

Mikakati ya Upole Katika Mawasiliano ya Wahudumu wa Magari ya Uchukuzi na Abiria katika lugha ya Kikamba.

Nicholas Kioko¹; Rose Mavisi²; Dr. Justus Muusya³

^{1,2,3} Catholic University of Eastern Africa, Kenya.

^{2,3} rosemasai@gmail.com , justusmuusya@gmail.com

Main Author Email: nicholaskioko42@gmail.com

IKISIRI

Upole ni hali ya msemaji kudhihirisha kuwa anajali hisia na mahitaji ya msikilizaji katika mazungumzo. Mikakati ya upole hutumiwa na washiriki wa mazungumzo kulainisha na kufanikisha mazungumzo yao. Makala hii inachanganua mikakati ya upole inayotumiwa na wahudumu wa magari ya uchukuzi wa umma wanapoingiliana na abiria katika mji wa Matuu kwa kuzingatia lugha ya Kikamba. Mji wa Matuu upo katika kaunti ya Machakos, kaunti ndogo ya Yatta. Sampuli ya utafiti huu ilichaguliwa kimakusudi. Data ya utafiti huu ilikusanywa katika vituo vitatu vya magari ya uchukuzi katika mji wa Matuu vilivyoteuliwa kimakusudi. Mtafiti aliwahoji wahudumu ishirini na wawili na abiria kumi na tano. Mazungumzo kati ya wahudumu wa magari na abiria yalirekodiwa kwa kutumia kinasa sauti. Njia ya uchunguzi ilitumika kuchunguza mbinu ishara za kuwasiliana kama vile ishara za uso. Kauli zilizo na mikakati ya upole zilinakiliwa na kuwekwa kwenye makundi matano ya mikakati ya upole ili kuchanganuliwa. Makundi hayo ni: Mkakati wa kuwa kwenye rekodi, mkakati chanya wa upole, mkakati hasi wa upole, mkakati wa kuwa nje ya rekodi na mkakati wa kutosema chochote. Utafiti huu uliongozwa na mihimili ya Nadharia ya Upole ya Brown na Levinson (1978, 1987). Matokeo ya utafiti huu yameonyesha kuwa wahudumu walitumia mikakati yote tano ya upole ili kulainisha mawasiliano kati yao na abiria. Mkakati chanya wa upole na mkakati hasi wa upole ndiyo iliyotumika kwa wingi na katika vituo vyote vitatu. Kupitia utafiti huu mtafiti anaamini kuwa washikadau katika sekta ya uchukuzi watapata maarifa kuhusu mbinu za kuwasiliana na abiria ili kutimiza malengo yao. Vile vile, kazi hii itasaidia kuboresha matumizi ya lugha kati ya wanajamii pamoja na kuongezea maarifa yaliyomo kuhusiana na taaluma ya isimujamii.

Maneno muhimu: Mikakati ya upole, Wahudumu wa magari na abiria.

How to cite this article in APA.

Kioko, N., Mavisi, R. & Muusya, J. (2021). Mikakati ya Upole Katika Mawasiliano ya Wahudumu wa Magari ya Uchukuzi na Abiria katika lugha ya Kikamba. *Editon Cons. J. Kiswahili*, 3(1), 315-334.

<https://doi.org/10.51317/ecjkisw.v3i1.282>

UTANGULIZI

Suala la upole katika jamii limejadiliwa na wasomi kutoka kote ulimwenguni. Baada ya utekelezaji wa sheria maarufu za Michuki (kupitia ilani ya kisheria Nambari 161 ya 2003) nchini Kenya kulikuwa na hali ya mpangilio katika shughuli za uchukuzi kwa muda. Lakini hali hiyo imerudi kwenye machafuko kwani wahusika hawazingatii sheria za trafiki na kuna utekelezaji mbaya wa sheria (Moraa, 2018). Mojawapo wa sheria za Michuki ni kuwa, madereva na utingo walitakiwa kuwa na nidhamu (Wizara ya Uchukuzi, 2009). Sekta ya uchukuzi imekumbwa na changamoto kama vile misongamano inayotokana na wingi wa magari na hivyo kusababisha ushindani mkubwa katika sekta hii. Hili linamaanisha kuwa, pana haja ya wahudumu wa magari ya uchukuzi kujenga na kudumisha uhusiano mwema na abiria ili kustahimili ushindani huo. Njia mojawapo ya kujenga uhusiano ni kupitia matumizi ya mikakati ya upole ili kuwashawishi abiria.

Kwa mujibu wa Brown na Levinson (1987), upole ni kuishi kwa njia ambayo inajaribu kuzingatia hisia za watu tunaoshiriki nao katika mazungumzo. Kiungo muhimu katika nadharia ya upole ni dhana ya uso ambao unamilikiwa na kila mtu. Uso ni picha ya mtu ya kibinafsi ambayo inapaswa kudumishwa na wengine katika mawasiliano. Kila mtu ana uso hasi na uso chanya. Mikakati ya upole hulenga kuimarisha uso chanya wa msikilizaji na kuepuka kuzuia uhuru wa msikilizaji wa kutenda na kutolazimishwa, yaani uso hasi.

