

ЭТИКЕТТИН КЕСИПТИК ИШМЕРДҮҮЛҮКТӨГҮ МААНИСИ

ЗНАЧЕНИЕ ЭТИКЕТА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

THE VALUE OF ETIQUETTE IN PROFESSIONAL ACTIVITY

Аннотация: Макалада этикеттин кесиптик ишмердиктеги мааниси талдоого алынган. Этикет эрежелерин сактоо кызматтык жана жеке адамдык мамиледе ийгиликке жетүүнүн ачкычы экени тууралуу фактылар белгиленген.

Аннотация: В работе проанализировано значение этикета в профессиональной деятельности. Отмечены факты о том, что соблюдение правил этикета является ключом к успеху в служебных и личных отношениях.

Abstract: The paper analyzes the value of etiquette in professional activities. There are noted the facts saying that compliance with the rules of etiquette is the key to success in professional and personal relationships.

Түйүндүү сөздөр: кесиптик ишмердүүлүк, этикет, сылыктык, ишкердик этикет, экономикалык категория.

Ключевые слова: профессиональная деятельность, этикет, вежливость, деловой этикет, экономическая категория.

Key words: professional activity, etiquette, politeness, business etiquette, economic category.

Жумушта өз ара мамиле түзүүнүн эки тиби – кызматтык жана жеке адамдык мамиле түзүлөт. Албетте, биринчи тип башкы болуп саналат. Себеби коллективдин ар бир мүчөсүнөн жогорку өндүрүш дисциплинасы, өз милдеттерин кынтыксыз сактоо, кабыл алынган чечимдерди аткаруу, ак ниеттүүлүк талап кылынат.

Үстүртөн караганда кызматкерлердин бири-бирине болгон жекече симпатиялары менен антипатиялары өндүрүштөгү ийгиликтерге таасир этпегендей көрүнөт. Бирок күн сайын иштеген жумушунда моралдык-психологиялык атмосферанын маанилүү экени талаш туудурбайт. Ошол атмосферадан адамдардын маанайы, өзүнө ишенүү сезими, өндүрүлгөн продукциянын, тейлөөнүн сапаты көз каранды. Адистер белгилегендей, маанайы пастык, нервоздук эрте чарчоону пайда кылат, катачылыктарды кетирүүгө алып келет. Эгерде өз ара мамилелери жакшы абалда болгон бригадаларда дисциплинаны жумушчулардын 3% бузган болсо, коллективдеги ички мамиле жаман болгон жерде – 38% бузушканы аныкталган [1].

Кеп этикети боюнча адис Н. И. Формановская өзүнүн изилдөөсүндө жазуучу жана врач Зорий Балаяндын мезгилдүү басма сөзгө жарыяланган: «Азыркы учурда врачтар ич ара «инфаркт эпидемиясы» деген түшүнүктү колдонушат. Инфаркт инфекциялык оору эместиги жалпыга белгилүү, бирок анда эмне үчүн «эпидемия»? Бирок акыл токтотуп маани берсек, эч кандай жаңылыштык жок экенин көрөбүз. Инфаркт деле инфекция сыяктуу бир адамдан башка адамга жугат экен. Болгондо да эч кандай микроб жана вирустарсыз. Ал жаман сөз, кылык-жорук аркылуу, бири-бирибизге болгон мамиле аркылуу жугат турбайбы. ... Көбүнчөсү өзүбүздүн алсыздыгыбызды жашырып азыр мода болгон жана көпчүлүккө анчалык түшүнүксүз «стресс» деген сөз менен актанабыз.

Ар бирибиз эч бир кыйынчылыксыз эле болор-болбос нерселерден улам келип чыккан ондогон стресстик кырдаалдарды эстей алабыз. Стресстик абалдын 80% кезекте турганда пайда боло тургандыгы эсептелип чыккан. Анын 20% бюрократизм жаратат. Инфаркттын пайда болушунун чоң үлүшү моралдык-психологиялык климаты начар коллективдерге, бири-бирине кара ниеттик кылган, көрөлбастык, бирин-бири андуу, адамдын ар-намысын

кемсинтүү жана кордоо көнүмүшкө айланган жерлерге туура келет» [2] – деген кооптонуу сөздөрүн мисал кылат.

