркіне ықпал ететін, оларды белгілі бір іс-әрекетке ұмтылдыратын болуы керек. Олай болса, әлеуметтік мәні бар тақырыпқа қатысты сөз таңдап, оны айқын, түсінікті түрде жететіндей етіп қолдану және поэтикалық амал-тәсілдер арқылы әсерлі жеткізе білу қажет.

Профессор Р.Әмір радиохабарлар, телевизия, білім-ғылымды дәрістер арқылы насихаттау, шешендік сөздер барлығын ауызекі сөйлеу тіліне жатқызады [96, б.9]. Аталған мәселеге коммуникативтік тұрғыда қарайтын болсақ, тілдік қатынасқа түсушілердің арасында туыстық, достық, таныстық қатынастың рөлі болмайтынына көз жеткіземіз. Тілдік қатынас ресми сипатқа ие. Сондықтан ауызша сөйлеу де белгілі бір тәртіпке, заңдылықтарға бағынады. Сөйлеуші шаршы топ алдына шығып сөйлегенде айтатын сөзін алдын ала ойша дайындайды, тіпті қағазға түсіріп, айтатын ойын жүйелеп алады. Сонымен қатар, тыңдаушының тез түсініп, айтылған ойды сол мезетте қабылдай алуы үшін және айтқан сөзінен қабылдаушы әсер алуы үшін қандай тілдік бірліктерді іріктеп алу керек екенін оларды қалай қолдану керек екенін реттейді. Осыдан келіп, ауызша сөйлеудің өзіне тән стилі бар екені анықталады.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу көпшілікке қарата айтылатын ауызша сөз болғандықтан, оның стильдік белгілерін лексика-семантикалық топтар арқылы көрсетуге болады. Дәлірек айтқанда, мынадай лексика-семантикалық топтағы сөздер қолданылады:

- 1) әлеуметтік-саяси тақырыптағы лексика-семантикалық топ құрайтын сөздер;
- 2) әлеуметтік-тұрмыстық тақырыптағы лексика-семантикалық топ құрайтын сөздер;
- 3) білім-ғылым тақырыбындағы лексика-семантикалық топ құрайтын сөздер;
- 4) құқық-заң тақырыбындағы лексика-семантикалық топ құрайтын сөздер;

Сөзді таңдау, іріктеу тақырыптың ішкі мазмұнына байланысты айқындалады. Мәселен, көпшілікке арналған сөз әлеуметтік-саяси тақырыпта болса – саяси лексика, әлеуметтік-тұрмыстық тақырыпта болса – тұрмыстық лексика, білім-ғылым тақырыбында болса – әрбір салаға қатысты терминдер, құқық-заң тақырыбында болса – заң терминдері сияқты сөздер іріктеліп қолданылады.

Сөзді әрлеу мәселесі үгіт-насихат жүргізу мақсатында айтылатын сөздерде айқын көрініс табады. Адамдардың ой-санасын ояту, бір нәрсеге жұмылдыру үшін көзқарасты, идеяны жай хабарлау, баяндау түрінде емес, экспрессивтік бояуы күшті сөздерді, нақты фактілер мен аргументтер кеңінен қолданылады [97].

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу стилі сұхбат, дебат, пікірталас т.б. сияқты кем дегенде екі немесе одан да көп адамдардың өзара қарым-қатынасқа түсуі кезінде қойылатын талаптардан туындайды. Адамдар өзара сұхбаттасқанда, бір мәселеге қатысты пікір таластырғанда шындыққа көз жеткізуді мақсат етеді. Сондықтан қосталған сөйлеу М.Бахтин атап көрсеткендей, «шындықты іздеуші адамдардың арасындағы» [98, б.26] қатынастан туындайды. Сөйлеудің бұл түрі тіл ғылымында «диалог» терминімен орныққаны белгілі. Диалог – грек тілінен аударғанда жалпы сөйлесу деген мағынаны білдіретін термин. Сөйлесу ұғымы «сөйлесім» түрінде ғылыми айналымға енді. Профессор Ф.Оразбаеваның тұжырымдары негізінде сөйлесім терминінің мәнін былайша жүйелеуге болады: 1) адамдардың ұжымдық тобына тән басты құбылыс; 2) бірнеше адамның пікір алысуы; 3) тек бір адамға қатысты болмай, екі адамға не адамдар тобына байланысты болуы; 4) әлеуметтік сипат алуы; 5) тіл арқылы дыбыстап айтылып, ойды жарыққа шығаруы; 6) қатысымдық мәнінің болуы; 7) әрі әлеуметтік, әрі дара құбылыс болуы [19, б. 260]. Ендеше, сөйлесу/сөйлесім ауызша сөйлеудің бір әдісіне жатады. Адамдар сөйлесім әдісі арқылы тілдік қатынасқа түскенде бірі екіншісінің пікіріне тәуелді болып, айтылатын ой соның негізінде туындап отырады. Сондықтан сөйлеудің бұл түріне қатысты «қосталған сөйлеу» [12] деген қазақша нұсқасын қолданамыз. Қосталған сөйлеу де сөйлеудің басқа түрлері сияқты күнделікті тұрмыстық қатынаста да, іскери қатынаста да қолданылады.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің қызметін Т.Б.Рамазановтың диалогқа берген пікірі негізінде түсіндіруге болады. Дәлірек айтқанда, адамдардың диалог арқылы бір-бірімен тығыз қарым-қатынас құрап, рухани, мәдени байланыс орнатуы, күнделікті тіршілігінен хабардар болуы, қоғамдағы өз орнын тауып, бағыт-бағдарын анықтауы [99, б.346-347] іскери қатынастағы қосталған сөйлеуде көрініс табады.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің стилі жоғарыда атап кеткендей әлеуметтік-саяси, әлеуметтік-тұрмыстық, білім-ғылым, құқық-заң тақырыбына қатысты теле-радио бағдарламаларындағы сұхбатта, пікірталастарда, сот саласындағы тергеуде, ілім-білім саласындағы ғылыми талқылауда қолданылатын амал-тәсілдер арқылы анықталады. Негізінен,

ықшамдау құбылысы, жай сөйлем, толымсыз сөйлем, сөз-сөйлем, эмоционалды-экспрессивті сөздер қолданылады.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу мен қосталған сөйлеуге *біріншіден*, эмоционалды-экспрессивті сөздер өте сирек қолданылатын және қатаң тәртіп, байыпты талдау жасалған, салқынқандылық танытатын рационалды стиль тән; *екіншіден*, аудиторияның сезіміне ерекше әсер ететін, белгілі бір ассоциациялар тудыратын, көркемдеуіш-бейнелеуіш құралдарды көбірек қолдануға мүмкіндік беретін темпераментті немесе романтикалық бояулы стиль тән; *үшіншіден*, рационалды стиль мен темпераментті стильдің ортасын ұстайтын синтетикалық стиль тән [95, б.108]. Жазбаша сөйлеуге ғылыми стиль, публицистикалық стиль, ресми стиль тән.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеудің прагматикалық өлшемдері.

Прагматикалық зерттеулерді сараласақ, барлығында да сөйлеу әктісі, сөйлеу әрекетіндегі сөздердің қолданысы, тілдік бірліктер мен оны қолданушының арақатынасы мәселесіне арналады. Ч.Пирс сөйлеу әрекеті және оның жүзеге асу шарттарын прагматика деп қарастырса [100], Ч.Морис тілдік таңбалар мен оның қолданылу заңдылықтарын қарастыратын ілімді прагматика ғылымына жатқызады [101].

Профессор Н.Уәли прагматика теориясында мынадай мәселелердің қарастырылатынына баса мән береді: кез келген айтылымды, мәтінді сөйлеушінің әлеуметтік әрекеті деп тану; адресант өзінің сөзін көздеген коммуникативтік мақсатына, діттеміне, сөз стратегиясына, тыңдаушымен өзара ықпалдастық тактикасына, қарым-қатынас ситуациясына, уақиғаның барысына қарай құруы, сөзін ұйымдастыруы; сөз субъектісін (адресант) түпқазық категория ретінде алу [77,б.3]. Прагматикалық зерттеулердің барлығы да осы мәселелерге қатысты талдауларға бағытталады. Соның негізінде **іскери қатынастағы сөйлеудің прагматикалық өлшемдерін айқындайтын ұстанымдарды** былайша жүйелеуге болады:

1. Тілді қолданушының коммуникативтік ұстанымы;
2. Тілді қолданушының ақпаратты бағыттау ұстанымы;
3. Тілді қолданушының интенциялық (діттем) ұстанымы;

Коммуникативтік ұстаным бойынша сөйлеушінің тілдік ортаға байланысты қарым-қатынасқа түсу ерекшеліктері анықталады. Оны екі түрлі коммуникативтік жағдаят бойынша салыстырып көрсетуге болады. Дәлірек айтқанда, **күнделікті тұрмыстық жағдаятқа байланысты қарым-қатынас** пен **кәсіби, іскери жағдаятқа байланысты қарым-қатынас** аясында салыстырылады.

Кез келген адам өзінің күнделікті тұрмыстық жағдаятқа байланысты отбасы мүшелерімен, достарымен, тамыр-таныстарымен, көшедегі басқа адамдармен т.б. байланысқа түседі. Бұл күнделікті тұрмыстық жағдаятқа байланысты қарым-қатынас түріне жатады. Сөйлеуші тұрмыстық жағдаятта тілдік қатынасқа түскенде де әлеуметтік ортаның статусына қарай сөйлеу бірліктерін іріктеп қолданады. Сонымен бірге тілдік қатынасқа түсушілердің жас ерекшеліктеріне, жыныстық ерекшелігіне байланысты және туыстық,

достық, жолдастық, таныстық т.б. сияқты әртүрлі қатынасына байланысты белгілі бір ұстанымды басшылыққа алады. Мәселен, отбасылық жағдаятта атасымен, анасымен, баласымен, қызымен, сәбиімен тілдік қатынасқа түсудің өзіндік заңдылықтары, қағидаттары болады. Сол сияқты дос-жаран, тамыр-таныстармен де тілдік қатынасқа түскенде ортаға, тілдік қатынасқа түсуші коммуниканттың өзіндік ерекшеліктеріне қарай айтатын ойын, қолданатын сөзін іріктеуден өткізеді. Қарым-қатынастың бұл түрі бейресми сипатта өтеді. Тұрмыстық жағдаяттағы сөйлеуде адамдар машықтанған, дағдыға айналған тілдік бірліктерді емін-еркін қолданады. Жалпыхалықтық қолданыстағы ауызекі сөйлеу стилінің актуализация, парцеляция, референция, номинация т.б. сияқты заңдылықтарын кеңінен қолданады.

Сонымен бірге кез келген адам өзінің қоғамдағы орнына, қызметіне, айналысатын кәсібіне байланысты әріптестерімен, серіктестерімен, клиенттерімен, пациенттерімен, оқушыларымен, т.б. байланысқа түседі. Бұл іскери жағдаятқа байланысты қарым-қатынасқа жатады. Іскери қарым-қатынаста да коммуниканттардың жасына, жынысына байланысты өзіндік ерекшеліктер ескеріледі. Алайда оның тұрмыстық жағдаяттағы қатынастан айырмашылығы болады. Іскери жағдаятта қарым-қатынас ресми сипатқа ие болады. Тіпті балабақшадағы кішкентай сәбилер мен тәрбиешінің арасындағы қарым-қатынастың өзі ресми түрде өтеді. Сол сияқты бизнесмен мен бизнесмен, саясаткер мен саясаткер, оқытушы мен оқытушы, дәрігер мен дәрігер т.б. сияқты кәсіби мамандардың арасындағы іскери қатынас пен саясаткер мен қарапайым халықтың, дәрігер мен науқастың, оқытушы мен оқушының т.б. арасындағы тілдік қатынас та ресми сипатқа ие. Сондықтан *кәсіби, іскери жағдаятқа байланысты тілдік бірліктерді іріктеп, саралап, таңдап, талғап сөйлеу мәдениетіне сай қолданып, тыңдаушысын өзіне баурап алу факторы көрініс тапса, коммуникативтік ұстанымның жүзеге асқаны деп санауға болады.*

Ақпаратты бағыттау ұстанымы М.Б. Бергельсон атап көрсеткен «принцип маршрутизации информации» [102] негізінде айқындалды. Іскери қатынас жағдайында бұл ұстаным тыңдаушының ақпаратты қабылдауына, *белгілі ~ белгісіз, қазіргі ~ жаңа* ақпаратты санатқа жіктеп түсіне алуына арқау болатын әмбебап заңдарға негізделеді деп танимыз. Ол үшін сөйлеуші өзін қоғамдық-саяси, қоғамдық-әлеуметтік сұранысқа жауап бере алатын, заман талабына сай екенін дәлелдей алатын іскерлігімен, икемділігімен таныла алуын мақсат етуі керек. Бұл ұстаным қоғамдық-саяси, қоғамдық-әлеуметтік маңызы бар істі, кәсіпті жүзеге асыру қажеттілігін көрсетеді. Нәтижесінде қоғамға қызмет ететін ортада, қауымдастықта тілдік қатынасқа түсудің талаптары шығады. Бұл талап – біліктілік пен білімділік. Біліктілік пен білімділік – іскери шеберліктің көрсеткіші. Іскери шеберліктің басы адамдардың бірін-бірі түсінуі, бір-бірімен тіл табыса алуынан басталады. Бірін-бірі түсіну, өзара тіл табысу мәселесі тек келісімсөз немесе келісімшарт жасауда емес, кәсіби-әлеуметтік ортадағы адамдардың өзара тілдік қатынасқа түсуі барысында да көрініс табады. Бұл кезде әлеуметтану, мәдениеттану,

жантану (психология), қаржы, философия т.б. сияқты қоғамдық өндірістің, мемлекеттік мүдденің дамуына қызмет атқаратын тілдік факторлар ерекше маңызға ие болады. Білікті де білімді маман осындай салаларға қатысты ой-тұжырымдарын айта алуды, пікірталастыруды мақсат ете отырып, соған сай тілдік бірліктерді іріктеп қолдану, ақпаратты өңдеу жолдарын санасы арқылы категоризациядан өткізеді.

Интенциялық (діттем) ұстаным адамның мамандықты, кәсіпті таңдауынан бастау алып, сол мамандық туралы білсем, көрсем деген ниетінен туындайды. Сол ниетіне қол жеткізу үшін таңдаған мамандығына немесе кәсібіне қатысты ақпараттармен танысады, пікір алысады, сұхбаттасады. Неміс ғалымы К.О.Апель «трансценденттік тілдік ойын» деген тұжырым арқылы мынадай қорытынды жасайды: тілдің қызметі тек «трансцендентальды логика» арқылы қоршаған ортаны бейнелеуімен бақыланбайды, шын мәнінде әлемдік жағдаяттағы өмірлік тәжірибенің, өмір сүру формаларының ажырамас бөлігін құрайтын шексіз шынайы тілдік ойындарға бөлінеді[103]. «Трансценденттік тілдік ойын» концепциясын тілді қолданушының интенциясымен тікелей байланыстыруға болады. Адам кәсіпке, мамандыққа тосыннан келмейді, өмірлік тәжірибесінен қорытынды шығарып, соның нәтижесінен шешім қабылдайды. Дәрігер, инженер, педагог т.б. сияқты кез келген мамандықты таңдау үшін, оның қыр-сырын білу үшін тілге жүгінеді. Тіл арқылы ақпарат алады. Өзінің таңдаған мамандығына қатысты барлық ақпаратты жадында сақтайды, оны өмірлік тәжірибеде қолданудың жолдарын қарастырады. Жоғары оқу орнына түседі, маманданады. Өзінің ішкі ниетіне қол жеткізеді. Кәсіпке, мамандыққа қатысты білсем, көрсем деген ниет оның өмір сүру формасының ажырамас бөлігі болатындықтан туындайды. Іскери қатынас тұрғысынан қарастыратын болсақ, әрбір маман өзінің сөйлеу әрекеті арқылы кәсіби шеберлігін көрсете алады. Шын ықыласымен, шын ниетімен кәсібін таңдаған адам іскери қарым-қатынаста сөйлеу әрекетіне түскенде де сол ниеті, сол ықыласын көрсетеді. «Тілім – жанымның айнасы» деген қазақтың түйінді сөзі осындайда айқын көрініс табады. Оны кәсіби мамандардың белгілі бір өзекті мәселені талдау кезіндегі пікірталасынан көруге болады. Мәселен, қазақ жазуының латын графикасына көшуіне байланысты тілші ғалымдардың арасындағы пікірталастан әрқайсысының сол салаға қатысты ішкі жан-дүниесін көріп біліп отырмыз. Ендеше, іскери қатынастағы тілді қолданушының интенциясы сала мамандарының кәсіпке қатысты ішкі жан-дүниесінен хабар беруі болып табылады. Мысалы, дәрігерлік саладағы адамдар кәсіби қызметте, кәсіби ортада бір-бірімен тарих, география немесе қаржыландыру т.б. сияқты басқа салаға қатысты мәселені сөз етпейді. Себебі олардың ішкі жан-дүниесі оған бағытталмаған, сонымен қатар, кәсіби біліктілігінің, деңгейінің өсуіне, істің нәтижелі шығуына еш қызмет атқармайтынын түсінеді, біледі. Сол сияқты басқа саланың адамдары да өзінің кәсіби қызметіне қатысы жоқ мәселе туралы өзара пікір алыспайды.

Іскери қатынастағы сөйлеудің **прагматикалық өлшемдеріне** тілдің базалық негізі арқау болады да, айналысатын кәсіптің ерекшелігіне қарай өз ішінде жіктеледі. Оның **лингвистикалық критерииі** – кәсіби салаға қажетті, дәлдікті көрсететін тілдік бірліктердің қолданылуы; **философиялық негізі** – кәсіби қауымдастықтағы адамдардың мүддесіне, көңіл-күйіне, дүниетанымына қызмет етуі; **психологиялық негізі** – кәсіби қызметтегі қызығушылықты, ынтаны арттыруы, оятуы.

Іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеудің прагматикалық өлшемін анықтайтын негізгі факторға **сөйлеу шеберлігін** жатқызамыз. Сөйлеу шеберлігі ерекше қабілетті қажет етеді. Бұл тілді қолданушының **сөйлеу мәнерінен, сөйлеу техникасынан, шешендігінен, мақсатынан** көрініс табады. Олардың әрқайсысының өзіне тән ерекшелігі, заңдылығы бар.

Іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу мәнері ізеттілік, қарапайымдылық, сенімділіктің жүзеге асуына қызмет атқарады.

Іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу техникасы айтылған ойдың тыңдаушыға дұрыс жетуіне қызмет атқарады. Сөйлеу актісіне түскен тыңдаушының саны, аудиториядағы тыңдаушылардың көлеміне қарай дауыс қуатын жұмсау, дикцияны дұрыс қолдану, интонацияны орынды пайдалану, тіл дыбыстарын үндесіміне қарай дұрыс айту, жалпы алғанда, орфоэпиялық заңдылықтарды сақтауға қызмет атқарады.

Іскерлік қарым-қатынастағы шешендік айтылатын ойға қатысты сүбелі сөздерді, афоризмдерді, тұжырымдарды қолдана отырып, қысқа да нұсқа, анық, қызықты мәліметтер арқылы тыңдаушыны баурап алуға қызмет атқарады.

Іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу тілінің прагматикалық мақсаты – кәсіби қызметте жетістіктерге қол жеткізу. Тілдік қарым-қатынас сараптамалық, ұйымдастырушылық, жобалық т.б. сияқты біліктілікті көрсету, оларды жүзеге асыру мақсатында жасалады.

Кәсіби қызмет қоғамның барлық саласын қамтиды. Әр саланың ерекшелігіне қарай, іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу тілінің өзіне тән белгілері болады. Мысалы, әлеуметтік саладағы іскерлік қарым-қатынас пен бизнес саласындағы іскерлік қарым-қатынасты салыстырсақ, әлеуметтік саладағы іскерлік қарым-қатынас ізгілікке, адамгершілікке қатысты кәсіби құзіреттілікті игеруді басшылыққа алады. Ал бизнес саласындағы іскерлік қарым-қатынас табысқа жетуді басшылыққа алады. Осыған байланысты әлеуметтік саладағы қауымдастықтың сөйлеу тілі мен бизнес саласындағы қауымдастықтың сөйлеу тілінде өзіндік ерекшеліктер шығады.

Ендеше, **іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу тілі кәсіптің, мамандықтың ерекшелігіне қарай тілдік бірліктердің құбылуымен ерекшеленеді.** Тілдік бірліктерді кәсібіне байланыстырып, құбылта қолдану кәсіби маманның тілдік қабілетіне, тілді игеру мүмкіндігіне, тілдің қызметін саралай білуіне байланысты.

Іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеудің прагматикалық өлшемін айқындайтын келесі фактор – **сөйлеу актілері.** Дж.Остин сөйлеу актісін

локутивті, перлокутивті, иллокутивті акт түрінде үшке бөледі [104]. Ғалымның тұжырымдарын саралай келе, локутивтік актіде сөйлеу кезіндегі фонациялық, предикациялық деңгей анықталатынына көз жеткіздік. Ендеше, іскерлік қарым-қатынастағы сөйлеу кезінде сөйлеушінің тіл дыбыстарын, интонацияны дұрыс қолдануын, сондай-ақ, кәсіби саланың өзіндік ерекшелігіне қарай сөздерді іріктей алуын, грамматикалық амал-тәсілдерді сөйлеу нормаларына сай сауатты, әрі дұрыс пайдалана білуін **ЛОКУТИВТІ** актідегі жетістігіне жатқызуға болады.

Сөйлеушінің локутивті актідегі қызметі сөйлеу кезінде ықшамдау заңдылықтарын тиімді қолдануынан да көрініс табады. Ықшамдау заңдылықтары іскери қарым-қатынаста өте маңызды мәселенің біріне жатады. Аз уақытқа көп ақпаратты сыйғызуға және ақпараттың тез қабылдануына, тыңдаушының тез түсінуіне, тез жауап беруіне мүмкіндік береді. Ол үшін синтаксистік жақтан ықшамдалған, қысқа да нұсқа сөйлемдер мен оралымдарды қолдану тиімді. Жай сөйлемдер, ықшамдалған сөйлемдер, сөз сөйлемдер т.б. қолдану ауызша да, жазбаша да қарым-қатынас жасауға ең тиімді тілдік бірліктер болып табылады.

Иллокутивті актіде сөйлеуші айтылатын хабардың, ақпараттың мазмұнына, уәжділігіне және тілдік қатынасқа түсушілердің тұлғалық, кәсіби, статустық ерекшелігіне ерекше мән беруін талап етеді.

Перлокутивті актіде сөйлеуші қабылдаушының (тыңдаушының) сезіміне ерекше әсер ететін тілдік бірліктерді қолдануды мақсат етуі көрініс табады. Айтылған ойда, ақпаратта тыңдаушылардың қызығушылығына әсер ететін, олардың мұқтажын өтейтін нақты тақырып, сонымен қатар қолданған сөйлемдер қарабайыр, ауызекі сөйлеу деңгейінде емес, шешендікке негізделген, тоғыз ауыз сөздің тобықтай түйінін көрсететін ұтымды сөздерді пайдалануын қажет етеді. Сонда тыңдаушының сезіміне, қабылдауына ерекше әсер етіп, іскери қарым-қатынас сәтті өтеді.

Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу актілері дйттеген мақсатқа жетуге бағытталып, сол мақсаттың жүзеге асырылуына қызмет атқарады [105].

Сонымен, іскери қатынастағы сөйлеу стилінің **прагматикалық өлшемдері біріншіден, сөз қолданыс – сөз таңдау – сөз әрлеу** ұштағаны; **екіншіден**, сөз субъектісінің (адресант) **коммуникативтік, интенциялық** және **ақпаратты бағыттау** ұстанымы; **үшіншіден, сөйлеу шеберлігі** (сөйлеу мәнері, сөйлеу техникасы, шешендік); **төртіншіден сөйлеу актісі** (локутивті, перлокутивті, иллокутивті) негізінде айқындалады. Іскери коммуникацияда қолданылатын тілдік бірліктер мен олардың жұмсалымдық қызметіне қарай іскери қатынастағы сөйлеу стилін: **жазбаша** сөйлеу стилі; **ауызша** сөйлеу стилі; **қосталған** сөйлеу стилі деп үш түрге жіктеуге болады.

2.2 Іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің жалпы сипаты және прагмастилистикалық ерекшеліктері

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу – халықаралық, мемлекеттік, қоғамдық ортада белгілі бір аудиториямен көзбе-көз, ауызба-ауыз сөйлесу,

пікірлесу барысында ораторлық шеберлікті көрсететін сөйлеу түрі. Ораторлық шеберлікті дұрыс сөйлей білудің басты көрсеткіші ретінде танытқан М.Т.Цицерон: «Дұрыс сөйлеу жеке оратордың емес, бүкіл Рим халқының қасиеті, дұрыс сөйлей білу мақтанш емес, ал сөйлей алмау – нағыз масқара», – деп ораторлық шеберліктің әлеуметтік құбылыс екенін атап көрсеткен болатын [106, б.49]. Дұрыс сөйлеудің өзі тілді қолданудағы жағдаятқа, тілдік ортаға қарай әртүрлі сипатқа ие болады. Туған-туыс, дос-жаран, отбасылық қарым-қатынаста дұрыс сөйлеу бар да, іскери қарым-қатынаста дұрыс сөйлеу бар. Іскери қатынастағы дұрыс сөйлеу немесе ораторлық шеберлік академиялық шешендік талаптарының орындалуынан көрініс табады. «Қазақ әдеби тілінің анықтамалығы» атты еңбекте академиялық шешендік ауызша сөйлеудің заңдылықтары тұрғысында сараланған. Оның өзіне тән баяндау стилі, тыңдармандарды сендіре алатындай дәлелі, соған сай логикалық мәдениеттің сақталуы қажет екені көрсетілген [107, б.9-10]. Адресант адресатты өзіне баурап қана қоймай, айтылған ойдың қалтқысыз шындық екеніне иландыра алуы, тыңдармандардың жас ерекшеліктері мен білімдеңгейлерінің ескерілуі, адамгершілік және діни ұстанымдарға нұқсан келтірілмеуі академиялық шешендіктің басты міндеттеріне жататынын ескере келе, академиялық шешендікті іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің басты категориясы деп танымыз. Академиялық шешендіктің лингвистикалық, экстралингвистикалық психологиялық, логикалық қағидаттарға сүйенетінін арқау ете отырып, бұл ұстанымдарды іскери қатынастағы ауызша сөйлеуде басшылыққа алынатын басты ұстанымдар деп санауға болады.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу түрі де *монолог* және *диалог* формасында жүзеге асады. Тыңдаушыларға қоғамдық, саяси, құқықтық, экономикалық, психологиялық, интеллектуалдық т.б. мәселе төңірегінде хабар беріп, оларды сендіру, шабыттандыру, әрекетке шақыру т.б. сияқты прагматикалық мақсат көздейді. Монолог түріндегі ауызша сөйлеуде В.М.Солнцев атап көрсеткен эмотивтік қызмет [108] басым болады. Дәлірек айтқанда, сөйлеуші тыңдаушыдан жауап күтпей, өз сөзінің мәніне, мазмұнына субъективті-психологиялық тұрғыдан баға береді. Монологта көпшілікке ой салатын тұщымды тұжырымдар көбірек қолданылады. Сондықтан оның құрылымы көлемді болады. Іскери қатынасқа түсушілер, негізінен, өзін қызықтыратын мәселе төңірегіндегі ойға қызығушылық танытатындықтан, монологты қабылдауда енжарлық болмайды. Сондықтан тыңдаушылардың монологты қабылдаудағы психоэмоционалдық көңіл күйі диалогқа түскендей болады. Тыңдаушы монологта айтылған ойға қатысты өзіндік ойын, көзқарасын, пікірін саралап, өз-өзіне сұрақ қойып, жауап іздеу арқылы іштей сөйлеу әрекетіне түсе алады. Психолог ғалым В.В. Петухов адамның ішкі сөйлеуін «өзі үшін» сөйлеу деп, оны адамның өзімен-өзі сөйлесуі ғана емес, ол сыртқы базаға негізделетін сөйлеу түрі деп түсіндіреді. Сондықтан ішкі сөйлеу әлеуметтенуін жоғалтпайтынын айтады. Сыртқы сөйлеудің көмегімен басқа адамдардың мінез-кұлқына әсер етуге болса, ішкі

сөйлеу жеке өмірлік іс-әрекетті басқару және ұйымдастыру құралы екенін атап көрсетеді [30].

