

THE IMPORTANCE OF THE CATEGORY OF “POLITENESS” IN THE DEVELOPMENT OF THE CULTURE OF OFFICIAL WRITTEN COMMUNICATION

Jamoliddin YAKUBOV¹
**Professor of Uzbekistan State
University of World Languages**

Abstract

The purpose of this article is to characterize and compare the national and cultural characteristics of the communicative behavior of representatives of the French business communities and describe the grammatical and lexical means that represent the category of politeness in modern business communication in French.

Key words: National-cultural norm, categories of courtesy, communicant, communication, social phenomenon, speech etiquette, impetrative, conjunctive.

РАСМИЙ ЁЗМА МУЛОҚОТ МАДАНИЯТИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА “ХУШМУОМАЛАЛИК” КАТЕГОРИЯСИНING АҲАМИЯТИ

Жамолиддин ЯКУБОВ¹
**Ўзбекистон давлат жаҳон тиллар
университети профессори**

Аннотация. Мазкур мақоланинг мақсади франция ишбилармон вакилларининг ўзаро миллий-маданий расмий ёзма мулоқотларидаги бизнес ҳамкорлигидаги муносабатлари намоён этиш. Ушбу мулоқотлардаги хушмуомалалик категорияси француз тилда грамматик ва лексик воситалар билан келиши чуқур таҳлил қилинган.

Калит сўзлар: Миллий маданий норма, Хушмуомалалик категорияси, коммуникант, мулоқот, ижтимоий ходиса, нутқ этикети, императив, конъюнктив.

Ислом динимизда хушмуомалалик ва ширин сўзли бўлиш энг олий фазилатлардан бири бўлиб, инсон қалбини мунаввар этадиган, юзида табассум ва хурсандчиликни намоён қиладиган гўзал сифатдир. Аллоҳ таоло шундай деб марҳамат қилади: Одамларга ширинсўз бўлинглар”. Бақарасураси 83-оят. Демак, ширинсўзли бўлиш яхши фазилат эканки Аллоҳ таоло одамларни ширинсўзли бўлишга чақирди.

Охирги йилларда хушмуомалалик категориясига бўлган қизиқиш кўплаб тилшунос олимларнинг диққат марказида бўлиб келмоқда. Айниқса, ушбу категориянинг расмий ёзма ҳужжатларда қўлланиши эса катта аҳамият касб этмоқда. Муваффақиятли ишбилармонлик алоқаларининг шартларидан бири бу “ҳаёт тажрибасини талқин қилиш ва ижтимоий хулқ-атвор нормаларини шакллантириш учун фойдаланиладиган” қоидалар, қонунлар ва меъёрларга риоя қилишдир¹. Шу муносабат билан, хушмуомалалик категориясини таҳлил қилиш, шубҳасиз, ишбилармонлик ва профессионал мулоқот шароитида қизиқиш уйғотади. Фарбий Европа мамлакатларидаги хушмуомалалик категориясини тушунишда умумий қонуниятлар, қоидаларга амал қилиш ва фарқларни аниқлаш, самарали ишбилармонлик алоқаларини таъминлашга ёрдам бериш катта аҳамиятга эга.

¹Самохина Т. С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств: учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации. М.: Р.Валент, 2005. -10 с.

Ушбу мақоланинг мақсади француз тилида ишбилармон доиралари вакилларининг коммуникатив ҳатти-ҳаракатларининг миллий ва маданий хусусиятларини тавсифлаш ва таққослашда француз тилида замонавий расмий ёзишма алоқаларида хушмуомалалик категориясини ифодаловчи грамматик ва лексик воситаларни ёрқин ифодасини очиб беришдан иборат.

