

**YAPON BIZNES YOZISHMALARIDA DIREKTIV IFODALARNING
XUSHMUOMALALIK MEXANIZMLARI****Nadira Xalmurzaeva**

Filologiya fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti

Doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.20543295>

ANNOTATSIYA. Maqolada yapon biznes yozishmalarida direktiv ifodalarning xushmuomalalik mexanizmlari tahlil qilinadi. Ishbilarmonlik yozishmalarida adresatdan ma'lumot yuborish, javob qaytarish, hujjatni tekshirish, belgilangan muddatgacha ma'lumot taqdim etish, masalani ko'rib chiqish yoki qaror bildirish so'raladi. Bunday yozma ifodalar mazmunan direktiv nutqiy aktlar hisoblansa-da, yapon biznes diskursida ular ko'pincha bevosita buyruq yoki qat'iy talab shaklida emas, balki hurmat ifodalari, nominalizatsiya, konstruksiyalar, ehtiyotkor so'roq shakllari va standart etiket turg'un birikmalari orqali voqelanadi. Maqolada yapon biznes yozishmalarida uchraydigan real va normativ turg'un birikmalar tahlilga tortiladi. Tahlil natijalari yapon biznes yozishmalarida direktivlik ochiq buyruqdan ko'ra muloyim iltimos, hurmatli so'rov, rasmiy murojaat va adresatga e'tibor bildiruvchi turg'un birikmalar orqali ifodalanishini ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: yapon tili, biznes yozishmalari, direktiv nutqiy akt, yozma nutq, keygo, xushmuomalalik, konstruksiya, nominalizatsiya, pragmatika, ishbilarmonlik diskursi.

Kirish

Zamonaviy ishbilarmonlik muloqotida yozma kommunikatsiyaning o'rni tobora ortib bormoqda. Elektron xatlar, rasmiy xabarlar, ichki korporativ yozishmalar, loyiha bo'yicha kelishuvlar, hisobot yuborish, hujjatni tasdiqlatish, muddat belgilash, javob talab qilish kabi holatlar ish jarayonining ajralmas qismiga aylangan. Bunday yozma nutqda so'zlovchi, aniqrog'i, xat muallifi ko'p hollarda adresatdan muayyan harakatni bajarishni kutadi. U hujjatni ko'rib chiqishni, ma'lumotni tasdiqlashni, javob yuborishni, belgilangan muddatgacha fayl taqdim etishni, taklifni muhokama qilishni yoki qaror bildirishni so'raydi. Demak, biznes yozishmalarida direktiv nutqiy aktlar faol qo'llanadi.

Biroq yapon biznes yozishmalarida direktivlik ochiq buyruq yoki qat'iy talab shaklida berilishi kam uchraydi. Yapon ishbilarmonlik madaniyatida yozma murojaat adresatning maqomi, tashkilot ichida yoki tashqarisidagi o'rni, ijtimoiy masofa, rasmiylik darajasi va muloqotdagi hurmat tamoyili bilan bog'liq holda quriladi. Shuning uchun "javob bering", "tekshiring", "yuboring", "ko'rib chiqing" mazmuni ko'pincha 「返信してください」, 「確認してください」 kabi to'g'ridan-to'g'ri shakllar bilan emas, balki 「ご返信いただけますと幸いです」, 「ご確認のほどよろしく願いいたします」, 「ご検討くださいますようお願い申し上げます」 kabi muloyimlashgan turg'un birikmalar orqali ifodalanadi.

Ushbu maqolada xushmuomalalik mexanizmi deganda adresatdan harakat talab qilish jarayonida direktivlikning ochiq buyruq yoki qat'iy talab shaklidan hurmatli, bilvosita, nominallashgan, yoki etiketlashgan ifodaga o'tkazilishi tushuniladi. Bu jarayonda direktiv nutqiy aktning asosiy maqsadi saqlanadi, ammo uning adresatga ko'rsatadigan nutqiy bosimi yumshatiladi. Shu nuqtayi nazardan, yapon biznes yozishmalarida xushmuomalalik grammatik shakl, leksik tanlov, etiket turg'un birikmasi va adresatga nisbatan hurmat ifodasining birgalikda ishlashi orqali amalga oshadi.