Ғалым Қ.Күдерина ішкі сөйлеудің сыртқы шығуы ауызша тілдің көмегімен жүзеге асатынын, бұл кезде адам тіл бірліктерін автоматты түрде таңдап, оны ең алдымен тілдік жағдаятқа қарап екшейтінін айтады [109]. Осы тұрғыдан саралайтын болсақ, монологты тыңдаған қабылдаушы одан алған әсерін іштей ой сүзгісінен өткізіп, пікірін-көзқарасын басқа жерде, басқа адамдармен тілдік жағдаят барысында бөліседі. Бұл процесс көбінесе, дәріс тыңдау, билік өкілдерінің, ғалымдардың, кәсіби мамандардың, бизнесмендердің т.б. халық алдында берген сұқбаты т.б. сияқты бұқаралық қарым-қатынаста айқын көрініс табады.

Монолог пен диалогтың арасына қатаң шекара қойылмайды. Әлеуметтік-психологиялық тұрғыдан қарайтын болсақ, екеуі де – белгілі бір тақырып аясында аудиториямен қарым-қатынас орнату мақсатында орындалатын сөйлеу әрекеттері. Іскери қатынас ауызша сөйлеу арқылы жүзеге асып жатқандықтан, аудиториямен тығыз байланыс орнайды. Сөйлеуші монологты сөйлеу формасын қолданса да, диалогты сөйлеу формасын қолданса да, өз сөзіне қатысты аудиторияның реакциясын, көңіл күйін көре алады, біледі, сезеді. Тыңдаушылар сұрақ қою арқылы монологты диалогқа айналдыра алады. Диалогтың монологтан айырмашылығы фатикалық мақсат көздейтінінде. Дәлірек айтқанда, әңгімелесушімен тығыз байланыс орнату басты мақсаты болып табылады.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеуде айтылатын сөз тыңдаушыға тез сіңуі, оңай қабылдануы қажет. Сондықтан сөйлеу бірліктері оңай, жеңіл формада құрылып, ауызекі сөйлеу стиліне лайықты болуы керек. Ауызекі сөйлеу тілін арнайы зерттеген профессор Р.Әмір лебізді айту әрқашан коммуникативтік талаптарды орындау арқылы жүзеге асатынын айта келе, оны екі түрлі дәрежеге бөледі. 1-дәрежедегі коммуникативтік талаптарға хабарлы, сұраулы, бұйрықты сөйлемдердің қолданылуын жатқызады. 2-дәрежедегі коммуникативтік талаптарға лебізді үнемді етіп құру, лебізді түрлендіріп, ажарлап айту, адресатпен үндесіп отыру, лебізді экспрессивті етіп айту, лебіздің актуалды құрамын ерекшелеп айтуды жатқызады [110]. Мұндағы лебіз сөзінің терминдік мәнін ауызша сөйлеу немесе айтылым мағынасында жұмсалатынын және оған қойылатын шарттарды А.Байтұрсынұлының «Айтылған лебіздің ашық мағыналы, түсінуге жеңіл, көңілді күдіктірмейтін болуы керек. Лебіз ашық мағыналы болуы үшін айтушы айтатын нәрсесін анық танитын болуы керек» [14] деген тұжырымынан көруге болады. Ғалымдар атап көрсеткен бұл тұжырымдар іскери қатынастағы ауызша сөйлеуге қойылатын прагматистикалық талаптар деуге болады.

Іскери қатынас барысындағы ауызша сөйлеуде тілдік қатысымға кем дегенде екі немесе одан да көп бірнеше адам түседі. Сөйлемдерді белгілі бір прагматикалық мақсатқа сай қолданады. Хабарлы сөйлемді қолданудағы мақсат – тақырыпқа қатысты ақпаратты жеткізу; сұраулы сөйлемнің

прагматикалық мақсаты – жауап алу; бұйрықты сөйлем көтерілген мәселені іске қосу мақсатында қолданылады.

Сонымен бірге, ауызша сөйлеу прагмастилистикалық ерекшеліктерге ие. «Прагмастилистика – қазіргі стилистиканың жаңа бағыты. Прагмастилистика бірнеше ғылымдардың тоғысуынан пайда болады: риторика, герменевтика, сөздің әсер ету теориясы, прагматика, гносеология. Прагмастилистика белгілі мақсатқа сәйкес қолайлы, үйлесімді, іріктелген тілдік тәсілдерді пайдаланады және сөйлеу механизмін қарым-қатынаста белгілі жетістіктерге жету үшін көпшілікке және адресатқа алдын ала жоспарланған түрде ықпал етуді мақсат етеді» деген ғалым Д.Әлкебаеваның [8, б.25] тұжырымы негізінде іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшеліктерін саралауға болады.

Іскери қатынаста ауызша сөйлеуде қолданылатын прагмастилистикалық тәсілдерді *лебізді үнемді етіп құру* және *лебізді ажарлап айту* деп екіге бөлуге болады.

Лебізді үнемді етіп құрудың прагмастилистикалық мәні лексика-грамматикалық ортақтасу заңдылығын қолданудан көрініс табады. Мысалы: *Ауыз су мәселесін шешу үшін қаражат табу керек, жоба жасау керек, ведомствоаралық комиссия құру қажет* деген сөйлемде *Ауыз су мәселесін шешу үшін* деген синтаксистік конструкция *қаражат табу керек, жоба жасау керек, ведомствоаралық комиссия құру қажет* деген предикаттың құрылымына ортақ болып, нәтижесінде үш сөйлем бір сөйлемнің ішіне сыйыстырылған. Егер осы сөйлемді *Ауыз су мәселесін шешу үшін қаражат табу керек; Ауыз су мәселесін шешу үшін жоба жасау керек; Ауыз су мәселесін шешу үшін ведомствоаралық комиссия құру қажет* түрінде жеке-жеке айтсақ, коммуникативтік тұрғыда сапасыз болып, прагматикалық әсер тудыра алмайды. Сонымен қатар, *Бәлкім, ауыз су мәселесі шешіліп, жағдайымыз жақсарып кетер* деп айтсақ, баяндауыштың құрамындағы *кетер* көмекші сөзі екі ойға ортақ қызмет атқарып, ықшамдалып қолданылғанын көреміз. Бұл құбылыстар ауызша қатынас кезінде ойды тез түсініп, тез қабылдануына қызмет атқарады.

Лебізді түрлендіріп, ажарлап айту тыңдаушыға әсер ету мақсатын көздейді. Сөйлеуші тыңдаушыға әсер ету үшін ойын көркем жеткізуге тырысуы керек. Бұл арнайы троп түрлерін, көріктеу тәсілдерін қолдану ғана емес, грамматикалық формалардың қолданысы да лебізді түрлендіруге, ажарландыруға қызмет атқарады. Профессор Р.Әмір антоним сөздерді қолдану арқылы контраст беріп, лебізді ажарландыруға болатынын мынадай мысал арқылы дәлелдейді: *Егіс шетте тұрған үйдің іргесіне алқымдап кеп тірелінті* (Ө.Тарази.). *Қазақтардың тілі әуезді де әсем, шебер де шешен, әсіресе, сөз сайысына келгенде олардың алғырлығы мен өткірлігі, тауып сөйлейтін тапқырлығы таңқалдырады* (В.В.Радлов) дегендегі синонимдердің қолданылуы да ажарлап айтудың көрсектіші [111]. Мұндағы *алқымдап кеп тірелінті* лебізді түрлендіруге, ажарландыруға қызмет атқарған.

Қазақ тіл білімінде «шаршы топ алдындағы сөз» деген терминдік атаумен іскери қатынастағы ауызша сөйлеуге тән заңдылықтар әдеби тіл тұрғысында жан-жақты зерделенген [95, б.5]. Олардың ішінен әр алуан митинг, жиналыс, конференция, мәслихат сияқты жиындарда жасалатын **баяндама, жарыссөз, сұрақ-жауаптар**, насихатшылардың дәрістері, үгітшілердің әңгімелері, жоғары оқу орындары оқытушыларының **дәрістері, кеңестері**, мектеп мұғалімдерінің **сабақ түсіндіруі** барысында сөйлеген сөздерін іскери қатынастағы ауызша сөйлеуге жатқызуға болады. Бұлар, расында қазақ әдеби тілінің ауызша түрін жандандыруға зор үлес қосады. **Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу мен ауызекі (тіл) сөйлеу бір нәрсе емес.** Ауызекі сөйлеу – күнделікті тұрмыстық қатынаста қолданылатын ауызба-ауыз сөйлесу әрекеті. Ауызша сөйлеу мен ауызекі сөйлеудің тағы бір айырмашылығы индивидуалдылығында. Сөйлеу әрбір адамның жеке басына тән қасиет болса, ауызекі сөйлеу атынан көрініп тұрғандай, кемінде екі адамның сөйлеуі деген мағынаны білдіреді. Осы тұрғыдан келгенде, ауызекі (тіл) сөйлеудің іскери қатынастағы диалогтан айырмашылығы неде деген сұрақ туындауы заңды. Іскери қатынаста айтылған ой-пікірге **тыңдаушының қызығушылығын оятып, оған әсер ету, оны сендіру, табысты коммуникацияға жету** мақсат етілетінін айтқан болатынбыз. Бұл мақсат сөйлеушінің сөзін тыңдаушының мақұлдауына, оны қостап әрі қарай дамытуына себеп болады. Сондықтан іскери қатынастағы диалогты **қосталған сөйлеу** деп атаймыз. Олай болса, **тұрмыстық қатынастағы ауызша сөйлеу кезіндегі диалогты – ауызекі сөйлеу, іскери қатынастағы диалогты – қосталған сөйлеу** деп тұжырымдаймыз.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу стильдік жақтан да өзіндік ерекшеліктерге ие. Қазақ тілінің стилистикасы оқулығында: «Стиль деп белгілі бір тілдегі лексикалық, грамматикалық, фонетикалық тәсілдердің қолданылу принциптерін айтамыз» делінген [112]. **Бұдан стилистика мен прагматиканың өзара бірліктегі құбылыс екенін көреміз.** Прагматиканың айырмашылығы – лексикалық, грамматикалық, фонетикалық тәсілдердің қандай мақсатта қолданылатынын айқындау. Ғалым З.Ерназарова прагматиканы сөйлеудегі мақсатты әрекеттің ажырамас белгісі дей келе, прагматика мен стилистиканы екі бөлек, бір-біріне қарама-қарсы нәрсе емес екенін айтады. Прагматикалық мақсат әлеуметтік өмір саласында қарым-қатынас құралдарының түрін анықтайтынын және сөйлеу әрекетінің қозғаушы күші, оны қалыптастырушы негіз деп таниды. Сонымен бірге прагматикалық факторға сай тілдік құралдардың таңдалатынын, оның ықпал ету күшінің дәрежесі де әртүрлі болатынын айтып, оны **коммуникативті-прагматикалық нормаларға** жатқызады [9, б.12]. Сөйлеудің іскери қатынаста, тұрмыстық қатынаста қолданылу ерекшелігіне қарай және олардың ауызша, жазбаша формада жүзеге асатынына қарай коммуникативтік-прагматикалық нормаларды жеке-жеке даралап талдауға болады.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің прагматикалық нормасын былайша үш түрге жіктеуге болады:

1. Лексикалық тәсілдерді қолданудағы прагматикалық норма;
2. Грамматикалық тәсілдерді қолданудағы прагматикалық норма;
3. Просодикалық тәсілдерді қолданудағы прагматикалық норма.

Лексикалық тәсілдер тыңдаушыға ерекше әсер тудыру мақсатында қолданылады. Сөздер тек түсінісу құралы ғана емес, тыңдаушының қызығушылығын арттырып, әңгімеге белсенді араласуына ықпал ететін қызметке ие екенін айтқан Э.Клаустың тұжырымына [113, б.102] сүйеніп, лексикалық тәсілдердің прагматикалық мақсаты тыңдаушыға ақпаратты түсінікті түрде жеткізу және оның қызығушылығын ояту деп тұжырымдаймыз. В.В.Виноградовтың «Сөз сөйлеушінің ойымен қатар, оның әртүрлі психикалық толқуларын білдіреді» деген пікірінен де сөздің қолданыстағы қызметін, мақсатын көруге болады [114, б.50]. Тыңдаушыға ерекше әсер ету мақсатында қолданылатын лексикалық бірліктер қатарына *лексикалық синонимдерді, фразеологиялық синонимдерді, мақал-мәтел, тұрақты тіркестерді* т.б. жатқызуға болады. Олар сөйлеу барысында ой қайталау, қобалжу, кібіртіктеу сияқты тыңдаушының қабылдауына психологиялық кедергі келтіретін факторлардың орын алмауына, керісінше, олардың әсерленуіне ықпал етеді. Сөйлеуші сөздің сәнін, ажарын келтіріп қана қоймай, тоқсан ауыз сөздің тобықтай түйінін қолдану арқылы, лебізді экспрессивті етіп айту арқылы өзінің коммуникативтік күзіреттілігін, интеллектуалдық қабілетін көрсете алады.

Грамматикалық тәсілдер қарым-қатынас мәдениеті арқылы адресатпен үндесу мақсатын көздейді. Олардың қатарына құрметтеу эпитетіне жататын **қаратпалардың** (Құрметті әріптестер, отандастар), **Сіз** есімдігі, жіктік жалғаудың **сынайы** түрінің қолданылуын жатқызуға болады.

Просодикалық тәсіл сөйлеу барысында әртүрлі семантикалық мазмұн беретін пресупозициялардың қолданылу мақсатын көздейді. Профессор З.Базарбаева: «Айтылымның просодикалық элементтер арқылы мүшеленуі пресупозициялардың бар екендігі мен олардың орын алған жерін алдын ала нұсқап отырады» деп, *Қарлығаш биыл емтиханды «беске» тапсырды* деген сөйлем арқылы оны практикалық тұрғыда былайша дәлелдейді:

Қарлығаш // биыл емтиханды «беске» тапсырды.

Пресупозиция: *Қарлығаштан басқа биыл емтиханды ешкім «беске» тапсырған жоқ.*

Қарлығаш биыл // емтиханды «беске» тапсырды.

Пресупозиция: *Өткен жылы Қарлығаштың үлгерімі онша жақсы болған жоқ.*

Қарлығаш биыл емтиханды // «беске» тапсырды.

Пресупозиция: *Бұрын Қарлығаш басқа бағалар алатын*[115,б. 172].

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің коммуникативтік нормасын **сөйлеуші – тыңдаушы** қарым-қатынасы тұрғысында саралауға болады. Ғалым А.Қыдыршаев іскер маманның жоғары дәрежедегі сөйлеу мәдениетін

айқындайтын көрсеткіштерге мыналарды жатқызады: *тыңдаушылар жақсы білетінді тәптіштеп айтудан аулақ болу; тыңдаушыны қадірлей білу; сөйлеген сөздің дәл, айқын естілетін болуы; сөз сөйлеуде бет-ауыздың, қолдың қимылын қатыстыру, тыңдаушыларға көз қырын салып отыру, сөзді әбден ығыр болған, үйреншікті сөзден бастамау, сөздің қысқа да тұжырымды болуына мән беру т.б.*[34, б.32]. Осы аталғандарды **іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің коммуникативті нормаларын** айқындайтын көрсеткіштер деп тануға болады.

Ауызша сөйлеудің прагмастилистикалық қызметі сонау антика заманынан бастау алғанын байқаймыз. Оны М.Т.Цицеронның шешендікке байланысты жасаған тұжырымынан көреміз. Ол дәл әрі нақты дәлелдермен тыңдаушысын иландыра білу күзіретіне және олардың жан-дүниесіне әсер ететін өтімді сөз айтып, ой сала білу күзіретіне ие адамды шешен деп таныған [115]. Тыңдаушыны иландыру, әсер ету, ой салу прагматикалық мақсат екені белгілі. Ғалым Қ.Ө.Есенова сөйлеу актісінде тіл ұстанушының тілдік бірліктерді өз түпкі ниетіне сай етіп іріктей білуі, қай сөзге баса мән беретіндігі, өз сөзінің тыңдаушыға қандай дәрежеде әсер етуін көздейтіні, соның нәтижесінде адресаттың қандай да бір әрекетке баруына түрткі болатыны, сондай-ақ айналадағы адамдарға өз сөзі арқылы өзін белгілі бір қырынан таныстыруға, көрсетуге тырысатындығы т.б. – барлығы жинала келе оның түпкі ойының аудиторияға дұрыс, дәл, нақты күйінде жеткізілуін қамтамасыз ететін құбылысты прагматикалық аспект деп таниды [116, б.8]. Олай болса, **іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің прагмастилистикалық мәні прагматика мен стилистиканың тоғысынан айқындалады** деген қорытынды жасауға болады. Оған *лексика-грамматика (семантика) – коммуникация– интерпретация* үштігі негізінде талдау жасау арқылы көз жеткіземіз.

Сөйлеушінің діттеміне сай тілдік бірліктердің іріктеп қолданылуын **лексика-грамматикалық (семантикалық) талдау** деп атаймыз.

Сөйлеушінің тыңдаушыға сөзін өткізіп, оны сендіре алуын, оған ой салуын дәлелдейтін тілдік бірліктердің қолданылуын **коммуникативтік талдау** деп атаймыз.

Сөйлеушінің тыңдаушыға сан түрлі ой тастау үшін әртүрлі пресуппозициялық компоненттерді қолдануын **интерпретациялық талдау** дейміз. Мемлекет басшысы Н.Назарбаевтың Қазақ хандығының 550 жылдығына арналған салтанатты жиында сөйлеген сөзінен мысал келтіріп, талдау жасасақ:

Кеңес Одағы заманында Қазақстан мектептерінде оқушылар «КСРО тарихы» атты ортақ оқулықтан білім алды. Сондықтан, жас ұрпақ ата тарихынан мүлде ашақтап қалды. Оның үстіне Қазақ хандығының шаңырағын көтеріп, айбынын асырған ұлы хандарымыз бен даңқты батырларымыздың есімдері біртіндеп ел жадынан өшіріле бастады. Өз ішімізден шыққан оларды жамандағыштар құрметке бөленді. Елімізде ханның, не батырдың ескерткіші тұрмақ, олардың атында білім мен

мәдениет нысандары, керек десеңіз, жалғыз-жарым көше де болған жоқ. Қазақ хандарының аты атала қалған жағдайда оларға үстем тап өкілі ретінде келеңсіз баға беріліп, қисынсыз айып тағылды. Бұл туралы ақын Гафу Қайырбеков кезінде: «Басқаның патшасының бәрі жақсы. Неліктен біздің хандар жаман болған?» деп ашына жазған болатын. Ұлт жадының тамырына балта шабуға арналған осындай сұрқай саясаттың небәрі ширек ғасыр бұрын орын алғанына сенудің өзі қиын. Бірақ кеңес заманының ащы шындығы дәл осындай болатын (Н.Назарбаев.).

Лексика-грамматикалық (семантикалық) талдау:

Сөйлеушінің діттеміне, ниетіне қарай іріктеліп қолданылған тілдік бірліктер: *ата тарихы, Қазақ хандығының шаңырағы, хандар, батырлар, ұлт* сөздері тарих туралы ақпарат беру мақсатында қолданылған;

Кеңес Одағы заманы, КСРО тарихы оқулығы сөздері тарихымызға нұқсан келген жайтты айту үшін қолданылған;

Жамандағыштар сөзі ұлт тарихын, мәдениетін сатқандардың болғанын айту үшін қолданылған;

Білім, мәдениет, көше сөздері қазақ хандары мен батырларын еске түсіретін, жадыда сақтайтын ешқандай фактінің болмағынын айту үшін қолданылған;

Келеңсіз баға, келеңсіз айып сөздері әділетсіздіктің болғанын айту үшін қолданылған;

Ащы шындық сөзі тарихи оқиғаның рас екенін айту үшін қолданылған.

Сөйлеушінің діттеміне қатысты іріктелген сөздер ойдың дұрыс, сауатты және толық жеткізілуі үшін модальділік және предикативтілік қатынасқа түсетін басқа сөздермен семантикалық үйлесім тауып, грамматикалық байланысқа түскен.

Коммуникативтік талдау:

Тыңдаушыны сендіре алу мақсатында қолданылған тілдік бірліктер: *Қазақстан мектептерінде оқушылар ортақ оқулықтан білім алды; жас ұрпақ ата тарихынан мүлде ашақтап қалды; Елімізде ханның, не батырдың ескерткіші, олардың атында білім мен мәдениет нысандары, көше болған жоқ. Қазақ хандарының аты атала қалған жағдайда оларға үстем тап өкілі ретінде келеңсіз баға беріліп, қисынсыз айып тағылды.* Бұлар нақты аргументтер арқылы дәлелденген, тарихта орын алған шынайы фактілерге негізделгендіктен тыңдаушының сенімінде нық орын алады.

Тыңдаушыға сөздің өтуін айқындайтын тілдік бірліктер: *тұрмақ (ескерткіші тұрмақ), керек десеңіз, жалғыз-жарым көше де, Қазақ хандарының аты атала қалған жағдайда...* деген қолданыстар сөйлеушінің шынайы пікірін, түпкі ниетін білдіреді. Сондықтан тыңдаушыға ерекше әсер етеді.

Тыңдаушыға ой салатын тілдік бірліктер: *«Басқаның патшасының бәрі жақсы. Неліктен біздің хандар жаман болған?» Ұлт жадының тамырына балта шабуға арналған осындай сұрқай саясаттың небәрі ширек ғасыр бұрын орын алғанына сенудің өзі қиын.* Бұл тілдік бірліктердің қолданысынан

«сол кездегі саясаттың мақсаты қандай болған, расында, неге біздің хандарды жамандаған» деген ойдың мазалауы сөзсіз.

Тыңдаушыға әсер тудыратын тілдік бірліктер: *Қазақ хандығының шаңырағын көтеріп, айбынын асырған ұлы хандарымыз бен даңқты батырларымыз;*

Интерпретациялық талдау:

жас ұрпақ // ата тарихынан мүлде алыстап қалды.

Пресупозициясы: жас ұрпаққа дейінгілер ата тарихын біледі.

Оның үстіне Қазақ хандығының шаңырағын көтеріп, айбынын асырған ұлы хандарымыз бен даңқты батырларымыздың есімдері // біртіндеп// ел жадынан өшіріле бастады.

Пресупозициясы: Бұрын халық оларды ешқашан ұмытпаған.

Өз ішімізден шыққан // оларды жамандағыштар құрметке бөленді.

Хандар да, батырлар да, жамандағыштар да сырттан келген жоқ, бәрі де өз адамдарымыз еді.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу аудиториямен тікелей байланыс орнатып, ауызба-ауыз, көзбе-көз тілдесу барысында өтетіндіктен, қолданылатын тілдік бірліктерді алдын ала саралап, іріктеп алу міндеті тұрады. Іріктелген тілдік бірліктер сөйлеу ағымына түскенде *сөйлеу әуезділігі, тіл тазалығы, тіл анықтығы, тіл дәлдігі, тіл көрнекілігі, тілдің мағыналық мүмкіндігі* сияқты сөйлеу мәдениеті заңдылықтарының қатаң сақталуына баса мән берілуі керек. Бұл сөйлеу техникасын меңгеруге де өз септігін тигізеді. А.Қыдыршаев ораторлық шеберлікте сөйлеу техникасының алатын орны ерекше екенін дәлелдейді. Сөйлеу техникасын меңгеру үшін шаршы топ алдында сөйлеудің қалыпты әуезділігін, анықтылығын, түсініктілігі мен интонациялық байлығын қамтамасыз ететін ғылым салаларына арқа сүйеу қажеттілігін алға тартады. Атап айтқанда, акустика, физиология, анатомия, фонетика, орфоэпия, сахналық сөйлеу т.б. сияқты ғылым салаларының тәжірибесін қолданудың аса маңызды екенін атап көрсетеді [117, б.14]. Бұл әсіресе, білім беру саласында қызмет атқаратын ұстаздар мен білім алушылар үшін аса маңызды. Ғалым М.Балақаев: «Сөзді сазына келтіріп сөйлеу үшін әр уақытта тақпақтап, булығып, ашынып сөйлеу шарт емес. Сөздердің, сөз тіркестерінің әр ойдың ерекшелігіне лайық құрылған сөйлемдердің айтылу үні, әуені, ырғағы болатыны – тауып сөйлеген сөздің сәні ғана емес, мәні де», - деген [118, б.40]. Бұдан сөздер мен сөз тіркесі, сөйлемдердің айтылу *үнін, әуенін, ырғағын* да дұрыс қолдану екенін көруге болады. Бұл талапты да іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің прагмастильдік ерекшелігін айқындаудың бір жолы деп санаймыз. Ендеше, *прагмастистика тек тілдік бірліктердің іріктеліп, сараланып қолдануы ғана емес, әрбір тілдік бірліктердің айтылым нормасын талапқа сай қолдану қажеттілігі* деген қорытынды жасаймыз. Ғалым Н.А.Ильясова сөйлемнің тыңдаушыға түсінікті болып, айтылатын ойдың айқын жетуіне қызмет атқаратын интонациялық категориялар деп, олардың

қатарына ұласпалы интонация, интонациялық кідіріс, ырғақты топ, ырғақты кідіріс, логикалық екпін, актуализациялық екпінді жатқызады [12, б.103-104].

Сөйлем ішінде **ұласпалы интонациямен** айтылған коммуникативтік компоненттер сөз болған заттың немесе құбылыстың сапасын айқындауға қызмет атқаратынын, ал интонациялық кідіріс сөйлеушінің діттеген мақсатын, сөйлемнің ақпараттық мазмұнын айқындайтынын дәлелдейді. Бұл іскери қатынастағы ауызша сөйлеуде де ең жиі көрініс табатын құбылыс. Мысалы: *Ауылшаруашылығы шикізаттарын өндірген* деген сөйлемнің құрамындағы коммуникативтік компонентті интонациялық кідіріспен және ұласпалы интонациямен екі түрлі айтсақ, сөйлемнің ақпараттық мазмұны өзгеріп, тыңдаушы айтылуына қарай екі түрлі мағынада түсінеді. *Ауылшаруашылығы // (интонациялық кідіріс) шикізаттарын өндірген десек*, шаруашылық өздері шикізат өндіргені туралы ақпарат беріледі. *Ауылшаруашылығы шикізаттарын // (ұласпалы интонация) өндіргендеп* айтсақ, ауылшаруашылығына арналған шикізатты басқа біреулердің өндіргенін және шикізаттың қандай түрін өндіргені туралы ақпарат беріледі.

