

Ресми стильдің белгілі бір деңгейде қалыптасқан тәртіптерінің сақталуы қызметтік құжаттардың мазмұны мен ресімделуінде қатаң талап етілсе, ауызша сөзде де әдеби тілдің *грамматикалық, лексикалық, стилистикалық, орфоэпиялық, орфографиялық* нормаларының сақталуы талап етіледі. Сонымен бірге бейнелеуіш, көріктеуіш амал-тәсілдерді қарым-қатынас жасаудың мақсаты мен мазмұнына сай етіп қолдана білу қажеттілігі көзделеді. Бұл мәселені жан-жақты зерттеген С. И. Ожегов: «Сөз мәдениеті – бұл өзінің ойын дұрыс, дәл және мәнерлі жеткізе алу білігі. Дұрыс сөз дегеніміз әдеби тіл нормасы сақталған сөз. Тілдің нормасы – бұл қоғамдық сөйлеу тілі тәжірибесінде қабылданған жалпы тілдік сөйлеу, грамматика, сөз қолдану ережесі. Ойын жеткізуде дәл әдіс таба білу ғана емес, сондай-ақ орынды сөйлеу» – деп тұжырымдайды [1, 287 б.].

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

Іскерлік және қызметтік құжаттарды әзірлеуші оның мазмұны мен ресімделуінің *түсініктілігі және дәлдігі* – негізгі талап екендігін үнемі есінде сақтауы керек. Ресми-іскерлік жазылымның түсініктілік пен дәлдік талаптары *тілдік бірізділік пен қызметтік құжаттардың стандартталуына* әкеледі. Тілдің дәлдігі, ең алдымен, құрылған мәтін мазмұнының бір мағыналық түсінік беруінде. Мемлекеттік қызметтің барлық кезеңінде іскерлік қарым-қатынас үшін мәтін авторы және оның адресатының қабылдау адекваттылығы өте маңызды. Француз философы М. Монтень «Сөздің жартысы сөйлеп тұрған адамдікі, ал екінші жартысы тыңдап тұрғандікі» – дейді. Бұл айтылғанды біз өзіміздің ситуацияға сәйкес: сөздің жартысы қызметтік мәтінді жазған адамдікі, ал екінші жартысы қабылдап алушынікі, яғни қабылдап алушы мәтін мазмұнынан оны жазған адамның не айтқысы келгенін нақты түсінуі қажет, – деп өзімізге бейімдеп өзгертіп айтуымызға болады.

Берілген мазмұнның мағынасы анағұрлым дәл және түсінікті болу үшін қандай тілдік құралдар себепші бола алады? Ресми-іскерлік сөз іріктелген, тексерілген, көп жылдан бері көптеген айналымға енген терминдер мен қалыптасқан сөз орамдарын жинақтады. Ресми-іскерлік айналымға енген, қалыптасқан дайын сөз орамдарын стандарттық ситуацияларда пайдалану ресми жазылымдарды құрастыру кезінде уақыт кетірмейді.

Бұған мемлекеттік қызметшілердің барлығына таныс көптеген кеңселік штамптарды мысалға келтіруге болады. Мысалы, ресми құжатта *лауазымдық жалақы белгіленеді/тағайындалады* деп жазылу керек, *беріледі* деп жазылмайды; *қызметтік хат әзірленеді*, оны *бағытталады, жазылды, жолданды* деп қолданбайды, т.б. Тілдік штамптар ауызша сөзде де кеңінен қолданылады. Бұл ең алдымен, қарым-қатынас этикасының формулалары: сәлемдесу, қоштасу, алғыс айту,

көңіл айту, құттықтау сияқты басқа да стандартты этикетті формулалар стандартты ситуацияларда қолданылады.

Ресми-іскерлік қатынастың *жазба* және *ауызша* түрлері болады.

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

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

а) Тілдік емес жақтары. Анықтама, мәлімхат, бұйрық, жолдауhat, акт, түсініктеме, т.б. құжаттар стандартқа (үлгіге) сай әзірленеді. Тиісті мәліметтер, деректер толық түрде беріледі. Мысалы, өтініш жазған адам адресаттың (мекеменің, мекеме басшысының) аты-жөндерін және өзінің аты-жөнін, қызметін толық көрсетуге тиіс және қағазды (А4 формат) оң жағын жоғарылау тұсқа жазуы керек. Мекеменің, жеке адамның іс қағаздары қалыптасқан стандарт, үлгі бойынша жазылады. Әсіресе іс қағаздары мәтінін құрастыруда еркіндік бола бермейді, аса қажетті дерек, мәліметпен шектеліп отыруға тура келеді.