Mazkur maqolaning dolzarbligi yapon biznes yozishmalarida direktiv nutqiy aktlarning faqat grammatik shakl bilan emas, balki yozma etiket, hurmat ifodasi, lik, nominallashuv va adresatga e'tibor bildirish mexanizmlari bilan bog'liq holda voqelanishini ko'rsatish zarurati bilan belgilanadi. Og'zaki muloqotda intonatsiya, yuz ifodasi, pauza, vaziyat va javob reaksiyasi direktivlikni yumshatishga yordam berishi mumkin. Yozma biznes muloqotida esa bunday paralingvistik vositalar cheklangan bo'ladi. Shu sababli yapon yozma biznes nutqida xushmuomalalik asosan lisoniy va turg'un birikmali vositalar orqali amalga oshadi.

Maqolaning maqsadi yapon biznes yozishmalarida direktiv ifodalarning xushmuomalalik mexanizmlarini tahlil qilishdan iborat. Ushbu maqsaddan kelib chiqib, maqolada direktiv ifodalarning yozma nutqda qanday shakllanishi, ularda hurmat va muloyimlik qanday vositalar orqali berilishi, adresatdan talab qilinayotgan harakat qay tarzda yumshatilishi va yozma biznes diskursida 「お願い」 turg'un birikmasi, konstruksiyalar hamda nominallashgan ifodalar qanday pragmatik vazifa bajarishi ko'rib chiqiladi.

Maqola dissertatsiya doirasidagi umumiy mavzuga bog'liq bo'lsa-da, uning asosiy yangiligi yoki yakuniy modeli ochib berilmaydi. Tadqiqot faqat yozma biznes yozishmalaridagi ayrim tipik direktiv turg'un birikmalarning sotsiopragmatik va pragmatik xususiyatlarini tahlil qilishga qaratilgan.

Adabiyotlar tahlili va metodologiya

Direktiv nutqiy aktlar haqidagi nazariy qarashlar J. Austin [1] va J. Searle [2] tomonidan asoslangan nutqiy aktlar nazariyasi bilan bog'liq. Austin til orqali harakat amalga oshirilishini ko'rsatgan bo'lsa, Searle direktivlarni adresatni muayyan harakatni bajarishga undaydigan illokutiv aktlar sifatida talqin qiladi. Biznes yozishmalarida “javob yuboring”, “ko'rib chiqing”, “tasdiqlang”, “to'ldiring”, “taqdim eting” kabi mazmunlar ana shu direktivlik doirasiga kiradi.

Pragmalinvistik yondashuvda nutqiy birlikning qiymati faqat uning lug'aviy yoki grammatik ma'nosi bilan belgilanmaydi. Sh. Safarov ta'kidlaganidek, lisoniy birlik nutq jarayonida so'zlovchi maqsadi, tinglovchi yoki adresat idroki va kommunikativ vaziyat bilan bog'liq holda faollashadi [4]. Bu yondashuv yozma biznes xatlardagi 「ご確認のほどよろしくお願います」 kabi turg'un birikmalarni oddiy etiket qolipi sifatida emas, balki adresatdan muayyan harakatni kutishni bildiruvchi pragmatik vosita sifatida tahlil qilish imkonini beradi.

Yapon tilshunosligida hurmat ifodalari, keygo va muloyimlik muammosi alohida o'rin tutadi. P. Brown va S. Levinson tomonidan ilgari surilgan “negativ yuz” (negative face) tushunchasi va nutqiy bosimni kamaytirish strategiyalari yozma nutqda ham markaziy vazifa bajaradi [3]. M. Usami yapon muloqotida xushmuomalalikni diskurs doirasidagi munosabatni tashkil etuvchi omil (Discourse Politeness) sifatida talqin etadi [6]. S. Dunn esa korporativ etiket mashg'ulotlarida ushbu strategik qoliqlarning o'rgatilishini tahlil qilgan [5].