Ырғақты топ бір сөйлемге бірнеше ақпаратты сыйғызу мақсатында қолданылған сөйлемдерге тән. Мысалы, *Көкөністі, жеміс пен жидекті, сүт пен етті халықтан сатып алуды ұйымдастыру керек* деген сөйлемдегі *көкөністі, жеміс пен жидекті, сүт пен етті* деген бірыңғай мүшені бір ырғақпен топтастырып айту керек.

Ырғақты кідіріс ақпарат мазмұнына ортақ мүшелердің ықшамдалып, негізгі ақпаратты толықтырып тұратын сөйлемдерді дұрыс айту мақсатында қолданылады. Мысалы, *Бұл өңірде, әсіресе, Түркістан облысында жеміс-жидек жақсы өсіріледі* деген сөйлемде ырғақты кідіріс *Бұл өңірде жеміс-жидек жақсы өсіріледі және Түркістан облысында жеміс-жидек жақсы өсіріледі* деген ойды нақты, дәл, ықшамдап жеткізу үшін қолданылады.

Логикалық екпін негізгі ақпаратқа ой тастау, көңіл аударту мақсатында қолданылады. *Жалпы қазығұрттық қожалықтар биыл астық егумен айналысатын 32 жаңа техника сатып алған* деген сөйлемге сөйлеушінің логикалық екпінді қолдануына қарай, оның қай ақпаратқа баса мән беру керектігін меңзеп отырғанын білеміз. *Қазығұрттық қожалықтар* деген компонентке екпін түсіріп айтса, тыңдаушының назарын субъектіге аударуды қажет етіп тұрғаны, егер *биыл* сөзіне логикалық екпін түсірсе, ақпараттың қай уақытқа қатысты екеніне мән беру керек екенін меңзегені т.б.

Осы сөйлемді актуализация құбылысы арқылы трансформациялап, актуализациялық екпінмен де айтуға болады.

Жалпы биыл қазығұрттық астық егумен айналысатын қожалықтар жаңа 32 техника сатып алған дегенде *биыл* сөзі, *астық егумен айналысатын қожалықтар* деген компоненттер актуализацияға түсіп, осы мәселеге ерекше назар аударуды мақсат етеді.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің прагмастистикасы «Қазақ тілінің стилистикасы» оқулығында көрсетілген мына тұжырымның даму көрсеткіші деп атауға болады. Оқулықта: «Сөйлеу тілі адамдардың

күнделікті қарым-қатынасында пайдаланылады. Сондықтан, онда тілдің коммуникативтік функциясы баса сезіледі. Сөйлеу стилі белгілі бір жағдайда тікелей жасалатын қатынас стилі болғандықтан, ол сөйлеудің ауызша формасымен тығыз байланысты» делінген [112, б.20-21]. Аталған еңбекте ғалымдар сөйлеу өмірдің барлық саласында кеңінен қолданылатынын, алайда күнделікті тұрмыс тақырыбы мен ғылыми тақырыпта сөйлеу үлгілері және жиналыстарда, радио мен телевизорда сөйлеген сөз үлгілерінің атқаратын қызметі мен тілдік жүйені пайдалануы біртекті болып келмейтінін, солай болғандықтан сөйлеу тілін зерттегенде оның түрін, формасын, стилін ескерген жөн екенін назарға салған.

Сонымен, іскери қатынастағы ауызша сөйлеуді—академиялық шешендіктің талаптарына жауап беретін сөйлеу түрі; лебізді үнемді де, ажарлы етіп құруды талап ететін сөйлеу түрі, тыңдаушыны сендіруге, өзінің пікірін қостауына мәжбүрлейтін қосталған сөйлеу түрі; сөйлеушінің арнайы мақсаты, діттемі бар болғандықтан алдын ала дайындықты қажет ететін сөйлеу түрі; тыңдаушының сезіміне, көңіл күйіне әсер ететін психоэмоционалдық сөйлеу түрі; тыңдаушының қабылдауына жеңіл, түсінуіне оңай соғатын лексикалық, грамматикалық, просодикалық тәсілдер қолданылатын сөйлеу түрі; өзіне тән коммуникативті-прагматикалық нормасы бар сөйлеу түрі деген қорытынды жасаймыз.

2.3 Іскери қарым-қатынастағы ауызша сөйлеудің жеке түрі және прагмастилистикалық ерекшеліктері

Ауызша сөйлеу – жеке адамның әрекеті ретінде психофизиологиялық қасиетке ие. Сонымен қатар, ауызша тілдік қатынас барысында орындалатын адам әрекеті ретінде ерекшеленеді. Ауызша тілдік қатынас психологиялық, коммуникативтік, кәсіби, функционалдық талаптарға жауап беретін коммуникативті тіл білімінің бір саласы болса, іскери қатынастағы ауызша сөйлеу солардың бір бөлшегі болып табылады. Мұнда белгілі бір іс, кәсіп аясында ауызша тілдік қатынасқа түсу үшін ауызша сөйлеу заңдылықтары қарастырылады.

Іскери қарым-қатынас барысындағы ауызша сөйлеу заңдылықтары тілдің әлеуметтік қызметін айқындайтын факторлар арқылы ажыратылады. Академик В.В.Виноградов тілдің әлеуметтік қызметін қарым-қатынас (общение), хабарлау (сообщение) және әсер ету (воздействие) түрінде үшке бөліп, олардың әрқайсысына жеке-жеке түсініктеме бергені белгілі. Соның ішінде іс-қағаздары, ресми құжаттар, ғылым тілі хабарлау қызметін атқаратынын атап көрсетеді [119, б.6]. Ендеше, іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің жеке түріне ресми сипатқа ие және әдеби тілдің нормаларын ұстануды талап ететін *баяндама, дәріс, дискурс, пікір*, т.б. сияқты шаршы топ алдындағы сөйлеу формаларын жатқызамыз. Олардың әрқайсысы сөйлеу кезіндегі стильдік ерекшеліктері ие. Сондықтан ауызша сөйлеудің жеке түрі деп танимыз. Ауызша сөйлеудің жеке түрін айқындауға функционалдық стиль арқау болады.

Ғалым А.А.Леонтьев тілдің қарым-қатынастық қызметін, тілдің ойлау құралы ретіндегі қызметін, адамзаттың әлеуметтік тарихи тәжірибесін меңгеру құралы ретіндегі қызметін, ұлттық мәдени саладағы қызметін, таным құралы ретіндегі қызметін функционалдық стиль деп таниды [120]. Ал академик Р.Сыздық «ауызша шешендік стиль» және «ауызша шежіре стилі» деген мақсатты стиль түрлері болуы керек екенін ескерте келе, «Шешендік сөздер мен ата-тегін тарату үлгілерін функционалдық стиль дәрежесінде танып, талдау жұмыстары жүргізілген емес. Ал мұндай ізденістер өте қажет, өйткені мақсаттық стильдер бір-біріне қатты әсер ететін, бір-біріне ауыс-түйіс жасап жататын құбылыстар. Белгілі бір стиль із-түзсіз жоғалып кетпейді немесе ғайыптан пайда болмайды. Қазіргі функционалдық стиль үлгілерінің тілінен бұрынғы стильдік белгілердің ізін таба аламыз»,– деп функционалдық стилді «мақсаттық стиль» немесе «қолданыс стилі» деп атауды жөн санайды. «Бұл тілдің әлеуметтік құбылысына қарай сөз болатын құбылыс, ал әлеуметтік қолданыстың мақсаты біреу емес, бірнеше болатындықтан, сол мақсаттарды көздейтін әдебиет түрлерін: көркем әдеби, публицистика, ғылыми, іс-қағаздары, хат-хабарлар деген сияқты принципті біз де қостаймыз» дейді [6, б.164-165]. Ғалымның атаған «мақсаттық стиль» немесе «қолданыс стилін» және оның қазіргі әлеуметтік қолданыс аясында анықтауын қазіргі прагмастилистиканың бастау көзі деп тануға болады.

Іскери қатынас әлеуметтік қолданысты айқындайтын лингвистика саласы екені даусыз. Сондықтан оны прагмастилистикалық аспектіде зерттеу – заңды құбылыс. Жоғарыда аталған ғалымдардың тұжырымдарын саралай келе, іскери қатынастағы *ауызша сөйлеудің жеке түрінде әлеуметтік қызметіне қарай мақсаттық прагматика* болады деген тұжырым жасаймыз.

Сөйлеуші *баяндама жасауда* ауызша сөйлеуге тән қандай тілдік құралдарды, қандай заңдылықтарды басшылыққа алатынын алдын ала жоспарлап алады. Сол сияқты *дәріс оқудың* немес *пікір айтудың* да осындай өзіне тән заңдылықтары болады. Сөйлеуші сөйлеу құралын шаршы топтың әлеуметтік статусына қарай іріктейді. Осыған орай, сөйлеу ағымында қолданатын тілдік бірліктерді прагматикалық мақсатқа сай жұмсайды.

Оларды мынадай үш түрлі талап деңгейінде анықтауға болады:

1. Коммуникативтік талаптан туындайтын тіл құралдарының қолданылуы;
2. Кәсіби талаптан туындайтын тіл құралдарының қолданылуы;
3. Лексика-грамматикалық талаптан туындайтын тіл құралдарының қолданылуы.

Коммуникативтік талаптардан туындайтын стильдік көрсеткіштер қатарына этикалық нормаларды айқындайтын тілдік қолданыстарды жатқызуға болады. Мысалы: «Қайырлы күн!», «Құрметті әріптестер, т.б.!»», «Сәлеметсіздер ме?!», «Мархабат», «Рұқсат болса! Рұқсат етсеңіз!», «Кешірім сұраймын!», «Кешіріңіз», «Танысқанымға қуаныштымын!», т.б. Мұндай тілдік қолданыстар іскери қарым-қатынас

барысында позитивті жағдай туғызуға, әдептілікті сақтауға, ізеттілік көрсетуге бағытталады.

Кәсіби талаптардан туындайтын стильдік көрсеткіштер іске, кәсіпке байланысты білімін, шеберлігін, танымын көрсететін тілдік қолданыстар арқылы айқындалады. Бұл әрбір салаға тән ерекшеліктерге байланысты анықталады. Мұнай-газ саласынан мысал келтірсек: *Есеті жылы Атырау мұнай өңдеу зауытында хош иісті көмірсутегілер өндірісі кешені пайдалануға енгізілді, бұл бүгіннің өзінде жоғары октанды бензиндердің өндірісін айтарлықтай ұлғайтуға мүмкіндік беріп отыр. Бензол параксилолы – өзіндік құны жоғары өнімдердің және бұдан арғы мұнай-химиялық шикізатты қайта құру үшін ең маңызды компоненттердің өндірісі жолға қойылды* деген «ҚазМұнайГаз» ҰК АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы Фрэнк Куйлаарстың сөзіндегі «октантты бензиндер», «бензол параксилолы», «мұнай-химиялық шикізат» деген тілдік қолданыстар іске, кәсіпке, қызметке байланысты тілдік қолданыстар. Іскери қарым-қатынастағы ауызша сөйлеуде әркім өз саласына қатысты осындай кәсіби сөздерді орынды пайдалана алуы іскери қарым-қатынастағы кәсіби стильдік көрсеткіштерді анықтайды.

Грамматикалық талаптан туындайын стильдік көрсеткіштер сөйлеу барысында әдеби тілдік заңдылықтардан яғни, сөздерді дұрыс байланыстыру, дұрыс сөйлеу, дұрыс айту нормаларынан туындайды. Осы нормалар дұрыс сақталса ғана тыңдаушылар ақпаратты дұрыс қабылдайды, түсінеді. Мысалы:

Мемлекет басшысының Қазақстанның шағын және орта бизнесін қолдау бойынша тапсырмаларын орындау мақсатында ҚМГ отандық тауар өндірушілері мен қызмет көрсетушілерін қолдау бойынша кешенді жұмыстарды жүргізіп жатыр. 2016 жыл қорытындылары бойынша ҚМГ сатып алудағы жергілікті қамту көлемі 76%-тен асты (1 трлн. 871 млрд. теңге). Отандық тауар өндірушілерімен, жұмыстарды орындаушылармен және қызмет көрсетушілермен 1 триллион 465 млрд. теңге сомасына жасалған 1808 ұзақ мерзімді шарт қолданылып жатыр, мұнай-газ жабдығы саласында бірлескен кәсіпорындар құрылып жатыр (Ф.К.). Осы жерде сөйлеу лексика-грамматикалық талапқа сай емес. Стильдік қатені дәлелдейтін қаншама қолданыстар бар. Ілік септігі мен тәуелдік жалғау арқылы байланысқан сөздерді, шылауды (бойынша) орынсыз қолданғандықтан, ой жүйесіз, шашырыңқы шығып қабылдауға аса қиындық келтіріп тұр. Осы сөзді тыңдаған адамда мынадай екіұшты түсініктер мен күмән қалыптасады: «Қазақстанның шағын және орта бизнесін қолдау тапсырмасын басқа елдің басшысы берген бе, бизнесті қолдай ма, әлде отандық тауарды өндіріп жатқан өзінің қызметшілерін қолдай ма» сияқты екіұшты түсінік туындайды.

Сөйлегенде сөздер ойдың дұрыс жетуіне қызмет атқаратын лексика-грамматикалық талаптарға сай қолданылуы керек. Сонда ешқандай күмән туындамайды. Жоғарыда айтылған сөзді осы талапқа сәйкестендірсек, былайша болар еді: *Қазақстанның шағын және орта бизнесін қолдау*

бойынша мемлекет басшысы берген тапсырмаларды орындау үшін ҚМГ кешенді жұмыстар жүргізіп жатыр. 2016 жылдың қорытындысы бойынша ҚМГ отандық тауарды өндірушілерді, қызмет көрсетушілерді қолдау мақсатында 76%-тен астам жергілікті өнімді сатып алды (1 трлн. 871 млрд. теңге). т.т. Бұл – жазбаша формадағы қолданысы. Ал оны ауызша сөйлеу стиліне салғанда сөйлемдер ықшам болып, түсінуге, қабылдауға қиындық келтірмейтіндей болуы керек. Ауызша сөйлеудің басты талабына сай болуы үшін сөйлемдерді ықшамдап, актуализациялап, парцеляциялап қолдану талабы туындайды. Оны былайша көрсетуге болады: Мемлекет басшысы *Қазақстанның шағын және орта бизнесін қолдау үшін тапсырмалар берген. Тапсырмаларды орындау үшін ҚМГ кешенді жұмыстар жүргізіп жатыр(кешенді жұмыстар жүргізілуде).*

Іскери қарым-қатынаста да әрбір коммуникант тілдің әлеуметтік қызметіне сай барлық талаптарды (коммуникативті, кәсіби, лексика-грамматикалық) қолдануға міндетті. Себебі сөйлеушінің сөзі қоғамға арналады, ресмилік қасиетке ие. Сондықтан статустық деңгейдегі сөйлеу деп атаймыз. **Статустық сөйлеуді** мемлекеттік, ұлттық, қоғамдық жауапкершілікті мойнына ала отырып, солардың алдында сөйлеу деп танимыз.

Іскери қарым-қатынас барысында сөйлегенде айтылатын ой, лебіз, пікір нақты фактілер, аргументтер арқылы дәлелденіп отырады. Сондықтан нақтылық тән.

Іскери қарым-қатынастағы ауызша сөйлеудің жеке түрлерін де ресмилік стильге жатқызуға болады. Ауызша формадағы іскери қарым-қатынастың стильдік ерекшеліктерін ауызша сөйлеу стилімен байланыста қарастырамыз. Ауызша сөйлеу стилін диалогтық сөйлеу, монологтық сөйлеуде қолданылатын тілдік заңдылықтар арқылы анықтаймыз. Атақты психолог ғалым Б.М.Теплов: «Владеть речью — это значит уметь передать свою мысль возможно более совершенным образом, передать, не только основное содержание, но и тончайшие оттенки её. Иначе говоря, владеть речью — значит уметь быть до конца понятным для другого. Это достигается различными путями в устной диалогической, в устной монологической и в письменной речи. Психологическое различие между этими видами речи очень велико; примером этого может служить тот факт, что многие крупные писатели были слабыми ораторами и, наоборот, многие мастера устной речи далеко не являются хорошими писателями. Диалогическую речь называют иногда речью поддержанной. Это значит, что в разговоре речь каждого из участников всё время поддерживается вопросами, ответами, возражениями собеседников; если эта поддержка прекратится, то или речь превратится в монолог, или человек замолчит. В противоположность этому и монологическую и письменную речь можно назвать неподдержанной речью» деген [13,б.70]. Ендеше, диалогтық сөйлеу екі немесе бірнеше адамның тілдесуі, монологтық сөйлеу бір адамның *әңгіме, баяндама, дәріс* т.б. басқаларды айтуы болып саналады. Диалогтық сөйлеу мен монологтық

сөйлеу – ой, пікір, әңгімеге қатысушы адамдардың көзбе-көз, ауызба-ауыз тілдесу барысын білдіретін сөйлеу түрі. Сөйлеудің бұл түрінде өзара пікіралысу, сұрақ қою, жауап беру, бірін-бірі қостау сияқты тілдік қарым-қатынасты жүзеге асыратын формалар, сонымен қатар сөйлеушінің эмоциялық күйін білдіретін, коммуникативтік мағынаның жігін ашуға қызмет атқаратын интонация, мимика, ым-ишаралар айқын көрініс табады. Іскери қарым-қатынаста осындай амал-тәсілдерді өзіндік орнымен қолданып, тілдік қатынастың сапалы түрде жүзеге асуына қызмет атқаратын стильдік жүйе болуы тиіс.

Қазақ тілінің прагмастистикасын зерттеуші ғалым Д.Әлкебаева: «Стилистика тілдің жұмсалу аясының түрлі қоғамдық салаларда қолданылуын, қатысымдық әрекетінің функциясын атқарады. Стилистика мәселесі өте күрделі, өзінің функционалдығымен қарым-қатынас әрекетіндегі тілдің фонетикалық, лексикалық, грамматикалық тәсілдерді қолдану принциптерін ретке келтіретін сала. Стилистика сөйлеу коммуникациясы процесіндегі тілді пайдаланудың заңдылықтарын зерттейді. Стилистика түрлі қоғамдық салаларда тілдік амал-тәсілдер мен стилистикалық мүмкіндіктер арқылы коммуникативті-прагматикалық, эстетикалық қызметті оқып үйретеді», – дейді [8,б.5-6]. «Прагмастистика» ұғымын стилистика мен прагмалингвистиканың тоғысындағы сәйкестіктер арқылы түсіндіруге болады. Адамзат қана коммуникация жасау үшін тілдік таңбаларды қолданатынын айтқан және оны «прагматика» деп атаған американдық ғалым Ч.Морристың тұжырымдары негізінде «прагмалингвистика» ғылымы дүниеге келгенін ескерсек, оның *негізгі нысаны – адам және оның тілдік таңбаларды қолдануы* болып табылады. Прагмалингвистика тілдің коммуникативті қызметімен байланысты қарастырылатын ғылым саласы болғандықтан төмендегідей негізгі үш бағыт ерекше назарға алынған:

1. Конверсациялық бағыт.
2. Функционалды бағыт.
3. Психолингвистикалық бағыт.

Конверсациялық бағытта коммуникативтік интенциямен байланысты қарастырылатын сөйлеу актісіне қатысты мәселелер қарастырылады. Тіл білімі терминдерінің түсіндірме сөздігінде сөйлеу актісі (лат. actus) (орыс. акт речи) – белгілі қоғамдық ортада қалыптасқан сөйлеу принциптері мен ережелеріне сай, арнайы мақсатта жүзеге асырылатын сөйлеу әрекеті. Сөйлеу актісінің негізгі белгілері: белгілі бір мақсат көзделгендігі; қалыптасқан дәстүрге сай шарттылық сипат болатындығы [121, б.308] деп көрсетілген.

Сөйлеу актісі «локутивті акт», «иллокутивтік акт», «перлокутивтік акт» деп аталатын құрылымдардан тұратыны белгілі. Локутивті акт сөйлеу барысында сөйлеу әуезділігін сақтау яғни, дұрыс дыбыстау, сөздерді дұрыс іріктеп қолдану, грамматикалық жақтан дұрыс байланыстыру, сөйлеу нысанын дұрыс анықтау талаптарын да қарастырады. Осы талаптар дұрыс болса локутивті акт жүзеге асады. Адам сөйлеу актісіне түскенде алдына белгілі бір мақсат қояды, өзінің діттемі (интенциясы) болады. Сол мақсаты,

діттемі тыңдаушыға, қабылдаушыға жетіп түсінікті болса, иллокутивті актінің жүзеге асқаны. «Иллокутивтік акт белгілі бір нәтижеге әкелмесе, ол сәтті жүзеге асты деп айта алмаймыз» [104, б.96] дейді сөйлеу актісі теориясының негізін салған ғалым Дж. Остин. Перлокутивті акт тыңдаушының ойында, сезімінде болатын өзгерістер, реакциялар арқылы анықталады. М.М.Бахтин «перлокутивтік тиімділік» деп те атайды. Бұл мәселені ғалым былайша түсіндіреді: «Тыңдалатын сөз мағынасын пассивті түрде түсіну – бұл түсінудің жай ғана абстрактілі кезеңі. Жауап та соған сәйкес жүзеге асады. Сөйлеу актісінде үнемі белсенді түрде жауап қайтару болмайтын кездер де болады: мысалы, бұйрықты естігенде белсенді түрде жауап берілмейді, оны түсіну бұйрықты орындауда көрініс табады. Кейде түсіну үшін белгілі бір уақытқа дейін үнсіздік орнап, одан кейін жауап болуы мүмкін. Бұл жауап түрлері ақырын әсер ету әрекетіне жатады: соңында естілгені және түсінілгені естіген адамның кейінгі сөзінен немесе әрекетінен байқалады» [122, б.260].

Функционалды бағытта тілдік таңбаларды стильдік нормаға сай қолдану заңдылықтары, қоғамдық саладағы қызметі, сөйлеу жағдаятына байланысты қолданылатын тілдік амал-тәсілдер, академиялық шешендік, т.б. мәселелері тілдің әлеуметтік қызметімен байланысты қарастырылады.

Психолингвистикалық бағытта қолданысқа түскен тілдік таңбалардың сезімге әсер етуі (қабылдаушыға, тыңдаушығы әсері, ықпалы) мәселелері қарастырылады.

Осы мәселелерді назарға ала отыра, іскери қарым-қатынастағы сөйлеу стилі консервациялық, функционалды, психолингвистикалық ерекшеліктерге ие деп танымыз. Осыған орай, оларды өз ішінде **диалогтық сөйлеуге тән прагматилистикалық ерекшеліктер, монологтық сөйлеуге тән прагматилистикалық ерекшеліктер** түрінде жіктеуге болады.

Іскерлік қарым-қатынастағы **диалогтық сөйлеу** интраиндивидуалды, интеридивидуалды актуализацияға негізделеді деп танымыз. Интраиндивидуалды, интериндивидуалды актуализация деп бір адамның проблемалық өзекті мәселені көтеріп сөйлеуі мен сол мәселені талқылауға басқа адамдардың да араласып, өзара пікіралмасуын айтамыз. Актуализацияның бұл түрінде назар аударту, сұрақ қою, жауап беру, қостау, мақұлдау сияқты коммуникативтік әрекеттер айқын көрініс табады. Сөйлеу әрекеті ешбір дайындықсыз, спонданды түрде жүзеге асады және уақыт мөлшері өте шектеулі болады. Сондықтан барынша синтаксистік жақтан ықшамдалған, қысқа да нұсқа сөйлемдер мен оралымдар қолданылады. Локутивті акт тұрғысынан алғанда, жай сөйлемдер, ықшамдалған сөйлемдер, сөз-сөйлемдер және қаратпа сөздер мен қыстырма сөздер қолданылады. Синтаксистік ықшамдалу (эллепсис) заңына негізделген мұндай сөйлемдерді қолдану аз уақытта ақпараттың тез қабылдануына, тыңдаушының тез түсінуіне, тез жауап беруіне мүмкіндік беріп, иллокутивті, перлокутивті актінің жүзеге асуына ықпал етеді. Олай болса, **іскери қарым-қатынастағы диалогтық сөйлеудің прагматилистикалық ерекшелігі ауызша тілдік**

қатынаста өзара тілдесуге, түсінісуге, тез қабылдауға икемді ықшамдалған сөйлемдерді қолдану болып табылады. Сөйлемдердің мазмұны тыңдаушылардың қызығушылығына әсер ететін, олардың мұқтажын өтейтін нақты тақырыпта болуы керек. Сонымен қатар қолданған сөйлемдер қарабайыр, ауызекі сөйлеу деңгейінде емес, шешендікке негізделген, тоғыз ауыз сөздің тобықтай түйінін көрсететін ұтымды сөздерді пайдалануға негізделуі керек. Сонда тыңдаушының сезіміне ерекше әсер етіп, тілдік қатынас сәтті өтеді.

Іскери қарым-қатынастағы **монологтық сөйлеу** – бір адамның бірнеше адамға өз ойын сендіре жеткізуі. Сөйлеуші ой-пікірін сендіре жеткізу үшін аудиторияның мінез-құлқын, көтерілетін мәселе бойынша тыңдаушылардың әлеуетін жақсы білуі керек. Монологтық сөйлеу алдына ала дайындықты қажет етеді. Сөйлеудің бұл түрі негізінен, саясатта, бизнесте, ғылыми ізденісте орын алады. Сөйлеуші сөйлеп тұрған тақырыбын терең білуі тиіс; сөйлеген сөзі коммуникативтік мақсатқа негізделуі керек; тілдік материалдар мен фактілер коммуникативтік мақсатқа сай іріктелуі керек; сөйлеу алдын ала жоспарлануы керек; дауыс ырғағы, интонациялық компоненттер дұрыс қойылып, ой ашық, түсінікті түрде жетуі керек; әрбір сөйлемдегі айтылған ой логикалық жақтан үндесіп, бірізділікке негізделуі керек. Бір ойдан екінші ой туындайтын сабақтастық сақталуы керек. Тыңдаушыларды сендіру үшін айтылған ой аса маңызды аргументтермен дәлелденіп, нақтыланып отыруы тиіс; ерекше назар аударуды талап ететін негізгі тірек сөздерді, сөйлемдерді қай жерде, қалай пайдалануды саралай алуы керек; өзінің алға қойған коммуникативті мақсатына, интенциясына мейлінше аз уақытта қол жеткізуге болатын қарапайым, рационалды тәсілдерді пайдалануы керек. Ол үшін сөйлеуші өзіне мынадай прагматикалық талаптар қойып алғаны жөн: *біріншіден*, кіріспе сөз сөйлеп, көтерілетін тақырыптың тыңдаушылар үшін маңызды, қызықты екенін дәлелдейтін тілдік амал-тәсілдерді қолдану. Бұл тыңдаушылардың ынтасын аударуына, қызығушылығын оятуға ықпал етеді, тілдік қатынастың әрі қарай сапалы өтуіне мүмкіндік береді. Тыңдаушылардың ынта-жігерін өзіне аудартып алған соң негізгі мәселені көтереді, шешімін айтады немесе ой тастайды.