Mapitio ya Maandishi

Kuna wasomi wengi ambao wametafiti kuhusu nadharia ya upole ya Brown na Levinson (1978, 1987) na kuchunguza suala la upole na mikakati yake katika kuchambua mawasiliano katika miktadha mbalimbali. Kwa mfano, Adewale (2018) alichunguza mikakati ya upole iliyotumiwa na madaktari katika kutoa huduma za afya kwa wagonjwa katika hospitali ya Chuo Kikuu cha Ibadan, Nigeria. Alitaka kuchunguza namna daktari hudadisi mgonjwa akitumia mikakati ya upole ili kuepuka

kumkwaza uso wake. Aligundua kuwa madaktari walitumia mikakati ya upole kama vile: Kuzungumza kwa heshima, kutoa ushauri, kuonyesha urafiki na kuzungumza kwa uwazi ili kuondoa uoga kwa wahusika na kuwafanya watoe habari zaidi kuhusiana na wanavyohisi ili kufanikisha matibabu. Utafiti wa Adewale ulichangia utafiti huu katika kuainisha mikakati ya upole. Kinyume na utafiti huu ambao unazingatia mazungumzo katika muktadha wa uchukuzi, utafiti wa Adewale unahusu mazungumzo katika muktadha wa matibabu.

Hidayati (2014) alitumia nadharia ya Brown na Levinson (1987) katika kuchunguza mikakati ya upole inayotumiwa na wahusika wakuu katika sinema ya *A Letter to Juliet*. Katika utafiti wake, Hidayati alilenga kubaini mikakati wa upole uliotumika zaidi na wahusika wakuu katika sinema hii pamoja na kubainisha miktadha ya matumizi ya mikakati ya upole na wahusika hawa. Hidayati alibainisha kuwa, wahusika walitumia mikakati hasi na chanya ya upole japo mikakati chanya wa upole ulitumika zaidi. Hidayati pia alibainisha kuwa, wahusika wakuu walitumia mikakati chanya wa upole zaidi wanapoingiliana na wahusika wasiofahamiana nao na wahusika wanaowazidi kwa umri. Hidayati mikakati ya upole katika sinema, utafiti wake ni tofauti na utafiti huu kwa sababu unahusisha sinema ambayo ni sanaa ya drama. Utafiti huu unahusu mazungumzo ya ana kwa ana katika muktadha wa uchukuzi. Matokeo ya utafiti huu yameonyesha kuwa wahudumu wa magari ya uchukuzi walitumia mikakati yote tano ya upole.

Pedzisai Mashiri (2001) alichunguza matumizi ya mikakati hasi wa upole (mfano wa ombi) katika mazungumzo ya wahudumu wa magari ya uchukuzi na abiria mjini Harare, Zimbabwe. Alitaka kujua namna matumizi ya ombi kama mikakati hasi wa upole yanavyohifadhi nyuso za abiria. Aligundua kuwa, wahudumu wa magari ya uchukuzi katika mji wa Harare hutumia kwa wingi ombi kwa njia ya heshima bila kulazimisha abiria. Utafiti wa Pedzisai

DOI: [10.51317/ecjkisw.v3i1.282](https://doi.org/10.51317/ecjkisw.v3i1.282)

Volume: 03 Issue: 01 | Oct-2021|

Received: 03.10.2021; Accepted 07.10.2021; Published on 30.10. 2021 at www.editonpublishing.org

Kioko, N., Mavisi, R. & Muusya, J., *Editon Cons. J. Kiswahili., Double –Blind Peer Reviewed Journal*

ISSN: 2663-9289

unahusiana na utafiti huu kimuktadha na pia ulichangia katika utafiti huu katika kuainisha mikakati ya upole. Mtafiti Pedzisai alizingatia lugha ya Kishona kinyume na utafiti huu ambao ulizingatia lugha ya Kikamba. Utafiti wake ulichunguza tu mkakati mmoja wa upole. Utafiti huu ulichunguza mikakati yote katika muktadha huo na kupata kuwa wahudumu wa magari ya uchukuzi walitumia mikakati yote tano ya upole.

Nadharia ya Upole ya Brown na Levinson (1978, 1987)

Msingi wa nadharia uliotumika katika utafiti huu ni mtazamo wa nadharia ya upole ya Brown na Levinson (1978,1987). Walitumia mawazo ya dhana ya uso kama ilivyokuwa imeelezwa na Goffman (1967) kuibuni nadharia ya upole ya uso. Kwa mujibu wa Goffman (keshatajwa), uso ni thamani chanya ya kijamii ambayo mtu hujipa kulingana na mtazamo ambao wengine huchukulia kuwa amegemea katika maingiliano fulani.

