

<https://doi.org/10.47100/conferences.v1i1.1112>

## THE ROLE OF "KINDNESS" CATEGORY IN THE DEVELOPMENT OF THE CULTURE OF WRITTEN SPEECH

Жамолиддин Якубов

ЎзДЖТУ профессори

[shakhlo.shakhobiddinova.95@mail.ru](mailto:shakhlo.shakhobiddinova.95@mail.ru)

+998946455449

**Аннотация.** Мазкур мақоланинг мақсади франция ишбилармон вакилларининг ўзаро миллий-маданий расмий ёзма мулоқатларидаги 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.

**Аннотация.** Целью данной статьи является характеристика национально-культурных особенностей коммуникативного поведения представителей французского бизнес-сообщества и описание грамматических и лексических средств, которыми представлена категория вежливости в современной деловой коммуникации во французском языке.

**Ключевые слова:** национально-культурная норма, категория вежливости, коммуникант, коммуникация, социальное явление, речевой этикет, императив, конъюнктив.



**Annotation.** 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.

**Keywords:** national-cultural norm, categories of courtesy, communicant, communication, social phenomenon, speech etiquette, impetartive, conjunctival.

Учта тушунча замон ва макон танламайди. Буларсўзлаш, тинглашваанглашдир. Одамзот яралибдики, ўзаро муносабат жараёнида ана шу уч бирликка амал қилиб келинади. Бунинг намоён бўлиши ҳар бир халқнинг ўз менталитетига мос ва хос. Ўзаромуносабат, мурожаат қилиш жараёнидаги ўзни тутиш ва фикр алмашувлар **нутқ маданияти** тушунчасида уйғунлашади.

Мустақиллик туфайли халқимиз дунёга юз тутди ва жаҳон бизни таниди. Биз тарихимизда, маданиятимизга янгича назар билан қарай бошладик ҳамда ечимини кутаётган муаммоларни ижобий ҳал қилишга киришдик.

Барча соҳалар сингари она тилимиз ва у билан боғлиқ муаммолар ҳам аста-секин ечимини топмоқда. Хусусан, **нутқ маданиятига** доир масалаларни ҳал қилишда тилшунос олимларнинг меҳнатлари, изланишлари таҳсинга лойиқдир<sup>45</sup>.

Жонли нутқнинг икки қаноти бир-бирдан куч олади. Бу нутқ маданиятининг иккита кўринишидир. Муомала жараёни буларни пухта билиш, ўзлаштириш ва амалда муваффақиятли қўллашни тақозо этади. Бу оғзаки ва ёзма нутқ маданиятини эгаллашдир.

<sup>45</sup> Р. Расулов ва бошқ. Ўқитувчи нутқи маданияти ва нотиклик санъати. Тошкент- 2020, -Б.3. Нутқ маданияти (Ўқув-методик қўлланма). – Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети. - Тошкент 2004.



Оғзаки ва ёзма нутқ аслида, бир-бирини тўлдиради, бойитади. Ҳар икала нутқнинг имконияти ва қамровини билмаган нотик на унисиди зўр, на бунисиди.

Нутқни ёзма равишда баён этиш қадимдан қўлланиб келинган. Муншийлар, котиблар ва алломалар бусанъатни юқоридаражага кўтарганлар. Ёзма ва оғзаки нутқнинг жилоси тафаккур машқларидир. Шу ҳақдасўзюритиб, профессор Нусратилло Жумаев ёзади: «ёзма нутқ билан шуғулланмаган нотик нутқнинг ривожини суст, сайқал топиши қийин кечади. Унинг сўз бойлиги, ифода имкониятлари чекланган бўлади».

Оғзаки ва ёзма нутқнинг ўзаро боғлиқлиги уларнинг шаклланиш жараёнидагина эмас, балки тараққий этишида, сайқал топишида муҳим ҳам муқимдир.

Нутқий маҳоратнинг икки омили бор. Биринчи нутқ хусусиятларини билиш бўлса, иккинчиси нутқ техникасини эгаллашдир. Нутқнинг тўғрилиги, аниқлиги, мантиқийлиги, софлиги, бойлиги, ифодавийлиги, таъсирлилиги, жўялилиги, мақсадга мувофиқлиги унинг хусусиятларини ташкил этса, оғзаки нутқдаги овоз, дикция, пауза, урғу, оҳанг, интонация, ёзма нутқдаги тиниш белгилари силсиласи нутқий техникадир.