Монологтық сөйлеуде тыңдаушылардың қабылдауына, түсінуіне кері әсер ететін кемшіліктер болмауы керек. Ондай кемшіліктерді Т.П.Матюшкина былайша жіктеп береді:

- 1) Логикалық сабақтастықтың бұзылуы;
 - 2) Теориялық пайымдауларға толып кетуі;
 - 3) Дәлелді негізгі ережелердің жоқтығы;
 - 4) Қарастырылатын негізгі сұрақтар мен проблемалардың көптігі
- [123, с. 67-68].

Іскери қарым-қатынастағы монологтық сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшелігі шешендік сөздің прагматикасына негізделеді. Шешендік сөздің прагматикасы деген ұғымды Т.Жанұзақовтың тұжырымы негізінде түсіндіруге болады: «Шешен сөзі қазақ тілінде өте ертеден қолданылып

келеді. Бұл сөздің мағынасы алдында шешіліп сөйлейтін түйінді мәселелерді шешіп сөйлейтін данышпан, ақылгөй, дана деген ұғымдармен өзектес. Шешен сөзі қазақ тілінде сөзшең, айтқыш, тапқыр, суырып салма, ділмар, қызыл тілге жүйрік дейтін сөздермен қатар қолданыла береді. «Шешен» сөзін халықаралық терминмен айтсақ, «оратор» деген сөз. «Оратор» латынның «очаче» - «айту», «сөйлеу» деген сөзінен шыққан. Дальдың түсіндірмелі сөздігінде «оратор» вития (ділмар), краснослов (қызыл сөз), речистый человек (сөзшең адам) мастер говорить (сөйлеудің шебері). Осының бәрінде де шешен (оратор) «әсерлі, әдемі, бейнелі, көркем, ойлы сөйлей алатын адам деген мағынаны білдіреді» [124, б.915].

Іскери қарым-қатынас – белгілі бір мақсаттарға қол жеткізу үшін жасалатын қарым-қатынас түрі. Е.Э.Сапожникова атап кеткендей, іскери коммуникация басқа мақсаттарға қол жеткізудің құралы болса [125], сол мақсатқа жету үшін сөйлеушінің сөзі табысты болуы тиіс. Сөздің табысты болуы үшін, ораторлық шеберлікке жету үшін сөйлеушінің ғылым мен техникадан, әдебиет пен өнерден, саясат пен барлық салаға қатысты заңдардан хабардар болып, эрудициясын, оқыған-тоқыған білімін сөйлеген сөзіне жинақтап қолдана білуі керек. Сонда ғана іскери қарым-қатынастағы монологтық сөйлеудің прагмастистикалық қызметі өз деңгейінде болады.

Сонымен, іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің жеке түріне ресми сипатқа ие және әдеби тілдің нормаларын ұстануды талап ететін *баяндама, дәріс, дискурс, пікір*, т.б. сияқты шаршы топ алдындағы сөйлеу формаларын жатқызамыз. Іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің жеке түрінде әлеуметтік қызметіне қарай *мақсаттық прагматика* болады. Сөйлеуші сөйлеу құралын шаршы топтың әлеуметтік статусына қарай іріктейді. Осыған орай, сөйлеу ағымында қолданатын тілдік бірліктерді прагматикалық мақсатқа сай жұмсайды. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу стилі *консервациялық, функционалдық, психолингвистикалық* ерекшеліктерге ие.

Іскерлік қарым-қатынастағы *диалогтық сөйлеу* интраиндивидуалды, интеридивидуалды актуализацияға негізделеді. Бұл – бір адамның проблемалық өзекті мәселені көтеріп сөйлеуі мен сол мәселені талқылауға басқа адамдардың да араласып, өзара пікіралмасуы. Іскери қарым-қатынастағы *монологтық сөйлеу* – бір адамның бірнеше адамға өз ойын сендіре жеткізуі. Іскери қарым-қатынастағы монологтық сөйлеудің прагмастистикалық ерекшелігі шешендік сөздің прагматикасына негізделеді.

2.4 Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеудің прагмастистикалық ерекшеліктері

Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеу мәселесі тіл ғылымында арнайы зерттелген емес. Психология ғылымында сөйлеу адам танымының ең жоғарғы функциясы ретінде танылып, оның ішкі сөйлеу, сыртқы сөйлеу, ауызша сөйлеу, жазбаша сөйлеу, диалогты сөйлеу, монологты сөйлеу сияқты түрлері болатыны жан-жақты қарастырылған [126]. Профессор Ф.Оразбаева:

«Сөйлесім – адамдардың ұжымдық тобына тән басты құбылыс. Сөйлесім болуы үшін бірнеше адамдардың пікір алысуы қажет. Ол тек бір адамға қатысты болмай, екі адамға не адамдар тобына байланысты болады да, әлеуметтік сипат алады» [18, б.260], – дей келе, сөйлесім әрекеттерін айтылым, оқылым, жазылым, тыңдалым, тілдесім түрінде жіктейді. Ғалым Қ.Күдеринова жазудың тілге қатысы қандай, жазу – ауызша тілдің көшірмесі ме, әлде одан өзгеше жүйе ме, жазба тіл мен тілдің, жазу мен ойлаудың арасында қандай байланыс бар деген мәселелерге арнайы тоқталу керектігіне мән береді [127, б.30]. Бұдан жазу мен жазбаша сөйлеудің, жазу мен сөйлеу әрекетінің, жазба тіл мен ауызша тілдің ғылымда әртүрлі бағытта зерттеліп келе жатқанын байқаймыз. Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеу мәселесін психологиялық зерттеулердегі жазбаша сөйлеуге қатысты зерттеулер негізінде жүйелеп, сөйлесімнің бір түрі ретінде қарастырған орынды. Дәлірек айтсақ, іскери қатынастағы жазбаша сөйлеу – жазылым әрекеті арқылы жүзеге асатын коммуникативтік әрекет. Мұнда ауызша сөйлеуге тән элементтерде айқын көрініс табады. Сондықтан ауызша сөйлеудің көшірмесі ретінде жұмсалатын жайттарды анықтауға арқау бола алады. Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеуге тән осындай қасиеттер оның прагмастилистикалық ерекшеліктерін айқындаға мүмкіндік береді.

Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеу қазақ тілінің мемлекеттік мәртебесін, әлеуметтік қызметін айқын көрсететін құжаттар тілімен байланысты қарастырылады. Академик Р.Сыздық қазақ тілінің әлеуметтік аясын кеңейту үшін кеңсе іс-қағаздарының, ғылымның, заң-сот істерінің тілін қазақ тіліне айналдыру үшін күресу керектігін айтқан еді [128]. Соның ішінде іс-қағаздар тілінің прагмастилистикалық ерекшеліктерін айқындау да аса маңызды. Оның ішінде *іскери хаттардың* қызметіне, түріне, стиліне талдау жасау арқылы іскери қатынастағы жазбаша сөйлеудің мәні мен мазмұнын айқындауға болады.

Хаттың хаттама, анықтама, қаулы, бұйрық, т.б. сияқты іскери құжаттардан айырмашылығы бар. Орыс тіл білімінде іскери құжаттардың ақпараттық (хабарлау) және волюнтативті (бұйыру) қызмет атқаратыны анықталған. Ақпараттық қызмет атқаратын іскери құжаттарға – анықтама, хаттама жатқызылса, волюнтативті (бұйрықтық) қызмет атқаратын іскери құжаттарға – бұйрық, қаулы жатады [129, б.169]. Хаттың ерекшелігі әрі ақпараттық, әрі коммуникативтік қызметте жұмсалуда. Дәлірек айтқанда, ақпаратты жіберу/қабылдау процесін жүзеге асырады. Коммуникация – адресант пен адресаттың белгілі бір нәрсе жөнінде өзара ақпарат алмасуы. Ақпарат алмасу адамдардың бір-біріне ойын білдіру мақсатын көздейді. Ойдың өзі сан түрлі болады, ілімге, білімге, тәрбиеге, дінге, салтқа, дәстүрге, оқиғаға т.б. қатысты ой білдіру бар болса, оны жеткізудің де түрлі тәсілдері бар. Сурет арқылы, күй арқылы, би арқылы, сөйлеу арқылы т.б. ойды білдіруге болады. Олардың әрқайсысының қолданылатын орны, адресаты және адресанты бар. Сол сияқты іскери хаттардың да коммуникативтік-ақпараттық мәнін анықтайтын өзіндік жүйе бар. Бұл жүйе тілдік қатынастағы

коммуникативтік актімен құрылым жағынан бірдей, бірақ қызметі жағынан ерекшелікке ие. Коммуникативтік актінің құрылымы адресат – хабар – адресант және процесс – контакт (оның жүзеге асуы) – референция түрінде белгілі. Адресат – хабарды жіберуші, хабар – кодталған мәтін, адресант – хабарды алушы. Дәл осы құрылым бойынша іскери қатынастағы жазбаша сөйлеудің мәнін анықтауға болады.

Жазбаша сөйлеу коммуниканттардың жазбаша тілде қарым-қатынасқа түсуі арқылы ерекшеленеді. Жазбаша сөйлеудің ауызша сөйлеуден айырмашылығы – қарым-қатынас барысында коммуниканттардың кодталған мәтінді қолдануы. Жазбаша формадағы іскери қарым-қатынас – халықаралық, мемлекеттік, қоғамдық маңызы бар іс-әрекеттер мен оның жүзеге асуына кепілдік беретін құжаттар арқылы адамдардың өзара тілдік қатынасқа түсуі. Іскерлік қарым-қатынаста жұмсалатын құжаттар ақпаратты сақтауға, анықтауға, дәлелдерді жинақтауға қызмет атқаратын қатынас құралы ретінде ерекшеленеді. Л.А.Баландина т.б. ғалымдар іскерлік қарым-қатынастағы мәтіндік өнімдерді «зандық мәнге ие құжат» деп бағалайды [130]. Ендеше, іскерлік қарым-қатынастағы құжаттар кәсіп иелерінің арасындағы қатынастың заң жүзінде орындалуына қызмет атқарып, бір-бірі үшін аса мәнді серіктес тұлғалардың бірлестікте болуын қамтамасыз етеді. «Жазбаша іскерлік қарым-қатынас мақсаттар мен ұстанымдар жақындастығын, өнімді ынтымақтастықты, серіктестікті жақсартуды мақсат етеді», – дейді Цзян Цюнь, Чжан Вей [131].

Жазбаша іскерлік қатынас барлық ұйымның қызметіне кіреді. Ұйымның құрылымдық бөлімдерінің жұмысын тиімді, ұтымды жүргізудің жолы болып табылады. Еңбек өнімділігінің артуына, қызметкерлердің алға қойған мақсаттарға қол жеткізуіне, іскери серіктестермен, бәсекелес фирмалармен, тұтынушылармен, жеткізушілермен, тапсырыс берушілермен өзара әрекеттесуді қажетті деңгейде қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Іскери қарым-қатынас кезіндегі жазбаша сөйлеудің коммуникативтік актідегі қызметі іскери хаттар арқылы жүзеге асады. Оларды іскери қатынастағы жазбаша сөйлеу құралы ретінде танимыз. Оған мынадай фактілер арқау болады: *біріншіден*, сөйлеу әрекетіне түсуші коммуниканттар белгілі. Ауызша сөйлеу арқылы қарым-қатынасқа түскенде нақты коммуниканттардың кім екені белгілі болатыны сияқты, іскери хаттарда да коммуниканттардың нақты кім екені белгілі болады. Мысалы: жұмыс беруші (ректор) мен қызметкер (профессор) т.б. *екіншіден*, іскери хаттардағы жазбаша сөйлеу ауызша сөйлеудің нормасына негізделеді. Мысалы: *Мені қызметке қабылдауыңызды сұраймын* т.б.

Іскери қатынастағы жазбаша сөйлеудің ауызша сөйлеуден айырмашылығын көрсететін факторларға мыналарды жатқызуға болады: *біріншіден*, тілдік қатынас жазбаша формада жүзеге асады. Сондықтан коммуниканттар бір-бірімен ауызба-ауыз, көзбе-көз сөйлеспейді; *екіншіден*, іскери қатынас белгілі бір нормаға сүйенген, ой жүйесін сақтаған, басы артық тілдік элементтер қолданылмайтын, өзіне тән нақты қолданылатын

клишелері бар, яғни кодталған мәтін арқылы жүзеге асады және таңбаланып, хатқа түскендіктен аргумент, дәлел ретінде сақталады.

Іскери хаттар осылайша коммуникативтік актіде белсенді, динамикалық қасиетке ие құжат болғандықтан, жазбаша іскерлік қатынастағы жазбаша сөйлеу құралына жатады.

Анықтама, бұйрық, хаттама, қаулы сияқты іскерлік құжаттар хаттар сияқты коммуникативтік белсенділікке соншалықты ие емес. Олардың коммуникативтік қызметі статикалық (тұрақты, қозғалыссыз) қалыптағы аппараттық қызметке жатады. Іскери қатынастағы хаттар мен іскери құжаттар тілдік моделі жағынан бір-біріне ұқсас: *біріншіден*, өзгеріссіз қолданылатын тұрақты шаблонға, схемаға негізделеді; *екіншіден*, дәлдік, ықшамдылық, нақтылыққа негізделеді. Ә.Оразбайұлы: «Дәлдік барлық сөздердің тек тура мағынасына сәйкес қолданылуы арқылы жүзеге асады. Ықшамдылық баяндаудың тұтастығынан, тілдік құралдарды тиімді пайдаланудан, ал нақтылық болған іс-әрекетті нақты, ешқандай эмоциясыз баяндаудан көрінеді» деген тұжырым жасайды [132]. Іскерлік құжаттардың тілдік модель жағынан ұқсас болуы олардың ортақ белгілерін көрсетсе, жұмсалымы жағынан әртүрлі қызмет атқаруы өзіндік ерекшеліктерін көрсетеді.

К. Күркебаев іскерлік қарым-қатынас хаттарын қызметтік хат; ұсыныс хат; ақпарат хат; ресми хат; жолдама хат; сұраныс хат; жауап хат; ескертпе хат; циркуляр хат; баянхат; кепілхат; талап ету хаты; ілеспе хат; түсінікхат түрінде топтастырып, талдау жасайды [133]. Бұл хаттарды іскерлік қарым-қатынастағы жазбаша сөйлеу құралы ретінде тануға негіз болатын басты белгілер мыналар: *біріншіден*, нақты адресатқа арналады; *екіншіден*, міндетті түрде кері байланыс орнайды; *үшіншіден*, ақпаратта белгілі бір мақсатқа жету көзделеді. Осыған орай, олардың функциясын анықтауға болады: 1) ұйым басшысы мен жеке адамдардың арасындағы сөйлесу құралы; 2) ұйым басшысы мен ұйым қызметкерлерінің арасындағы сөйлесу құралы; 3) екі немесе бірнеше ұйым басшыларының және ұйым басшысы мен креативті маманның арасындағы сөйлесу құралы.

Іскери хаттардың функциясы жазбаша іскери қатынастың түрлерін анықтауға арқау болады. Оларды **дәстүрлі іскерлік қатынас, қызметтік іскерлік қатынас, серіктестік іскерлік қатынас** түрінде жіктейміз.

Ұйым басшысы мен жеке адамдардың арасындағы сөйлесуді жүзеге асыратын хаттардың қызметі арқылы **дәстүрлі іскерлік қатынас жүзеге асады**. Іскерлік қатынастың бұл түріне барлық кәсіптің, мамандықтың иесі түседі. Дәстүрлі іскерлік қатынастың жүзеге асу жолдарын былайша көрсетуге болады: 1) маманның жұмысқа қабылдау туралы өтініш жазуы мен оның қабылданғаны немесе қабылданбағаны туралы ұйым басшысының жауап жазуы; 2) ұйымның қызметін тұтынушы қызметкерге немесе жеке адамға (физическое лицо) басшылық тарапынан ақпарат жазу, тұтынушының жауап беруі;

Ұйым басшысы мен ұйым қызметкерлерінің арасындағы сөйлесуді жүзеге асыратын хаттардың қызметінен **қызметтік іскерлік қатынас**

көрініс табады. Іскерлік қатынастың бұл түріне ұйым басшысы және ұйымның құрылымдық бөлімдеріндегі қызметкерлер түседі. Қызметтік іскерлік қатынастың жүзеге асу жолдары: 1) ұйымның күзіретіне кіретін мәселе бойынша лауазымды тұлғалардың ұйым басшысына сұранысы, сонымен қатар ұйым басшыларының лауазымды тұлғаларға сұранысы туралы хат пен оның орындалуы туралы жауап хаты; 2) ұйым басшыларының кәсіпті басқару, ұйымдастыруға байланысты лауазымды тұлғаларға қажетті дереккөздерді, нұсқаулықтарды, ережелерді жіберу туралы хаты, оған лауазымды тұлғардың жауап хаты.

Екі немесе бірнеше ұйым басшыларының және ұйым басшысы мен кәсіби мамандар арасындағы сөйлесуді жүзеге асыратын хаттар **серіктестік іскерлік қатынасты** қалыптастырады. Іскерлік қатынастың бұл түріне әр ұйымның басшылары, ұйым басшысы мен мамандық иесі түседі. Серіктестік іскерлік қатынастың жүзеге асу жолдары: 1) бір ұйым басшысының басқа ұйым басшысына пайдалы мәселе бойынша жазбаша ақпарат беріп, ұсыныс жасауы, оған жауап берілуі; 2) ұйым басшысының кәсіби әлеуеті жоғары креативті маманға кәсіпті жандандыру, жоғары жетістікке жету жолында бірлесіп жұмыс жасау туралы жазбаша ұсыныс жасауы, оған жауап берілуі.

Іскерлік хаттардың жазбаша сөйлеудегі қызметін нақты тәжірибе жүзінде көрсетуге болады.

Дәстүрлі іскерлік қатынас **өтініш (өтініш хат), ескерту хат** арқылы жүзеге асады.

Өтініштің қызметі – жұмыс беруші мен жеке адамның, қызмет көрсетуші ұйым мен жеке тұтынушының арасындағы қарым-қатынасты орнату. Тақырыбы – рұқсат сұрау, өтініш жасау.

Кесте 2- Өтініш хат үлгісі

<p>Абай атындағы ҚазҰПУ-дың ректоры Б.О.Балықбаевқа э.ғ.к., Е.С.Үсеннен</p> <p>Өтініш</p> <p>Мені 2019 жылдың 1-қыркүйегінен бастап, есеп-шот бөліміне есепші қызметіне қабылдауыңызды сұраймын.</p> <p>Өтініш иесінің қолы. 12- тамыз, 2019.</p>	<p>«Қазақтелеком» АҚ-ның бөлім басшысы А.Р.Мұратқа Алматы қаласының тұрғыны С.Е.Бейсеннен</p> <p>Өтініш</p> <p>Төлеби көшесі 30 үй, 50 пәтерге лимитсіз интернет желісін қосып беруіңізді сұраймын.</p> <p>Өтініш иесінің қолы. 12- тамыз, 2019.</p>
---	--

Ескерту хаттың қызметі – қызмет көрсетуші мен жеке тұтынушын, қызмет көрсетуші ұйым мен тұтынушы ұйымның арасында қарым-қатынас орнату. Келісімшарт заңмен бекітілген міндеттер бойынша өз міндетін орындамаған тарапқа жіберіледі. Тақырыбы – тұтынушының міндеттерін есіне түсіру.

Кесте 3-Ескерту хат үлгісі

<p>«ForteBank» АҚ Алматы қаласының Алматы қ. Төлеби көшесі, 60 тұрғыны Ф.Қ. Ермаковқа</p> <p>15.05.2019 жыл №С663078368-02260919 Келісімшарттың орындалуы туралы</p> <p style="text-align: center;">Құрметті Ф. Қ. Ермаков!</p> <p>15.05.2019 жыл №С663078368-02260919 келісімшарт негізінде 12 500 тг. төлеуге міндеттеме алған едіңіз. Өз міндетіңіз уақытында орындалмады. Келісімшарт бойынша қарызды төлеудің соңғы күні әр айдың 4-күніне белгіленгенін есіңізге саламыз. Қарызды шұғыл түрде төлеуіңізді сұраймыз. Осы талап орындалмаған жағдайда келісімшарттың 9 тармағына сәйкес кезкелген банкте ашылған шоттарыңыздың жабылатынын, сол шоттағы ақшаңыздың алынатынын ескертеміз.</p> <p>Құрметпен, «ForteBank» АҚ-ның бөлшек сатулар басқармасының бастығы _____ Ә.Нұрәли. 10-қараша, 2019 ж.</p>	<p>«Береке» ЖШС «Алау» АҚ-ның директоры Тараз қ, Дулат көшесі, 40 М.А.Серікке Тараз қ, Төлеби көшесі, 85</p> <p>18. 03.2019 ж. № 143 Келісімшарттың орындалуы туралы</p> <p style="text-align: center;">Құрметті Мақсат Абзалұлы!</p> <p>18. 03.2019 ж. № 143 Келісімшарт негізінде сіздің кәсіпорын біздің мекенжайға наурыз, сәуір, мамыр айының 5-10 күндері аралығында 3 тонна жанар-жағармай жеткізіп отыруға міндеттеме алған еді. Сәуір айында жанар-жағармай біздің шаруашылық серіктестікке жеткізілмегенін ескертеміз, оны шұғыл түрде жеткізуді жауакершілікке алуыңызды сұраймыз. Осы талап орындалмаған жағдайда келісімшарттың 2.2 тармағына сай әр кешіккен күнге көрсетілген жалпы құннан 0,5 % айыппұл санкциясы салынатынын ескертеміз.</p> <p>Құрметпен, «Береке» ЖШС-нің директоры _____ Ф. Қалибек. 15-сәуір, 2019ж.</p>
--	---

Қызметтік іскерлік қатынас **мәлімхат, қызметтік хат** арқылы жүзеге асады. Мәлімхат пен қызметтік хаттың қызметі – ұйым басшысы мен лауазымды тұлғалардың, ұйымның құрылымдық бөлімшелері қызметкерлерінің арасында қарым-қатынас орнату. Тақырыптары әртүрлі. Мәлімхаттың тақырыбы – сұраныс. Қызметтік хаттың тақырыбы – тапсырма.

Кесте 4- Мәлім хат үлгісі

<p style="text-align: center;">Абай атындағы ҚазҰПУ-дың ректоры Т.О.Балықбаевқа</p> <p style="text-align: center;">Мәлім хат</p> <p>Ұлы ақын Абай Құнанбайұлының туғанына 175 жыл толуына орай ұйымдастырылатын халықаралық симпозиумды өткізу үшін қосымша техникалық құралдар қажет болып отырғанын мәлімдеймін. Сол қажетті құралдармен қамтамасыз етуіңізді сұраймын.</p> <p>Филология институтының директоры _____ Б.Әбдіғазизұлы. 20-қараша, 2019 ж.</p>	<p style="text-align: center;">Филология институтының директоры Б.Әбдіғазизұлына</p> <p style="text-align: center;">Мәлімхат</p> <p>ҚРБЖҒМ-нің мемлекеттік грант бойынша бекітілген заңдарына өзгеріс енгізілгенін мәлімдейміз. Бұдан былай мемлекеттік грантты иеленген білімалушылар оқуын бітірген соң, мемлекеттік мекемеде кем дегенде 3 жыл қызмет өтеуі қажет екенін талапкерлерге алдын ала ескертулеріңізді, келісімшартпен таныстыруларыңызды сұраймыз.</p> <p>Оқу ісі жөніндегі проректор _____ Сәтмырзаев 5-қыркүйек, 2019 ж.</p>
--	---

Кесте 5- Қызметтік хат үлгісі

<p>Абай атындағы Филология институтының ҚазҰПУдың оқу бөлімі директоры Б.Әбдіғазилұлына</p> <p>10.04.2019. № 41 Бұйрықтың орындалуы туралы</p> <p style="text-align: center;">Қызметтік хат</p> <p>Филология институтының 2020/2021 оқу жылына арналған сағаттық жүктеме 2019 жылдың 25-мамырына дейін оқу бөліміне тапсырылсын.</p> <p>Оқу бөлімінің бастығы _____ Жәнбеков К.</p>	<p>Абай атындағы Филология институтының ҚазҰПУдың оқу бөлімі директоры Б.Әбдіғазилұлына</p> <p style="text-align: center;">Қызметтік хат</p> <p>ф.ғ.д., профессор Б.Қасымның іссапарға кетуіне байланысты 5В011700-қазақ тілі мен әдебиет мамандығы 2 курс,3-топта 10 – сәуір күні өтетін сабақтары 8 –сәуірге ауыстырылсын.</p> <p>Оқу бөлімінің бастығы _____ Жәнбеков К.</p>
---	---

Серіктестік іскерлік қатынас *ұсыныс хат, ынтымақтастық хат* арқылы жүзеге асады.

Ұсыныс хаттың қызметі – ұйым басшыларының арасында және ұйым басшысы мен креативті маманның арасында қарым-қатынас орнату. Тақырыбы – ұсыныс.

Ұсыныс хат – екі тарапқа да ортақ өзекті проблеманы шешу үшін бір тараптың бастама көтеріп, екінші тарапқа ұсыныс жасауы.

Кесте 6- Ұсыныс хат үлгісі

<p>Абай атындағы ҚазҰПУ Абай атындағы Республикалық мамандандырылған 050010 Алматы қ. Дарынды балаларға арналған қазақ тілі мен әдебиетін Достық даңғылы, 13.Тереңдете оқытатын орта мектеп интернаттың 8(727)91-23-14 директоры Р.Е.Сексенова E-mail. filfak@mail.ru 30-қараша, 2019ж.</p> <p>Құрметті Роза Ербозымқызы!</p> <p>Орта және жоғары сыныптарда жаңартылған білім беру мазмұны бағдарламасы бойынша «Қазақ тілі мен әдебиеті» пәнін оқытудың технологияларын зерттеу өзекті мәселе болып отыр. Осы мәселені шешу үшін Сіз басқарып отырған мектеп-интернаттың қазақ тілі мен әдебиеті пәні мұғалімдері мен Абай атындағы ҚазҰПУдың қазақ тілі мен әдебиеті кафедрасының ғалымдары бірлесіп ғылыми зерттеу жұмысын жүргізуге, кафедраның базалық мектебі ретінде серіктестік құруға, осы мәселе бойынша екітарапты келісімшар құруға ұсыныс жасаймыз. Бұл екі тарап үшін де аса өзекті мәселенің шешілуіне зор үлес қосады деген үміттеміз.</p> <p>Академик С.Қирабаев атындағы қазақ тілі мен әдебиеті кафедрасының меңгерушісі</p> <p style="text-align: right;">Есенова Қ.Ө.</p>

Іскерлік қарым-қатынас хаттарын жазбаша дискурс құралдары деп тануға болады. «Дискурс» терминін ең алғаш америкалық ғалым З.Харрис 1952 жылы «Дискурс-анализ» атты мақаласында қолданып, жан-жақты талдау жасағаны белгілі. Мақалада ауызша және жазбаша сөйлеу (речь) мәселесі дискурс аясында қарастырылады. Ғалымның «The sentences spoken or written in succession by one or more persons in a single situation» [134, p. 3] деген тұжырымынан дискурсқа тән мынадай ерекшеліктерді көруге болады: 1) белгілі бір ситуациялық жағдайға байланысты айтылатын немесе жазылатын сөйлемдер тізбегі; 2) бір немесе бірнеше адамды қамтитын ауызша немесе жазбаша сөйлемдер тізбегі. Іскерлік қарым-қатынас хаттарындағы сөйлемдерде аталған белгінің екеуі де көрініс табады. Сондықтан жазбаша дискурс құралдары ретінде тануға әбден болады.