Kulingana na Brown na Levinson (1978,1987), uso ni sura ya mtu binafsi ya kijamii ambayo mtu huchukulia kuwa yake. Wanaongezea kuwa, upole ni kuishi kwa njia ambayo inajaribu kuzingatia hisia za watu tunaoshiriki mazungumzo nao. Kwa maneno mengine, kuwa mpole kunamaanisha kwamba tunajaribu kuonyesha tabia zetu na kutumia lugha yetu kwa njia isiyomiza hisia za watu wengine. Hivyo basi, mwelekeo wa nadharia ya upole ni kuwa, baadhi ya vitendo kimsingi hutishia uso na hivyo vinahitaji kurekebisha (Brown na Levinson; 1987: uk.24). Leech (1983; uk. 140), anasema upole ni kuzingatia hisia na matakwa ya wasikilizaji wakati wa kuzungumza. Hi inamaanisha kuwa upole unaweza kuonyeshwa kwa kutamka maneno au kupitia ishara. Nadharia ya uso ya Brown na Levinson (1978,1987) ina mihimili mitatu ya kimsingi: Uso hasi na uso chanya, vitendo vinavyotishia uso na mikakati ya upole. Maelezo ya mihimili hii na jinsi ilivyotumika ni kama yafuatayo:

a) Uso hasi na Uso chanya

Katika nadharia yao ya upole, Brown na Levinson (1987) wanatofautisha aina mbili za uso: Uso chanya na uso hasi. Uso chanya unahusu hitaji la mtu la kutambuliwa. Kuwa, kila mmoja ana uso wa kibinafsi na hutumai kuwa wengine wanamtambua kama anavyojitambua. Uso hasi unahusu hamu ya mtu ya kutowekewa kizuizi katika vitendo vyake. Na kwamba nyuso hizi mbili huwa tumeziekeza kihisia (uk.61). Gleason na Ratner (1998: uk. 286) wanasema uso ni picha ya wasemaji ambayo hudhihirika kwa wengine, ni kitu cha kihisia chenye nguvu wanachokimiliki na ambacho wanaweza kupoteza, kudumisha au kuimarisha katika maingiliano ya kijamii.

b) Vitendo Vinavyotishia Uso

Kulingana na Brown na Levinson (1987), baadhi ya vitendo kimsingi hutishia uso, yaani vitendo hivi huenda kinyume na mahitaji ya uso wa msikilizaji au msemaji. Wanaendelea na kusema kuwa, uso unaweza kupotea, kudumishwa au kuboreshwa na lazima uhudumiwe kila wakati katika mazungumzo (uk.61). Kwa hivyo ni lazima kila mtu aangalie kwa karibu tabia yake ili kupunguza vitendo vya kutishia uso. Msemaji anapoamua kudumisha au kuboresha uso hasi na chanya wa msikilizaji hutumia upole hasi na chanya mtawalia. Vitendo vya kutishia uso vinapotokea husababisha kutishiwa kwa uso na hivyo kupelekea haja ya kutumia mikakati ya kuokoa uso ili kukarabati na kurejesha uso uliotishiwa. Vitendo vya kutishia uso vinaweza kudhihirika kwa kutamka maneno, ishara au hata matumizi ya toni na kiimbo (Folly na William, 1997). Matendo ambayo hutishia uso hasi wa msikilizaji ni kama vile; Amri, ombi, kutoa pendekezo, kumkumbusha msikilizaji, onyo, ahadi na pongezi miongoni mwa matendo mengine. Kwa mfano, unapouliza mtu akukopeshe pesa, unaaminika umetishia uso hasi wa mtu huyo kwa kuwa umekiuka matakwa yake ya kuwa na uhuru wa kutolazimishwa.

DOI: [10.51317/ecjkisw.v3i1.282](https://doi.org/10.51317/ecjkisw.v3i1.282)

Volume: 03 Issue: 01 | Oct-2021|

Received: 03.10.2021; Accepted 07.10.2021; Published on 30.10. 2021 at www.editonpublishing.org

Kioko, N., Mavisi, R. & Muusya, J., *Editon Cons. J. Kiswahili., Double –Blind Peer Reviewed Journal*

ISSN: 2663-9289

Aidha, kuna matendo ambayo hutishia uso chanya wa msikilizaji kama vile: Kumkashifu, kutokubaliana na msikilizaji, kutaja neno mwiko kuambatana na utamaduni wa msikilizaji, kutaja mada zenye kuzua hisia hasi kwa msikilizaji kama vile kupuuza dini yake au jinsia yake, kutodhibiti hisia, shutuma, kumkatiza anapozungumza na kutumia jina lake kwa njia ya kumuaibisha miongoni mwa matendo mengine. Vitendo hivi vinaonyesha kuwa msemaji hajali hisia au matakwa ya msikilizaji ya kujumuishwa na kutambuliwa. Kwa mfano, kutokubaliana na maoni ya mtu kunatishia uso chanya wake kwa sababu unaonyesha kuwa amekosea juu ya jambo fulani.

c) Mikakati ya Kuokoa Uso

Kama ilivyoielezwa hapo awali, kitendo cha kutishia uso hutokea wakati msemaji anasema kitu ambacho ni kinyume na matarajio ya mtu kuhusiana na uso wake wa kibinafsi. Kwa kuzingatia kuwa kuna uwezekano wa baadhi ya vitendo kufasiriwa kama tishio kwa uso wa mtu mwingine, msemaji hujaribu kutumia maneno ambayo hupunguza uwezekano huo wa tishio la uso. Hivyo basi, kitendo anachofanya ndicho huitwa kitendo cha kuokoa uso (Brown na Levinson, 1987).