Yozma biznes nutqda direktivlik og'zaki nutqqa nisbatan boshqacha namoyon bo'ladi. Og'zaki muloqotda so'zlovchi nutqiy maqsadini intonatsiya, pauza, mimika orqali yumshatishi mumkin. Yozma nutqda esa muloyimlik asosan leksik-grammatik vositalar, tayyor turg'un birikmalar va ehtiyotkor savol qoliplari orqali beriladi.

Yapon ish xatlariga oid tadqiqotlardan S.D. Efimenko xushmuomalik shakllarining leksik-grammatik jihatlari o'rgangan [7]. R. Takahashi yapon va rus ishbilarmonlik yozishmalari tarjimasida munosabatni saqlashga qaratilgan turg'un birikmalar muhimligini ta'kidlaydi [8]. N.A. Alferenko va A.P. Yakovleva direktiv nutqiy aktlarda xushmuomalalik prinsipining amalga oshirishini tahlil qilgan [9]. O'zbek ish yuritish an'anasida ham xizmat xatlari muayyan strukturaga ega ekani “Davlat tilida ish yuritish” amaliy qo'llanmasida alohida qayd etilgan [10].

Maqolada sotsiopragmatik tahlil, nutqiy aktlar tahlili va yozma diskurs tahlili usullaridan foydalanildi. Tahlil uchun yapon biznes yozishmalariga oid 6 ta internet-manba, 2 ta yapon

o'quv-amaliy qo'llanmasi va nazariy tadqiqotlar asosida 18 ta direktiv turg'un birikma saralandi. Maqolada ulardan 9 tasi asosiy tahlil materialisi sifatida tanlandi.

Empirik materiallar shartli ravishda besh guruhga ajratildi: hujjat yoki ma'lumotni tekshirishga qaratilgan 「ご確認」 turg'un birikmalari; javob yuborishni so'rashga qaratilgan 「ご返信」 va 「ご回答」 turg'un birikmalari; rasmiy hujjat yoki ma'lumot taqdim etishga qaratilgan 「ご記入のうえ、ご提出ください」 tipidagi ko'rsatmalar; adresatning bandligini hisobga oluvchi 「お手すきの際に」 va 「ご多忙中とは存じますが」 tipidagi birliklar; masalani ko'rib chiqish yoki qaror bildirishni so'rashga qaratilgan 「ご検討くださいますようお願い申し上げます」 tipidagi yuqori rasmiy turg'un birikmalar.

Natijalar

Yapon biznes yozishmalarida eng faol direktiv turg'un birikmalardan biri 「ご確認」 asosidagi ifodalardir. Yapon biznes e-mail uyushmasi (日本ビジネスメール協会) tomonidan berilgan namunada quyidagi ifoda uchraydi:

「添付ファイルのご確認をお願いいたします」

Tenpu fairu no go-kakunin o onegai itashimasu.

– Ilova qilingan faylni tekshirib berishingizni so'raymiz. [11]

Bu ifodada adresatdan aniq harakat – ilova qilingan faylni ko'rib chiqish kutilmoqda. Biroq harakat talabi 「確認してください」 shaklida emas, balki 「ご確認をお願いいたします」 turg'un birikmasi orqali berilgan. 「確認」 fe'liy harakat mazmunidan nominal shaklga o'tgan, 「ご」 prefiksi uni hurmatli rasmiy ifodaga aylantirgan, 「お願いいたします」 esa direktivlikni ochiq buyruqdan muloyim yozma iltimosga o'tkazgan.

Shu turg'un birikmaning yanada bilvosita va rasmiylashgan ko'rinishi sifatida quyidagi ifoda ham ishlatiladi:

「資料の内容をご確認のほど、よろしく願いいたします」

Shiryō no naiyō o go-kakunin no hodo, yoroshiku onegai itashimasu.

