

УДК 378
ББК 74.58
S81

Редакционная коллегия

Шакирова С.М. - к.ф.н., и. о. директора Управления по науке

Сапаргалиев Д.Б. – PhD, зам. директора Управления по науке

Никифорова Н.В. - д.э.н., профессор, декан послевузовского образования

Все статьи прошли проверку в системах Антиплагиат.ВУЗ - на русском языке, Turnitin.com - на английском языке, Advego Plagiatus v.1.2.093 – на казахском языке. Уникальность текстов не ниже 75%.

i – START. Предпринимательство: энергия молодых.

Материалы международной научно-практической конференции студентов и магистрантов 16-17 апреля 2015 г.- Алматы, Алматы Менеджмент Университет, 2015 – 320 с.

ISBN: 978-601-7021-36-8

УДК 378
ББК 74.58
S81

ISBN: 978-601-7021-36-8

**Касенова Айдана Бакитжановна,
Ермаханова Айдана Сериковна**
Менеджмент, 2 курс

Ғылыми жетекші:
Мусабаева М.Д.

Алматы
Менеджмент
Университет

БИЗНЕС ОРТАДАҒЫ ТІЛ ЖӘНЕ МӘДЕНИЕТАРАЛЫҚ БАЙЛАНЫС

Әр түрлі мәдени қоғамдарда, әлеуметтік салалардағы ауызша мінез-құлық ерекшеліктерін зерттеу қазіргі уақытта жетекші бағыттардың бірі болып табылады. Байланыс іскер адамдардың, мемлекеттік пен қоғамдық ұйымдардың өкілдерінің өмірі мен қызметінің ажырамас бөлігіне айналды. Барлығымызға басқа мәдениеттердің өкілдерімен байланыста болуға өте жиі тура келеді. Ал осы салада мәдениеттер арасындағы айырмашылықтар туралы жақсы білу табыстың кілті болып табылады. Бұл тек жеке келіссөздер мен сұхбаттарға байланысы бар. Алайда, мәдени айырмашылықтар мәдениетаралық іскерлік қарым-қатынас үшін тосқауыл бола алады. Тіл, іс-қимыл, салт-дәстүр, ұлттық сипат сияқты факторлар осы салада шешуші рөл атқарады. Мәдениет пен тілдер жайлы білімнің жоқ болуы іскерлік қарым-қатынастардың жоқ болуына алып келеді.

Мәдениетаралық іскерлік байланыс - шетелдік әріптестермен түсіністікті жетуге бағытталған өнер. «Мәдениетаралық іскерлік қарым-қатынас» ұғымы алғаш рет американдық мәдени антропологи Эдвард Т.

Холлмен 1950 жылы АҚШ мемлекеттік департаментіне арналған бағдарламасында енгізілген.

Байланыс элементтерінің бірі тіл болып табылады. Тіл - қарым-қатынастың әмбебап құралы, және оның зерттеуі бірыңғай жүйемен шектелмеуі тиіс.

Байланыс бірнеше түрлері бар:

- қатысушылардың саны мен олардың арасындағы қашықтық бойынша;
- функционалдық көзқарас кезінде;
- тілді қолдану арқылы.

Үшінші түрге толығырақ тоқталайық:

Мәдениетаралық іскерлік байланыс іскерлік серіктестер арасындағы ауызша және ауызша емес нысандарына негізделген кәсіби ақпаратпен алмасуды қамтиды.

Сөз - барлық кездерде лингвистикалық зерттеулердің орталығында болды. Вербалдық қарым-қатынас туралы айтқанда, біз ауызша немесе жазбаша сөздерді пайдалана аламыз. «Тіл сөйлеген сөзде ғана бар, және ол арқылы бар болудың басқа нысанын білмейді». Вербалдық байланыс сөздерге негізделген, ал ауызша айтылған сөз сөйлеуді басқа барлық түрлерінің негізі болып табылады.

Вербалдық байланыстың бірінші құрамдас бөлігі - фонетика. Филологияның арнайы бөлімі – семантика, ол сөздердің мағынасын зерттейді. Бұл ауызша қарым-қатынастың екінші құрамдас бөлігі. Үшінші құрамдас бөлік- синтаксис. Синтаксис- сөздер мен сөз тіркестерінің, сөйлемдердің құрылымын зерттейтін ғылым. Сөздер сөйлемдер мен тармақтарға ұйымдастырылады. Вербалдық байланыстың барлық үш құрамдас бөліктері біріктіре отырып, тіл пайда болады.

Вербалдық әрекет ауызша және жазбаша түрлерінде де ақпарат жіберген немесе алған кезде бірдей қолайлы.