Naye Goffman (1955) anaeleza kazi ya kuokoa uso kama hatua zinazochukuliwa na mtu kuhakikisha kuwa chochote anachofanya anajali hisia za wengine (uk.216). Kupitia kitendo cha kuokoa uso tunajihusisha na vitendo anuwai kutusaidia kudumisha uso. Kwao O'Keefe na Sheperd (1987) nadharia ya upole inasisitiza kusawazisha hitaji la mawasiliano wazi (katika kutekeleza malengo yako) dhidi ya hitaji la kulinda uso wako na uso wa mwingine kupitia kwa kazi ya kuokoa uso.

Wakati tunataka kuokoa uso wa mtu mwingine, huwa tunazingatia mahitaji ya uso wake hasi na chanya. Kwa hivyo, kitendo cha kuokoa uso hasi wa mtu hujumuisha matumizi ya upole hasi na hufanywa kwa kuonyesha

heshima, kuonyesha unatilia maanani mahitaji yake na hata kuomba msamaha unapomlazimisha. Aidha, kitendo cha kuokoa uso chanya wa mtu hujumuisha matumizi ya upole chanya na hufanywa kwa kuonyesha mshikamano na kuonyesha kuwa unashiriki mawazo sawa na msikilizaji wako.

Brown na Levinson (1987. uk.76) wanasema kuwa, wakati wa kutenda kitendo cha kutishia uso msemaji hutathmini kiwango cha hatari ya kupoteza uso, kwa maneno mengine "uzito". Uzito wa kitendo cha kutishia uso hudhamiriwa kwa kuzingatia mambo matatu: Kwanza, tofauti za kimamlaka kati ya msemaji na msikilizaji. Je, wewe kama msemaji, msikilizaji wako ana mamlaka zaidi yako, chini yako au mnatoshana kimamlaka? Pili, kiwango cha uhusiano kati ya msemaji na msikilizaji. Je, wewe kama msemaji, msikilizaji unayemlenga mna uhusiano wa karibu au la? Na tatu, ni kiwango cha unyeti wa mada katika utamaduni fulani. Kwa mfano, umri au uzani wa mwanamke ni mada mbili nyeti katika tamaduni nyingi.

i) Mkakati ndani ya rekodi

Kulingana na Brown na Levinson (1987), huu ni mkakati ambao haulengi kupunguza tishio kwa uso wa msikilizaji na hutumika sana katika hali ambapo msemaji ana uhusiano wa karibu na msikilizaji, kama vile mtu wa familia yako au rafiki wa karibu. Msemaji husema moja kwa moja kwa msikilizaji anapowasilisha mahitaji yake. Njia mojawapo ya kutumia mkakati huu ni kupitia vitenzi vya kuamrisha kama vile: "Nipe kalamu yangu". Naye Yule (1996) anasema kuwa, mkakati ndani ya rekodi huhusishwa na hali ambapo msemaji anajichukulia kuwa ana mamlaka makubwa kuliko msikilizaji na ana uwezo wa kudhibiti vitendo vya msikilizaji.

Brown na Levinson (1987) wanaendelea na kusema kuwa mkakati ndani ya rekodi hufanywa kwa kufuata kanuni za ushirika za Grice (1975). Ni kumaanisha kuwa msemaji atazungumza kwa njia ya moja kwa moja, bila utata na

kwa uwazi. Brown na Levinson (1987) waliorodhesha mazingira mbalimbali ambapo mkakati huu huweza kutumika. Kwa mfano: Hali ya dharura, wakati tunazingatia ufanisi wa utendaji wa jambo, wakati kitendo husika ni kwa manufaa ya msikilizaji, wakati kuna tofauti za kimamlaka kati ya washiriki wa mazungumzo na wakati wa kutoa ahadi kwa msikilizaji.

ii) Mkakati nje ya rekodi

Wakati msemaji ametumia mkakati huu, kuna azimio zaidi ya moja katika usemi wake na hawezi kuhukumiwa kuwa amemaanisha azimio moja. Kwa mfano, mtu akisema “Nimemaliza hela zangu, nilisahu kupitia benki leo.” Inawezekana alikusudia kukopeshwa hela lakini hawezi kuhukumiwa kwa kuwa na azimio hilo pekee kwa sababu ana nafasi ya kukana na kusema alimaanisha vingine. Usemi huo hauwasilishwi moja kwa moja kwa msikilizaji, kwa hivyo msikilizaji anaweza kujifanya hakusikia. Usemi kama huu unaweza kuitwa “kidokezo.” Hata hivyo, inawezekana msemaji akitumia mkakati nje ya rekodi kukosa kufaulu kupitisha ujumbe lakini ikiwa atafaulu itakuwa ni kwa sababu kulikuwa na umaanisho zaidi ya alichosema (Yule, 1996).

Nao Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, mkakati huu hutumia lugha isiyo ya moja kwa moja na kumuondolea msemaji lawama ya kulazimisha. Pia, msemaji hutumia mkakati huu kuelezea jambo kwa jumla au kwa njia tofauti na maana halisi yake na hivyo kutegemea ufasiri wa msikilizaji ili kupitisha ujumbe wake. Ni kumaanisha kuwa, msemaji anajaribu kuzuia kitendo cha kutishia uso moja kwa moja. Kwa mfano, ukifika nyumbani upate mama anapika chapati, halafu useme “Ninahisi njaa,” kwa matumaini kwamba mama atakupa chapati.