Іскерлік қарым-қатынас хаттарын дискурс құралы ретінде тануға негіз болатын тағы бір белгі бар. Оны И.Р.Галпериннің мәтінге берген анықтамасы негізінде түсіндіруге болады. Ғалымның «Текст – произведение речетворческого процесса, обладающее завершенностью, объективированное в виде письменного документа, литературно обработанное в соответствии с типом этого документа, произведение, состоящее из названия (заголовка) и ряда особых единиц (сверхфразовых единств), объединенных разными типами лексической, стилистической связи, имеющей определенную целенаправленность и прагматическую установку» деген тұжырымында іскерлік қарым-қатынас хаттарының мәтініне тән барлық ерекшеліктер қамтылған[135].

Жазбаша іскерлік қатынас жасау құралдары коммуниканттардың қоғамдағы орны, әлеуметтік статусына байланысты қызметі, тақырыбы әртүрлі болады.

Н.И.Кузнецов жазбаша іскерлік қатынасты кәсіби имиджді қалыптастырудың, іскерлік байланыстарды тиімді ұйымдастырудың, жүргізудің жолы деп атайды [136, б.528]. Кәсіби имиджді қалыптастыруға, іскерлік байланысты тиімді ұйымдастыруға жазбаша іскерлік қатынас құралдарының стильдік ерекшеліктерін білу де зор үлес қосады. Іскери саладағы адамдар жазбаша қатынас құралдарын дұрыс, сәтті қолдану арқылы мақсат-мүдделеріне жетеді. Әрбір адам жазбаша қатынас құралдарын коммуникативтік мақсатына сай қолдану үшін оның белгіленген нормасын, стильдік ерекшелігін білуі керек. Сондықтан жазбаша іскерлік қатынас құралдарының стильдік ерекшеліктері, нормалық жүйесі белгіленуі керек. Бұл кәсіби қызметтің жүйелі, әрі сәтті жүзеге асуына септігін тигізеді[137].

Жазбаша тілдік қатынас құралдарына жататын хаттарда жағдаятқа байланысты ақпарат әртүрлі мазмұнды қамтиды. Сондықтан хатты жазғанда сөйлемді құрастыруға еркіндік беріледі. Осы орайда ескерілетін мынадай қатаң талап бар: іскерлік хаттарда семантикалық екіұштылыққа негізделген сөйлем болмауы керек. Мұндай сөйлемдер болса, қабылдаушы сізді түсінбей қалуы әбден мүмкін. Бұл кезде коммуникация сәтсіздікке ұшырайды. Ә.О. Ыбырайым автор мен оқырманның мәтін арқылы қарым-қатынасқа түсуінде мәтінге қойылатын белгіленген талаптар болатынын, сөздерді дұрыс және дәлдікпен қолдану қажеттілігін көрсетеді. Бұл талаптар орындалмаған жағдайда бір мәтінді әртүрлі мағынада түсінуге, бір жағдайды әртүрлі көруге (бағалауға) болатынын, оның қарым-қатынаста қиындық туғызатынын айтып, мынадай мысалмен дәлелдейді:

Құрметті Ректор мырза! Екінші мамандықты (сырттай бөлім) грант есебінде оқуға болады ма?

Құрметті Асел! Екінші жоғары білімді сырттай және мемлекеттік грантта оқи алмайсыз (ЖОО сайтынан алынған материал). Бұл жерде осы жоғары оқу орнына сырттай бөлімге мемлекеттік гранттың бөлінбегені туралы нақты жауап беретін сөйлем құрастырылмағандықтан, қабылдаушыда «екінші жоғары білімді сырттай оқуға мүлдем болмайды екен» деген түсінік

калыптасуы мүмкін екенін айтады [138]. Расында, жауап ретінде жазылған сөйлем семантикалық екіұштылыққа ие болып, қабылдаушының түсінуіне кедергі келтіреді.

Іскерлік хаттардың тағы бір ерекшелігін анықтайтын белгі импликатураның қолданылмауы. Импликатура –қабылдаушы негізгі ойды немесе пікірді өзі қорытындылауына арқау болатын мәтіннің семантикалық бір бөлігі. Бұл құбылысты 1970-80 жылдардан бастап Г.П.Грайс импликатура деп атап, арнайы зерттеу нысанына алды [139, 42]. Оған дәйін В.В. Виноградов сөздің негізгі мағыналарының бірін ауыспалы немесе композициялық күрделі түрде қолданылатынын, бұл кезде ұшқыр, өзгермеліжаңа мағыналардың туындайтынын, оларды кейде байқау да қиын болатынын айтқан еді [140]. Мұндай құбылыстар іскерлік хаттарда қолданылмауы тиіс. Себебі хат мемлекеттің, ұйымның, қоғамның барлық мүшесіне қатысты қоғамдық-саяси, әлеуметтік-экономикалық, идеологиялық т.б. сияқты маңызды мәселелерге арналады. Сондықтан нақтылықты, дәлдікті, ықшамдылықты талап етеді.

Өтініштің прагмастильдік ерекшеліктерін анықтайтын белгілер. Өтініш жазғанда ең алдымен адресант пен адресаттың арасындағы қарым-қатынасты көрсететін сөйлем қолданылады. Оған сөйлем құрамындағы морфологиялық, синтаксистік, функционалдық көрсеткіштер қызмет атқарады. Морфологиялық көрсеткіш – барыс септігі мен шығыс септік жалғауы. Синтаксистік көрсеткіші – айқындауыш мүшелер. Функционалдық көрсеткіші – актуалды мүшелену.

Барыс септігі мен шығыс септік жалғаулары белгілі бір бағытты білдіру қызметін атқарады. Шығыс септігі шығудың, барыс септігі барудың бағытын білдіреді. Шығу мен бару бағыты оппозициялық қатынаста жұмсалады. Өтініш жазу жағдаятында бұл қатынас өтініштің иесі мен қабылдаушының арасындағы байланысты көрсетуге қызмет атқарады.

Айқындауыш мүшелер өтініштің иесі мен қабылдаушының кім екенін нақтылап, олардың әлеуметтік статусына байланысты қатынасты көрсетеді.

Актуалды мүшелену – сөйлемдегі мазмұндық сегметке ие кесектердің интонация арқылы бөлшектенуі. Өтініш жазу жағдаятында алғашқы сөйлем үш кесекке бөлшектенеді. Әр бөлшек өзіне тән мәнімен, мағынасымен ерекшеленеді. Өтініш иесі рұқсат сұраушы тәуелді адам ретінде, ал қабылдаушы шешім шығарушы билік өкілі ретінде актуалды мүшеленуге түседі. Үшінші кесек адамдардың қарым-қатынас жасауына қызмет атқаратын құралдың атауын және оның мәнін анықтайтын мазмұнға ие кесек ретінде актуалданады. Осындай стильдік ерекшелігіне байланысты өтініштің алғашқы сөйлемі үш кесекке жіктеліп, баған түрінде қағаздың шеткі бұрышына жазылады. Үлгісі:

*Абай атындағы ҚазҰПУ-дың ректоры Т.О.Балықбаевқа
философия (PhD) докторы С.А. Мұратовтан*

Сөйлемді құрылымдық тұрғыдан қарап, формалы мүшеленуге түсірсек, грамматикалық жақтан сөйлемдік дәрежеге ие. «Абай атындағы ҚазҰПУ-дың ректоры Т.О.Балықбаевқа философия (PhD) докторы С.А.Мұратовтан өтініш» түрінде жазып, бір негізді жай сөйлем, есімді сөйлем деп тануға болады. Формалық жақтан мүшеленуге де болады: өтініш (не?) – баяндауышы; *философия (PhD) докторы С.А. Мұратовтан* (кімнен өтініш?) – толықтауыш; *Абай атындағы ҚазҰПУ-дың ректоры Т.О.Балықбаевқа* (кімге өтініш?) – толықтауыш. Егер сөйлемді осылайша жазсақ, грамматикалық, формальдық жақтан сөйлемдік дәрежеге жеткенімен, коммуникативтік қызметін жоғалтады. Сөйлем құрамындағы морфологиялық, синтаксистік функционалдық көрсеткіштердің мәні солғындап, қарым-қатынас барысында атқаратын қызметі көрінбей қалады. Актуалды мүшелену бойынша үш кесекке бөлшектеп 1-кесек (*Абай атындағы ҚазҰПУ-дың ректоры Т.О.Балықбаевқа*); 2-кесек (*философия (PhD) докторы С.А. Мұратовтан*); 3-кесек (*Өтініш*) түрінде жазсақ, актуалданған әрбір бөлшектің жоғарыда аталған қызметі айқын көрініп тұрады. Сөйлем өзінің коммуникативтік қызметін атқара алады. **Өтініштің екінші сөйлемі** формалық мүшеленуге түсетін, өтініштің тақырыбы мен мазмұнын анықтайтын потенциалға ие сөйлем болады. Бұл сөйлемнің морфологиялық көрсеткіші – I жақ жіктік жалғауы; «мен» есімдігі; табыс септігі мен барыс септік жалғауы; синтаксистік көрсеткіші – себептік, мезгілдік, мекендік, амалдық, кәсіптік, тілек мәнді білдіретін синтагмалық үзіктер; функционалдық көрсеткіші – формальдық мүшелену. Атқаратын қызметі – хабар беру. Хабар беру формальдық мүшелену арқылы анықталатындықтан сөйлем бөлшектенбей, бір сызықтың бойында жазылады.

Сөйлемнің актуалды мүшеленуі, формалы мүшеленуі туралы зерттеулер 1940 жылдардан басталады. В.Матезиус[141], К.Г.Крушельницкая[142], И.П.Распопов [143], В.З.Панфилов [144], И.Ф.Вардуль[145], т.б. сияқты көптеген ғалымдар синтаксистің семантикалық ерекшеліктерін анықтап, потенциалды синтаксис, актуальды синтаксис мәселесін қарастырды.

Сөйлемнің морфологиялық, синтаксистік, функционалдық көрсеткіштеріне талдау жасап, нәтижесін көрсетуге болады. Сөйлемдегі I жақ категориясы қарым-қатынасқа түсуші адресантты білдіру қызметін атқарады. Бұл жөнінде Н.А. Ильясова «I, II жақтық жіктік жалғау коммуниканттардың сөйлеу әрекетіндегі орнын анықтайды» дей келе, I жақтық жіктік жалғаудың қызметін былайша дәлелдейді: адресант өзінің іс-қимылы туралы өзі мәлімет беріп тұрғанын көрсетеді. Адресант әрі сөйлеуші, әрі ақпараттың иесі [12, 51-52бб.]. Өтініште I жақ категориясы өзі туралы ақпаратты жеткізіп тұрған сөйлеушіні (адресант) анықтайды. Табыс, барыс септік жалғаулары ақпараттың кімге бағытталғанынақтылау қызметін атқарады. Синтаксистік көрсеткіштер ақпараттың шығуына негіз болатын аргументтерді және оның

мағынасын анықтайды. Функционалдық көрсеткіштер ақпараттың бірізділікпен жүйеленіп берілу қызметін анықтайды [146]. Мысалы:

Мені 2019 жылдың 1-қыркүйегінен бастап, қазақ тілі мен әдебиеті кафедрасына 1,0 штаттық бірлікпен аға оқытушылық қызметке қабылдауыңызды сұраймын.

I жақ жіктік жалғауы-**мын** өзі туралы мәлімет беріп тұрған сөйлеушіні анықтайды. *Мен* есімдігі орынбасарлық қызмет атқарады. Бұл жөнінде де Н.А.Ильясованың мына тұжырымына сүйенеміз: «I-II жақ жіктік жалғаулы синтагманың құрамында дараланған атауыш сөздердің орнына *мен, сен* деген орынбасар сөздер қолданылады. *Мен ойладым, Сен ойладың.* Жіктік жалғаудың I жақ формасы қолданылған синтагмада сөйлеуші өзінің іс-қимылы туралы өзі мәлімет береді дегенбіз. Ал әркім өзі туралы мәліметті өзінің атын айту арқылы бере алмайды. Мәселен, сіздің атыңыз *Ғалия* болса, өзіңіз туралы ақпаратты *Ғалия ойладым* түрінде бере алмайсыз. Өйткені адам өзі туралы ақпаратты өзіне емес басқа адамға айтады. Сондықтан бұрын аталып қойған өзінің атының орнына *мен* сөзін қолданады» [12,б.52]. Ендеше, *мен* сөзі өзі туралы ақпаратты жеткізуші, ақпараттың иесі қызметінде жұмсалады. Құрамындағы *-ні* табыс септік жалғауы ақпарат иесінің кім екенін дәлдікпен көрсету, нақтылау қызметін атқарады. Синтагмалық үзіктер «*2019 жылдың 1-қыркүйегінен бастап*» мезгілдік мәнді; «*қазақ тілі мен әдебиеті кафедрасына*» мекендік мәнді; «*1,0 штаттық бірлікпен*» амал мәнді; «*аға оқытушылық қызметке*» кәсіптік мәнді; «*қабылдауыңызды сұраймын*» тілек мәнді білдіру қызметін атқарады. Н.А.Ильясова: «**Синтагмалық үзік дегеніміз** – сөйлемдегі ақпараттың мазмұнын анықтайтын ой бөлшектері», – дейді [12, б.77]. Олай болса, синтагмалық үзіктер өтініштің ақпараттық мазмұнын анықтайтын аргументтер қызметін атқарады. Формальдық мүшелену сөйлем құрамындағы морфологиялық, синтаксистік көрсеткіштерді грамматикалық жақтан да, семантикалық жақтан үйлестіріп, олар мағыналық жақтан бірін-бірі толықтырып сөйлемдегі берілетін хабардың (ақпараттың) бірізділігін, жүйелілігін анықтайды. Қазақ тіліндегі дәстүрлі сөйлем мүшесіне талдауды формальды мүшелену деп атауға болады. *Сұраймын* (қайтемін?)–баяндауыш; *қабылдауыңызды* (нені сұраймын?)–толықтауыш; *аға оқытушылық қызметке* (қайда қабылдауыңызды сұраймын?) – пысықтауыш; *1,0 штаттық бірлікпен* (қалай қабылдауыңызды сұраймын?) пысықтауыш; *қазақ тілі мен әдебиеті кафедрасына* (қайда қабылдауыңызды сұраймын?)–пысықтауыш; *2019 жылдың 1-қыркүйегінен бастап* (қашан қабылдауыңызды сұраймын?) – пысықтауыш; *Мені* (кімді қабылдауыңызды сұраймын?) – толықтауыш.

Жағдаятқа қарай өтініштің потенциалды сөйлемі әртүрлі мазмұнды қамтиды:

№1. Мені 2019 жылдың 1-қыркүйегінен бастап, қазақ тілі мен әдебиеті кафедрасына 1,0 штаттық бірлікпен аға оқытушылық қызметке қабылдауыңызды сұраймын.

№2. Мені 2019 жылдың 1-қыркүйегінен бастап, бала күтіміне байланысты декреттік демалысқа жіберуіңізді сұраймын.

№3. Маған 2019 жылдың 1-қыркүйегінен бастап осы жылғы кезекті демалысқа шығуға рұқсат беруіңізді сұраймын т.б.

Соңында өтініштің жазылған уақыты мен өтініш иесі адресанттың қолы қойылады.

Қарым-қатынасқа түсуші тұлғалардың коммуникативтік мақсатына сай өтініштің типтерін анықтауға болады: **1) кадрлық өтініш; 2) тұтынушылық өтініш.**

Кадрлық өтініш қызмет бабына байланысты жазылады. Тұтынушылық өтініш қызмет көрсетуге байланысты жазылады.

Кадрлық өтініштің *Үлгісі:*

Білім департаментінің бастығы С.Мұсабекке
педагогика бөлімінің меңгерушісі А.Исаевтан

Өтініш

Мені басқа қызметке ауысуыма байланысты 2019 жылдың 1-желтоқсанынан бастап бөлім меңгерушісі қызметінен босатуыңызды сұраймын.

Өтініш иесі: қолы. 10.11.2019 ж.

Тұтынушылық өтініштің *Үлгісі:*

«Қазақтелеком» АҚ-ның бас техникалық директоры А. Әбішке

Алматы қаласының тұрғыны А.Асылбектен

Өтініш

Сізден Алматы қаласы, Райымбек даңғылы 245-үй, 45-пәтерге шектеусіз/лимитсіз интернет желісін қосып беруіңізді сұраймын.

Өтініш иесі: қолы. 10.11.2019 ж.

Ескерту хаттың прагмастильдік ерекшеліктерін анықтайтын белгілер. Ескерту хат ұйымдардың, мемлекеттік, жекеменшік кәсіпорындардың жұмысты сәтті ұйымдастыру мақсатында қызметкерлермен, жеке тұлғалармен байланыс орнатуына қызмет атқарады. Бұл хат Я.Е.Карпенко атап көрсеткендей, «ұйымда жиі кездесіп тұратын проблемаларды шешуге» арналады [147, б.211].

Ескерту хаттың прагмастистикалық ерекшелігін айқындайтын тілдік фактілерге төмендегі белгілерді жатқызуға болады: 1) заң жүзінде бекітілген

құжаттардың аргумент ретінде қолданылуы. Мысалы, келісімшарт нөмері, қол қойылған күн, қаражат көлемі, өтемі туралы мәлімет т.б.; 2) Ашық рай категориясының қолданылуы. Мысалы, есіңізге саламыз, ескертеміз, сұраймыз, т.б.; 3) Хат жіберуші тараптың ынтасының, ниетінің анықталуы. Мысалы: шұғыл түрде төлеуіңізді сұраймыз, жеткізуіңізді сұраймыз, шоттарыңыздың жабылатынын, санкция салынатынын ескертеміз т.б.

Сонымен, іскери қатынастағы жазбаша сөйлеу – жазылым әрекеті арқылы жүзеге асатын коммуникативтік әрекет. Жазбаша сөйлеудің ауызша сөйлеуден айырмашылығы – қарым-қатынас барысында коммуниканттардың кодталған мәтінді қолдануы [148]. Жазбаша формада қарым-қатынас жасау іскери хаттардың қызметінен көрініс табады. Іскери хат арқылы байланысқа түскенде коммуниканттар бірін-бірі көрмейді, сондықтан айтылатын ой қабылдаушыға түсінікті болуын қамтамасыз ететін стильдік жүйе басшылыққа алынады. Іскери хаттар белгілі қызмет саласындағы жұмыс бабына байланысты қарым-қатынасты жүзеге асыруға қызмет атқарады. Іскери хаттың ерекшелігі әрі ақпараттық, әрі коммуникативтік қызметте жұмсалуда. Жазбаша іскерлік қатынас барлық ұйымның қызметіне кіреді. Ұйымның құрылымдық бөлімдерінің жұмысын тиімді, ұтымды жүргізудің жолы болып табылады. Тілімізде хат сөзінің тіркесуі арқылы жасалған құжат атаулары көп [149]. Дәстүрлі іскерлік қатынас *өтініш (өтініш хат), ескерту хат* арқылы, қызметтік іскерлік қатынас *мәлімхат, қызметтік хат* арқылы, серіктестік іскерлік қатынас *ұсыныс хат, ынтымақтастық хат* арқылы жүзеге асады.

2.5 Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшеліктері

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу – әлеуметтік маңызы бар коммуникация түрі ретінде ерекшеленеді. Оны әлеуметтік-экономикалық, әлеуметтік-қоғамдық, әлеуметтік-саяси процеспен байланыстырып түсіндіруге болады. Олар қоғамның барлық саласына әсер етіп, белгілі бір әлеуметтік топтың арасындағы қарым-қатынастың рөліне, адамдардың әлеуметтенуіне зор ықпал етті. Іскер мамандар, жұмыс беруші мен қызметшілер, билік пен қарапайым халық т.б. сияқты әлеуметтік топ мүшелері ұсыныс білдіру, еліктеу, қарсылық таныту, т.б. сияқты психологиялық күй танытып, нәтижесінде бір топ екінші топтың сөзіне, пікіріне құлақ асып, олармен пікірлесуге, ой бөлісуге мәжбүр болады. Осыдан келіп іскери қатынастағы қосталған сөйлеу туындайды.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу тек ақпарат алмасу процесімен шектелмейді. Сөйлеудің бұл түрінде перцепция мен интеракцияның қызметі ерекше орын алады. Перцепция – коммуникацияға түсуші серіктесті қабылдау болса, интеракция – өзара әрекеттесу [150, б. 15]. Ендеше, іскери қатынастағы қосталған сөйлеу (диалог) серіктестікті қабылдау және онымен әрекетке түсудің көрсеткіші ретінде ерекшеленеді.

Искери қатынастағы қосталған сөйлеуді Л.С.Выготский тілімен айтқанда, сигналдық жүйелердің рөлін ашатын адам филогенезіндегі сөйлеу кезегі; жеке адамның сыртқы әлеммен өмір бойы өзара әрекеттесуі[80] деп танимыз. Оған адамның танымы, еңбегі, қарым-қатынасы, ілім-білімі сияқты жеке тұлғалық қасиеттері ықпал етеді.

Б.Г.Ананьев қарым-қатынастың *макро, мезо, микро* түріндегі үш деңгейі болатынын, макродеңгейде тұтас қоғам көрсетілетінін, мезодеңгейде тікелей және жиі кездесетін байланыстар, микродеңгейде болып жатқан өзгерістер мен қайта құруларкөрініс табатынын айтады [151].

Искери қатынастағы қосталған сөйлеуді осы үш деңгей аясында жүйелеп, прагмастилистикалық ерекшеліктерін саралауға болады. *Макродеңгейдегі қосталған сөйлеуге* билік өкілдері мен қарапайым халықтың арасындағы диалогты жатқызамыз. Билік өкілі мен қарапайым халық бетпе-бет кездесіп, қоғамдық-экономикалық мәселе туралы диалогқа түссе, қоғамның тұтас бейнесі көрініс табады. Мәселен, облыс, қала, аудан әкімдері халықты аралап, олардың әлеуметтік экономикалық жағдайы туралы сұрап білетін болса, халықтың тұрмыс-тіршілігімен, күнкөрісімен танысып, олармен пікіралысса, макродеңгейдегі қосталған сөйлеу әрекеті орын алды деуге болады. Макродеңгейдегі қосталған сөйлеу халықтың, мемлекеттің әлеуметтік-экономикалық жағдайын жақсарту мақсатындағы пікіралысуға негізделеді. Сөйлеу жағдаяты әлеуметтік-экономикалық тақырыпқа құрылады, сондықтан осы топтағы семантикалық жүйені құрайтын сөздер қолданылады. *Мезодеңгейдегі қосталған сөйлеу* белгілі бір мәселеге қатысты арнайы әлеуметтік топ арасында болатын пікіралмасу кезінде көрініс табады. Сабақ беру барысында өтіп жатқан тақырыпқа қатысты мұғалім мен оқушылардың, денсаулыққа байланысты дәрігер мен науқастың, ата-аналар мен маманның т.б. арасындағы сұрақ-жауап арқылы пікіралысу қоғамның барлық саласын қамтып, аса белсенді қарым-қатынас түрін айқындайды. Бұл пікіралысуға қоғамның әрбір мүшесі бірде маман ретінде, бірде ата-ана ретінде, бірде білімалушы ретінде, бірде науқас ретінде т.б. бәрі қатысады. Сондықтан өте жиі байланыс орнататын сөйлеу түрі ретінде ерекшеленеді. Осыған орай, мезодеңгейдегі қосталған сөйлеудің тақырыптық аясы, семантикалық өрісі де өте үлкен болады. Сөйлеу жағдаяты қай тақырыпқа құрылса, сол тақырыпқа қатысты лексика-семантикалық топ құрайтын сөздер доминант ретінде жұмсалады. *Микродеңгейдегі қосталған сөйлеу* қоғамда болып жатқан өзгерістер мәселесімен айналысатын арнайы мамандар арасындағы пікірталаста көрініс табады. Сөйлеу жағдаяты мемлекеттік маңызы бар саяси, әлеуметтік, экономикалық, идеологиялық т.б. тақырыптарға арналады. Пікіралысу қай тақырыпқа арналса, сол тақырыпқа қатысты сөздер жиі қолданылады. Микродеңгейдегі қосталған сөйлеу саясаткер мен саясаткердің, экономист пен экономистің, билік өкілі мен арнайы маманның, журналист пен арнайы мемлекеттік қызметкердің, әртүрлі сала мамандарының т.б. арасында жүзеге асады.

Искери қатынастағы қосталған сөйлеу шынайы жағдаятқа байланысты және сөйлеу әрекеті алдын ала дайындықсыз спонданды түрде жүзеге асады[152]. Мұнда пікіралысушылардың кәсіби біліктілігі, шеберлігі алдыңғы шепке шығып, білімі, білігі, мәдениеті айқын көрініс табады. Сөйлеушінің қойған сұрағы немесе сұраққа берген жауабы арқылы оның болмысын тануға болады.

Сұрақ қою мен жауап берудің, пікіралмасудың өзіне тән заңдылықтарын сақтау қосталған сөйлеудің прагмастистикалық ерекшелігін көрсетеді. Сұрақ қоюдың, жауап берудің, ой-пікір білдірудің өзіндік жүйесі, тәртібі болады.

Қосталған сөйлеу барысында басшылыққа алынатын ең басты заңдылық – үнемдеу заңдылығы. Психолог ғалым А.М.Пешковский ауызша сөйлеу тіліне эллипсистілік тән екенін айтады [153,б.58]. Эллипсис тілдің синтаксистік жүйесіндегі ықшамдау құбылысы екенін ескерсек, қосталған сөйлеуде ықшамдалған сөйлемдер қолданылады деген қорытынды жасауға болады.

Искери қатынастағы пікіралысу, сұрақ-жауап әлеуметтік маңызы бар шынайы ситуацияға құрылатын болғандықтан уақытты тиімді пайдалану үшін және сөйлеушінің энергиясын сақтау үшін, тыңдаушыға психологиялық тұрғыда кедергі келтірмеу үшін сөйлеудің шегі қысқартылады[154]. Айтылатын ойға қатысты барлық компоненттерді қолданбай, тез, оңай, жеңіл қабылданатын коммуникативтік сапасы жоғары сөйлеу фразалары қолданылады.

Искери қатынастағы қосталған сөйлеудің коммуникативтік сапасын арттыратын прагмастистикалық белгілерге мыналар жатады: нақтылық, түсініктілік, көркемділік, тазалық, экспрессивтілік.

Нақтылық – сұрақ қою немесе жауап беру барысында ең түйінді мәселеге қатысты ойды жүйелеп, нақты жеткізе білу.

