

Aytəmiz Abbasova
Azərbaycan Dillər Universiteti

İŞ SÖHBƏTLƏRİNDƏ NƏZAKƏTSİZLİK MƏQAMLARI

Açar sözlər: *nəzakətsizlik, səthi nəzakətsizlik, birbaşa nəzakətsizlik, nəzakətsiz davranış, kontekst*

Key words: *impoliteness, superficial (mock) impoliteness, inherent impoliteness, impolite behavior, context*

Ключевые слова: *невежливость, поверхностная (притворная) невежливость, врожденная невежливость, невежливое поведение, контекст*

Giriş. Nəzakətsizlik kateqoriyası ədəbsiz ifadələrin işlənməsi nəticəsində təzahür edən linqvo-praqmatik kateqoriyadır. Ədəbsiz ifadələr bir çox yerlərdə işlədildiyi kimi, iş yerlərində də istifadə edilməsi mümkün haldır. Belə ifadələr adətən gərgin situasiyalarda təzahür edir. İş söhbətlərində nəzakətsizlik işçilərin ünsiyyət zamanı işlətdikləri ifadəyə və davranışa diqqət etməmələri nəticəsində yaranır. İş yerlərində nəzakətsizlik halları işçilər, işçi və müdir arasında olur və işçilərin müdirə eyni zamanda, müdirin işçiyə etdiyi nəzakətsizlik həmsöhbətlər tərəfindən fərqli şəkildə qəbul edilir.

İş yerlərində nəzakətsizliyin müxtəlif formada olması iş yerində hansı fərdin nəzakətsiz davranış və ya danışığı yerinə yetirməsindən asılıdır. İş yerlərindəki fərdlər müdirdən başlayaraq kiçik vəzifələri icra edən işçilərə qədər olan şəxslər nəzərdə tutulur. Nəzakətsiz müzakirələrin əksəriyyəti müdirlərin öz tabeliyində olan işçilərə qarşı etdiyi mühakimələr, yaxud işçilərin uyğun olmayan davranışlarıdır [2]. Tədqiqatçı Şnurr belə halları (müdirlərin işçilərə qarşı nəzakətsizliyi) neqativ dəyərləndirmə və nəzakətsiz davranışdan daha çox, siyasi, səthi davranış kimi təhlil edir. Tədqiqatçı (Şnurr) bu fikrini belə əsaslandırır ki, işçilərin reaksiyası onların öz müdirlərinin mühakiməsini səthi (siyasi) deyil, birbaşa nəzakətsiz davranış kimi dəyərləndirmələrini ifadə edən bir göstərici kimi təmin etmir [3]. Qeyd edilən bu fikri təhlil etsək görürük ki, yaranmış situasiyada müdir tam haqlıdır. Əgər işçi işə gecikərsə və buna görə müdir tərəfindən məzəmmət edilərsə, müdirin işçiyə ünvanladığı sözlər işçi tərəfindən həqiqi nəzakətsizlik kimi qəbul etməsini şərtləndirən bir dəlil, bir göstərici yoxdur. Yəni işə gecikib və iş qaydalarına riayət etməməsi nəticəsində məzəmmət edilməsi qəbul ediləndir.

Ümumiyyətlə, çox az işçi belə situasiyaları birbaşa nəzakətsiz davranış kimi dəyərləndirir, əksəriyyəti isə bunu səthi nəzakətsizlik kimi qəbul edir, ona görə də birbaşa nəzakətsiz davranış kimi dəyərləndirilmir. Eyni hal, yəni müdirin tabeliyində olan işçilərə qarşı etdiyi səthi nəzakətsizlik kimi qəbul edilən davranış işçilər tərəfindən edilərsə belə hallar neqativ, əslə nəzakətsizlik kimi qəbul edilir. Bu cəhətləri nəzərə alaraq Şnurr iş yerlərində baş verən nəzakətsizliyi iki qrupa bölür.

1. Səthi nəzakətli, yaxud siyasi davranışı ifadə edən müzakirələr: belə müzakirələr formaca nəzakətli görünsə də, əslində nəzakətsiz və kobud məzmunu əhatə edir. Fikrimizcə, belə müzakirələrdə nəzakətsizlik dolayısı yolla ifadə olunur.

2. Birbaşa, yaxud anadangəlmə nəzakətsizliyi ifadə edən müzakirələr: belə müzakirələrdə işlədilən ifadələr birbaşa nəzakətsizlik kimi qəbul edilir. Növbəti bölmədə hər iki qrup haqqında izahlar və nümunələr daha ətraflı verilir.