Aidha, Brown na Levinson (1987) wanaeleza kuwa, mkakati huu huzivunja kanuni za ushirikiano zilizoelezwa na Grice (1975). Wanataja njia ambazo hutumiwa wakati

wa mazungumzo ili kuokoa uso kwa kutumia mkakati nje ya rekodi kama vile: Matumizi ya sitiara, matumizi ya kinaya, matumizi ya maswali balagha, matumizi ya vidokezo kuhusu anachotaka msemaji, matumizi ya mafumbo, kutokuwa wazi, kejeli yenye ucheshi miongoni mwa njia nyingine.

iii) Mkakati chanya wa upole

Kulingana na Brown na Levinson (1987), mkakati chanya wa upole hulenga kupunguza tishio kwa uso chanya wa msikilizaji. Msemaji hutambua hamu ya msikilizaji ya kuthaminiwa na kutambuliwa. Ni mkakati ambao unakusudia kukidhi mahitaji ya uso chanya wa msikilizaji kwa kumuidhinisha au kumjumuisha kama rafiki au mshiriki wa kikundi. Kwa mfano, wakati meneja anaambia mfanyakazi wake wa cheo cha chini kutumia jina lake la kwanza kwake badala ya kumwita mkubwa. Huu ni upole chanya kwani meneja anaonyesha mshikamano kwa kupunguza tofauti ya kihadhi. Mkakati huu hutunza uso wa msikilizaji kiasi cha kuonyesha kwamba msemaji anajali mahitaji ya msikilizaji kwa kumchukulia kama mwanachama wa kikundi, rafiki au mtu ambaye sifa zake za kibinafsi zinajulikana na kupendwa. Yule (1960) anasema kuwa, katika mkakati huu, msemaji huonyesha anashiriki lengo moja na msikilizaji au wana uhusiano mzuri na kutanguliza usemi wake kwa kumjulua hali, kushughulikia mahitaji ya msikilizaji, matumizi ya majina ya makundi yanayoashiria urafiki, kuwa mrajua, kujumuisha msemaji na msikilizaji katika kitendo, kutoa ahadi, kumsifu msikilizaji, kutokubaliana, kutumia ucheshi miongoni mwa mbinu nyinginezo.

iv) Mkakati hasi wa upole

Mkakati huu unajumuisha hakikisho kwamba msemaji anatambua na kuheshimu uso hasi wa msikilizaji na hana nia ya kuingilia matendo ya msikilizaji. Hutumika pale ambapo pana umbali wa mahusiano ya kijamii kati ya washiriki wa mazungumzo (Brown na Levinson, 1987:124). Aidha, vitendo vya kutishia uso hasi

hupunguzwa kupitia kuomba msamaha, kutumia maneno yenye heshima, kutumia semi zisizomrejelea msemaji wala msikilizaji, kutumia semi zenye sheria za kijumla, kuwa bila rajua miongoni mwa njia nyinginezo.

v) **Mkakati wa kutosema habari ya kutishia uso**

Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa huu ndio mkakati salama kwa kuwa washiriki wa mazungumzo hawataathirika kwa njia yoyote. Ingawa mkakati huu ni salama, msemaji anakabiliwa na tatizo la kutotimiza malengo yake ya mawasiliano. Mfano mzuri ni katika mazingira ya hospitali ambapo mhudumu wa afya anaepuka kumtaja mgonjwa haja ya kupunguza uzito wake. Naye Thomas (1995) anasema iwapo mtu anaona kuwa akisema jambo fulani kuna uwezekano mkubwa wa kutishia uso wa msikilizaji, basi ni heri asiseme jambo hilo. Ni kutokana na hili Tanker (1992) anaeleza njia mbili za kutosema chochote. Kwanza, msemaji kukosa kutenda kitendo cha kutishia uso na kutotarajia kutimiza lengo la alichotaka kusema. Pili, msemaji kukosa kutenda kitendo cha kutishia uso na kutarajia kutimiza lengo la alichotaka kusema kwa kuamini kuwa msikilizaji ataelewa nia yake.

Mbinu za Utafiti

Katika utafiti huu mtafiti alitumia mbinu ya uchunguzi na mahojiano Wahudumu wa magari 22 na abiria 15 walihojiwa huku wakirekodiwa kwa kinasa sauti. Data ilipatikana katika lugha ya Kikamba (Kik) kisha ikatafsiriwa katika lugha ya Kiswahili (Kis). Vituo ambapo data ilipatikana vimepewa kodi A, B na C.