Түсініктілік – сұрақ-жауаптың, ой-пікірдің нақты кімге бағытталғанын ескеріп, тыңдаушы түсіне алатын сөздерді қолдану.

Интеллектуалдық – пікіралмасу барысында сөйлеушінің білімділігін, парасаттылығын, эрудициясын, қабілетін көрсететін тілдік бірліктер мен амал-тәсілдерді қолдану.

Тазалық – қажетсіз артық сөздерді, былапыт сөздерді, басқа тілдің элементтерін қолданбау.

Экспрессивтілік – адамдардың қызығушылығын тудыратын сөйлеу мәнерін қолдану.

Қосталған сөйлеу кезінде нақты сұрақ қою, нақты жауап беру, нақты пікір айтудың стильдік амал-тәсілері бар.

Нақты сұрақ–тақырыпқа қатысты қажетті ақпараттарды алуға мүмкіндік тудыратын дұрыс әрі, шебер қойылған сұрақ. Мұндай сұрақ тіпті адамның өмірін, көзқарасын өзгертуге де ықпал ете алады.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу кезінде қойылатын сұрақтарды **6 типке** бөлеміз. Оның терминдік атауын И.Загашев [155, б. 72-78] топтастырған алты типтің атауы арқылы беруге болады.

Қосталған сөйлеу барысында қойылатын сұрақтардың әрқайсысының өзіне тән прагматикалық мақсаты, стилдік ерекшелігі болады. Оларды өз ішінде жеке-жеке даралап талдайтын болсақ:

1. Қарапайым сұрақ – нақты ақпарат алу, оны есте сақтау мақсатында қойылады. Бұл сұрақ мәселені шешуге байланысты мәліметтер жеткіліксіз болған кезде қойылады.

2. Нақтылаушы сұрақ – пікірлесу барысында айтылған сөзді нақтылау мақсатында және алынған мәліметтердің шынайы екеніне көзжеткізу мақсатында қойылады. Егер мен дұрыс түсінсем, Менің қателесуім мүмкін, меніңше сіз дедіңіз бе?

3. Интерпретациялық сұрақ – тыңдаушыны жаңа идеялармен шабыттандыру мақсатында қойылады. Бұл сұрақ көтерілген мәселеге қатысты қызықты ақпарат алуға, түсініксіз әрекеттердің себебін табуға көмектеседі.

4. Шығармашылық сұрақ – мәселені шешу кезінде қажетті идеяларды алу мақсатында қойылады.

5. Бағалау сұрағы – көтерілген мәселеге байланысты фактілерге, оқиғаларға баға беру мақсатында қойылады. Неміс көліктерінің артықшылықтары қандай!

6. Практикалық сұрақ – теория мен практиканың арасындағы байланыстарды білу мақсатында қойылады. Бұл сұрақ атқарылған жұмыстарды байсалды түрде бағалауға, мәселені сыртынан көруге мүмкіндік тудырады. Депутаттардың заң жобаларын бекіту/бекітпеу, оқулықтарды, оқу құралдарын, монография т.б. талқылау кезінде қойылатын сұрақтарды жатқызуға болады.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу кезінде қойылатын сұрақтардың стильдік белгілері.

Қарапайым сұрақтың стильдік белгісінқандай, қанша, қайдат.б. сияқты сұрау есімдіктері айқындайды. Мысалы: *Ән айтқанда дауыс диапазоны қандай болады? 100 шаршы метр үй салу үшін қанша материал керек? Су тасқынына байланысты облыс халқы қанша шығынға ұшырады?* т.б.сияқты сұрақтар қойылады. Бұл сұрау есімдіктері ақпарат алу мақсатында қойылатын сұраулардың мәнін анықтайды.

Нақтылаушы сұрақтың стильдік белгісін сұрақ қоюшы адамның өзіндік көзқарасын білдіретін қыстырма сөздер айқындайды. Егер мен дұрыс түсінсем, менің қателесуім мүмкін, меніңше сіз ..., егер мен дұрыс түсінген болсам... Сұрақты осылай бастаудағы мақсат – айтушының ойын нақтылай түсу, оның анық-қанығын анықтау, өзінің қалай түсінгенін көрсету, айтылған ойдың растығына сенімді болу.

Интерпретациялық сұрақтың стильдік белгісін «неге?» сұрау есімдігі көрсетеді. *Мамандар бірігіп үштілді сөздікті неге шығармайсыздар?*

Ғылыми жобаларға неге қатыспайсыздар? т.б. Мұндай сұрақтар кезкелген адамға емес, соны жасай алатын, оны жасауға қарым-қабілеті жететін адамдарға қойылады. Мұндай сұрақтар тыңдаушыға ойтүрткі болады, сондықтан олардың қызығушылығы артып, расында, «неге жасамаймын, жасау керек» деген сияқты адамның ішкі шабытын оятады.

Шығармашылық сұрақтың стильдік белгісі тілек-өтінішті білдіру мақсатында жұмсалатын сұрау есімдіктері мен сұраулық шылаулар арқылы анықталады. Мысалы: *Қандай тақырыпта ғылыми жоба жасауға болады? Өзекті тақырып таңдауға көмектесе аласыз ба? Ең соңғы үлгідегі үйлердің жобасын қалай сызуға болады?* Мұндай сұрақтардың астарында шығармашылық идеяны білу, үйрену мақсаты тұрады.

Бағалау сұрағының стильдік белгісі жақсы немесе жаман, жоғары не төмен сияқты сын-сапалық белгілерді білдіретін сөздердің сұраулық мәнге ие болып, доминанттық қызметке ие болуымен айқындалады. Мысалы: *Неміс көліктерінің артықшылықтары? (кемшіліктері). Көп кітап оқудың пайдасықандай? Газдалған сусындардың зияны бар ма?* Мұндай сұрақтар белгілі бір заттың сапалық деңгейін айқындау мақсатында қойылады. Заттың не құбылыстың сапасы өте жоғары, жақсы, орташа, төмен, нашар, жаман екенін анықтауға мүмкіндік береді.

Практикалық сұрақтың стильдік белгісі қарама-қайшылық мәнді білдіретін тілдік бірліктердің қолдануы бойынша анықталады. Мысалы, ф.ғ.д., профессор З.Ерназарова 18-мамырда өткен (2020 ж.) «Мәтінмен жүргізілетін жұмыс түрлерін анықтаудың шарттары» атты вебинарда орыс аудиториясына арналған қазақ тілі оқулықтарындағы оқылым әрекетіне байланысты берілген тапсырмалар бойынша мынадай сұрақтар қойды: *оқулықтағы «сұраққа жауап бер; суреттерге қара, диалог құр; мәтінді оқы; көп нүктенің орнына тиісті сөздерді қой; мәтін бойынша сұрақтарға жауап бер; қажетті сөзді қой; сурет бойынша диалог құр; суретке қарап сөйлем құра; артық сөзді тап; сөйлемді толықтыр; сөз құрастыр; дәрігердің қабылдауындағы рөлдік ойынды пайдаланыңдар» деген тапсырмалар оқылым әрекетінің теориясына сәйкес келе ме?* Бұл сұрақ атқарылған жұмысты бағалау мақсатында, оның дұрыс-бұрысын саралау, теория мен практиканың арасындағы байланыстың бар/жоқ екенін айқындау мақсатында қойылған. Осы мақсаттарға жету үшін әрине, байсалдылықпен әуелі оқылым әрекетінің теориялық қырына ой жүгіртіледі, теория мен практиканы байланыстыратын тапсырмалар іздестіріледі, нәтижесінде әркім оқулықтың сапасын топшылайды.

Нақты жауап беру немесе ой-пікірді білдірудің прагмастилистикалық ерекшелігі әлеуметтік мәдени қарым-қатынас кезіндегі шарттардан туындайды. Бұл шарт бойынша қойылған сұраққа жауап бергенде немесе сол сұраққа қатысты әркім ойын білдіргенде *біріншіден*, тыңдаушыны сендіре алатындай, пікірталасқа шақыратындай, келісімге келтіретіндей тілдік бірліктер мен амал-тәсілдер қолданылуы тиіс; *екіншіден*, бірнеше тараптың басын біріктіріп, ынтымақтастыққа шақыра алатындай тілдік бірліктер

қолданылуы тиіс; *үшіншіден*, келеңсіз жағдаяттар орын алып жатқан жағдайда оның тігісін жатқызып, реттеп, бір шешімге келуге мәжбүрлей алатындай тілдік бірліктер қолданылуы тиіс.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің коммуникативтік сапасын арттыруға қызмет атқаратын келесі фактор – **түсініктілік**. Сөйлеуші өзінің қоятын сұрағын немесе айтатын ой-пікірін қандай аудиторияға, нақты кімге, бағытталатынын түсініп, тыңдаушы білетін, түсінетін лексика мен терминологияны қолдануы керек. Басқаны былай қойғанда, белгілі бір салаға қатысты мамандардың өзі белгілі бір тақырып төңірегінде дискурсқа түскенде саланың ішіндегі сала, оның ішіндегі сала сияқты тереңінен тамырланып кеткен микросалалардың терминдерін түсіне бермейді. Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу аз уақытқа көп нәрсе сыйғызып, сәтті коммуникация орнатуға бағытталғандықтан, мүмкіндігінше терминнің өзін емес, оның мәнін білдіретін сөздерді қолданғанды талап етеді.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеуде сөйлеушінің **интеллектуалдық** қабілет деңгейін көрсететін пікіралмасулар ерекше орынға ие. Интеллектуалдылық сөйлеушінің ақпаратты қайта өңдеп, тыңдаушыларға түсінікті түрде жеткізе білуінен көрініс табады. Ақпаратты өңдеу процесі – белгілі бір тапсырманы, мәселені шешу барысында орындалатын әрекетретінде қарастырылады. Мұны А.Ньюэль, Г.Саймон «өзін-өзі алып жүрудің ең жоғарғы элементтері» деп таниды [156]. Мәселен, «Не? Қайда? Қашан?» телебағдарламасына қатысушылардан интеллектуалдық қабілетті айқын көре аламыз. Бұрыннан бар ақпараттарды өңдеп, жалпыхалыққа түсінікті түрде өз ойын жеткізу механизмдерін қолдана білу коммуникативтік сапаның ең жоғарғы көрсеткішіне жатады.

Таза сөйлеу қоғам мүшелерін дұрыс сөз саптауға, тіл байлығын сақтауға, нақышына келтіріп сөйлеуге мәжбүрлейді. Іскери қатынас барысында басқа тілдің элементтерін араластырып немесе инвективті лексиканы қолданса, сөздерді дұрыс байланыстырмай жүйесіз ой айтса, сөйлеу мәдениеті заңдылықтары бұзылады. Бұл сөйлеушінің ішкі мәдениеті, таным-түсінігі, ұлттық болмысы, тілдік білімі, қарым-қатынас әдебі сияқты этикалық, кәсіби бейнесіне кері әсер етеді [157].

Таза сөйлеу ұлттық құндылықтар қатарына жатады. Таза сөйлеу үшін тілдің ұлттық сипатын, ұлттық ерекшелігін, ұлтқа қызметін жақсы түсіну, сонымен бірге тіл байлығын екшеп, іріктеп мақсатқа сай қолдану қажеттілігі тұрады [158]. Іскери қатынаста бір тілде таза сөйлеу – үлкен мәдениеттіліктің белгісі. Оның астарында тілге деген, ұлтқа деген құрмет, сыйластық жатады. Ең бастысы, таза сөйлеу тілдің өміршең болуын, сақталуын, ұрпақтан-ұрпаққа жалғасуын қамтамасыз етеді. Сөйлеуші айтатын ойына қатысты сөздерді тақырып мазмұнына сай іріктеп, грамматикалық жақтан дұрыс байланыстырып, прагматикалық жақтан дұрыс қолданса, жалпыхалықтық сипатқа ие болады, халық тілінің ең жоғарғы формасына айналады.

Экспрессивтілік сөйлеудің жанданып, қабылдаушының эмоциясына әсер етуге қызмет атқарады. Сөйлеудегі экспрессивтілік сөйлеу барысында туатын

тілдік тәсілге жатады. А.С.Пушкиннің өзі сөйлеу барысында минут сайын жаңа тәсілдер туындайтынын, соның ішінде сәтті қолданыстар жазба тілде қолданысқа түсетінін айтады. Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің экспрессивтілігі сөйлеушінің қанатты сөздерді, мақал-мәтелдерді, фразеологизмдерді, теңеу, метафора, т.б. сияқты троп түрлерін сөйлеу жағдаятына сай, тиімді тәсілмен қолдана алуынан көрініс табады. Қосталған сөйлеу барысында экспрессивтілікті «қоғам мүшелерінің тіл байлығын құнарландыруы» деп тануға болады.

Қосталған сөйлеу **динамикалық** қасиетке ие. Бұл да оның прагмастилистикалық ерекшеліктерін айқындайтын көрсеткіштер қатарына жатады. Динамикалық қасиет – сөйлеушінің әлеуметтік мәртебесіне, қоғамдық қызметіне, сөйлеу жағдаятына байланысты сөйлеу стилін өзгертіп отыруы. Өйткені қосталған сөйлеу **дайындықсыз** айтылады. Қабылдаушы да не мәселе төңірегінде қандай ой айтылатынын, қандай көңіл күй орнайтынын білмейді. Сөйлеу жағдаятына байланысты тілдік қатынасқа түсушілердің ойы, пиғылы, ниеті, қалауы т.б. өзгеріп кету мүмкіндігіне ие.

Қосталған сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшелігін айқындайтын келесі фактор – **прагматикалық нысан**. Бұл сөйлеуші ниетін білдіретін тілдік бірліктердің қолданысынан көрініс табады. Ниет әртүрлі болады. Іскери қарым-қатынаста өтінішті, ізеттілікті, құрметтеуді білдіретін тілдік қолданыстар кеңінен орын алады. Мысалы: *Құрметті төраға! Маған жауап беруге рұқсат етесіз бе? Профессор мырза, сізді жеткізіп салуға рұқсат етіңіз* дегенде сөйлеудің прагматикалық нысаны – **өтініш** болып тұр. Ал *Сіздің қолтаңбаңызды алайын деп едім, Сізді шығарып салайын деп едім* дегендегі сөйлеудің прагматикалық мақсаты – **ізеттілік**. *Сіздің еңбегіңіз ерекше, маған өте ұнайды, Сізді халқыңыз аса құрметтейді* дегендегі прагматикалық нысан – **құрметтеу**. Іскери қатынастағы сөйлеуде прагматикалық нысан жақсылыққа бағытталады. Жағымды эмоция қалыптастыруды мақсат етеді. Жағымсыз эмоция тудыратын тілдік бірліктер мейлінше аз қолданылады[159].

Қосталған сөйлеуде **әдеби тілдің нормасынан ауытқу** жағдайлары кездесіп отырады. Кейде пікіралысушы аса таныс емес сөздерді түсінбей жатуы мүмкін. Сондай жағдайда сөйлеуші өз ойын толық жеткізу үшін ауызекі сөйлеуде қолданылатын *жаңағы, былайша айтқанда*, т.б. сияқты тілдік бірліктерді пайдаланады.

Қосталған сөйлеуде **бейресмилік, еркіндік, сенімділік пен ашық және жасырын прагматикалық бағдар** басымдыққа ие болады. Пікіралысушылар бір-бірінің түпкі ниетін, ойын бағамдау мақсатында жасырын мәнді сұрақтар қояды. Сәйкесінше, семантикалық екіұштылыққа негізделген жауаптар да беріледі.

Ауызша сөйлеудің прагмастилистикалық қызметін айқындайтын маңызды факторлардың бірі – **дауыстың қызметі**. Сөйлеу кезіндегі дауыс интонациялық компоненттерді, орфоэпиялық норманы дұрыс қолданумен байланысты анықталады. Логикалық екін, кідіріс, синтагмалық бөлшектер,

ерін үндестігі, дыбыстар үндестігі т.б. сияқты дауыстың қатысы арқылы көрініс табатын тілдік заңдылықтар қатаң сақталуы тиіс. Сонда сөйлеген сөз әуезділікпен, тілдің табиғатына сай қолданысқа түседі.

Сонымен, қосталған сөйлеу – пікіралысу, сұхбат құру барысында жүзеге асатын, коммуниканттардың бір-бірі зейінмен тыңдап, бірін-бірі дұрыс түсіне алуы нәтижесінде орындалатын әрекет. Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу **үш деңгей** (*макродеңгейі; мезодеңгей; микродеңгей*) аясында жүйеленіп, өзіндік прагмастилистикалық ерекшеліктерге ие. Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу шынайы жағдаятқа байланысты және сөйлеу әрекеті алдын ала дайындықсыз спонтанды түрде жүзеге асатындықтан, пікіралысушылардың кәсіби біліктілігі, шеберлігі алдыңғы шепке шығып, білімі, білігі, мәдениеті айқын көрініс табады [160]. Қосталған сөйлеу әлеуметтік маңызы бар тақырыпқа арналып, сұхбат құруға, пікіралысуға, ойтүрткі жасауға арқау болатын 6 типті **сұрақтарымен** (*қарапайым; нақтылаушы; интерпретациялық; шығармашылық; бағалау; практикалық сұрақ*) ерекшеленеді. Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің коммуникативтік сапасын арттыруға *түсініктілік; интеллектуалдық; таза сөйлеу; экспрессивтілік, динамикалық, прагматикалық нысан; дауыстың қызметі т.б. факторлар* қызмет атқарады. Қосталған сөйлеуде *бейресмилік, еркіндік, сенімділік пен ашық және жасырын прагматикалық бағдар* басымдыққа ие болады.

2- тарау бойынша тұжырым

Сөйлеу адамға тән туа біткен қабілет және әлеуметтену құбылысына ие әрекет ретінде ерекшеленеді. Қоғамдық орта адамның сөйлеу қабілетінің артуына, сөйлеудің стильдік жақтан өзгеруіне әсер етеді. Адамдар сөйлеу арқылы бір-бірімен қарым-қатынасқа түскенде, әлеуметтік-қоғамдық ортаның ыңғайына қарай тілдік бірліктерді іріктеп қолданады. Осыдан сөйлеудің стильдік қырлары, қалыптасу, даму жолдары, тілдік бірліктерді саралап, іріктеп қолданудағы мақсат т.б. сияқты прагматикалық мәселелер туындайды.

Сөйлеуді стильдік тұрғыдан саралау антика дәуірінен бастау алады, алайда, прагматикалық мақсатта арнайы зерттеу енді ғана қолға алынуда. Іскери қатынастағы сөйлеу стилінің **прагматикалық өлшемдері** *біріншіден, сөз қолданыс – сөз таңдау – сөз әрлеу* үштағаны; *екіншіден, сөз субъектісінің (адресант) коммуникативтік, интенциялық және ақпаратты бағыттау* ұстанымы; *үшіншіден, сөйлеу шеберлігі* (сөйлеу мәнері, сөйлеу техникасы, шешендік); *төртіншіден сөйлеу актісі* (локутивті, перлокутивті, иллюкутивті) негізінде айқындалады.

Коммуникативтік ұстаным бойынша сөйлеушінің тілдік ортаға байланысты қарым-қатынасқа түсу ерекшеліктері анықталады. *Кәсіби, іскери жағдаятқа байланысты тілдік бірліктерді іріктеп, саралап, таңдап, талғап сөйлеу мәдениетіне сай қолданып, тыңдаушысын өзіне баурап алу факторы көрініс тапса, коммуникативтік ұстанымның жүзеге асқаны деп санауға*

болады. **Ақпаратты бағыттау ұстанымы.** Іскери қатынас жағдайында тыңдаушының ақпаратты қабылдауына, **белгілі ~ белгісіз, қазіргі ~ жаңа** ақпаратты санатқа жіктеп түсіне алуына арқау болатын әмбебап заңдарға негізделеді. **Интенциялық (діттем) ұстаным** адамның мамандықты, кәсіпті таңдауынан бастау алып, сол мамандық туралы білсем, көрсем деген ниетінен туындайды. Сол ниетіне қол жеткізу үшін таңдаған мамандығына немесе кәсібіне қатысты ақпараттармен танысады, пікір алысады, сұхбаттасады.

Іскери қатынастағы сөйлеудің **прагматикалық өлшемдеріне** тілдің базалық негізі арқау болады да, айналысатын кәсіптің ерекшелігіне қарай өз ішінде жіктеледі. Оның **лингвистикалық критерииі** – кәсіби салаға қажетті, дәлдікті көрсететін тілдік бірліктердің қолданылуы; **философиялық негізі** – кәсіби қауымдастықтағы адамдардың мүддесіне, көңіл күйіне, дүниетанымына қызмет етуі; **психологиялық негізі** – кәсіби қызметтегі қызығушылықты, ынтаны арттыруы, оятуы.

Іскери қатынаста сөйлеу жағдаятқа, тақырып мазмұнына, әлеуметтік ортаға байланысты әртүрлі сипатқа ие болады. Қызмет бабына байланысты міндетті түрде жазбаша формада қатынас жасау шарттары бар. Сол сияқты міндетті түрде ауызша формада қатынас жасауды талап ететін жағдаяттар да жетерлік. Көзбе-көз, ауызба-ауыз тілдесу арқылы бірін-бірі міндетті түрде түсінуін, бірін-бірі тыңдауын қажет ететін сөйлеу түрлі болады. Осыған орай, іскери қатынастағы сөйлеу **жазбаша сөйлеу, ауызша сөйлеу, қосталған сөйлеу** түрінде үшке бөлінеді.

Жазбаша формада қарым-қатынас жасау іскери хаттардың қызметінен көрініс табады. Іскери хат арқылы байланысқа түскенде коммуниканттар бірін-бірі көрмейді, сондықтан айтылатын ой қабылдаушыға түсінікті болуын қамтамасыз ететін стильдік жүйе басшылыққа алынады. **Сөзді қолдануда болсын, таңдауда болсын, әрлеуде** болсын әдеби тілдің орфографиялық, лексика-грамматикалық нормасын қатаң сақтау міндеті тұрады. Іскери хаттар белгілі қызмет саласындағы жұмыс бабына байланысты қарым-қатынасты жүзеге асыруға қызмет атқарады. Сондықтан арнай стандарттық типтегі қарым-қатынас құралы ретінде ерекшеленеді. Қарым-қатынас жасауда адресанттың адресатқа бағыттаған арнайы клишелері, адресанттың ерекшелігін, сөйлеу мақсатын айқындайтын грамматикалық амал-тәсілдер, синтагмалық бөліктер қолданылады. Іскери хаттың әрқайсысының өзіне тән прагмастилистикалық ерекшеліктері болады.

Іскери қатынастағы **ауызша сөйлеудің** бастау көзі шешендік сөздер, мақал-мәтелдер, жырлар, ертегілер, аңыздарда жатыр. Әсіресе, шешендік сөздердің қоғамдық, функционалдық қызметі іскери қатынастағы ауызша сөйлеудің стильдік жүйесін айқындауда ерекше маңызға ие.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеу тақырып тұрғысынан да, коммуникацияға түсуші аудитория тұрғысынан да өте көлемді ортаны қамтиды. Сондықтан ауызша сөйлеудің стилдік жүйесі де, прагматикалық мақсаты да сан алуан болып келеді. Теле-радио бағдарламалар, дәріс,

тренинг, т.б. сияқты шаршы топ алдына сөйлеудің әрқайсысы қарым-қатынастың өту жағдаятына байланысты әртүрлі сипатқа ие болады. Аудиторияның көлемі, жас ерекшелігі, бір-бірімен қарым-қатынасқа түсу форматына байланысты сөйлеу стилі түрленеді.

Теле-радиодағы жаңалықтар, жарнама т.б. сияқты бағдарламаларда сөйлеуші тыңдаушылармен виртуалды форматта қарым-қатынасқа түседі. Осыған орай, лексика-грамматикалық, интонациялық, дауыстың қызметі сияқты лингвистикалық нормаларға ерекше назар аударылады. Сөздерді дұрыс байланыстыру, сөйлемді дұрыс айту, сөйлеу техникасын, сөз мәнерін сазына келтіріп айту т.б. сияқты прагмастилистикалық талаптарға ерекше назар аударылады.

Шаршы топ алдында дәріс оқу немесе белгілі бір мәселені түсіндіру де ауызша сөйлеуді талап етеді. Дәріс, баяндама, есеп беру т.б. барысында ауызша сөйлеудің стилі өзгеше. Мұнда тыңдаушылардың жас ерекшеліктері, білім деңгейлері, әлеуметтік ортасы ескеріліп, соған қарай оларды иландыратын, сезіміне ерекше әсер ететін, қызықтыратын тақырып, мәселе басшылыққа алынады. Лебізді үнемді етіп құру, лебізді түрлендіріп, ажарлап айтуға ерекше мән беріледі.

Шаршы топ алдында үгіт-насихат жүргізу мақсатында сөйлеудің де өзіндік ерекшеліктері бар. Мұндағы баяндау стилі тыңдаушыға ой салып, іске жұмылдыру мақсатын көздейді. Сондықтан аргументтер мен фактілер эмоционалды бағалауға ие болады.

Сөзді таңдау, іріктеу тақырыптың ішкі мазмұнына байланысты айқындалады. Мәселен, көпшілікке арналған сөз әлеуметтік-саяси тақырыпта болса – саяси лексика, әлеуметтік-тұрмыстық тақырыпта болса – тұрмыстық лексика, білім-ғылым тақырыбында болса – әрбір салаға қатысты терминдер, құқық-заңтақырыбында болса – заң терминдері сияқты сөздер іріктеліп қолданылады.

Сөзді әрлеу мәселесі үгіт-насихат жүргізу мақсатында айтылатын сөздерде айқын көрініс табады. Адамдардың ой-санасын ояту, бір нәрсеге жұмылдыру үшін көзқарасты, идеяны жай хабарлау, баяндау түрінде емес, экспрессивтік бояуы күшті сөздерді, нақты фактілер мен аргументтер кеңінен қолданылады.

Қосталған сөйлеу – коммуниканттардың бір-бірі зейінмен тыңдап, бірін-бірі дұрыс түсіне алуы нәтижесінде орындалатын әрекет. Қосталған сөйлеу пікіралысу, сұхбат құру барысында жүзеге асады.

Макродеңгейдегі қосталған сөйлеуге билік өкілдері мен қарапайым халықтың арасындағы диалогты жатқызамыз. Макродеңгейдегі қосталған сөйлеу халықтың, мемлекеттің әлеуметтік-экономикалық жағдайын жақсарту мақсатындағы пікір алысуға негізделеді. *Мезодеңгейдегі қосталған сөйлеу* белгілі бір мәселеге қатысты арнайы әлеуметтік топ арасында болатын пікір алмасу кезінде көрініс табады. Сабәк беру барысында өтіп жатқан тақырыпқа қатысты мұғалім мен оқушылардың, денсаулыққа байланысты дәрігер мен науқастың, ата-аналар мен маманның т.б. арасындағы сұрақ-жауап арқылы

пікіралысу қоғамның барлық саласын қамтып, аса белсенді қарым-қатынас түрін айқындайды. *Микродеңгейдегі қосталған сөйлеу* қоғамда болып жатқан өзгерістер мәселесімен айналысатын арнайы мамандар арасындағы пікірталаста көрініс табады. Сөйлеу жағдаяты мемлекеттік маңызы бар саяси, әлеуметтік, экономикалық, идеологиялық т.б. тақырыптарға арналады.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеу шынайы жағдаятқа байланысты және сөйлеу әрекеті алдын ала дайындықсыз спонтанды түрде жүзеге асады. Мұнда пікіралысушылардың кәсіби біліктілігі, шеберлігі алдыңғы шепке шығып, білімі, білігі, мәдениеті айқын көрініс табады. Сөйлеушінің қойған сұрағы немесе сұраққа берген жауабы арқылы оның болмысын тануға болады.