– Hujjat mazmunini ko'rib chiqishingizni so'raymiz. [11]

Bu ifodada 「のほど」 elementi muhim pragmatik vazifa bajaradi. U harakat talabini to'g'ridan-to'g'ri ifodalamay, uni bilvosita so'rovga aylantiradi va adresatga tushadigan nutqiy bosimni kamaytiradi.

Javob talab qilish bilan bog'liq direktivlar ham biznes yozishmalarining muhim qismidir. Blastmail biznes e-mail qo'llanmasida quyidagi ifoda keltiriladi:

「ご対応可能か、本日中にご返信いただけますと幸いです」

Go-taiō kanō ka, honjitsu-chū ni go-henshin itadakemasu to saiwai desu.

– Bugun ichida javob bersangiz, mamnun bo'lar edik. [13]

Bu ifodada adresatdan belgilangan muddat – “bugun ichida” javob berish kutilmoqda. To'g'ridan-to'g'ri talab o'rniga 「ご返信いただけますと幸いです」 turg'un birikmasi ishlatilgan. 「いただけます」 adresat harakatini so'zlovchi foydasiga bajariladigan iltifot sifatida ko'rsatadi, 「幸いです」 esa talabni minnatdorlik va umid mazmuniga yaqinlashtiradi.

「ご返信いただけますと幸いです」 turg'un birikmasi boshqa manbalarda ham javob so'rashning eng maqbul shakllaridan biri sifatida izohlanadi:

「ご返信いただけますと幸いです」

Go-henshin itadakemasu to saiwai desu.

– Javob bersangiz, mamnun bo'lar edik. [15]

Rasmiy veb-sahifalarda uchraydigan yozma ko'rsatmalarda direktivlik nisbatan aniqroq namoyon bo'ladi. Masalan, Osaka shahri shartnomalar boshqarmasi sahifasida quyidagi rasmiy ko'rsatma berilgan:

「必要事項をご記入のうえ、広告原稿と共に郵送またはメールにて下記までご提出ください」

Hitsuyō jikō o go-kinyū no ue, kōkoku genkō to tomo ni yūsō mata wa mēru nite kaki made go-teishutsu kudasai.

– Zarur ma'lumotlarni to'ldirib, reklama matni bilan birga pochta yoki e-mail orqali quyidagi manzilga taqdim eting. [14]

「ご記入」 va 「ご提出」 shakllari harakatlarni hurmatli yozma rasmiy nutq doirasiga kiritadi. 「～のうえ」 konstruksiyasi harakatlar tartibini belgilaydi. 「ください」 shakli esa aniq ko'rsatmani muloyim talab shaklida beradi. Yozma rasmiy diskursda direktivlik ko'pincha protsessual ko'rsatma shaklida voqelanadi.

Biznes yozishmalarida adresatning bandligini hisobga oluvchi turg'un birikmalar ham direktivlikni yumshatishda muhim vazifa bajaradi:

「ご多忙のことと存じますが、お手すきの際に以下の書類をご確認いただけますと幸いです」

Go-tabō no koto to zonzimasu ga, otesuki no sai ni ika no shorui o go-kakunin itadakemasu to saiwai desu.

– Band ekaningizni tushunaman, vaqtingiz bo'lganda quyidagi hujjatlarni ko'rib chiqsangiz, mamnun bo'lar edik. [17]

Bu ifodada direktivlik bir necha vosita orqali yumshatilgan. 「ご多忙のことと存じますが」 adresatning bandligini oldindan tan oladi. 「お手すきの際に」 harakatni adresatga qulay vaqtga bog'laydi.

Adresatga qo'shimcha harakat yuklanganda “yumshatuvchi kirish birliklari” (cushion words) faol qo'llanadi. Masalan:

「お手数ですが、申請書をご記入の上、ご提出ください」

Otesū desu ga, shinseisho o go-kinyū no ue, go-teishutsu kudasai.