Рим нотиғи Марк Тулий Цицерон “Қалбҳарорати билан суғорилмаган эҳтироссиз нутқ ҳеч нарсага ярамайди.” дейди. Тўғри, тингловчига айтилган ҳиссиз калом гўёки, тузсиз таом едиргандек гап. Шунга монанд ҳолда, маънавият ва маърифатнинг фидойи, толмас тарғиботчиси иқтидорли шоира, воиза Турсуной Содиқованинг фикрларига эътибор беринг: “Воизнинг юраги булбулзор, бўғзида оҳанг қайнайди. Воизнинг нутқи юракларни эритувчи бир қўшиқдай: авжлари титроқли, сўзлари камалак рангли, овоз пардалари қочиримларга бой бўлиши керак. Воиз дафтарга тўпланган ҳужжатлар, китоблардан кўчирилган иқтибослар ёрдамида мавзу ёритиб борувчи нотик эмас, минбарда муолажа олиб бораётган табибдир”.



Бу мулоҳазалар замирида таълим-тарбиянинг таъсирчанлигига тааллуқли талаблар тараққиётимиз тарзиёқаниг адаъват бор. Тарғибот ва ташвиқотнинг таъсирли кучисиз мақсад тўла англашилмаслиги аён.

Француз адиби Антуан Сент-Экзюперининг “Бу дунёдаги бирдан-бир ҳақиқий неъмат одамларнинг бир-бири билан мулоқотидир”, -деган фикрида теран маъно бор. Таълим талаби нутқ билан, тарбия талаби хулқ билан боғлиқ экан, шахс маънавияти, муомала маданияти, муомала сирлари ва одоб масаласи ҳар қачонгидан ҳам долзарблик касб этаверади. Муомала “тарозиси”нинг икки палласи бўлиб, бири хулқ, иккинчиси нутқдир.

Бизнинг юксак маънавий эҳтиёжларимиздан бири - бу мулоқотга бўлган эҳтиёждир. Кишилар мулоқотга киришар экан, савол бериш, буйруқ, илтимос қилиш, бирор нарсани тушунтириш билан бирга ўз олдида бошқаларга таъсир этиш, шу нарсани уларга тушунтириш жараёнида нутқ маданияти бўлган **хушмуомалалик** категориясини қўллашни мақсад қилиб қўяди.

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”*. Бақара сураси 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 қилишдир<sup>46</sup>. Шу муносабат билан, хушмуомалалик категориясини таҳлил қилиш, шубҳасиз, ишбилармонлик ва профессионал мулоқот шароитида қизиқиш уйғотади. Ғарбий Европа мамлакатларидаги хушмуомалалик категориясини тушунишда умумий қонуниятлар, қоидаларга амал қилиш ва фарқларни аниқлаш, самарали ишбилармонлик алоқаларини таъминлашга ёрдам бериш катта аҳамиятга эга.

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 очиқ беришдан иборат.

**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"<sup>47</sup>.

<sup>46</sup>Самохина Т. С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств: учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации. М.: Р.Валент, 2005. -10 с.

<sup>47</sup>Азимов Е. Г., Шукин А. Н. Словарь методических терминов (теория и практика преподавания языков). СПб.: Златоуст, 1999. - 472 с.



Тилга оид хушмуомалалик коммуникаторлар учун "нафақат бири-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»<sup>48</sup>. Ижтимоий муомаланинг кўтарилаётган тури (бўйсунувчидан бошлиққача) ҳужжатлари ва тушаётган алоқа тури билан хатлар 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 субжонктив 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 туради<sup>49</sup>.

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, суҳбатдошлар билан алоқа ўрнатиш, танланган оҳангда алоқани сақлаш ва тўхтатиш учун жамият томонида қабул қилинган ва белги

<sup>48</sup> Соловьева И. В. Репрезентация категории вежливости в современном немецком языке: дисс. ... к. филол. н. М., 2000. 196 с.

<sup>49</sup> 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.



кўйилган миллий ўзига хос *стереотипли, барқарор алоқа формуллари тизими* сифатида тушунилади"<sup>50</sup>.

