

ИШТИКТҮҮ БААРЛАШУУ

Жусупкелдиев К.К.

ага окутуучу, Ж.Баласагын атындагы Кыргыз улуттук университети, karibekov_77@mail.ru

Аннотация. Бул макалабызда иштиктүү баарлашуу жана анын колдонулуу чөйрөсү, кандай максаттарга, милдеттерге жетишүүгө багытталгандыгы ачылып берилет. Андан сырткары бул процесстин атайын өзгөчөлүгү болуп жөнгө салынгандыгы, башкача айтканда, улуттук-маданий салттарга, кесиптик этикалык принциптер менен аныкталуучу белгиленген чектөөлөргө баи ийүү болуп саналары каралат. Иликтөөлөрдүн негизинде, иштиктүү баарлашуу көндүмдөрүн өздөштүрүү келечектеги ишкер адамдар: менеджерлер, экономисттер ж.б. үчүн зарыл деген тыянак чыгарууга болот. Бул көндүмдөр келишимди түзүүдө же келишимге кол коюуда келечекте маанилүү ролду ойной алат.

Өзөктүү сөздөр: кесиптик тил; өзгөчөлүк; экономикалык; кесипкөй; жалпы адабий тил.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Жусупкелдиев К.К.

старший преподаватель, Кыргызский национальный университет им. Ж.Баласагына

Аннотация. В данной статье раскрывается сфера делового общения, его цели и задачи. Кроме того, особенностью этого процесса является его регламентированность, то есть соблюдение национальных и культурных традиций, установленных ограничений, определяемых принципами профессиональной этики. На основании исследования можно сделать вывод, что приобретение навыков делового общения необходимо будущим предпринимателям: менеджерам, экономистам и др. Эти навыки могут сыграть в будущем важную роль при заключении или подписании контракта.

Ключевые слова: профессиональный язык; особенность; экономический; профессиональный; общелитературный язык.

BUSINESS CONVERSATION

Zhusupkeldiev K.K.

senior teacher, Kyrgyz National University named after J. Balasagyn

Annotation. This article reveals the scope of business communication, its goals and objectives. In addition, a feature of this process is its regulation, that is, the observance of national and cultural traditions, established restrictions, determined by the principles of professional ethics. Based on the study, it can be concluded that the acquisition of business communication skills is necessary for future entrepreneurs: managers, economists, etc. These skills can play an important role in the future when concluding or signing a contract.

Key words: professional language; peculiarity; economic; professional; general literary language.

Иштиктүү баарлашуу — бул кызмат чөйрөсүндөгү адамдардын ортосундагы байланышты өнүктүрүүнүн татаал көп пландуу процесси. Анын катышуучулары расмий макамда аракеттенишет жана конкреттүү максаттарга, милдеттерге жетишүүгө

багытталган. Аталган процесстин атайын өзгөчөлүгү болуп жөнгө салынгандык эсертелет, башкача айтканда, улуттук-маданий салттарга, кесиптик этикалык принциптер менен аныкталуучу белгиленген чектөөлөргө баш ийүү болуп саналат[1].

Кызматтык байланыштын тигил же бул кырдаалында жүрүм-турумдун белгилүү “жазылган” жана “жазылбаган” нормалары бар. Кызматтагы жүрүм-турумдун кабыл алынган тартиби жана формасы бизнес этикет деп аталат. Анын негизги функциясы адамдардын ортосундагы өз ара түшүнүшүүгө өбөлгө түзгөн эрежелерди калыптандыруу болуп саналат. Экинчи маанилүү функция - ыңгайлуулук, башкача айтканда, максатка ылайыктуулугу жана практикалуулугу[2].

Заманбап тиричилик кызмат этикетинин эл аралык мүнөздөмөлөрү бар. Бизнес этикет эрежелердин эки тобун камтыйт:

1. бирдей макамдагы бир жамааттын мүчөлөрүнүн ортосундагы байланыш чөйрөсүндө колдонулуучу ченемдер (горизонталдуу);
2. жетекчи менен баш ийген тараптын (вертикалдуу) ортосундагы байланыштын мүнөзүн аныктоочу көрсөтмөлөр.

Жумуштагы бардык кесиптештерине, өнөктөштөрүнө, жеке жактырганына жана жактырбаганына карабай жылуу жана пайдалуу мамиле кылуу жалпы талап болуп эсептелет. Ишкердик өз ара аракеттенүүнү жөнгө салуу сөзгө көңүл бурууда да айтылат. Кеп этикетин – коом тарабынан иштелип чыккан тил жүрүм-турумунун нормаларын, учурашуунун, өтүнүчтүн, ыраазычылыктын жана башкалардын этикеттик кырдаалдарды уюштурууга мүмкүндүк берүүчү стандарттуу даяр «формуларды» сактоо зарыл (мисалы, “салам”, “кутман күн”, “кечирим суроого уруксат этиңиз”, “сени менен таанышканыма кубанычтамын”). Бул туруктуу конструкциялар социалдык, жаш курактык, психологиялык өзгөчөлүктөрдү эске алуу менен тандалып алынат[3].