Айтиш жоизки, Ўрта асрларда Европада "**хушмуомалалик**" тушунчаси зодагонларнинг хатти-ҳаракатларини белгилайдиган сарой одоб-ахлоқи деб тушуниланган. Жумладан, французча "courtoisie" сўзи эски французча "courtois" сўзини англатиб, – "qui appartient à la cour" (саройга тегишли) + суффикс *-ie*². Демак, одоб-ахлоқ қоидаларини билиш, одоб-ахлоқ, яхши насл бериш, жамиятда яшаш қобилияти бошқа маданиятни ўрганаётган одамнинг ахборот таъминотининг муҳим қисмидир. Ҳозирги тарихий босқичда **хушмуомалалик** тушунчаси ҳам маълум ўзгаришларга дуч келмоқда. Ушбу ўзгаришларга маданиятлараро алоқаларни кенгайтиришга катта таъсир кўрсатмоқда.

Хушмуомалалик категориясини ўрганишга бағишланган ишларнинг аксарияти ушбу ҳодисани прагматизм нуқтаи назаридан таҳлил қилинмоқда. Прагматик таҳлил нуқтаи назаридан мулоқатининг мақсадга йўналтирилганлиги, коммуникантларнинг ижтимоий роллари, алоқа шартлари ва нутқий мулоқот **хушмуомалалик** меъёрлари муҳимдир. Бу ҳолат эса бизни расмий ёзишмаларда, айниқса бизнес алоқалари билан боғлиқ доирада кўриб чиқишга даъват этади.

Ишбилармонлик алоқаларининг асосий мақсадлари ахборот алмашиш; ўзига (шахс сифатида ва бизнес шериги сифатида), ўз компаниясига нисбатан муносабатни шакллантириш ёки ўзгартиришдир. Демак, "Коммуникантларнинг ҳар бири, авваламбор, расмий ёзишмаларда ўз касби учун долзарб бўлган вазифаларни ҳал қилишга интилади"³

Тилга оид хушмуомалалик коммуникаторлар учун "нафақат бир-бирига таъсир ўтказиш ва шахслар аро муносабатларни тартибга солиш, балки ижтимоий муносабатларнинг мураккаб иерархиясини бошқариш учун ҳам имконият яратади. Хушмуомалалик меъёрларининг ижтимоий фарқланиши ва уларнинг идентификация қилувчи омил сифатида тан олинган"⁴. Ижтимоий муомаланинг кўтарилаётган тури (бўйсунувчидан бошлиққача) ҳужжатлари ва тушаётган алоқа тури билан хатлар

²<http://www.universalis.fr/encyclopedie/courtoisie/http://www.universalis.fr/encyclopedie/courtoisie/>(дат аобращения: 27.09.2019).

³Азимов Е. Г., Щукин А. Н. Словарь методических терминов (теория и практика преподавания языков). СПб.: Златоуст, 1999. - 472 с.

⁴ Соловьева И. В. Репрезентация категории вежливости в современном немецком языке: дисс. ... к. филол. н. М., 2000. 196 с.

намуналарини таққослашда ижтимоий фарқланиш аниқ кузатилади. **Биринчи** турда хабарнинг ҳурматли маъносидаги оҳанглари, сўровдан фойдаланиш, модал феъллар ёрдамида қилинган тавсиялар, сўроқ гап тузилиши, шартли гаплар ва субъектив майли билан тавсифланади. Мулоқотнинг **иккинчи** туридаги ҳужжатлар императив майли, тасдиқловчи жумлалар, батафсил аргументация йўқлиги билан ажралиб туради.

Шериклик алоқа доирасидаги ҳужжатлар (тенг даражадаги коммуникаторлар ўртасида) *камроқ расмийлик, қатъий модаллик ва мажбурийлик йўқлиги* билан ажралиб туради⁵.