Расмий ёзма ҳужжатларда **хушмуомалалик** нутқи одоб-ахлоқ қоидалари асосида турли тил даражаларида, жумладан, лексик, грамматик, услубий доиралар амалга оширилиши мумкин. Масалан, Кишилик 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)** кишилик 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 томон бир-бирлари билан яқиндан танишиб дўстлашиб кетган ҳолдагина улар бир —бирларига **Tu** шаклида расмий муружаат 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... /*

<sup>50</sup>Формановская Н. И. Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты. Изд-е 5-е. М.: URSS, 2015. 160 с.



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

**Дўстлик** табриги:

**Француз тилида:** *CherTony,*

*C'est avec beaucoup de Bonheur, mais aussi le sentiment, enfin, de te voir arriver la ou 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 алақачон лойиқ эдинг.*

Кўпгина тадқиқотчилар таъкидлашларича, ҳозирги босқичда ёзма ишбилармонлик алоқаларида қатъий расмий хушмуомалаликдан яқинлик симуляциясига ўтиш, ҳиссий оҳанг, бу ҳам олмошларнинг ишлатилишига, ҳам адресантга мурожаат қилиш шаклларига таъсир кўрсатди. Масалан, узокроқ алоқада расмий мурожаатдан оддий мурожаатга ўтиш : *Француз тилида расмий мурожаат ўрнига оддий саломлашиш кузатилади Cher/Chère сўзлари ўрнига оддийгина Bonjour<sup>51</sup>.*

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

<sup>51</sup>Полякова 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.





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

*Nous vous prions (instamment) de ((Убедительно) nous envoyer / faire parvenir / adresser / просим Вас) livrer dans les plus brefs délais /*

*Veillez bien (Пожалуйста) (выслать/предоставить нам как можно скорее)*

*Nous vous prions de bien vouloir (Просим Вас) nous renseigner sur... / nous informer*



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 тилидаистак майли** расмий хужжатларда яъни ишбилармонлик ёзишмаларида кенг қўлланилади. Жумладан, француз ва рус тилларида расмий ёзишмалар жараёнида энг кўп қўлланиладиган конструкциялар куйидагилардан иборат:

*Pourriez-vous... / Не могли бы Вы...*

*Voudriez-vous... / Не могли бы Вы...*

*Nous aimerions... / Мы бы хотели...*

Айтиш жоизки, истак майли хушмуомалаликни ифодалашдаги функцияси бир оз чегараланади. Юқоридаги мисоллардан кўриш мумкинки, истак майли кўп ҳолларда модал феъллар билан келиб, хушмуомалалик муурожаатини кучайтиради ва таъкидлайди. Бу ўринда таъкидлаш лозимки, "мулоқот доирасида иложи борича ҳамкор-шерикни ҳижолат қилмаслик, унга рад этиш эркинлигини қолдириш ва хушмуомадлик ҳолатини сақлаб қолишга ҳаракат қилиш лозим»<sup>52</sup>.

Таъкидлаш лозимки, ҳар бир расмий хатларнинг бошланишида ўзига хос қўлланиши лозим бўлган лисоний бирликлар бўлганидек, Расмий

<sup>52</sup>Weinrich H. Textgrammatik der deutschen Sprache. Mannheim – Leipzig – Wien – Zürich: Bibliografisches Institut, Dudenverlag, 1993. - S. 257.



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, хатининг охиридаги махсус ёзма шакллари мисолида яққол намоён бўлади. Масалан,

**Француз тилида** расмий ишбилармонлик хатларининг хулосасида куйидаги 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.*

*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 шаклларига 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 қолип шаклларида фойдаланади. Бу ҳолат бизга расмий ёзма ишбилармонлик алоқаларининг умумий европа одоб-ахлоқ меъёрларига асосланган ҳолда расмий ҳужжатларни ёзиш керак деган хулосага келишимизга имкон беради.

Сўзимиз охирида шайх Саъдийнинг ушбу мисраларини келтирмоқчиман:



*Ширин сўзли шилгай душман пўстини, Дагал сўзли душман қилгай дўстини.*

Шоир огоҳлантирганидек, ширин ва гўзал муомаламиз ила душманмизни дўстга айлантириш барчамизга насиб этсин.