Şnurun iş yerlərindəki danışıqlarda nəzakətsizliklə bağlı təsnifatına görə birinci qrup formaca nəzakətli, məzmunca nəzakətsizliyi ifadə edən müzakirələri əhatə edir. Birinci qrupa aid Şnur bir sıra nümunələr göstərmişdir və bu nümunələr kontekst daxilində üstünlük təşkil edən normaların əhəmiyyətini göstərir, yəni ilk baxışdan çox nəzakətli davranış kontekst daxilində nəzakətsizliyə nümunə ola bilər. Məsələn: Vellinqton zavodunda mavi yaxalıqlı işçilərin arasındakı ünsiyyətlərdən birinə diqqət edək: Cineta bölmə kordinatoru vəzifəsini icra edir və o, öz komanda üzvü Peterlə zavodun iç (xidməti) telefonu ilə danışır.

Kontekst: Vellington fabriki, məhsulu qablaşdırma vaxtı. Bölmə rəhbəri, Cineta nəzarət otağındakı Peterə qablaşdırma işində komandanı yeniləməyi tapşırır.

C: Copy control copy control+ (Nəzarəti yerinə yetirin)

P: Oh+good afternoon, where have you been+ (O! Günortanız xeyir, haralardasız?)

C: Who wants to know? (Kim bilmək istəyir?)

P: Well we do+++ (yaxşı edərik.)

C: Wait and we'll get back to you. (Gözlə biz sənə qayıdacağıq)

P: thank you very much for your information. (Məlumatınız üçün çox sağ olun.)

+ işarəsi söhbət zamanı fasiləni bildirir.

Cineta günlük rejim formulası daxilində Peterlə nəzarət otağı ilə əlaqə qurmaqla ünsiyyət qurur: Nəzarəti yerinə yetirin (Copy control). Petrin cavabı isə O! Hər vaxtın xeyir. Sən haralardaydın? (Oh+good afternoon where have you been+) Bu cümləyə əsasən şərh edə bilərik ki, Peter onun zəngini gözləyirmiş və tənqid kimi görünməsə də, kontekstə bu cümlə Cinetanın Peterlə əvvəllər əlaqə saxlamaq təəccübünü daha çox ifadə edir. Cinetanın “Kim bilmək istəyir?” (Who wants to know) cavabını verməsi rəhbərlik etdiyi komanda üzvləri arasında ünsiyyətin özünəməxsus tərzini göstərir. Bu zidiyyətli söhbət mübadiləsi belə komanda üzvləri (mavi yaxalıqlı komanda) üçün qəbul ediləndir. Ağ yaxalıqlı işçilər üçün belə söhbət mübadiləsi birbaşa nəzakətsizlik, kobudluq kimi anlaşılar. Bu fabrik kontekstində belə situasiya siyasi davranışa uyğun gəlir. Söhbətin maraqlı məqamlarından biri də Peterin Cinetaya harada olması ilə bağlı verdiyi suala onun (Cineta-nın) cavab verməməsi olmuşdu. Sualı cavablandırmadan imtina və Cinetanın iş fəaliyyəti ilə bağlı məlumatı bölüşməsi onun vəzifə gücünün hesabına etməsi kimi başa düşülür. Eyni zamanda Cinetanın (Who wants to know? Kim bilmək istəyir?) sualına Peterin (Well, we do. Yaxşı biz edərik.) cavabından sonra nəzərəçarpan fasilənin olması onun (Cinetanın) danışığı bəyənməməsi həmsöhbətinin öncədən verdiyi sualı cavabsız qoyması vəzifəcə daha yüksək olmasının bir göstəricisi kimi şərh edilir. Fasilədən sonra Cinetanın (Wait and we'll get back to you) “Gözlə, biz sənə qayıdacağıq” deməsi Peterin sualına daha bir narazılığını bildirir.