Агар биз Хушмуомалаликни *ижтимоий ҳодиса* деб ҳисобласак, унда одатий ва индивидуал **хушмуомалалик** турлариги ажратиш лозим. Ёзма ишбилармонлик алоқалари шароитида хушмуомалалик категориясини таҳлил қилиб, биз, авваламбор, нутқ одоб-ахлоқ формулалари билан боғлиқ бўлган одатий хушмуомалаликни кўриб чиқамиз, чунки муваффақиятли бизнес алоқаси ижтимоий хулқ-атвор меъёрларига риоя қилишга боғлиқ. "Нутқ одоб-ахлоқи деганда **хушмуомалалик** нутқ хулқ-атворини тартибга солувчи қоидалар, сўхбатдошлар билан алоқа ўрнатиш, танланган оҳангда алоқани сақлаш ва тўхтатиш учун жамият томонида қабул қилинган ва белги қўйилган миллий ўзига хос *стереотипли, барқарор алоқа формулалари тизими* сифатида тушунилади"⁶.

Расмий ёзма ҳужжатларда **хушмуомалалик** нутқи одоб-ахлоқ қоидалари асосида турли тил даражаларида, жумладан, лексик, грамматик, услубий доиралар амалга оширилиши мумкин. Масалан, Кишилиқ олмошларининг қўлланиши расмий мулоқатларда катта аҳамият касб этади, чунки ушбу лисони бирликлар хушмуомалалик категорияси билан чамбарчас боғлиқдир. Уларнинг ёрдами билан мулоқатнинг хушмуомалалик даражаси амалга оширилади, коммуникаторлар ўртасидаги ўзаро расмий ёзишмалардаги фарқлар кўрсатилади. Француз тилларида **сен** ва **сиз (TU – VOUS)** кишилиқ олмошларининг қўлланишининг ўзига хос хусусияти шундаки, ушбу лисоний бирликлар ҳар доим феъл шакллари билан бирга келади.

Расмий алоқа жараёнида француз тилида **Tu** дан фойдаланиш нейтрал ҳисобланади. Худди шу вазиятда бўлган ҳамкорлар, маълум масофани сақлашни истасалар, бир-бирлари билан **VOUS** ёрдамида боғланишлари мумкин. Агар ҳар иккала

⁵ Матюшенко В. В. Обучение письменной деловой коммуникации на занятиях по немецкому языку в неязыковых вузах (экономический профиль): дисс. ... к. пед. н. М., 2007. 235 с.

⁶Формановская Н. И. Русский речевого этикет: лингвистический и методический аспекты. Изд-е 5-е. М.: URSS, 2015. 160 с.

томон бир-бирлари билан яқиндан танишиб дўстлашиб кетган ҳолдагина улар бир – бирларига **Tu** шаклида расмий мурожаат қилишларим мумкин.

Масалан,

Француз компаниясининг Генерал директори ўзининг ҳамкасбини янги йил билан табриги:

Cher Collègue et Ami,

Je vous présente tous mes meilleurs voeux pour l'année nouvelle... |

Ўурматли ҳам касбим ва дўстим ! Сизни Янги йил билан самимий табриклайман.

Дўстлик табриги:

Француз тилида: *Cher Tony,*

C'est avec beaucoup de Bonheur, mais aussi le sentiment, enfin, de te voir arriver la osh tu devais ktre depuis longtemps que j'apprends ta nomination au poste de chef de service.

Азизим Тўни,

Сени департаментга раҳбарлик лавозимига тайинланганини билиб жуда хурсанд бўлдим. Сен бу лавозимга аллақачон лойиқ эдинг.

Кўпгина тадқиқотчилар таъкидлашларича, ҳозирги босқичда ёзма ишбилармонлик алоқаларида қатъий расмий хушмуомалалиқдан яқинлик симуляциясига ўтиш, ҳиссий оҳанг, бу ҳам олмошларнинг ишлатилишига, ҳам адресантга мурожаат қилиш шаклларига таъсир кўрсатди. Масалан, узоқроқ алоқада расмий мурожаатдан оддий мурожаатга ўтиш : *Француз тилида расмий мурожаат ўрнига оддий саломлашиш кузатилади **Cher/Chère** сўзлари ўрнига оддийгина **Bonjour**⁷.*

Расмий ёзишмаларида адресат номи, лавозими, касби бўйича номланиши мумкин. Масалан, Француз тилида: *Monsieur le Directeur / Madame la Secrétaire / Mon Cher Colligue* (Жаноб директор / Секретарь хоним / Ўурматли ҳамкасб). Аксарият ҳолларда расмий мурожаатлар хат бошига жойлаштирилади, чунки мулоқот олиб борувчилар "коммуникатив ҳамкорлиги" да етакчи роль ўйнайди.