Matokeo ya Utafiti

Matokoe yamewasilishwa kwa kujikita katika mihimili mitano ya nadharia ya upole kama vile; mkakati chanya wa upole, upole hasi, mkakati ndani ya rekodi, mkakati nje ya rekodi na kutishia uso. Kwa mfano:

a) **Mkakati Chanya wa Upole**

Kulingana na Brown na Levinson (1987), mkakati chanya hulenga uso chanya wa msikilizaji na hujaribu kujenga uhusiano na ukuruba kati ya msemaji na msikilizaji. Msemaji hutambua hamu ya msikilizaji ya kuheshimiwa na kutambuliwa. Katika sehemu hii, mtafiti anajadili mifano ya mkakati chanya iliyobainika katika mazungumzo kati ya wahudumu wa magari ya uchukuzi na abiria.

i) **Kutafuta makubaliano**

Brown na Levinson (1987) wanaeleza dhana ya kutokubaliana na kusema kuwa, kitendo uneni cha kutokubaliana huwa ni tishio kwa uso chanya wa msikilizaji kwa kuwa kitendo hiki kinaibua hali ambapo ukweli au ukakamavu wa msikilizaji unawekwa kwenye mizani na hivyo kutishia uso wake. Katika kukubaliana, msemaji hujiweka katika msingi mmoja na msikilizaji. Aidha, msemaji hutumia mbinu hii akilenga kuondoa tishio lolote la ulazimishaji kwa msikilizaji.

Mfano 1, kituo C

(Abiria anasimamisha gari linaloondoka katika kituo C, gari linasimama na mhudumu 1 anamuuliza abiria 1 kama anashukia sehemu inayoitwa kilango)

Kik.

Mhudumu 1: uumiaa kilango? **Tiwo?**

Abiria 1: (anatikisa kichwa kukubali) ii niumiaa kilango.

Mhudumu 1: sawa twinuke.

Kisw.

Mhudumu 1: Wewe hushukia kilango? **Ni kweli?**

Abiria 1: (Anatikisa kichwa kukubali) Ndio nitashukia Kilango.

Mhudumu 1: Sawa twende nyumbani.

Katika mfano 1, mhudumu 1 hana uhakika kuhusu eneo ambako abiria atashukia na kwa hivyo anatafuta hakikisho kutoka kwake. Kwa kutumia neno *tiwo?* (ni kweli?) anatafuta makubaliano kati yake na abiria. Abiria anathibitisha kauli ya mhudumu 1 kwa kutikisa kichwa na kusema ndio nashukia kilango (ii *niumiaa kilango*). Matumizi ya mbinu hii humfanya msikilizaji kuhisi kwamba anatiliwa maanani. Hili husababisha maelewano kati yao.

Mfano 2, kituo C

Kik.

Mhudumu 2: *uumia va mum ?*

Abiria 2: ***Kwa mbua, itina wa ikaatini.***

Mhudumu 2: ***Ooh kwa mbua tutanavika ikaatini ...ni sawa.***

Kis.

Mhudumu 2: Unatokea wapi mama?

Abiria 2: ***Kwa Mbua, nyuma ya Ikatini***

Mhudumu 2: ***Ooh Kwa Mbua kabla ya kufika Ikatini... ni sawa.***

Usemi wa mhudumu 2 unaambatana na mawazo ya Brown na Levinson (1987, uk. 112) kuwa, mbinu ya kutafuta makubaliano inaweza kujitokeza kupitia kitendo cha msemaji cha kurudia maneno yaliyosemwa na msemaji wa kwanza. Kwa kurudia maneno aliyosema mama *kwa Mbua tutanavika Ikatini* (Kwa Mbua kabla ya kufika Ikatini) anatafuta makubaliano na hakikisho kutoka kwa abiria kuhusu sehemu atashukia badala ya kumwambia abiria hana uhakika '*kwa Mbua*' ni wapi. Kwa njia hii mhudumu 2 anahifadhi uso chanya wa abiria kwa kutafuta makubaliano na kuepuka kutokubaliana naye.

ii) Kujumuisha msemaji na msikilizaji katika kitendo

Mkakati huu unahusu matumizi ya kiwakilishi cha nafsi ya pili kiambata wingi (**tu-**) ili kumshirikisha msikilizaji. Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, wakati msemaji

anatumia nafsi ya kwanza wingi huwa anatafuta ushirikiano kwa kujishirikisha pamoja na msikilizaji katika kitendo na hivyo kupunguza ulazimishaji. Kauli yao inaungwa mkono na Fishmore (1971) anayesema kuwa, nafsi ya kwanza wingi haimanishi wasemaji wengi kwa wakati mmoja wa uneni bali hutumiwa kumshirikisha msemaji na msemazwa. Mtafiti alishuhudia mfano ufuatao katika kituo B.

Mfano 3, Kituo B

Kik.

Mhudumu 3: ***Twinukei mbaitu.***

Mhudumu 4: ***Ala tuendete kitui ukai tuthi.***

Kis.

Mhudumu 3: ***Twendeni nyumbani watu wetu.***

Mhudumu 4: ***Wale tunaenda Kitui twende.***

Lugha ya kikamba sawa na lugha ya Kiswahili ina kiwakilishi nafsi kiambata (**tu-**). Hata hivyo, kiwakilishi hiki wakati mwingine hubadilika na kuwa (**tw-**) kutokana na mchakato wa usigano wa sauti /u/ na /i/. Katika mchakato wa usigano, sauti moja huchukua sifa fulani ili kutofautiana na sauti iliyo karibu (Matinde, 2012: uk 87). Sauti /u/ na /i/ hupatikana katika lugha ya kikamba. Sauti /u/ ambayo hutamkwa mdomo ukiwa mviringo inapokaribiana na sauti /i/ inayotamkwa mdomo ukiwa umetandazwa hubadilika na kuwa /w/ ambayo ni konsonanti inayotamkiwa midomoni na ambayo ni tofauti sana kifonetiki.