Söhbətin digər bir cəhəti yəni Peterin sonda söylədiyi fikir də maraqlıdır. Onun sonda söylədiyi fikir (Thank you very much for your information – “Məlumatınız üçün çox sağ olun.”) səthi nəzakətsizliyi ifadə edir, yəni formaca nəzakətli görünsə də, məzmunca nəzakətsizliyi bildirir. Əslində, istehzal bir tərzdə deyilən

fikir həddindən çox nəzakətli formada şərh edilən fikirdən fərqlənir. Sarkazm və ironiya linqvistik cəhətdən fon biliyi və kontekstə əsaslanır [4]. Məsələn biz əgər Peterin son fikrini kontekstdən kənar götürsək, onun müdirinin davranışına əsəbiyini deyil, hörmətinin ifadə olunduğunu görəcəyik. Nümunə üzrə təhlilimizi yekunlaşdıraraq bildiririk ki, Peter söhbətin əvvəlindən başlayan narazılığını nəzakətli formada əslində isə səthi nəzakətsizliyi ifadə edən bir tərzdə qarşı tərəfə çatdırır [5]. Söhbət zamanı deyilən ifadələrin nəzakətsiz kimi qəbul edilməsi kontekstdən asılıdır [1].

İş söhbətlərinin təhlili üzrə təsnifatın birinci qrupu ilə bağlı təhlili ümumiləşdirərək, qeyd edək ki, bu tip söhbətlərdə nəzakətsiz yaxud kobud sözlərdən istifadə edilmir, yalnız kontekstə əsasən fikrin nəzakətsizliyi ifadə etdiyini şərh edə bilərik.

İş yerlərində baş verən ikinci qrup nəzakətsizlik birbaşa, yaxud anadangəlmə nəzakətsizliyi ifadə edən danışıqlardır. Belə kontekstdə adətən işçilərin müdiriə qarşı, yaxud müdirin tabeliyində olan işçilərə qarşı etdiyi birbaşa nəzakətsizlik nəzərdə tutulur. Məsələn:

Kontekst: Cok Smisi (Jock Smithy), əməkdaşlıq layihə komandasının meneceri, komandanın hesabat iclasına sədrlik edir. Bu iclasda komandanın tabeliyində olan müxtəlif yarımqruplar öz həftəlik işləri haqqında hesabat verirlər. Tabeliyində olan işçinin hesabatının sonunu dinləyərkən sədr, növbəti yarımqrup rəhbəri Mətə səslənir.

1. Vit: Friday would be perfect. (Cümə günü yaxşı olardı.)

2. Smi: Hey! Matt did you all get of your things completed by Friday(Hey! Mət, sən hər şeyi cümə gününə kimi tamamlamısan?)

3. Matt: I was just about to say if Mr Smitherson wasn't so rude as to interrupt um.... (Mən sadəcə cənab Simitersonun müdaxilə etməsini kobud bir davranış olub-olmaması ilə bağlı nəse deyərdim.

4. [general laughter] (iclas iştirakçılarının gülümsəməsi)

5. Matt: Ditto for me all the contents are there (with me) (Mənimlə bağlı olan işlər hamısı göz önündədir).

8. This week is fine (bu həftə əladır)

9. Tweak things with Tessa umm (Tesa ilə bağlı bəzi çatışmayan şeylər ...)

Bu nümunədə xoşagəlməz hal işçinin müdirin digər işçiyə qarşı etdiyi nəzakətsizliyi ifadə edən ittihamdan başlayır. Burada iclas rəhbəri, Smitin öz vəzifə haqqlarından istifadə edərək Vitin sözünü kəsməklə Mətə hesabat verməyi bildirir. Mət isə danışığa başlayanda iclas rəhbərinin Vitə qarşı olan davranışını açıq-aşkar vurğulaması tədqiqatçı Şnurun təsnif etdiyi ikinci qrup nəzakətsizliyi ifadə edir. Bu söhbəti təhlil edərkən, burada birinci qrup nəzakətsizlik də görə bilərik. Məsələn, İclasda sədrin Vitin sözünü kəsməsi məqamı düşünürük ki, birinci qrup nəzakətsizliyə aiddir. Nəticə etibarı ilə, iş söhbətlərinin təhlili zamanı üzə çıxan ikinci qrup nəzakətsizlik qəbul edilməyən ifadələrin birbaşa ünvanlanmasını ifadə edir [5].

Ümumiyyətlə, iş yerlərindəki söhbətlərdə baş verən nəzakətsizliyin təsnifatının iki qrupa bölünməsi Conatan Qalpeperin nəzakətsizliyin təsnifatının iki qrupa bölünməsinə uyğun gəlir. Belə ki, Qalpeperin təsnifatında saxta nəzakətsizlik birinci növ kateqoriyaya, anadangəlmə nəzakətsizlik isə ikinci qrup nəzakətsizliyə uyğun gəlir[1]. Deməli, Qalpeperin və Şnurun təsnifatlarında bu məsələ ilə eyni

fikirdədirlər. Fərq yalnız odur ki, Qalpeperin təsnifatı bütövlükdə nəzakətsizlik kateqoriyasına aid edilir, Şnur təsnifatı isə iş söhbətlərində baş verən nəzakətsizliyə aid edilir.