Қосталған сөйлеу әлеуметтік маңызы бар тақырыпқа арналып, сұхбат құруға, пікіралысуға, ойтүрткі жасауғаарқау болатын 6 типті сұрақтарымен (*қарапайым; нақтылаушы; интерпретациялық; шығармашылық; бағалау; практикалық сұрақ*)ерекшеленеді.

Іскери қатынастағы қосталған сөйлеудің коммуникативтік сапасын арттыруға түсініктілік; *интеллектуалдық; таза сөйлеу; экспрессивтілік, динамикалық, прагматикалық нысан; дауыстың қызметі т.б. факторлар*қызмет атқарады. Қосталған сөйлеуде *бейресмилік, еркіндік, сенімділік пен ашық және жасырын прагматикалық бағдар* басымдыққа ие болады.

ҚОРЫТЫНДЫ

Іскери қатынастағы сөйлеу – әлеуметтік-саяси, экономикалық, идеологиялық т.б. маңызы бар тақырып аясында басшылардың, мамандардың, кәсіпкерлердің, қызметкерлер мен қызметшілердің өзара тілдесуінен туындайтын танымдық әрекет. Іскери қатынастағы сөйлеудің ауызекі сөйлеуден айтарлықтай айырмашылықтары бар. Сөйлеудің бұл түрі кәсіби шеберлікті талап етеді. Сондықтан кәсіби сөйлеу деп атауға болады.

Кәсіби сөйлеуде сөйлеу актісінің адресант – адресат – контакт – код – контекст – ақпарат деп аталатын алты элементі де қоғамның кәсіби саласымен байланысты зерделенеді. Кәсіби сөйлеу шеберлікті, тапқырлықты, табысты коммуникация құруды талап етеді. Осы талапқа сай болу үшін сөйлеуші тыңдаушыны сендіре алуы, мойындата алуы керек. Ғылыми тілмен айтқанда, прагматикалық тұрғыда әсер ете алуы тиіс. Іскери қатынаста тек баяндау стилі арқылы тыңдаушыны сендіру мүмкін емес. Себебі қарым-қатынас барысында қарама-қарсы дәлелдер келтіру, тұспалдар келтіру т.б. сияқты фактілер кеңінен орын алады. Сөйлеуші тыңдаушының көзін жеткізуі, көндіруі, әсер етуі үшін нақты аргументтерге сүйеніп сөйлеуі қажет.

Аргументке сүйеніп сөйлеу шеберліктің, шешендіктің басты белгісіне жатады. Ойды нақты дәлелдер арқылы аргументке негіздеп сөйлеу екі түрлі қызметте жұмсалады. Біріншісі – көңілге, ақыл-ойға еш күмән келтірмейтін, бұлтартпас дәлелдерді қолданып сөйлеу. Екіншісі – ойлануды, күмәндануды, қарама-қарсы сұрақ қоюды қажет ететін аргументтерді қолданып сөйлеу.

Аргументке сүйеніп сөйлеу іскери қатынастағы сөйлеудің басты ұстанымына жатады. Бұл кәсіби сөйлеудің түрлерін ажыратуға да үлкен қызмет атқарады. А.Байтұрсынұлының тұжырымдары негізінде кәсіби сөйлеуді шешен сөз (дискурс), көсем сөз түрінде жіктеуге болады. **Шешен сөз**– ауызша формадағы кәсіби сөйлеуге, **көсем сөз**– жазбаша формадағы кәсіби сөйлеуге жатады.

Саясат шешен сөзі, билік шешен сөзі, қошемет шешен сөзі, білмір шешен сөзі, уағыз шешен сөзі ауызша айтылатындықтан, ауызша формадағы кәсіби сөйлеуге жатады. Әлеуметке арналған көсем сөз, шаруашылыққа арналған көсем сөз, қазынаға арналған көсем сөз, мектепке арналған көсем сөз, сот ісіне арналған көсем сөз, саясатқа арналған көсем сөз т.б. жазбаша айтылатындықтан жазбаша формадағы кәсіби сөйлеуге жатады.

Сөйлеуді ауызша және жазбаша формада жіктеуге қарым-қатынастың дыбысталу мен таңбалану процесі арқылы өтуі арқау болады. Айтылатын ой дыбысталу арқылы жүзеге асса, сөйлеу ағымы ауызша формада, ал таңбалану арқылы жүзеге асса, сөйлеу ағымы жазбаша формада жүзеге асады. Прагматикалық, коммуникативтік, стильдік, субстанциялық тұрғыдан қарастырғанда тілдік бірліктердің қолданылуы, қызметі, мағынасы, ақпараттық мәні біркелкі болады. Прагматикалық тұрғыда сараласақ, екі формаға да әсер ету, ықпал жасау, сендіру, мойындату, иландыру, ой салу, т.б. тән. Коммуникативтік тұрғыдан қарастырсақ, екі формада да адресант,

адресат, контекст, код, ақпарат бар. Сильдік тұрғыдан жүйелесек, екі формада да тақырып мазмұнына сай тілдік бірліктерді іріктеп, саралап, әдеби тілдік нормаға сай жүйелеп қолдану талабы ортақ. Субстанциялық тұрғыдан зерттесек, екі формада да сөйлеу тақырыбы субъектіге бағытталатынын көреміз.

Іскери қатынастағы сөйлеу кезінде мына нәрселерге ерекше назар аударылуы тиіс: 1) ойды нәзік иірімдер арқылы мазмұнды түрде жеткізе білу; 2) басқа адамның айтқан сөзін, ойын бөгде адамға дұрыс және түсінікті жеткізу; 3) қарсы уәж келтіру, сұрақ қою арқылы айтылған ойды пысықтай білу; 4) ешқандай қостаусыз, қолдаусыз өз ойын еркін айтып, сауатты жазу арқылы жеткізу.

Іскери қатынастағы сөйлеу үш түрлі қасиетімен ерекшеленеді. *Бірінші*, динамикалық қасиет тән. Оған тілдік бірліктердің сөйлеу ағымына түскендегі түрленуі; адресанттан шыққан ақпараттың адресантқа жетуі; тілдік бірліктерді әрбір адамның өз мүмкіндігіне қарай іріктеп қолдануы; коммуниканттар арасында қостау немесе қарсылық таныту әрекеттерінің орын алуы, актуализация құбылысы арқылы сұрақ-жауап әдісінің қолданылуы т.б. дәлел. *Екіншісі* – психологиялық қасиет. Бұл сөйлеудің әлеуметтік танымға әсерін көрсететін интрапсихикалық және индивидуалдық танымға әсерін көрсететін интрапсихикалық факторлар арқылы анықталады. Аталған факторлар тілдік қатынасқа түсушілердің интеллектуалдық қабілетінің артуына ықпал етеді. Интеллектуалдылық кәсіби шеберлікті арттырады. *Үшіншісі* – сөйлеу барысындағы мәдениетті этикалық нормалар тұрғысында саралайтын мәдени қасиет. Іскери қатынасқа түсушілердің атағына, дәрежесіне, қызметіне т.б. байланысты «жоғарыдан төмен», «төменнен жоғары», «вертикальды», «горизантальды» түрде қарым-қатынас орнайды. Осыдан ресми статусына қарай сөйлеу мәдениеті орын алады. Басшылар мен басшылар, басшылар мен қызметкерлер, басшылар мен жұмысшылар т.б. арасындағы қарым-қатынасқа байланысты этикет нормалары өзгеріп отырады. Ресми нормадағы тілдік этикеттер, моральдық нормадағы тілдік этикеттер сөйлеу жағдаятына байланысты қолданылады. Уақыт мөлшерін дұрыс пайдалану да мәдени белгінің басты көрсеткішіне жатады.

Іскери қатынастағы сөйлеу *лингвопсихологиялық, лингвомәдени, лингвоқұқықтық, лингвоәлеуметтік, лингвопрагматикалық ұстанымдарды* кешенді түрде басшылыққа алатын сөйлеу ретінде де ерекшеленеді. Осы ұстанымдардың негізінде іскери қатынастағы сөйлеудің психологиямен, мәдениетпен, құқықпен, әлеуметпен, жағдаятпен байланысы анықталады.

Іскери қатынастағы сөйлеу – қабылдау, білу, әдеп сақтау, сыпайылық көрсету, ақыл-ойдың дамығанын (эмпатия), өзіндік менін көрсету (рефлексия) т.б. сияқты үлкен жауапкершілікті жүктейтін сөйлеу түрі. Коммуниканттардың ой-түйсігіндегі осы әрекеттерді сөйлеу процесімен астарластырып жарыққа шығару айтылған сөздің (ойдың) рас екенін дәлелдеуге, қабылдаушыны сендіруге ықпал етеді. Бір нәрсені сөз арқылы

дәлелдеп, сендіру үшін ораторлық шеберлік керек. Ораторлық шеберлік сауатты сөйлеу, ойын анық түсіндіре алу, көп нәрседен хабардар екенін көрсете алу, ішкі қобалжуды жеңе білу, дауыс ырғағын, сөйлеу дикциясын нормаға сай қолдану арқылы тыңдаушыларды өз сөзіне сендіре алу, тіпті сөзіне ұйыта алудан көрініс табады.

Іскери қатынаста ораторлық шеберлікпен сөйлеу үшін Аристотельдің риторикалық категориялары басшылыққа алынады. *Логос* категориясының іскери қатынастағы сөйлеуде атқаратын қызметі – маңызды ой мен оның тілдік қатынастағы белсенді көрінісін айқындау. Сөйлеушінің де, тыңдаушының да қызығушылығын оятатын маңызды ойдың мәнін түсіну мен түсіндіруге айтылған ойдың маңызды түйіні, оның аргументі, мотиві, қарым-қатынастағы рөлі, белсенді қолданысқа түсуі арқау болады.

Этос категориясы іскери қатынастағы сөйлеудің психологиялық қырларын айқындауға зор үлес қосады. Шын ықыласпен, таза ниетпен айтылған сөз ойдың бейнесін көрсетіп, тыңдаушының көңіліне сенім ұялатады. Ораторлық шеберлік эмоционалды интеллект тұрғысынан да толығып отырады. Сөйлеушінің аудиториядағы эмоциялық күйді басқара білуі, табысқа жетелейтін эмоциялық күйлерге өзінің ене алуы, өзге адамдардың эмоциясын сезіне білуі және оларды үйлестіре алуы, өзгелердің эмоциясын басқара алуы, тұлғааралық қарым-қатынас орната білуі сияқты ақыл-ойға негізделген көңіл күйді сөйлеу барысында ескеріп, адамдардың өзара әрекеттесуіне ықпал жасайды. *Этос* категориясын құрайтын бұл компоненттер коммуниканттарға үлкен міндет жүктейді. Атап айтқанда, сөйлеу стилін таңдай білуді, қарым-қатынас мәдениетін орната білуді, тақырып мазмұнын терең, орта, жеңіл деңгейде аша білуді талап етеді. *Этос* категориясы мінез бен эмоцияны ақыл-ойға бағындыруға іскери қарым-қатынастағы ақпараттың сәтті жетуіне, табысты коммуникацияның орнауына өз септігін тигізеді.

Пафос категориясы арқылы адамды еліктіруге, рухтандыруға, жігерлендіруге, құмарландыруға әсер ететін сөздердің қызметі айқындалады. Адамның рухына, күш жігеріне әсер ету коммуниканттар арасында өзара түсіністік, үйлесімділік, келісім орнаған жағдайда ғана орын алады. Сондықтан пафос категориясында пікіралысушылардың көзқарасы модальдық тұрғыда өзара үйлесіп, құптау, мақұлдау, қолдау тауып отырады. Сену, қуану сияқты психологиялық көңіл күйге бөлейтін, болымды, жағымды әрекеттерді көрсететін тілдік бірліктер зерделенеді.

Сөйлеу мәдениеті – іскери қатынастағы сөйлеудің ерекшелігін көрсететін аса маңызды факторлардың бірі. Сөйлеу мәдениеті коммуниканттардың лингвистикалық, коммуникативтік, мәдени-танымдық құзіретін айқындайды. Ойдың дұрыс айтылуы, адресатқа дұрыс жетуі, хабардың дұрыс қабылдануы үшін ақпаратты лингвистикалық тұрғыдан дұрыс кодқа сала білу, этикалық және әдеби норманы білу, ақпаратты эксплицитті (ашық) және имплицитті (жасырын) түрде жеткізе білу, сөйлеу әдебіне тән *ынтымақтастық, әлеуметтік, риторикалық, сыпайыгершілік*

ұстанымдарын білу, «халықаралық әдептілік» және «ұлттық әдептілік» қағидасын білу, тіл тазалығы, тіл анықтығы, тіл дәлдігі, тіл көрнекілігі заңдылықтары мен тілдің мағыналық мүмкіндіктерін қолдану іскери қатынастағы сөйлеу мәдениетінің заңдылықтарын айқындайды.

Іскери қатынастағы сөйлеу – эмпирикалық білімдер жиынтығын құрауға арқау болатын, нақты мақсаттарға қол жеткізуге қызмет атқаратын, қарым-қатынас кезіндегі психоэмоционалдық жағдаятты реттейтін таным көрсеткіші. Іскери қатынастағы сөйлеудің психологиялық қырлары *суггестия, конвенцияны сақтау, императив, манипуляция* факторлары арқылы да дәлелденеді. Сөз арқылы тыңдаушыны еріксіз иландырып, тіпті сөзге ұйытып тастау фактісі суггестиялық факторға жатады. Қарым-қатынасқа түсуші ортаның көңіл күйін бұзбай, сол ортаның психологиясына, мінез-құлқына сай шарттарды сақтап сөйлеу конвенцияны сақтау факторына жатады. Серіктестің ойын, ішкі ниетін бақылай отырып, әрекеттер мен шешімдердің орындалуына мәжбүрлеп сөйлеу императив фактор болып табылады. Шынайы ниетпен емес, әртүрлі айла-әрекет жасап, жалған фактілер келтіріп, құндылықтарды ауыстырып, өтірік айтып сөйлеу манипуляция факторына жатады.

Іскери қатынастағы сөйлеудің психологиялық қыры сыртқы сөйлеудің *индикативті, сигнификатты, атауыштық (номинативті), танымдық (гностикалық)* функциясынан да көрініс табады. Индикативті функция – ақпаратты айқын немесе айқын емес (екіүшты) жеткізу мақсатын көздеп сөйлеу. Сигнификатты функция – айтылатын ойға қатысты атауыш сөздердің әртүрлі қасиетін мүмкіндігінше кеңінен пайдаланып, дұрыс, әрі сауатты байланыстырып сөйлеу. Атауыштық (номинативті) функция – доминант ретінде жұмсалатын атауыш сөзге басымдық беріп сөйлеу. Танымдық (гностикалық) функция – саяси және мәдени ұстанымдарды басшылыққа алып сөйлеу.

Іскери қатынас барысындағы сөйлеу стилі тапқыр ойды көрсететін шешендік, дұрыс сөйлеуді көрсететін ораторлық шеберлік және нақты дәлел мен аргументтер негізінде айқындалады. Сөйлеу стилінің прагматикалық өлшемі – «сөз қолданыс», «сөз таңдау», «сөз әрлеу», «сенімді сөйлеу», «ойға қозғау салу», «түрткі болу», «іске жұмылдыру». Ал стильдік белгілері – тақырып мазмұнына сай сөздердің іріктеліп, айқын, түсінікті қолданылуы және поэтикалық амал-тәсілдер арқылы әсерлі жеткізілуі.

Прагматикалық өлшем мен стильдік белгілер нақты аргументтерге негізделсе, шешендік те, ораторлық шеберлік те көрініс табады. Қазақ қоғамында шешендік пен ораторлықтың жігін айырып көрсету орынды. Шешендік – қазақтың ұлттық болмысына, төл табиғатына тән құбылыс ретінде көне заманнан келе жатқан құбылыс. Шешендікте ғасырлар бойы жинақталған, бүкіл адамзаттың өмірлік тәжірибесінен алынған тұжырымдар мен қорытындылар аргумент ретінде қолданылады. Сондықтан бұлтартпас дәлелге негізделген сөйлеу түрі ретінде ерекшеленеді. Ораторлық шеберлік әр адамның ізденісі, білімі, тәжірибесінен алынған аргументтерге негізделеді.

Аталған аргументтер қабылдаушы тарапынан мойындалмауы да мүмкін. Сондай жағдаятта оратор өзінің шеберлігі арқылы аргументін дәлелдей алады.

Іскери қатынастағы сөйлеудің **прагматикалық өлшемдерін** айқындайтын ұстанымдарды былайша жүйелеуге болады:

Коммуникативтік ұстаным бойынша сөйлеушінің тілдік ортаға байланысты қарым-қатынасқа түсу ерекшеліктері анықталады. *Кәсіби, іскери жағдаятқа байланысты тілдік бірліктерді іріктеп, саралап, таңдап, талғап сөйлеу мәдениетіне сай қолданып, тыңдаушысын өзіне баурап алу факторы көрініс тапса, коммуникативтік ұстанымның жүзеге асқаны деп санауға болады. Ақпаратты бағыттау ұстанымы* Іскери қатынас жағдайында тыңдаушының ақпаратты қабылдауына, *белгілі ~ белгісіз, қазіргі ~ жаңа* ақпаратты санатқа жіктеп түсіне алуына арқау болатын әмбебап заңдарға негізделеді. **Интенциялық (діттем) ұстаным** адамның мамандықты, кәсіпті таңдауынан бастау алып, сол мамандық туралы білсем, көрсем деген ниетінен туындайды. Сол ниетіне қол жеткізу үшін таңдаған мамандығына немесе кәсібіне қатысты ақпараттармен танысады, пікір алысады, сұхбаттасады.

Іскери қатынастағы сөйлеу жазбаша, ауызша және қосталған сөйлеу түрінде жіктеледі. Осыған орай, сөйлеудің стильдік ерекшеліктері сараланады.

Жазбаша сөйлеудің стильдік ерекшелігі іскери хаттардың коммуникативті-прагматикалық қызметі арқылы айқындалады. Іскери хаттарда адресат пен адресант арасындағы қатынас айқын көрініс табады. Адресат пен адресанттың әлеуметтік рөлін көрсету үшін жазудың синтагмалық жікке бөлінуі, ақпараттың берілу тәртібі, тиісті клишелердің қолданылуы, жазу арқылы айтылған ойдың нақты субъектіге бағытталуын көрсететін жіктеу есімдіктерінің, жақ категориясының қолданылуы, белгілі бір тақырыпқа арналуы т.б. жазбаша сөйлеудің стильдік белгілеріне жатады.

Іскери қатынастағы **ауызша сөйлеу** шаршы топ алдында дәріс, баяндама т.б. жасау барысында көрініс табады. Мұнда лебізді үнемді етіп құру және лебізді ажарлап айту мақсаты тұрады. Бірнеше ақпаратты бір сөйлемге сыйғызып айтуға мүмкіндік беретін лексика-грамматикалық ортақтасу ауызша сөйлеудің ең басты стильдік белгісіне жатады. Тыңдаушыға жағымды әсер тудыру үшін тілдік бірліктердің поэтикалық мүмкіндіктерін пайдаланып, троп түрлерін, көріктеу амалдарын қолданып сөйлеу де ауызша сөйлеудің прагмастилистикалық ерекшелігін көрсетеді.

Іскери қатынастағы ауызша сөйлеуде лексикалық, грамматикалық, просодикалық тәсілдердің қолданылуы белгілі бір прагматикалық нормаға сүйенеді. Лексикалық тәсіл тыңдаушыға ерекше әсер тудыру, тыңдаушының қабылдауына психологиялық кедергі келтіретін (ой қайталау, қобалжу, кібіртіктеу т.б.) факторлардың орын алмауы, сөздің сәнін, ажарын және тоқсан ауыз сөздің тобықтай түйінін келтіру үшін қолданылады. Грамматикалық тәсіл қарым-қатынас мәдениетін көрсету,

адресантпен үндесу, ізгілік, құрмет таныту үшін қолданылады. Просодикалық тәсіл тыңдаушыға сан түрлі ой тастау үшін қолданылады.

Ауызша сөйлеудің прагмастилистикалық белгісін айқындайтын көрсеткіштер қатарына коммуникативтік, кәсіби, лексика-грамматикалық талаптан туындайтын тіл құралдарының қолданылуы жатады. Қарым-қатынас этикасын көрсететін тілдік бірліктердің қолданысы коммуникативтік талапқа сай жұмсалғанын көрсетеді. Іске, кәсіпке байланысты білімін, шеберлігін, танымын көрсететін тілдік қолданыстар кәсіби талапқа жауап береді. Әдеби тіл нормаларын лингвистикалық заңдылықтарға сай пайдаланып, сөздерді дұрыс байланыстыру, дұрыс сөйлеу, дұрыс айту грамматикалық талапқа жатады.

Іскери қатынаста әлеуметтік маңызы бар аса жауапты тақырып төңірегінде ниеттес, серікес адамдар бір-бірімен пікір алысып, сұхбаттасады. Осындай қатынас барысындағы сөйлеу *қосталған сөйлеу* деп аталады. Сұхбат, пікірталас уақытты тиімді пайдалануды, сөйлеушінің энергиясын сақтауды, тыңдаушыға психологиялық тұрғыда кедергі келтірмеуді талап етеді. Сондықтан сөйлеудің шегі қысқартылып, тез, оңай, жеңіл қабылданатын, әрі коммуникативтік сапасы жоғары сөйлеу фразалары қолданылады. Қосталған сөйлеу *макродеңгейде, мезодеңгейде, микродеңгейде* жүзеге асады. Барлық деңгей *нақтылық, түсініктілік, интеллектуалдық, тазалық, экспрессивтілік* сияқты коммуникативтік сапаны айқындайтын көрсеткіштерге ие болады. Коммуникативтік сапаны айқындайтын әрбір компоненттің стильдік ерекшелігі бар.

Нақтылықтың өзі нақты сұрақ, нақты жауап, нақты пікір түрінде дараланып, әрқайсысы жеке-жеке стильдік жүк көтереді. Нақты сұрақтың өзі *қарапайым сұрақ, нақтылаушы сұрақ, интерпретациялық сұрақ, шығармашылық сұрақ, бағалау сұрағы, практикалық сұрақ* түрінде алтыға бөлініп, әрқайсысы прагматикалық, стильдік мақсатта жұмсалады.

Түсініктілік аудиторияның әлеуетіне қарай тілдік бірліктерді саралап, әсіресе, терминдерді орнымен қолдану талабынан туындайды.

Интеллектуалдылық ақпаратты қайта өңдеп, қабылдаушылардың түсінуіне жеңіл болатындай етіп қолданудан көрініс табады.

Тазалық сөз саптауда тіл тазалығын сақтау, ұлттық құндылықты сақтау, сөйлеу мәдениеті заңдылықтарын сақтау арқылы айқындалады.

Экспрессивтілік тіл байлығын құнарландырып, қанатты сөздер, мақал-мәтелдер, фразеологизмдер, теңеу, метафора, т.б. сияқты экспрессивті-эмоционалды бояуы бар тілдік бірліктерді орнымен қолдану.

Сонымен, іскери қатынастағы сөйлеу стилі өзіне тән прагматикалық өлшемі, коммуникативтік діттемі, әлеуметтік қызметі, функционалдық жүйесі бар тілдік қатынас теориясының аса маңызды бір саласына жатады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Панфилов А. Сборник упражнений по стилистике русского языка. – М., 1989. – 201 с.
- 2 Кожина Н.М. Стилистика русского языка. – М., 1993. – 61 с.
- 3 Гвоздьев А. Устная речь писателей и ученых. – Саратов, 1992. – 180с.
- 4 Салагаев В., Шалабаев Б. Ис қағаздарын жүргізу. – Алматы, 2002. – 208 б.
- 5 Уәлиев Н. Сөз мәдениеті. – Алматы: Мектеп, 1984. – 118 б.
- 6 Сыздық Р. Сөз құдіреті. – Алматы: Санат., 1997. – 224 б.
- 7 Дуанбекова М. Ауызша іскери қатынас тілінің мәдениеті: филол. ғ.к. дәрежесін алу үшін дайындалған дисс. – Алматы, 2006.
- 8 Әлкебаева Д. Қазақ тілінің прагмастилистикасы. –Алматы, Зият-Пресс, 2007. – 224 б.
- 9 Ерназарова З.Ш. Қазақ сөйлеу тілі синтаксистік бірліктерінің прагматикалық негіздері. Филология ғылымдарының докторы ғылыми дәрежесін алу үшін дайындалған диссертацияның авторефераты. – Алматы, 2002.
- 10 Матжанова Г. Іскерлік сөйлеу тіліндегі сендіру категориясының ерекшеліктері (АҚШ-тың іскерлік мәтіндері негізінде): филол. ғ.к. дәрежесін алу үшін дайындалған дисс. – Алматы, 2006.
- 11 Бенвенист Э. Общая лингвистика. –М.: УРСС, 2002. –448 с.
- 12 Ильясова Н.А. Тілдік бірліктердің коммуникативтік-танымдық мәні. Ғылыми монография. – Алматы:«Нұр-Диас» баспасы, 2017. – 328 б.
- 13Теплов Б.М. Психология. – Москва, 1953. – 121 с.
- 14 Байтұрсынов А. Тілқисыны /Ақжол. Өлеңдер мен тәржімалар, публ. мақалалар және әдеби зерттеу/Құраст. Р.Нұрғалиев. – Алматы: Жалын, 1991. – 464 б.
- 15 Жұбанов Қ. Қазақ тілі жөніндегі зерттеулер. – Алматы, Мемлекеттік тілді дамыту институты, 2010. – 608 б.
- 16 Қордабаев Т. Қазақ тіл білімінің қалыптасу, даму жолдары. – Алматы: «Мектеп», 1987. – 124 б.
- 17 Байтұрсынов А. Тіл тағылымы (қазақ тілі мен оқу-ағартуға қатысты еңбектері). – Алматы: «Ана тілі», 1992. – 448 б.
- 18 Оразбаева Ф. Тілдік қатынас // Шығармалар жинағы. 2 том. – Алматы: «Ан-Арыс» баспасы, 2019. – 584 б.
- 19 Оразбаева Ф. Тіл әлемі // Мақалалар, зерттеулер. – Алматы: «Ан-Арыс» баспасы, 2009. – 368 б.
- 20 Shokhayeva K.N. Features of word formation of new vocabulary in English// X-Lingua, Volume 16 issue1, January 2023, ISSN 1337-8384, e ISSN 2453-711Xpp154-165
- 21 Bauer, L. (2013). English Word Formation. Cambridge: CUP. 311 p.