ә) Тілдік жақтары. Іскерлік қатынастың тілдік құралдары, негізінен, бейтарап немесе ресми болады. Сөзім күйге байланысты сөз, тұрмыстық мазмұндағы сөздің қолданылмайды. Көбінесе күн *тәртібінде, шешім қабылдансын, қамтамасыз етілсін, алғыс жариялансын, сөгіс берілсін, ескерту жасалсын, өзгеріс енгізілсін, орындау міндеттелсін, мекемеге тапсырылсын, жүзеге асырылсын, ұйымдастыру қолға алынсын, баса көңіл бөлінсін, ескеріп отыратын болсын* және т. б. дайын үлгідегі сөздер, әкімшілік терминдер жиі қолданылады. Ойдың логикалық жүйелілігі мен бірізділік қатаң сақталады. Сөз, сөз тіркестері тілдегі өз мағынасына сай қолданылады. Мысалы, ресми стильде жазушыны сөз зергері, қаламгер демей, жазушы деп атайды.

б) Сөз әдебіне (этикетке) қатысты жақтары. Ресми іс қағаздары мәтінінде марапат, кемсіту, қорлау, т.б. мазмұндағы сөздердің қолданылуы тым шектеулі болады.

Егер адресаттың құрметті атақтары мен дәрежелері болса, оларды атап көрсету іскерлік қатынастағы этикеттік нормаға сай келеді: *Қазақстан Республикасының ғылымға еңбек сіңірген қайраткері, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік сыйлығының иегері, Қазақстан Республикасы Ұлттық Ғылым академиясының академигі, филология ғылымдарының докторы, профессор т.б.*

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

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

Мемлекеттік қызмет сөз қолданысының жауапкершілігі жоғары саласы болғандықтан, мемлекеттік қызметшілерге қазіргі әдеби тіл нормаларын қатаң сақтауды міндеттейді, яғни инвективті/бейинвективті лексиканы қолдануда аса мұқият болуды талап етеді. Осыған байланысты сөз мәдениеті ғылымының негізін қалаушылардың бірі, академик М. Балақаев: «Ана тілін жақсы білу – әркімнің азаматтық борышы. Егер әрбір сөзді орнымен жұмсай біліп, айтқан ойы мазмұнды, дәл, орынды әрі тыңдаушысын баурап алардай әсерлі болса, ана тілінің құдіреті сонда ғана сезіледі. Ал мұндай шеберлік тек сөз мәдениеті жоғары адамдардың ғана қолынан келер жайт» [2, 103 б.], – деп тұжырымдайды.

Әріптестердің жұмыс, қызмет бабымен телефон арқылы сөйлесуі де ресми-іскерлік қатынастың түріне жатады. Іскерлік қатынаста телефонмен сөйлесудің де сөз мәдениетіне қатысты жағы бар. Әдетте, телефон тұтқасын көтерген адам *мен тыңдап тұрмын* демейді. Алдымен өзінің аты-жөнін, одан кейін лауазымын айтады. Кейде телефон соғушы тұтқаның аржағындағы адамға *бұл кім? бұл кім екен өзі?* деу іскерлік қатынастағы сөз әдебін бұзу болып табылады. Телефон соғушы адам алдымен аты-жөнін, лауазымын айтып таныстырады, содан кейін сұрағын, іздеген адамының аты-жөнін айтады. Тиісті жерінде *кешіріңіз, өтінемін* дегендерді қосып айту сөзге сыпайылық береді. Әрі қарайғы байланыстың үзілмеуін қамтамасыз етеді.

Қоғамдық өмірдің әр саласында қызмет етіп жүрген адамдардың еңбегіне лайық әр түрлі атақ дәрежелері болады. Мәдениетті елдің дәстүрінде ондай атақ, дәрежелерді кісі фамилиясымен қоса атайды.

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

Сөз мәдениетіне қатысты негізгі ой-тұжырымдарды бүгінгі заман талаптарымен үндестіріп және сөз мәдениетін арнайы сала ретінде тұжырымдап берген іргелі еңбектер Н. Уәлидің «Сөз мәдениеті» және «Сөз мәдениетінің ғылыми-теориялық негіздері» [3, 4] атты зерттеулері болды. Зерттеушінің пайымдауынша, *сөз мәдениеті* дегеніміз қарым-қатынас құралын қалай игеріп, өмірде қалай пайдаланып жүрміз, оның әр қилы амал-тәсілдерін дұрыс, дәл, тиімді қолданып, мазмұнды, әсерлі етіп жұмсай алдық па дегенмен байланыстырылады. Адамның іс-әрекеті, ойлауы қандай орнықтылықты, ұқыптылықты қажет етсе, оның тілі де соған лайық болу керек. Бұл тілдік нормаларды білгенде ғана іске асады.

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

Қазақ әдеби тілі халық тілінен өзіне керегін таңдап-талғап, сұрыптап алып, оларды жалпы жұртқа ортақ етіп бірізге түсіреді. Бұл үздіксіз дамып отыратын үрдіс.