Nəticə. İş yeri söhbətlərində nəzakətsizlik gərgin situasiya zamanı baş verir. Nəzakətsizliyi göstərən ifadələr iki formada işlədilə bilər: 1) formaca nəzakətli məzmunca nəzakətsizliyi göstərən ifadələr; 2) birbaşa nəzakətsizliyi ifadə edən sözlər.

Məzmunca nəzakətsizliyi bildirən ifadələr həmsöhbətlər tərəfindən fərqli qəbul edilir. Əgər belə ifadələr müdir tərəfindən işlədilsə, onda onun tabeliyində olan işçilər tərəfindən ötürü, səthi qəbul edilir. Əksinə hal olarsa, yəni işçi müdiri qarşı belə ifadələr işlədərsə bu hal birbaşa nəzakətsizlik kimi dəyərləndirilir.

Tədqiqatçı Şnurun iş yeri söhbətlərinin təhlili zamanı nəzakətsiz ifadələrin səthi, ötürü və ya birbaşa, həqiqi olduğu kimi qəbul edilməsi Qalpeperin saxta nəzakətsizlik və anadangəlmə nəzakətsizlik təsnifatına əsaslanır. Kontekstdən asılı olaraq ədəbsiz ifadələr saxta nəzakətsizliyi və ya həqiqi nəzakətsizliyi ifadə edir.

Ədəbiyyat:

1. D.Bousfield Impoliteness in Interaction. 2008. John Benjamins, Amsterdam
2. J.Culpeper Impoliteness: Using Language to Cause Offence. 2011. Cambridge: Cambridge University Press
3. J.Culpeper "Towards an anatomy of impoliteness", Journal of pragmatics 25, 1996, Elsevier publishing house Amsterdam, s. 352)
4. M.Haugh and D.Bousfield, Mock impoliteness, jocular mockery and jocular abuse in Australian and British English Michael, 2012, Journal of Pragmatics 44(9): Elsevier publishing house Amsterdam s.1121).
5. Stefanie Schnurr, Meredith Marra and Janet Holmes // "Impoliteness as a means of contesting power relations in the workplace" In: Bousfield, Derek and Locher, Miriam A., (eds.) Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice. Language, Power and Social Process [LPSP] (No.21). Berlin, Germany: De Gruyter Mouton, 2008 pp. 211-230.

Summary

CASES OF IMPOLITENESS IN WORKPLACE CONVERSATIONS

It is important to study the points where impoliteness occurs in workplace conversations and the reasons why it occurs. Impoliteness occurs as a result of not following conversational rules during communication in workplaces. Unpleasant situations in workplaces occur between employees and the manager, and it is important to analyze the cases of impoliteness of the employees to the manager and the manager to the employee at the same time. Different evaluation of unpleasant situations by interlocutors leads to understanding of the addressed opinion as superficial and inherent impoliteness. Inappropriate statements addressed to employees by the manager using his official power indicate superficial impoliteness. Inappropriate behavior by employees towards the boss is inherent impoliteness. In short, it is important to follow the rules of interaction in workplace conversations.

Резюме

СЛУЧАИ НЕВЕЖЛИВОСТИ В РАЗГОВОРЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Важно изучить моменты, в которых возникает невежливость в разговорах на рабочем месте, и причины, по которым это происходит. Невежливость возникает в результате несоблюдения разговорных правил при общении на рабочих местах. Неприятные ситуации на рабочих местах возникают между работниками и руководителем, и важно анализировать случаи невежливости работников к руководителю и руководителя к работнику одновременно. Различная оценка неприятных ситуаций собеседниками приводит к пониманию обращенного мнения как поверхностной и присущей им невежливости. Неуместные высказывания в адрес сотрудников со стороны руководителя с использованием своих служебных полномочий свидетельствуют о поверхностной невежливости. Неадекватное поведение сотрудников по отношению к начальнику является присущей им невежливостью. Одним словом, важно соблюдать правила взаимодействия в рабочих беседах.

***Rəyçi:** prof. Məsməxanım Qaziyeva*