Katika mfano 3, mhudumu 3 anajiweka katika kitendo cha kusafiri pamoja na abiria anaposema ***twinukei mbaitu*** (***twendeni nyumbani watu wetu***) ili kumfanya abiria ajihisi yeye ana hisia sawa na mhudumu. Ni njia ya kumuonyesha abiria kuwa wote wana msimamo na lengo moja na hivyo kupunguza vitisho kwa uso chanya wa msikilizaji. Aidha, mhudumu 4, anatumia kiwakilishi nafsi kiambata '**tu-**' katika neno ***ala tuendete*** (wenye ***tunaenda***)

ili kuepuka ulazimishaji na kuwafanya abiria waelewe kuwa hawalazimishi na kwamba ana mahitaji sawa na wao ya kwenda nyumbani.

iii) Kutumia vitambulisho vya makundi

Kwa mujibu wa Brown na Levison (1987), msemaji anapotumia maneno kama mwenzi na rafiki huashiria kuwa kiwango cha tofauti za kimamlaka na hadhi kati yake na msikilizaji ni cha chini na hivyo kupunguza ulazimishaji katika sentensi amrishi kwa kuzibadilisha na kuwa za kutoa ombi. Vitambulisho vya makundi hutokea kwa namna tatu ambazo ni: Matumizi ya majina ya ukoo, kubadilisha msimbo na matumizi ya misimu.

Maneno ya misimu yaliyotumika kwa wingi katika vituo vyote vitatu ni: *Mutongoi, isele, brathy na boss.*

Mfano 4, Kituo C

Kik.

Mhudumu 5: Yemen, Yemen... .. *Isele* nuendete ?

Kis.

Mhudumu 5: Yemen, Yemen... ..*mwanaume* unaenda?

Mfano 5, Kituo A

Kik.

Mhudumu 6: *Mutongoi* nuusyoka vu itina ni kenda madam usu wina kana oke vaa mbee... kwa ndaia?

Kis.

Mhudumu 6: **Kiongozi** utarudi hapo nyuma ili huyu dada ambaye ako na mtoto aje hapa mbele... kwa heshima?

Katika mfano 4, baadhi ya magari katika kituo hiki yanaelekea mjini Ekakakala, mhudumu anawasiliana na abiria ambaye wanaonekana kuwa wenye umri sawa au unaokaribiana. Mhudumu 5 anatumia neno *yemen* akimaanisha mji wa Ekakakala kwa hivyo anamuuliza abiria kama anaelekea mjini Ekakakala. Aidha, anamrejelea abiria kwa kutumia neno *isele*. Neno hili hutumiwa kwa wingi na vijana wa kiume ili kumaanisha mwanaume. Mhudumu 5 alitumia misimu hii (*yemen na*

isele) inayopatikana katika lugha ya kikamba ili kuibua uhusiano wa karibu na abiria akilenga kutimiza lengo lake. Mhudumu 6 anatumia neno *mutongoi* (kiongozi) kuashiria hadhi ya juu ya msikilizaji. Neno *mutongoi* hutumiwa kurejelea wanaume peke yake. Matumizi ya neno hili yanaweza kutokana na sababu kuwa abiria amevalia suti japo sio lazima. Neno *mutongoi* (kiongozi) humpa mrejelewa hadhi ya juu na ikiwa atalalamika au kukataa wito wa mhudumu atakuwa anajiondolea hadhi aliyopewa. Mfano mwingine ni kuchanganya msimbo

Mfano 6, Kituo B

Kik.

Mhudumu 7: Unaeda pande gani *brathy*?

Kis.

Mhudumu 7: Unaenda pande gani **kakangu**?

Mhudumu 7 anatumia ‘sheng’ katika neno *brathy* (kakangu) kuashiria kuwa yeye na msikilizaji wako katika kundi moja la vijana. Watu walio katika kundi moja huwa na uhusiano wa karibu. Kwa hivyo mhudumu 7 anachukulia kuwa abiria anaelewa ‘sheng’ and kwamba ni mmoja wa vijana wanaotumia ‘sheng’. Kwa njia hii, anatambua abiria kama mwanakikundi wa vijana wanaoilewa ‘sheng’ na ambao huchukuliwa kuwa wanaishi mijini.

iv) Maneno yanayoashiria uhusiano wa ukoo/kifamilia

Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, ili kujihusisha na kundi moja na msikilizaji, msemaji hutumia majina au maneno yanayoashiria uhusiano wa kiukoo au familia kati yake na msikilizaji. kupitia mbinu hii, msemaji huhifadhi uso chanya wa msikilizaji. wahudumu hutumia mbinu hii ili kujenga uhusiano wa karibu kati yao na abiria kwa kujihusisha na familia ya abiria.