Тілді қолданған кездегі артықшылығы - хабардың тындаушыға толықтай түсінікті жеткізілуі. Төтенше жағдайларда, сөйлеуші хабарды кез-келген жағдайда өзгерте алады.

Әрине, сөйлеуші мен тындарманның араларында түсініспеушілік пайда болатын жағдай да кездеседі. Іскерлік серіктестер сәл тыныш дауыспен сөйлесе, онда олар барлық бөтен адамдардың арасында олар бір-бірін түсінуге мүмкіндікке ие болады. Сұхбаттасушылар қажетті экстралингвистік контекстті біледі, ал басқа адамдар- жоқ.

Вербалдық емес байланыс құралдары нақты тілге байланысы жоқ қарым-қатынастың түрі болып саналады. Байланыс ауызша еме құрамдас жоқ сөзі толық қарым-қатынас болып табылады. Невербалдық компоненттерсіз сөйлеу байланысты толықтай көрсете алмайды.

Вербалдық емес қарым-қатынастың типтік құралдары- визуалдық коммуникациялардың ішкі жүйесі (кинетика және проксемика); визуалдық емес байланыс құралдар жүйесі (хронемика); есту шағын жүйесі (просодика(биіктік, дауыс үні, т.б.) және экстралингвистикалық дауыс ерекшеліктері (үзіліс, жөтел, дем және т.б.).

Адамның мінез-құлқы, іс-әрекеті, қоршаған ортасы ауызша емес қарым-қатынас құралы ретінде қарастырыла ала ма?

Вербалдық емес байланыс сөз болып есептелмейтін таңба ретінде анықталады. Невербалдық байланыс дене тілі, көз байланысы, бет әлпеті деген таңбаларды қолданады.

Тиімді байланыс Серіктестер мәдениетаралық іскерлік қарым-қатынас көп жағдайда әмбебап байланыс және ұлттық сипаттамалары және ауызша емес қарым-қатынас ауызша құралдарын пайдалану мамандар ғана емес, болуы тиіс.

Байланыстың тиімді болуы үшін, серіктестер вербалдық байланыс құралдын қолдануымен бірге вербалдық емес байланыс құралдарымен де қолдануы тиіс, себебі, олар қарым-қатынастың сапасын жоғарлатады.

Көріп отырғанымыздай, невербалдық байланыс ретінде біз мимикалық немесе басқа да дене қозғалыстарын қарастырып, түсінуге қажетпіз. 1970 жылы Рэй Бердуисл адам қызметін қорытындылауға тырысып, “кинезис” (қозғалыс) деген жана терминді енгізді. Рэй Бердуисл белгілі қорытындыға келді:

- адамдарға олардың бәсекелестердің дене қозғалыстары бірден әсер етеді;
- қозғалыс кезінде сол эмоцияны немесе мақсатын білдіретін сөздерді айту қажет;
- әрбір іс-әрекет жағдай тұрғысынан нақты мағынаға ие;
- осылайша, адамдардың мінез-құлқы тым сақ болуы мүмкін емес.

Біреу жөтелген кезде біз әңгіме дұрыс қабылданбай жатыр деп түсінуіміз керек. Мұндай жағдайлар шексіз болып табылады. Алайда, кейбір әрекеттер белгілі ұлттық сипаттарға ие. Америкалықтар мен жапон халқы өздерін жаман сезген кезде де күле береді. Себебі, олар өздерін сенімді көрсеткісі келеді. Үндістер, мысалы, амандасқан кезде қол қысуды ұнатпайды, оның орнына олар лотос бергендей етіп көрінетін екі алақанды біріктіріп созады. Олар, адамдар бір қолдарын қысқан кезде, екінші қолдарында тас бар деп түсінеді.

Проксемика - сұхбаттасушылар арасындағы қолайлы қашықтығын зерттейтін невербалдық ғылым. Мысалы, арабтар мен еуропалықтар проксемикасы мүлдем әр түрлі болып табылады (арабтарда жақын қашықтықта).

Сұхбаттасудың әрбір қатысушының ең қажетті сапасы болуы тиіс. Ол- тыңдай білу.

Вербалдық емес сигналдардың вербалдық байланыстан басты айырмашылығы- олардың бейсаналық болуы, яғни әрқашан шыншыл болады.

Ғылыми зерттеулер бойынша сөздер ақпараттың 7% ғана ашады, ал дыбыстар мен дауыс ырғағы 38%-ға, қимылдар 55%-ға ие.

Жоғарыда аталғанның негізінде, осы бапта, біз күнделікті өзгертін әлемдегі мәдениетаралық қарым-қатынас маңыздылығын атап өткіміз келеді. Бүкіл әлем сенім мен қарым-қатынастарға салынған. Ал бизнес саласындағы мәдениетаралық қарым-қатынас дағдылары - жақсы көшбасшының белгісі.