Мемлекеттік басқару саласындағы тілдік жағдаяттың негізгі компоненттеріне мыналар жатады:

Коммуникативтік тілек	<ul style="list-style-type: none"> • Мемлекеттік қызметті; • ұйымдастыру; • жоспарлау; • бақылау; • насихаттау.
Пән	<ul style="list-style-type: none"> • қоғам және оның әр түрлі қызмет салалары; • мемлекет және оның қызметтері; • мемлекеттік қызметшінің кәсіби қызметі; • мемлекеттік қызметшінің жеке тұлғасы.
Автор	<ul style="list-style-type: none"> • Мемлекеттік қызметші
Адресат	<ul style="list-style-type: none"> • қоғам; • әр түрлі әлеуметтік топтар; • әр түрлі әлеуметтік топ өкілдері; • әр түрлі деңгейдегі мемлекеттік қызметшілер.

Кәсіби тіл оның мазмұнымен, құрылымымен және қызметімен сипатталады.

Мемлекеттік басқару саласындағы *кәсіби тілдің мазмұнына* қоғам және мемлекеттің барлық салалары (мемлекеттік қызметшінің экономикалық, әлеуметтік, құқықтық, мәдени, білім беру-тәрбиелеу, ғылыми және т.б. қызметтері) кіреді. Оларға басқару шешімдері (нормативтік құжаттарда) ғана емес, жаңа идеялар мен инновациялар (аналитикалық жазбаларда, бағдарламаларда) да жатады.

Мемлекеттік басқару саласындағы *кәсіби тілдің құрылымы* төмендегі өлшемдер арқылы сипатталады:

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

Мемлекеттік басқару саласындағы кәсіби тілдің қызметтеріне төмендегілер жатады:

- жоспарлау қызметі;
- ұйымдастыру-бақылау қызметі;
- насихаттау қызметі.

Сөз сапасы тілдік және тілдік емес (экстралингвистикалық) факторлар болып бөлінеді.

Сөз сапасының тілдік емес факторы жұртты аузына қарата білетін шешен, әрине, сенімді, жаңа деректерге, логикалыққа сүйенеді. Ол сөзін жұртқа таныс, қарапайым мәселеден бастамайды. Сөйлейтін сөзіне, жазатын мәселесіне немқұрайлы қарамай, сөзін кімге арнап отырғанына мән беру – сөз сапасына тікелей әсер ететін аса маңызды жайттардың бірі. Небір мазмұны жақсы сөздер тыңдаушысын таппаса, сөз далаға кеткендей болып, сөйлеуші мен тыңдаушы арасында тілдік қарым-қатынас үзіле береді. Сондықтан сөйлеуші әрқашан тыңдаушыларының әлеуметтік бейнесін назарға алып сөйлейді. Қарапайым шаруа адамдары ма, білімді, дайындығы жоғары мамандар ма, ауыл тұрғындары ма, қала тұрғындары ма, ресми орта ма, бейресми орта ма, бастық па, бағынышты ма, т.б. осындай ерекшеліктеріне көңіл бөлуі керек. Яғни тыңдаушыға қарай сөйлеушінің сөз таңдауы, тілдік амал-тәсілдерді талғап қолдануы тілдік қарым-қатынастың үзілмеуінің, ойдағыдай жалғаса беруінің бірден-бір шарты болып табылады. Сөздің коммуникативтік сапасы ойлау мәдениетімен де байланысты. Өзгенің сөзін немесе оқығаныңды есте сақтау арқылы ғана сөйлеу, мазмұнын қайталап айтып беру сөз «жұтаңдығын» білдіреді. Ал естіген, оқыған, көрген нәрсенді терең игеріп, терең сезіне отырып қорытқанда, «өз дүниеңе» айналады. Ойға ой қосылады, ой байлығы сөз байлығына айналады.

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

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

Сөз мәдениеті ілімінің негізгі теориялық ұғымы саналатын сөздің коммуникативтік сапалары дегеніміз – сөздің, сөйлеудің коммуникативтік жетілгендік дәрежесін анықтайтын белгілері.

Сөз қызметі – белгілі бір мазмұнды құрастыру және жеткізу. Мазмұн дегеніміз – ақиқат, шындық көрінісінің және сана жұмысының нәтижесі.

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

Адам баласы табиғатында темірдей төзімді, гүлдей нәзік. Бір ауыз сөзбен кісіні ренжіту де, қуанту да оңай. Сөйлеу этикетін әдеппен қолданып, мүмкіндігін аша білсек, ізеттілікке бастайтын жақсы жақтарын жетілдіре берсек, адамдар арасындағы қарым-қатынас адамгершілік пен ынтымаққа бастау алары сөзсіз.

Айтмұхаметова Қ. Ө.

Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы
Мемлекеттік басқару академиясы