Ишбилармонлик хатларида расмий мулоқатнинг мақсади, коммуникатлар ўртасидаги муносабатлар, мотивациянинг долзарблиги даражаси ва бошқаларга қараб, буюртма

⁷Полякова Н. В., Скитина Н. А., Шабанова В. П. Языковая идентичность делового электронного письма (на материале французского и английского языков) // [Научный диалог](#). 2018. № 10. С. 118-129.

беришдан сўровгача ҳар хил турларни ажратиш мумкин.

Шуни таъкидлаш керакки, "**хушмуомалалик** категорияси, синтактик тузилишга ва нутқ ҳаракати турига боғлиқ бўлмаслиги мумкин. Француз тилидаги расмий ёзишмалар таҳлили шуни кўрсатмоқдаки, Хушмуомалалик категорияси кўп ҳолларда **Imperativ ва буйруқ** конструкцияларнинг синонимлариёрдамида ифодаланиши маълум бўлди. Масалан, французча бизнес ёзув нормаларини ишлаб чиқадиган Франция Нормаллаштириш Уюшмаси (Association Française de Normalisation), императив майл шакллари кўллмасликка уриниб, ишбилармонлик ёзишмаларидаги охангни юмшатишни тавсия қилади. Масалан, *Envoyez-moi votre catalogue* ўрнига. / **Каталогингизни менга юборинг** (Пришлите мне свой каталог), яхшиси *Veillez m'adresser votre catalogue..* / **Илтимос, менга каталогингизни юборинг** (Пожалуйста, пришлите мне свой каталог). Француз ишбилармонлик ёзишмаларида **илтимос / буйруқ** шакллари ифодалаш учун

француз ва рус тилларида қуйидаги сўз ва	ибора шакллари кўллаш мумкин:
<i>Nous vous prions (instamment) de adresser /</i>	<i>((Убедительно) nous envoyer / faire parvenir /</i>
<i>просим Вас) livrer dans les plus brefs délais /</i>	
<i>Veillez bien (Пожалуйста)</i>	<i>(выслать/предоставить нам как можно</i>
<i>скорее)</i>	
<i>Nous vous prions de bien vouloir (Просим</i>	<i>Вас) nous renseigner sur... / nous informer</i>
<i>Nous vous serions obligés / reconnaissants de</i>	<i>bien (сообщить нам о...)</i>
<i>vouloir (Будем Вам признательны) nous faire savoir / connaitre (сообщить нам о...)</i>	
<i>Nous tenons à vous demander de nous fournir (l'information sur...) (предоставить</i>	
<i>(Хотели бы попросить Вас) нам информацию о...)</i>	
<i>Prière de (Илтимос)</i>	
<i>Vous nous obligerez en nous donnant des renseignements sur... (Будем обязаны Вам за</i>	
<i>информацию о...)</i>	

Императив буйруғ майлидан ташқари, французча бизнес ёзувларида тўғридан-тўғри саволлардан ҳам четлаб ўтиш лозим. Масалан, *Quand pourrez-vous nous livrer des marchandises?* / **Когда Вы сможете доставить товар? Савол ўрнига расмий ёзишмаларида** *Veillez nous indiquer la date de livraison*, деб айтилса, бу Хушмуомалалик категориясини акс эттиради: *Пожалуйста, сообщите нам дату доставки.*

Бундай ҳолатни француз тилида ҳам кузатиш мумкин. **Француз тилида истак майли** расмий ҳужжатларда яъни ишбилармонлик ёзишмаларида кенг қўлланилади. Жумладан, француз ва рус тилларида расмий ёзишмалар жараёнида энг кўп

қўлланиладиган конструкциялар қуйидагилардан иборат:

Pourriez-vous... | Не могли бы Вы...