Жогорудагы автордун сөздөрүндө эч калет жок. Себеби күндөлүк жашообуздагы чыр-чатактардын себептерин талдап көрсөк, көбүнчөсү эле алар майда-барат нерселерден келип чыгат. «Арзыбас нерселердин гегемониясы» деген сөз колдонууга бекеринен кирген жок. Кээде ушул «гегемониянын» өзү жашоону таптаза уулантып таштайт [3]. Айтмакчы, америкалык фирмалар өз кызматкерлеринин штатына психологдор менен социологдорду кошо алышты эчактан бери эле колдонуп жүрүшөт. Алардын кызматынын жемиши коротулган чыгымдарды толук актоо менен бирге эмгектин натыйжалуулугун бир топ жогорулатып турат.

Социологдордун пикири боюнча, инженердин кызматтык ийгилигинин 90% анын адамдар менен кандай карым-катнашта болгонуна жараша көз каранды. Албетте, процент өтө эле жогору көрсөтүлүп калгандай. Бирок жумушта түзүлгөн өз ара мамилелердин олуттуу маанисинен күмөн саноого негиз жок. Ушуга байланыштуу башка маалыматтар да кызыктуу сезилет. Көрсө, карым-катнаштардын бузулушунан улам жумуш убактысынын 15% жаңжалдарды териштирүүгө коротулат экен. Эмгек коллективдериндеги чыр-чатактардын 80% тегерегиндегиси бирин-бири түшүнбөөдөн, башканын ордуна өзүн коюп көрбөгөндүктөн, өзүнө ошол адамдын көзү менен карай билбегендиктен келип чыгат [4].

Кесиптик ишмердүүлүктө этикеттин ролу абдан зор экенине бүгүн эч ким шек санабайт. Бул тууралуу ал тургай XX кылымдын башында дүйнөдө биринчи миллиардер болгон америкалык, 1870-жылы өзүнүн жеке “Стандарт Ойл Компани” нефти өндүрүүчү компаниясын негиздеп, кыска мөөнөттө АКШнын нефть өндүрүшүнүн 95% көзөмөлгө алган Джон Дэвисон Рокфеллер (1839-1937): “Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире”, - деген пикирин билдирген [5].

Сөз болгон себептерден улам азыркы кезде адамдар ортосундагы сылыктык, сыпаалык - биз улам ажардануусун көксөгөн жашообуздун эң зарыл таламы. Сыпайгерчилик элдин баарына жагымдуу кырдаалдардын жаралышы, айланадагылар менен болгон карым-катнаш ар бир адамга дайыма ыракат гана алып келиши үчүн керек. Ал бардыгына жана ар бир адамга зарыл. Айрыкча, сыпаалык ар бир маданияттуу адамдын негизги сапаттарынын бири экендиги кадиксиз. Ошондуктан кайда, качан болбосун сылыктыктан жазбаш үчүн биринчи кезекте маданияттуу жүрүм-турумдун негиздерин, этикеттин негизги эрежелерин билиш керек.

Анткени, этикеттин башкы милдети - сылыктыкты сактоо. Ал эми сылыктык болсо философиялык түшүнүк. «Этика боюнча сөздүк» бул кубулушка: «...адамдарды урматтоо жүрүш-турушунун күндөлүк нормасы жана айланасындагыларга мамиле кылуунун көнүмүш ыкмасы болуп калган кишинин жүрүш-турушун мүнөздөгөн моралдык сапат. Сылыктык - этикеттин эң жөнөкөй талабы; ал төмөнкүлөрдү кучагына алат: көңүл бөлүүчүлүк, жалпыга жакшылык каалагандыктын сырттан көрүнүшүн, муктаж бир адамга кызмат кылууга даяр туруу, кылдаттык, сыпайылык. Сылыктыкка карама-каршы турган нерселер болуп оройлук, уятсыздык, адамдарга бой көтөрүүчүлүктү жана теңсинбей мамиле кылууну көрсөтүү эсептелет» [6] - деп аныктама берет. Эгерде этикеттин эң жөнөкөй талабы болгон сылыктыктын «арткы бетин» көрө алганыбызда, анда сөзсүз түрдө ошол беттен «ар-намыс» деген сөздү окумак элек. Себеби, сылыктык - башка адамды урматтоонун формасы болсо, анда аны урматтоо өзүнөн өзү эле ошол инсандын ар-намысына шек келтирбөөнү талап кылат.

Сылыктыктын каршысы болгон оройлук адамдын жанын абдан кейитет, адам өз ызасын ойлоп көңүлү алек болот, мүнөздөрдүн сыйышпастыгы жаралат. Мунун баары тең эмгекке болгон жөндөмдүүлүктү төмөндөтөт. Мындан улам оройлукту – эмгек өндүрүмдүүлүгүнүн келишпес душманы деп атасак болот.