– Mehnat bo'lsa ham, ariza shaklini to'ldirib, taqdim eting. [12]

Masalani ko'rib chiqish yoki taklifga munosabat bildirishga qaratilgan yozma direktivlarda 「ご検討」 turg'un birikmasi faol ishlatiladi:

「ご検討いただけますと幸いです」

Go-kentō itadakemasu to saiwai desu.

– Ko'rib chiqsangiz, mamnun bo'lar edik. [18]

Ushbu turg'un birikmaning yanada rasmiy va yuqori shakli quyidagicha:

「ご検討くださいますようお願い申し上げます」

Go-kentō kudasaimasu yō onegai mōshiagemasu.

– Ko'rib chiqishingizni iltimos qilamiz. [16]

Bu yerda 「くださいますよう」 shakli bevosita talabni bilvosita va hurmatli ko'rinishga o'tkazadi. 「お願い申し上げます」 esa yuqori rasmiylik va kamtarlik darajasiga ega.

Ba'zan yozma biznes nutqda adresatning qulayligini birinchi o'ringa qo'yadigan turg'un birikmalar ham qo'llanadi:

「ご都合のよい日時をご教示いただけますと幸いです」

Go-tsugō no yoi nichiji o go-kyōji itadakemasu to saiwai desu.

– Sizga qulay bo'lgan sana va vaqtni ma'lum qilsangiz, mamnun bo'lar edik. [19]

Muhokama

Yuqoridagi real biznes e-mail va rasmiy veb-matn misollari yapon biznes yozishmalarida direktivlikning bir nechta xushmuomalalik mexanizmi orqali ifodalanishini ko'rsatadi.

Birinchi mexanizm – nominalizatsiyadir. 「確認する」 o'rniga 「ご確認」, 「返信する」 o'rniga 「ご返信」 qo'llanishi harakatni bevosita fe'ldan rasmiy harakat nomi shakliga o'tkazadi. Bu, o'z

navbatida, buyruqlik darajasini kamaytiradi. Fe'l markazda turgandan ko'ra, harakat nomi va 「お願い」 turg'un birikmasi markazga chiqadi.

Ikkinchi mexanizm – konstruksiyalardir. 「いただけます」, 「くださいますよう」 kabi shakllar adresat harakatini so'zlovchi yoki tashkilot foydasiga bajariladigan yordam sifatida ko'rsatadi. Bunday konstruksiyalar direktivlikni majburiyat sifatida emas, balki hamkorlik va iltifot sifatida talqin qiladi.

Uchinchi mexanizm – クッション言葉, ya'ni nutqiy bosimni yumshatuvchi kirish turg'un birikmalaridir. 「恐れ入りますが」, 「お手数をおかけしますが」 kabi birliklar adresatga tushadigan yukni oldindan tan oladi va so'rovni yumshatadi.

To'rtinchi mexanizm – muddat va harakatni aniq ko'rsatish bilan birga muloyimlikni saqlashdir. 「本日中にご返信いただけますと幸いです」 kabi ifodalarda muddat aniq berilsa-da, nutqiy forma muloyimligi tufayli aniqlik va hurmat o'rtasidagi muvozanat ta'minlanadi.

Xulosa

Maqolada yapon biznes yozishmalarida direktiv ifodalarning xushmuomalalik mexanizmlari tahlil qilindi. Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, yozma biznes nutqda adresatdan muayyan harakat talab qilinsa-da, bu talab ko'pincha ochiq buyruq yoki qat'iy ko'rsatma shaklida emas, balki hurmatli so'rov, nominallashgan ifoda, konstruksiya va etiket turg'un birikmalari orqali beriladi.