Voudriez-vous... | Не могли бы Вы...

Nous aimerions... | Мы бы хотели...

Nous vous serions obligés de... | Были бы Вам признательны за...

Vous serait-il possible de nous communiquer... | Не могли бы Вы сообщить нам...

Масалан:

Vous serait-il possible de nous communiquer l'adresse d'un autre fournisseur. | Не могли бы Вы сообщить нам адрес другого поставщика.

Nous aimerions pouvoir essayer les articles mentionnés. | Мы хотели бы испробовать перечисленные товары.

Айтиш жоизки, истак майли хушмуомалаликни ифодалашдаги функцияси бир оз чегараланади. Юқоридаги мисоллардан кўриш мумкинки, истак майли кўп ҳолларда модал феъллар билан келиб, хушмуомалалик мурожаатини кучайтиради ва таъкидлайди. Бу ўринда таъкидлаш лозимки, "мулоқот доирасида иложи борича ҳамкор-шерикни ҳижолат қилмаслик, унга рад этиш эркинлигини қолдириш ва хушмуомалик ҳолатини сақлаб қолишга ҳаракат қилиш лозим»⁸.

Таъкидлаш лозимки, ҳар бир расмий хатларнинг бошланишида ўзига хос қўлланиши лозим бўлган лисоний бирликлар бўлганидек, Расмий ёзма ҳужжатларнинг охириги тугал қисмларида ҳам расмий якуний хулосада қўлланиши лозим бўлган стандарт формулалар ва махсус сўз ва иборалар қўлланиши талаб этилади. Ёзма ишбилармонлик муомаласида доимий ўзгармас формулалар **хушмуомалалик** категориясини ифодалашда катта рол ўйнайди.

Демак, икки томонлама шериклик муносабатларнинг ниҳоясида кўпроқ расмий иборалар қўлланилади. Бу ҳолат, айниқса, хатнинг охиридаги махсус ёзма шакллари мисолида яққол намоён бўлади. Масалан,

Француз тилида расмий ишбилармонлик хатларининг хулосасида қуйидаги формулалар кўпроқ учраши кузатилади:

Je vous prie de (d') agréer... mes sentiments / mes salutations distingués(es) / dévoués(es) / les meilleurs(es) / respectueux(euses). / Примите мои наилучшие пожелания. Cordialement. | С уважением.

⁸Weinrich H. Textgrammatik der deutschen Sprache. Mannheim – Leipzig – Wien – Zürich: Bibliografisches Institut, Dudenverlag, 1993. - S. 257.

Très cordialement. / С большим уважением.

Salutations respectueuses. / С уважением.

Amicalement. / Искренне Ваш/твой.

Хулоса қилиш мумкинки, ишбилармонлик ёзишмаларида хушмуомалалик категориясининг намоён бўлиши алоҳида эмас, аксинча намоён бўлишнинг барча грамматик шаклларида хосдир (муомаладан, модал феъллардан фойдаланиш, илтимос, буйруқ, императив майли ва бошқалар).

Расмий иш хатларининг хусусиятлари шуни кўрсатадики, турли тилларда ёзилган расмий ишбилармонлик алоқалари матнларида маълум бир оралик масофани сақлаб туришда Хушмуомалаликнинг махсус қолипшаклларида фойдаланади. Бу ҳолат бизгарасмий ёзма ишбилармонлик алоқаларининг умумий европа одоб-ахлоқ меъёрларига асосланган ҳолда расмий ҳужжатларни ёзиш керак деган хулосага келишимизга имкон беради.