Этикет табиятынан эле бири-бири менен тең болбогон (улуттук, социалдык, жыныстык абалы, психологиялык жана жаш курактык өзгөчөлүктөрү, көз карашы, билим

денгээли сыяктуу параметрлер боюнча) өнөктөш адамдардын карым-катнашын камсыздайт. Ошондуктан этикет – бул дайыма эки тарапка тең ыңгайлуу шарттарда түзүлгөн компромисс [7].

Этикет адамдарга акыл-насааттардын чытырман токоюнда адашып кетиши үчүн эмес, тескерисинче, «Ариаднанын жиби» сыяктуу ар түрдүү кырдаалдардан, адамдар ортосундагы карым-катнаштын лабиринттеринен адашпай, туура жолду таап алышы үчүн кызмат өтөйт.

Этикетти сактоо бардык кесиптин өкүлдөрүнө өз профессионалдык ишмердигинде ийгиликке жетишүүгө мүмкүндүк берет. Ар бир адис элдин кеңири катмары менен (коллегалары, жоро-жолдоштору, бейтааныш адамдар ж.б.) өз коллективинде жана андан сырткары жерлерде карым-катнаш кылат. Ал канчалык этикет эрежелерин мыкты билсе, анын профессионалдык ишмердиги ошончолук ийгиликтүү болот. Жакын адамдары жана жолдоштору менен болгон мамиледе өзүн ыңгайлуу жана ишенимдүү сезет. Этикетти билүү башка адамдар менен болгон мамиледе катачылыктарды кетирбегенге мүмкүндүк берет. Ийгиликтүү жашоого жана карым-катнашка кеңири жол ачылат.

Иштеги ийгиликке өтө маани берген бизнес чөйрөсүндө этикет философиялык түшүнүктөн экономикалык категория сыпатына трансформация болду десек болот. Ал ишкер мамилелерге гармония орнотуп, иштин, анын ичинде бизнестин эффективдүүлүгүн жогорулатат. Сыпайы манералардын таңкыстыгы мекеме, уюмдардагы моралдык-психологиялык климатка терс таасирин тийгизип, адамдар ортосундагы карым-катнашта дискомфорт, нервоздуулук пайда болуп, конфликттүүлүк жогорулайт.

Туура эмес жүрүм-турумдан, же жөн гана тарбиясыздыктан улам жыл сайын канча акча текке кетип, канча адамдын карьерасына доо кетип, канчалаган келишимдерге кол коюлбай жатканын айтуу кыйын. Ушуну туура түшүнүп, маселен Японияда, сыпайы манералар жана этикет маселелери боюнча консультацияларга жылына 700 млн. доллар (Ягер, 1994) акчаны сарпташат [8]. Анын натыйжасы көз көрүнө болуп, ал тууралуу: «...ар бир кадамыңды эсептеген биздин азыркы мезгилде ишкер чөйрөлөрдө сылыктык өтө жогору баалана баштады! Америкалык өндүрүшчүнүн айтышы боюнча ал япондор менен мамиле кылгандан ыракат алат. Себеби, алар ишкер, мээнеткеч, сылык жана өз маектешин уга билишет. Өзүңөр байкагандай, сылыктык (маектешин уга билүү деле!) ишкер сапаттардын катарында санала баштаган» [9] – деп белгиленет.

Ишкер же кызматтык этикетке ээ болуу ар бир адамдын кеиптик ишмердүүлүгүндө улам барган сайын маанилүү фактор болуп баратат. Албетте, этикет эрежелерин билүү, адамдын кесиптик даярдыгы жана зарыл болгон ишкердик касиеттери болбогон учурда деле ийгиликке жеткизет деп эч ким кепилдик бербейт. Сылык сүйлөп, сыпайы жүрүп-турганы үчүн эле жумушка албашы аштан бышык. Бирок этикет эрежелерин сактоо, аткаруу адамдын ийгиликке жетүү шансын жогорулатат!

Адабияттар:

1. Рыданова И. И. Уроки этикета. – Мн.: Выш. шк., 1988. -б.97
- 2.Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения. – М.: Высш. шк., 1989. -б.4
3. Ходаков М. Жакшы болуу аста-аста... – Ф.: Кыргызстан, 1979. -б.14
- 4.Рыданова И. И. Уроки этикета... -б.97
- 5.Кобзева В. В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003. -б. 21
- 6.Словарь по этике. – 6-е изд. – М.: Политиздат, 1989. -б.37
- 7.Байбурин А. К., Топорков А. Л. У истоков этикета. – Ленинград: “Наука”, 1990. -б.7
- 8.Кобзева В. В. Этикет в вопросах и ответах... -б. 21
- 9.Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения... -б. 59