- 22 Harley H. (2006). English Words: Linguistic Introduction. 7th ed. Oxford: Blackwell
- 23 Wei Liu, W. L. (2014). Analysis of the Word-formation of English Netspeak Neologism. Journal of Arts & Humanities, 22-30.
- 24 Wardaugh, R. (2006). An Introduction to Sociolinguistics. 5th Edition. Blackwell Publishing Ltd.
- 25 Aronoff, M. (2017). Word Formation in Generative Grammar. London; Cambridge, Mass.: The MIT Press. 134 p.
- 26 Adams, V. (2013). An Introduction to Modern English Word-formation. Eighth impression. Longman Group, London and New York.
- 27 Пауль Г. Принципы истории языка /пер. С нем. под.ред. А.А.Холодовича. Вст.ст. С.Д.Кацнельсона. Ред-р. З.Н.Пертова. М.: Изд-во иностранной литературы. – 1960.– 500 с.
- 28 Залевская А.А. Введение в психолингвистику: учебник 2-е изд. испр. и доп. – М.: Российск. гос. гуманит. ун-т, 2007. – 560 с.
- 29 Шохаева Қ. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу стиліне тән ерекшеліктер / Қазақстанның Ғылымы мен өмірі халықаралық ғылыми журнал. (Мемлекеттік тіркеу: N9875-Ж09.02.2009) – 2019. – N4(81). - 312-316 б.б.
- 30 Петухов В.В. Психология мышления. Учебно-методическое пособие. Издательство Московского университета. 1987. – 89 с.
- 31 Асанова Г.С. Іскери қарым-қатынастың ауызша және жазбаша түрлері: артықшылықтары мен кемшіл тұстары // Абай атындағы ҚазҰПУ-нің Хабаршысы. Филология ғылымдары сериясы. – 2014. - № 1 (47). б.18-22.
- 32 Головин С.Ю. Словарь практического психолога. – М.: АСТ, Харвест, 1988. <https://www.twirpx.com>
- 33 Жеребило Т.В. Словарь лингвистических терминов и понятия. Изд. 6-ое. – Назрань: Пилигрим, 2016. – 610 с.
- 34 Киклевич А.К. Двенадцать функции языка// Мир русского слова. №3.2009.<https://cyberleninka.ru>
- 35 Қыдыршаев А.С., Төлегенова Д.Қ. Іскерлік шешендіктану қағидалары. – Орал, 2007. – 68 б.
- 36 Ильясова Н.А. Қазіргі қазақ тіліндегі қатысымдық бірліктер: когнитивтік аспектісі: филология ғылымдарының докторы ғылыми дәрежесін алу үшін жазылған диссертация. – Алматы, 2010. – 280 б.
- 37 Мырзабек С. Қазақ тілінің айтылым сөздігі. – Алматы: «Сөздік-Словарь», 2001. – 320 б.
- 38 Блумфилд Л. Язык. – М.: Прогресс, 1968. – 608 с.
- 39 Шохаева Қ.Кәсіби тіл мен іскери қарым-қатынастағы сөйлеу тілінің ара қатынасы / Ш.Уәлиханов атындағы КМУ Хабаршысы, Филология сериясы. N4. — ISSN1608-2206. – Көкшетау, 2019. - 112.-118 б.б.
- 40 Эрико Асадзума. Понятие «децентрализации» во взглядах Р.О.Якобсона на коммуникативную теорию. Vol. 2 (2008), [2http://www.actalinguistica.com/arhiv/index.php/als/article/viewFile/161/214](http://www.actalinguistica.com/arhiv/index.php/als/article/viewFile/161/214)

- 41 Байтұрсынов А. Ақ жол: өлеңдер мен тәржімелер, публ.мақалалар және әдеби зерттеу /Құраст. Р.Нұрғалиев.– Алматы: Жалын, 1991.
- 42 Перельман Х., Ольбрехт-Тытека Л. Из книги “Новая риторика: трактат об аргументации” // Язык и моделирование социального взаимодействия. – М.: Мысль, 1987. – 226 с.
- 43 Жалалова А.М. Интонацияның дискурстық сипаты (қазақ және ағылшын тілдері материалдары негізінде) (Экспериментті-фонетикалық зерттеу): философия докторы (PhD) ғылыми дәрежесін алу үшін дайындалған диссертация. – Алматы, 2016.–178 б.
- 44 <https://gtmarket.ru/concepts/69877> Қаралған күн: 23.03.2020
- 45 Құдайбердіұлы Ш. Түрік, қырғыз, қазақ һәм хандар шежіресі. [https://kitap.kz/book/4270/read#epubcfi\(/6/4\[id2\]!/4/24/2/1:407\)](https://kitap.kz/book/4270/read#epubcfi(/6/4[id2]!/4/24/2/1:407))
- 46 Подлесская В. И., Кибрик А.А. Дискурсивные маркеры в структуре устного рассказа: опыт корпусного исследования. <http://www.dialog-21.ru/media/1610/60.pdf> (дата обращения: 24.03.2020)
- 47 https://ru.wikipedia.org/wiki/Клауза#cite_ref-Тестелец_1-0. Дата обращения: 24.03.2020
- 48 Әбу Насыр әл Фараби. Шығармалар жинағы. Ү том. Риторика. <https://adebiportal.kz/web/viewer.php?file=/upload/1/2017/06/01/9ae8a5a084cbf38129813f1240e72adf.pdf&ln=kz>
- 49 Аристотель. Этика. Политика. Риторика. Поэтика. Категории. – Минск, 1998. – 1391 с. <https://search.rsl.ru/ru/>
- 50 Большая Советская энциклопедия, Выпуск 1-й. Главный редактор - Б.А.Введенский. – М., 1957. – 648 с.
- 51 Брунер Дж. Психология познания. За пределами непосредственной информации. – М., 1977. – 413 с.
- 52 Коул М., Скринбер С. Мәдениет және ойлау //Психология. Адамзат ақыл ойының қазынасы. 9 том. Ойлау теориялары: ізденістер, келелі мәселелер, перспективалар. – Алматы, 2006. – 463 б.
- 53 Уорф Б. Наука и языкознание// Новое в лингвистике. Вып.І. М.: изд. иностранной литературы. – 1960. <http://www.philology.ru/linguistics1/worf-60a.htm>
- 54 Жарықбаев Қ., Сангилбаев О. Жантану атауларының түсіндірме сөздігі. – Алматы: Сөздік-Словарь, 2006. – 380 б.
- 55 Кузовкин В.В., Баранникова С.А. Концептуализация понятия «эмоциональный интеллект» в психологической науке // Психология и школа № 2. – 2014 г.
- 56 Гулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: АСТ: АСТ Москва: Хранитель, 2008. – 478 с.
- 57 Чиркина Е.А. Формирование эмоционального интеллекта у студентов, будущих специалистов в сфере помогающих профессий дидактическими средствами: автореф.дисс.канд.психол.наук. – Ижевск, 2012.

- 58 Эмоциональный интеллект. Модель Дж.Мэйера, П.Сэловея и Д.Карузо // <https://sites.google.com/site/emocionalnyjintellekt5555/home/model-bar-ona> Дата обращения: 15.04. 2020 г.
- 59 Әлімов А. Интербелсенді әдістерді жоғары оқу орындарында қолдану. Оқу құралы. – Алматы, 2009. – 328 б.
- 60 Goldstein A. P., Michaels G. Y. Empathy development training, consequences. New Jersey London, 1985. 287 p.
- 61 Грайс Г.П. Логика и речевое общение// Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 16. – М.: Прогресс, 1985. – 504 с.
- 62 Джонстон Д. Философияның қысқаша тарихы: Сократтан Дерридаға дейін. – Алматы, «Ұлттық аударма бюросы» қоғамдық қоры, 2018. – 211 б.
- 63 Лингвистический энциклопедический словарь. –М., 1990. – 688 с.
- 64 Сусов И.П. К предмету прагмалингвистики // Содержательные аспекты предложения и текста. – Калинин,1983. – С.3-9.
- 65 Қалиұлы Б. Тіл білімінің тоғыз қыры. Монография. – Алматы, 2019. – 208 б.
- 66 Аристотель. Собрание сочинений в 4-х томах. Том 1. Редактор В.Ф.Асмус. – М.: Мысль, 1976. – 546 с.
- 67 Гегель Г.В.Ф. Эстетика. в 4-х томах. (тт 1-4) переводчик Б.Г.Стоппнер и др. – Москва: Искусства, 1968-1973. – 667 с.
- 68 Ожегов С. Словарь русского языка. – С. 688; С. 712.
- 69 Қазақ әдеби тілінің сөздігі. Он бес томдық. ҮІІ том / Құраст.: Б.Момынова, Б.Сүйерқұлова, А.Фазылжанова т.б. редакторы Қ.Күдерінова. Алматы: «Арыс» баспасы, 2007. – 7-том.– 752 б.
- 70 Абдығалиева Т. Қазіргі қазақ тіліндегі болымдылық-болымсыздық категориясы: филол. ғыл. док. дис. – Алматы, 1998. – 344 б.
- 71 Масалимова Д.Е. Когнитивно-прагматическое описание гармонии и дисгармонии речевого общения: дис. канд. филол. наук: Алматы, 2005. – 170 с.
- 72 Исмагулова А.Е. Структурно-семантические модели полилога в условиях коммуникативного акта: удача vs неудача дис. канд. филол. наук. – Алматы, 2009. – 201 с.
- 73 Ақынова Д.Х. Қазақ және ағылшын тілдеріндегі мақұлдау/мақұлдамау модальділігінің функционалды-семантикалық өрісі: филология ғылымдарының кандидаты ғылыми дәрежесін алу үшін дайындалған диссертацияның афторефераты. – 2010. – 25 б.
- 74 Рубашева Л.М. Реляционные предложения в современном английском языке: дисс. ...канд. филол. наук. – Киев, 1995.– С.221.
- 75 Baykova Z.M. Leksiko-grammaticeskoe pole, obedinennoe modal'nym znacheniem uverennosti (podtverzheniya) vsovremennom angliskom yazyke: diss. ...kand.filol.nauk. – Riga, 1984. – 196 b.
- 76 Морозова О.Н. Функционально-семантические средства реплик со значением согласия-несогласия в диалогическом общении: на материале

русского и немецкого языков. Дис.кандидат филологических наук:10.02.19- Теория языка. – Тверь, 2000. – 175 стр.

77 Уәли Н. Сөз мәдениетінің ғылыми-танымдық негіздері: докт.диссерт. – Алматы, 2007. – 328 б.

78 Педагогикалық энциклопедия (Сөздік). 2-том. – Мәскеу, 1998. – 301 б.

79 Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М.: Высшая школа. 2002. – 456 с.

80 Панфилова А.П. Қарым-қатынас психологиясы. itar.kz /book/22/read#epubcfi(/6/6[chapter-2]!4/2/106/1:731) қаралған күн: 23.04. 2020.

81 Хасанұлы Б. Махамбеттің тілдік тұлғасы //Әлеуметтік лингвистика және психолінгвистика сыр-сипаты: халықаралық конференция материалдары. – Алматы, 2003. – 230-235 бб.

82 Chomsky N. Aspects of the Theory of Syntax. Cambridge, Mass.: M.I.T. Press, 1965. Pp. x + 251. <https://www.cambridge.org>

83 Шохаева Қ.Іскери қарым қатынастағы сөйлеу мәдениеті / «Өзге тілді аудиторияда білім берудің заманауи инновациялары мен технологиялары» атты ІІІ халықаралық ғылыми-әдістемелік конференция жинағы. - ISSN 978-601-214-393-5. - Алматы, 2018. - 77-81 б.б

84 Болғанбайұлы Ә. Сөз әлемі. – Алматы, 2018. – 536 б.

85 Роляк И.Л. Лексико-фразеологические особенности деловой речи в обучении польских учащихся русскому языку делового общения //Вестник Новгородского государственного университета. №72. – 2013 г.

86 Балақаев М., Ысқақов А., Кеңесбаев С., Мұсабаев Ғ., Сауранбаев Н. Қазіргі қазақ тілі. Қазақ ССР Ғылым Академиясы. – Алматы, 1954. – 563 б.

87 Ерофеева Т.И. К проблеме социопсихолекта. Тверская психолінгвистическая школа. Воспоминания о будущем. – Курск, 1997. – 167 с.

88 Залевская А.А. Психолінгвистика и усвоение языка.// Жизнь языка и язык в жизни. Сборник статей посвященный юбилею Э.Д. Сулейменовой. – Алматы, 2005. – 478 с.

89 Выготский Л.С. Психология развития человека. – М.: Смысл, 2005. – 1136 с.

90 Бандура А. Теория социального изучения. – СПб.:Евразия, 2000. – 29-100 с.

91 Уәлиханов Ш.Таңдамалы. – Алматы: Жазушы, 1985. – 560б.

92 Қосымова Г. Қазақ шешендік өнерінің негіздері және тілдік танымы: филология ғылымдарының докторы ғылыми дәрежесін алу үшін дайындалған диссертацияның авторефераты. – Алматы, 2004. – 54 б.

93 Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект. – Ростов Н/Д: СКНЦВШ, 2003. – 92 б.

94 Асанова Г. Қазіргі таңда іскерлік қарым-қатынасты ұйымдастыру мен оның негізгі ерекшеліктері / Bulletin KazNU. Filology series. № 1(147). 2014. – 132-136 б.

- 95 Қазақ әдеби тілінің ауызша түрі. Жауапты ред. Қазақ ССР ҒА-ның корр. мүшесі академик Сыздықова Р.Ғ. – Алматы: «Ғылым» баспасы, 1987.
- 96 Амиров Р. Особенности синтаксиса казахской разговорной речи. – Алма-Ата, 1972.
- 97 Shokhayeva K.N. Linguistic and communicative aspects of argumentation in the business field of communication / Opción, Año 36, Regular No.91 (2020): 684-701 ISSN 1012-1587/ISSNe: 2477-9385
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/31875>
- 98 Бахтин М.М. Вопросы литературы и эстетики. – М., 1975. – 500.
- 99 Рамазанов Т.Б. Ақпараттық диалогтың прагматикасы. Известия Национальной Академии наук Республики Казахстан. Серия общественных и гуманитарных наук. – №2. – 2016.
- 100 Пирс Ч.С. Из работы «Элементы логики»// Семиотика. Антология. – Екатеринбург, 2001. – С. 165-225.
- 101 Моррис Ч.У. Основания теории знаков// Семиотика. Антология. – Екатеринбург, 2001. – С. 45-97.
- 102 Бергельсон М.Б. Принципы коммуникации, коммуникативные функции языка и фактор адресата http://www.russcomm.ru/rca_biblio/b/bergelson_publications.Shtml
- 103 Апель, Карл-Отто Трансформация философии. Пер. с нем. / Перевод В. Куренной, Б. Скуратов. – М.: «Логос», 2001. – 344 с.
- 104 Остин Дж. Слово как действие // Новое зарубежной лингвистике. Вып.17. Теория речевых актов. – М., 1986. – 129 б.
- 105 Shokhayeva K.N. Pragmatics of speech style in business communication / Humanities and Social Sciences Reviews ISSN 2395-6518 Mumbai India
https://www.researchgate.net/publication/346354322_PRAGMATICS_OF_SPEECH_STYLE_IN_BUSINESS_COMMUNICATION_AS_A_TOOL_FOR_DEVELOPMENT_OF_MODERN_BUSINESS_LINGUISTICS
- 106 Цицерон М.Т. Из трактатов об ораторском искусстве // Об ораторском искусстве. – М.: Наука, 1973. – С. 40-64.
- 107 Қазақ әдеби тілінің анықтамалығы / Құрастырған: С.А.Итеғұлова, А.Қ.Қожахмет. – Астана: Ш.Шаяхметов атындағы тілдерді дамытудың республикалық үйлестіру әдістемелік орталығы, 2016. – 150 б.
- 108 Солнцев В.М. Введение в теорию изолирующих языков (в связи с общими особенностями человеческого языка). – М.: Восточная литература, 1995. – 353 с.
- 109 Күдеринаова Қ.Б. Ауызекі сөйлеу тілін зерттеудің маңызы. БҚМУ Хабаршысы. – Орал-Уральск, 2016. – №4 (64)
- 110 Әміров Р. Ауызекі сөйлеу тілінің синтаксистік ерекшеліктері. – Алматы: Мектеп, 1977. – 92 б.
- 111 Әміров Р. Қазіргі қазақ тілі құрмалас сөйлемдер жүйесі. – Алматы: Қазақ университеті, 2014. – 110 б.

- 112 Балақаев М., Томанов М., Жанпейісов Е., Манасбаев Б. Қазақ тілінің стилистикасы. Оқулық. 3-ші басылым. – Алматы. «Дәуір», 2005. – 256 б.
- 113 Клаус Э. Сила слова. Перевод с русского языка. – М.: Прогресс, 1967. – 215 с.
- 114 Виноградов В. Стилистика, теория поэтической речи, поэтика. – М., 1963.– 361с.
- 115 Базарбаева З. Қазақ тілі: Интонология, фонология. – Алматы: «Жібек жолы» баспа үйі, 2008. – 326 б.
- 116 Есенова Қ.Ө. Қазіргі қазақ медиа-мәтінінің прагматикасы (қазақ баспасөз материалдары негізінде). – Алматы, 2007. – 450 б.
- 117 Қыдыршаев А.С. Шешендіктану. Оқу құралы. «Ағартушы» баспа лингвистикалық орталығы. – 2004. – 156 б.
- 118 Балақаев М. Тіл мәдениеті және қазақ тілін оқыту. – Алматы: Мектеп, 1989. – 96 б.
- 119 Виноградов В.В. Стилистика. Теория поэтической речи. Поэтика. – М., 1963.
- 120 Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. – М., 1997. – 127 с.
- 121 Қалиев Ғ. Тіл білімі терминдерінің түсіндірме сөздігі. – Алматы: «Сөздік-Словарь», 2005. – 440 б.
- 122 Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. – М.: Искусство, 1979. – 423 с
- 123 Матюшкина Т.П. Культура и деловое общение: учебное пособие. – Белгород, 2012. – 68 стр.
- 124 Жанұзақов Т. Қазақ тілінің түсіндірме сөздігі. – Алматы: Дайк-Пресс, 2008. – 968 б.
- 125 Сапожникова Е.Э. Сопоставительный анализ национально-культурных особенностей языка делового общения (на материале переговоров английском, испанском и русских языках) дисер. Канд. Филол. Наук. – М., 2004. – 252 с.
- 126 Выготский Л.С. Мышление и речь. Изд. 5, испр.- М.: Лабиринт, 1999. – 352 с.
- 127 Күдерінова Қ. Қазақ жазуының тарихы мен теориясы. Оқу құралы. – Алматы: «Елтаным баспасы», 2013. – 344 б.
- 128 Сыздық Р. Ғылыми таным үзіктері. – Алматы: «Кие» лингвоелтану инновациялық орталығы, 2009. – 518 б.
- 129 Стилистика русского языка. Под ред. Н.М.Шанского. –М., 1989.
- 130 Баландина Л. А., Давидян Г. Р., Кураченко Г. Ф., Симонова Е.П. Русский язык и культура речи. – М., 2012. – 96 с.
- 131 Цзян Цюнь., Чжан Вей. Письменная деловая коммуникация: краткий обзор // <http://elib.bsu.by/bitstream/123456789/199451/1/> дата обращения 18.08.2019 г
- 132 Оразбайұлы Ә. Қазақ тіліндегі ресми-іскерлік стильдің жанрлық ерекшеліктері. <http://emle.kz/articles/get/175>. Қаралған күн 20.08.2019 ж.

- 133 Күркебаев К. Қызметтік хаттар және олардың түрлері // Вопросы документооборота 2/ 2019 <http://www.doborot.kz/wp-c>
- 134 Harris Z. Discourse analysis // Language. 1952. V.28. № 1. 1-30.
- 135 Галперин И.Р. Текст как объект лингвистического исследования. – М.: КомКнига, 2006. – 144 с.
- 136 Кузнецов И. Н. Деловое общение. – М., 2012. – 528 с.
- 137 Shokhayeva K.N. Functional stylistic features of Business letters in French and Kazakh languages// Халықаралық ғылыми тәжірибелік конференция жинағы. Түркия, Анкара 2019 -1107 б, 338-346 б
- 138 Ыбырайым Ә.О. Бұқаралық ақпарат құралдарында қолданылған сөздердің бойындағы мағыналық дәлсіздік пен екіұштылық. <http://library.wksu.kz/dmdocuments/Ыбырайым%20А.О.pdf> Қаралған күн 21.08.2019
- 139 Grice, H.P. Logic and conversation in syntax and semantics // Academic Press. – 1975, – №3. – pp. 41-58.
- 140 Виноградов В.В. Основные типы лексических значений слова // Вопросы языкознания. – 1953. – № 5.
- 141 V.Mathesius. O tak zvaném aktualním členění vetném. – Čeština a obecný jazykozpyt. Praha, 1947, p.234;
- 142 Крушильницкая К.Г. К вопросу о смысловом членении предложения. – ВЯ, 1956. – №5.
- 143 Распопов И.П. Актуальное членение предложения. – Уфа, 1961. – 47-51.с.
- 144 Панфилов В.З. Грамматика и логика. – М.-Л., 1963. – 39 с.
- 145 Вардоль И.Ф. Очерки потенциального синтаксиса японского языка. – М. 1964, К обоснованию актуального синтаксиса // Язык и мышление. – Москва, Издательство «Наука», 1967. – 115-122 стр.
- 146 Шохаева К.Н. Жазбаша формадағы іскерлік қарым- қатынас құралдарының коммуникативтік сипаты. // Абай атындағы ҚазҰПУ Хабаршысы, Филология сериясы. №4, 2019 ISSN 17-28-74-04-№1(71)- Алматы, 2020-682, 178-184б.
- 147 Карпенко Я.Е., Петренко Е.С. Проблемы деловой коммуникации в организации. – Томск, 2014. – 211 с.
148. Шохаева К.Н. Іскерлік қарым -қатынас хаттары -жазбаша дискурс құралы // ЕАГИ Хабаршысы. ӘОЖ 81:1-2020.- №4 -278б, 238-244б
- 149 Дуанбекова Л Қазақ тілі: Іс қағаздарын жүргізу. Оқу құралы Алматы. «Мемлекеттік тілді дамыту институты» ЖШС, 2011- 400 б
- 150 Шалабаева Л.И. Психолого-педагогические условия развития диалогической формы общения подростков: диссертация на соискание степени доктор философии PhD. – Алматы, 2017. – 185 с.
- 151 Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с.

152 Шохаева К.Н. Іскери қарым-қатынастағы сөйлеу тілінің прагматикалық ерекшеліктері//Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция жинағы. Анталья,Түркия 2018.-11076,331-336б.

153 Пешковский А.М. Избранные труды. – М.: Учпедгиз,1959. – 250 с.

154 Shokhayeva K.N. La psychologie du langage de la communication d'affaires// XX1Ғасырдағы Филология ғылымдары: «Ұлттық Код және Көркемдік таным»атты халықаралық ғылыми-әдістемелік конференция материалдары// Алматы,2018.-424, 392-394б ISBN978-601-04-3941-2

155 Загашев И. Как решить любую проблему. Спб.: прайм-ЕВРОЗНАК. 2002. –128 с.

156 НьюэльА., СаймонГ. Имитация мышления человека с помощью с электронно-вычислительной машины. – в Кн: Психология мышления: сб. пер. с нем. и англ. – М.: Прогресс, 1965. – 457-474 с.

157 Шохаева К.Н. Іскерлік қарым қатынас этикеті Алаш зиялыларының ғылыми әдістемелік мұралары: Дәстүр мен Жаңашылдық. -ISBN 978-601-298-667-9 халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция материалдары. Алматы, Абай атындағы ҚазҰПУ «Ұлағат» баспасы,2018.-466,208-211б.

158 Шохаева К.Н. Іскерлік қазақ тілінің қалыптасуы мен дамуы// халықаралық ғылыми-әдістемелік конференция материалдарыАлматы,2018.-440, 432б ISBN 978-601-246-656-0

159 Шохаева К.Н. Communicating in business language ISBN978-601-08-0018-2 Алматы, Типография «Print» -96б.

160 Шохаева К.Н. Сөйлеудің прагматикалық көрінісі // «Әл- Фарабидің аударма әлемі және шет тілдерін меңгеру аспектісіндегі мәдениетаралық зерттеулердің трансформациясы» халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция материалдары. Алматы, 2019.133,73-78б-ISBN 978-601-04-3941-2

ҚОСЫМША А

Практикалық (эмпирикалық) талдауға алынған материалдар:

- 1 «Қазмұнайгаз» ҰК» АҚ 2016 жылға арналған жылдық есебінен.
<http://www.kmg.kz>.
- 2 NEGE MEDIA kz. Министр: әр мектеп қай ресурс ыңғайлы, сонымен оқыта берсін. 03 сәуір. 2020.
- 3 Мемлекет басшысы Қасымжомарт Тоқаевтың мәлімдемесі. 31.03.2020 ж. <https://www.ktk.kz/kz/blog/article/2020/03/31/143681/>
- 4 ҚР ауыл шаруашылығы министрі С. Омаровтың Мемлекет басшысының төрағалығымен өткен ҚР Үкіметінің кеңейтілген отырысында сөйлеген сөзі. Дүйсенбі, 15 Шілде 2019, 16:30:11 Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің ресми ақпараттық ресурсы. <http://www.government.kz/kz/news/vystuplenie-ministra-selskogo-hozyaystva-rk-s-omarova-na-rasshirennom-zasedanii-pravitelstva-pod-predsdatelstvom-glavy-gosudarstva>. Қаралған күн: 25.04.2020
- 5 Қазақстан Республикасының әлеуметтік-экономикалық дамуы. https://ehistory.kz/kz/contents/view/kazakstan_respublikasinin_aleumettikekonomi_kalik_damui__786 © e-history. Қаралған күн: 26.04.2020 ж.
- 6 Қазақстан – ұлтаралық келісім мен тұрақтылықтың мекені. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БАС ПРОКУРАТУРАСЫ. Ресми интернет-ресурс <http://prokuror.gov.kz/kaz/baspasoz/makalalar/kazakstan-ultaralyk-kelisim-men-turaktylyktyn-mekeni>
- 7 Әріптес. <https://egemen.kz/article/24276-ariptes> қаралған күн:26.04.2020)
- 8 Субсидияларды алуға үміткер ауыл шаруашылығы тауарын өндірушілерге, жеке және заңды тұлғаларға қойылатын өлшемшарттар. 06.04.2020. Мемлекеттік қызметтер және ақпарат онлайн https://egov.kz/cms/kk/articles/livestock/demands_for_subsidies. Қаралған күн: 26.04.2020.
- 9 Қазақстан мүмкіндігі шектеулі жандар үшін кедергісіз кеңістікке айналуы тиіс. Казинформ халықаралық ақпараттар агенттігі. www.inform.kz/kz/kazakstan-mumkindigi-shekteuli-zhandar-ushin-kedergisiz-kenistikke-aynaluy-tiis_a2650978
- 10 Н.А.Назарбаев. Елбасы білім беру жүйесін одан әрі жаңғырту мәселесі жөнінде кеңес өткізді.21 қараша. 2018 ж. <https://www.akorda.kz/> қаралған күн: 29.04.2020
- 11 Мемлекет басшысы Н.Назарбаевтың Қазақ хандығының 550 жылдығына арналған салтанатты жиында сөйлеген сөзі 11 қыркүйек, 2015 ж. <http://www.akorda.kz/>