Өз ара аракеттенүү катары баарлашуу адамдардын бири-бири менен байланыш түзүшүн, биргелешкен иш-аракеттерди, кызматташтыкты куруу максатында белгилүү бир маалымат алмашуусун болжолдойт. Өз ара аракеттенүү катары баарлашуу үзгүлтүксүз болушу үчүн, ал төмөнкү этаптардан турушу керек:

1. Байланыш түзүү (таанышуу). Бул башка адамды түшүнүүнү, өзүн башка адамга тааныштырууну камтыйт;
2. Баарлашуу кырдаалында баамдоо, эмне болуп жатканын түшүнүү, тыным алуу;
3. Кызыккан көйгөйдү талкуулоо;
4. Көйгөйлөрдү чечүү;
5. Байланышты токтотуу (андан чыгуу).

Кызматтык байланыштар өнөктөштүк негизде, өз ара суроо-талаптардан жана муктаждыктардан, бизнестин кызыкчылыктарынан негизделиши керек. Албетте,

мындай кызматташтык эмгек жана чыгармачылык активдүүлүктү жогорулатат, өндүрүштүн жана чарбанын технологиялык процессинин маанилүү фактору болуп саналат. Ишкердик байланыштын түрлөрү маалымат алмашуунун ыкмасы боюнча оозеки жана жазуу жүзүндөгү иштиктүү баарлашуулар айырмаланат.

Түз байланышта жана бетме-бет сүйлөшүүдө вербалдык жана вербалдык эмес баарлашуу эң чоң мааниге ээ. Баарлашуунун вербалдык стили кыйыр мүнөзгө ээ. Чыгыш элдеринин салты боюнча биринчиден, бизнеске байланышпаган суроолорду күтөт. Андыктан диалогду күнүмдүк нерселерден баштоо зарыл, андан соң гана кезектеги маселелерди талкуулоого өтүү убактысы келди деп эсептелинет[10].

Телефон аркылуу баарлашуу же кабарлашуу – баарлашуунун эң кеңири таралган түрү, алар түз байланышы жана ар кандай билдирүүнүн иштиктүү (формалдуу) жана жеке (формалдуу эмес) бөлүктөрүн айкалыштырууну жеңилдеткен байланыш ыкмаларынын кеңири түрү менен айырмаланат.

Адамдарга туура мамиле жасай билүү - бизнесте, кеңседе же ишкердикте ийгиликке жетүү мүмкүнчүлүктөрүн аныктоочу эң маанилүү факторлордун бири. Дейл Карнеги 30-жылдары адамдын финансылык иштеринде, атүгүл техникалык тармакта же инженерияда ийгилиги анын кесиптик билиминен он беш пайыз, ал эми сексен беш пайыз адамдар менен баарлашуу жөндөмүнөн көз каранды экенин байкаган. Бул контекстте көптөгөн изилдөөчүлөрдүн иштиктүү баарлашуу этикасынын негизги принциптерин же Батышта көбүнчө жеке коомдук мамилелердин осуяттарын иштеп чыгуу жана негиздөө аракеттери (болжол менен “бизнес этикет” деп которсо болот) менен оңой түшүндүрүлөт[4]. Джен Йагер өзүнүн “Бизнес этикет: бизнес дүйнөсүндө кантип аман калуу жана ийгиликке жетүү керек” деген китебинде төмөнкү алты негизги принципти белгилейт:

1. Тактык (баарын өз убагында жасоо). Бардыгын өз убагында жасаган адамдын жүрүм-туруму гана нормативдүү деп эсептелет. Кечигип калуу жумушка кедергисин тийгизип, адамга ишенүүгө болбостугунун белгиси. Бардыгын өз убагында жасоо принциби бардык кызматтык тапшырмаларга жайылтылат. Жумуш убактысын уюштурууну жана бөлүштүрүүнү изилдеген адистер тапшырылган ишти аткаруу үчүн зарыл болгон мөөнөткө, сиздин оюңузча, кошумча 25 пайыз кошууну сунушташат.