Yapon yozma biznes diskursida direktiv nutqiy aktlar adresat maqomi, ijtimoiy masofa, rasmiylik darajasi va yozma etiket talablariga moslashtirilgan holda ifodalanadi. Shu sababli yapon biznes yozishmalarida direktiv ifodalarni tahlil qilishda grammatik shakl bilan birga nominalizatsiya, lik, hurmat prefikslari va adresatga e'tibor bildiruvchi kirish ifodalarini ham hisobga olish zarur.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Austin J. L. How to Do Things with Words. – Oxford: Clarendon Press, 1962. – 168 p.
2. Searle J. R. A Taxonomy of Illocutionary Acts // Language, Mind and Knowledge / ed. by K. Gunderson. – Minneapolis: University of Minnesota Press, 1975. – P. 344–369.
3. Brown P., Levinson S. C. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge: Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
4. Safarov Sh. Pragmalingvistika. – Toshkent, 2008. – 318 b.
5. Dunn C. D. Formal Forms or Verbal Strategies? Politeness Theory and Japanese Business Etiquette Training // Journal of Pragmatics. – 2011. – Vol. 43, No. 15. – P. 3643–3654.
6. Usami M. Discourse Politeness in Japanese Conversation: Some Implications for a Universal Theory of Politeness. – Tokyo: Hituzi Syobo, 2002. – 342 p.
7. Efimenko S. D. Leksicheskoye-grammaticheskie aspekty form vezhlivosti v yaponskom delovom pis'me // Sovremennoye pedagogicheskoye obrazovanie. – 2021. – № 5. – S. 213–216. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/leksicheskoye-grammaticheskie-aspekty-form-vezhlivosti-v-yaponskom-delovom-pisme>
8. Takahashi R. Osobennosti perevoda yaponskoy i russkoy delovoy perepiski // Forum molodykh uchennykh. – 2017. – № 11 (15). – S. 970–978. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-perevoda-yaponskoy-i-russkoy-delovoy-perepiski>
9. Alferenko N. A., Yakovleva A. P. Realizatsiya printsipa vezhlivosti v direktivnykh rechevykh aktakh // Vestnik ChGPU. – 2008. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/realizatsiya-printsipa-vezhlivosti-v-direktivnykh-rechevykh-aktakh>

10. Aminov M., Madvaliyev A., Mahkamov N., Mahmudov N., Odilov Yo. Davlat tilida ish yuritish: amaliy qo'llanma. – Toshkent: O'zbekiston nashriyoti, 2020. – 528 b.
- 11. Tahlil materiallari:**
12. 日本ビジネスメール協会. ビジネスメールに適した依頼のフレーズ集 // ビジネスメールの教科書. – URL: <https://business-mail.jp/phrase/11722>
13. 日本ビジネスメール協会. ビジネスメールに適した依頼のクッション言葉のフレーズ集 // ビジネスメールの教科書. – URL: <https://business-mail.jp/phrase/11737>
14. Blastmail. 「お願いメール」の正しい書き方とは？相手を不快にさせないポイントも解説！ – URL: <https://blastmail.jp/blog/mail/request-email>
15. 大阪市契約管財局. 契約管財局ホームページ及び電子調達システムホームページのバナー広告を募集します. – URL: <https://www.city.osaka.lg.jp/keiyakukanzai/page/0000090640.html>
16. Eigobu. 「ご返信いただけますと幸いです」の意味と使い方をメール例文つきで解説. – URL: <https://eigobu.jp/magazine/gohenshinitadakemasutosaiwaidesu>
17. Eigobu. 「ご検討くださいますようお願い申し上げます」の意味と使い方. – URL: <https://eigobu.jp/magazine/gokentoukudasaimasuyouonegaimoushiagemasu>
18. Chatwork. 「お手すきの際に」は敬語？正しい使い方や意味、言い換え表現. – URL: https://go.chatwork.com/ja/column/business_chat/business-chat-271.html
19. Nomad Salaryman. 「ご検討くださいますようお願い申し上げます」意味と使い方・例文. – URL: <https://nomad-salaryman.com/gokentou-kudasaimasuyou/>
20. Mail Marketing Lab. 相手をイラッとさせない依頼／お願いメールの正しい書き方. – URL: <https://mailmarketinglab.jp/hinsyutuhyougen-iraimail-kakikata/>
21. Bunka Shingikai. Keigo no shishin. – Tokyo: Bunkachō, 2007. – 99 p.