2. Купуялуулук (ашыкча сүйлөбө). Мекеменин, корпорациянын же белгилүү бир келишимдин сырлары жеке сырлардай кылдаттык менен сакталышы керек. Кесиптешиңизден, жетекчиңизден же кол астыңыздагы кызматкерлерден алардын кызматтык иши же жеке жашоосу тууралуу укканыңызды эч кимге айтып берүүнүн кажети жок.

3. Сыпайылык, ак ниеттүүлүк жана достук. Кандай гана кырдаал болбосун, тапшырык берүүчүлөр, кардарлар, сатып алуучулар жана кесиптештер менен сылык, кичи пейил

жана сылык мамиле кылуу зарыл. Бул, бирок, нөөмөттө баарлашууга туура келген ар бир адам менен дос болуу зарылдыгын билдирбейт.

4. Башкаларга көңүл буруу (өзүндү эле эмес, башкаларды да ойло).

Башкаларга көңүл буруу кесиптештерге, жетекчилерге жана кол алдындагыларга берилиши керек. Башкалардын пикирин урматтаңыз, алар эмне үчүн тигил же бул көз карашта экенин түшүнүүгө аракет кылыңыз. Ар дайым кесиптештердин, жетекчилердин жана кол алдындагылардын сын жана кеңештерин угуңуз. Кимдир бирөө сиздин ишиңиздин сапатына шек келтирсе, башкалардын ойлорун жана тажрыйбасын баалай турганыңызды көрсөтүңүз. Өзүңө болгон ишеним жупуну болууга тоскоол болбошу керек.

5. Сырткы келбет (туура кийинүү). Негизги мамиле - бул сиздин иш чөйрөңүзгө кошулуңуз, ал эми бул чөйрөнүн ичинде, сиздин деңгээлдеги жумушчулардын контингентине туура келүү. Эң жакшы көрүнүү керек, башкача айтканда, табити менен кийинүү, түстөрдү өз жүзүңө ылайыктуу тандоо. Кылдаттык менен тандалган аксессуарлар чоң мааниге ээ.

6. Сабаттуулук (жакшы сүйлөө жана жазуу). Мекемеден тышкары жөнөтүлгөн ички документтер же каттар жакшы тилде жазылып, бардык энчилүү аттары катасыз берилиши керек. Сөгүнгөн сөздөрдү колдонууга болбойт. Башка адамдын сөздөрүн жөн эле цитата кылсаңыз дагы, аны башкалар сиздин сөз байлыгыңыздын бир бөлүгү катары кабыл алат[8].

Иштиктүү (кызматтык, расмий) байланыш жагдайга жараша түз жана кыйыр болушу мүмкүн. Биринчи учурда ал байланыштын субъекттеринин ортосундагы түз байланышта, экинчисинде - кат алышуунун же техникалык каражаттардын жардамы менен ишке ашат.

Түз жана кыйыр байланыш процессинде да адамдарга таасирдүүлүктүн же таасир этүүнүн ар кандай ыкмалары колдонулат. Алардын ичинен эң кеңири тарагандарынын ичинен И.Брайм төмөнкүлөрдү белгилейт – ынандыруу, сунуштоо, мажбурлоо.

Ынандыруу – далил аркылуу таасир кылуу, фактыларды жана корутундуларды логикалык иретке келтирүү. Ал өзүнүн позициясынын тууралыгына, өз билиминин чындыгына ишенүүнү, өзүнүн иш-аракетинин этикалык жактан акталышын билдирет. Ынандыруу – зордук-зомбулуксуз, демек, байланыш өнөктөштөрүнө таасир этүүнүн моралдык жактан артыкчылыктуу ыкмасы.

Сунуш, эреже катары, адамдарга таасир этүү үчүн далилдерди жана фактылардын жана кубулуштардын логикалык анализин талап кылбайт. Ал адамдын ишенимине негизделет, ал байланыш субъекттеринин биринин авторитетинин, социалдык абалынын, сүйкүмдүүлүгүнүн, интеллектуалдык жана эрктик

артыкчылыгынын таасири астында калыптанат. Сунушта маанилүү ролду жүрүм-турумдун аң-сезимдүү түрдө көчүрүүсүнө, ошондой эле аң-сезимсиз имитацияга алып келген үлгү күчү ойнойт.

Мажбурлоо – адамдарга таасир этүүнүн эң катаал ыкмасы. Ал жазалоо коркунучун же инсан үчүн жагымсыз кесепеттерге алып келиши мүмкүн болгон башка таасирди колдонуу менен адамды өзүнүн каалоосуна жана ишенимине каршы жүрүм-турумга мажбурлоо каалоосун камтыйт. Этикалык жактан негизделген мажбурлоо өзгөчө учурларда гана болушу мүмкүн.

Адамдарга таасир этүү ыкмасын тандоого ар кандай факторлор, анын ичинде баарлашуунун мүнөзү, мазмуну жана кырдаалы (нормалдуу, экстремалдуу), социалдык же кызматтык позициясы (авторитет) жана баарлашуу субъекттеринин жеке сапаттары таасир этет.

Инсанда бүтүндөй коомдун таасири астында, ошондой эле адамдын үй-бүлөлүк, эмгектик, социалдык, маданий турмуш процессинде калыптанган интеллектуалдык, адеп-ахлактык, эмоционалдык, эрктүү жекече өзгөчөлүктөр жана сапаттар болот. Пикир алышууда адамдардын жүрүм-турумунун эң типтүү белгилерин, алардын мүнөзүнүн жана моралдык сапаттарын билүү жана эске алуу чоң мааниге ээ. Ишкердик байланыш адамдын адеп-ахлактык сапаттарынын жана иштиктүү мамилелерге моралдык мүнөз берүүчү чынчылдык, жөнөкөйлүк, айкөлдүк, милдет, абийир, арнамыс сыяктуу этиканын категорияларынын негизинде түзүлүшү керек.

Баарлашуунун мүнөзүнө анын катышуучуларынын темпераменти таасир этет. Салт боюнча темпераментти төрт түрүгө бөлүшөт: сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик. Сангвиник шайыр, энергиялуу, демилгелүү, жаңы нерселерди кабыл алуучу, адамдар менен бат тил табышат. Эмоцияларын оңой башкарат жана бир иштен экинчисине оңой өтөт. Флегматик салмактуу, жай, жаңы иштерге жана жаңы чөйрөгө көнүүсү кыйын. Ал жаңы бизнес жөнүндө көпкө ойлонот, бирок аны ишке ашырууга киришип, адатта, аны аягына чейин чыгарат. Маанайы адатта, бир калыпта, тынч. Холерик жигердүү, демилгелүү, ишке жөндөмдүү, кыйынчылыктарды жеңүүдө өжөр, бирок маанайы кескин өзгөрүп, эмоционалдык бузулууларга, депрессияга дуушар болот. Баарлашууда ал курч, өзүн кармана албайт. Меланхолик таасирдүү, эмоционалдуу жана терс эмоцияларга көбүрөөк жакын. Кыйын жагдайларда, ал баш аламандык көрсөтүүгө жакын, өзүн-өзү кармай албай калат. Активдүү баарлашууга анча жакын эмес. жагымдуу чөйрөдө, ал өз милдеттерин жакшы аткара алат.

Ишкердик байланыштын эң кеңири таралган түрү диалогдук баарлашуу, б.а. мындайча айтканда вербалдык баарлашуу, мында инсандын адеп-ахлактык сапаттары жана кулк-мүнөздүн сапаттары эң толук көрүнүп турат, ага ылайык тигил же бул инсан темпераменттин белгилүү бир түрү менен корреляцияланат.

Корутунду Жогоруда айтылгандардын негизинде, биз иштиктүү баарлашуу көндүмдөрүн өздөштүрүү келечектеги ишкер адамдар: менеджерлер, экономисттер ж.б. үчүн зарыл деген тыянак чыгарууга болот. Бул көрүнүп тургандай оңой эмес, бирок кыйынчылык деле жаратпайт. Бул көндүмдөр келишимди түзүүдө же келишимге кол коюуда келечекте маанилүү ролду ойной алат. Андыктан, келечекте кесиптик ишмердүүлүгүбүздө адашып калбоо үчүн баарыбыздын үйрөнө турган нерселерибиз дагы көп деп эсептейм.

АДАБИЯТТАР:

1. **Волгин Б.** *Деловые совещания.* — М., 1991.
2. *Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели.* — Воронеж, 1991.
3. **Дебольский М.** *Психология делового общения.* — М., 1992.
4. **Карнеги Д.** *Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.* — Киев, 1989.
5. **Першин Г.В., Альбов А.С., Левтов В.Е.** *Телефонный разговор с иностранным партнером. II Справочное пособие для успешного делового общения.* — С. Петербург, 1996.
6. **Сухарев В.А.** *Быть деловым человеком.* — Симферополь, 1996.
7. **Честара Дж.** *Деловой этикет.* — М., 1997.
8. **Ягер Д.** *Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса.* — М., 1994
9. **Браим И.Н.** *Этика делового общения.* — Минск, 1996.
10. **Исламова Б.Р.** *Кыргыз Республикасынын ишкер чөйрөсүнүн байланыш процесстерине маданий контексттин таасири «Наука и инновационные технологии» №2/2021 (19), Бишкек, 2021, С.80-87*

Рецензент: к.п.н.

Рыспаева Ч.К.

21.04.2022