Mfano 7, Kituo B

Kik.

Mhudumu 8: *Uka mwiitu wa mwaitu* (akitumia vidole kumuita)... *uenda uthi va?*

Kis.

Mhudumu 8: Kuja **dadangu** (akitumia vidole kumuita)... unataka kwenda wapi?

Mfano 8, Kituo B

Kik.

Mhudumu 9: *Mwaitu uendete Ekalakala?*

Kis.

Mhudumu 9: **Mamangu** unaenda Ekalakala?

Katika mfano 7 mhudumu 8 wa jinsia kiume anarejelea abiria wa kike kama *mwiitu wa mwaitu* (dadangu) ili kuashiria uhusiano wa kijamii kati yake na abiria. Jina *mwiitu wa mwaitu* (dadangu) lina heshima kwa akina dada na hukuza uhusiano kati ya watu wanaowasiliana, hutumiwa na watu walio na uhusiano wa kijamii au hata wasio na uhusiano wowote. Mhudumu 8 alitumia mkakati huu ili kuepuka kutishia uso chanya wa abiria na kwa sababu hiyo anafanikiwa kutimiza lengo lake la kupata abiria. Katika mahusiano ya kijamii, kuna maneno ambayo huafiki sheria mahususi za kijamii, hivi kwamba baadhi ya maneno katika lugha huchukuliwa kuwa ya hadhi na heshima zaidi ya mengine katika lugha husika.

Katika jamii ya akamba, wanajamii huthamini majina ya ukoo sana kwa kuwa hudhirisha heshima. Kwa mfano, mhudumu 9 anamrejelea abiria kama *mwaitu* (mamangu), mhudumu 9 hajui jina halisi la abiria na kwa hivyo ili kuhifadhi uso wa abiria inamlazimu kutumia jina *mwaitu* (mamangu). Anajihusisha na ukoo mmoja na abiria kwa kumwita mamake. Jina hili linaashiria heshima kwa akina mama. Aidha, mkakati huu unamsaidia mhudumu 9 kuingiliana na abiria na hata kumkubalia ombi lake la kumtaka aingie kwenye gari. Mmoja wa wahudumu aliyehojiwa na mtafiti kuhusiana na mbinu wanazotumia kuwashawishi abiria anasema kuwa,

*“Kama mhudumu ninapaswa kuwa mwangalifu na ninayezungumza naye,
kama ni mama, mzee au kijana niwe na heshima.*

Kama ni kijana, nitumie lugha inayompa hadhi na nisimpuzue.”

(Chanzo: Data ya nyanjani, tafsihi yangu)

v) Kumtambua msikilizaji na kumhudumia

Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, katika mkakati huu, msemaji hutambua mahitaji, matarajio, sifa na chochote kinachohusiana na msikilizaji na ambacho hutarajia kitambuliwe na msemaji. Kwa msingi huu, msemaji humfanya msikilizaji ahisi vizuri kwa kutumia kauli zinazoashiria msikilizaji kuwa anamtambua na kumjali kama mshirika wa mazungumzo.

Mfano 9, kituo A

Kik.

Mhudumu 10: *Mwaamukata* mum?

Abiria 3: **Nesa.**

Mhudumu 10: *Nimwithiwa muendete masaku gali itanausua ...no maana eli*

tuinambatyaete nthungi ngukwatie ulike.

Kis.

Mhudumu 10: **Mmeamkaje** mum?

Abiria 3: **Vizuri.**

Mhudumu 10: Mnaweza kuwa mnaenda Machakos kabla gari lijae..ni mia mbili

hatujapandisha..lete mkoba nikushikie uingie.

Katika mfano 9, mhudumu 10 anatumia mkakati chanya kujenga uhusiano wa karibu. Anamtambua abiria kwa kumsalimia *mwaamukata* (mmeamkaje) na kisha kumhudumia kwa kumjulisha nauli ya usafiri na kumshikia mkoba wake ili aingie kwenye gari. Aidha mhudumu 10 anamtambua abiria kwa njia ya heshima anapomwita mum (mamangu) na kumfanya ahisi vizuri.

Mfano 10, kituo B

Kik.

Mhudumu 11: *Mwalimu nitwinukite kana?*

DOI: [10.51317/ecjkisw.v3i1.282](https://doi.org/10.51317/ecjkisw.v3i1.282)

Volume: 03 Issue: 01 | Oct-2021|

Received: 03.10.2021; Accepted 07.10.2021; Published on 30.10. 2021 at www.editoncpublishing.org

Kioko, N., Mavisi, R. & Muusya, J., *Editon Cons. J. Kiswahili.*, **Double –Blind Peer Reviewed Journal**

ISSN: 2663-9289

Abiria 4: *Eka nambe kuua credit.*

Mhudumu 11: *Sawa ete muvuko ngukwatie kivila.*

Kis.

Mhudumu 11: **Mwalimu** tunaenda nyumbani ama?

Abiria 4: Wacha ninunue credit kwanza.

Mhudumu 11: Sawa lete mkoba nikushikie kiti.

Mhudumu 11 anatambua uwepo wa abiria mwalimu na kuheshimu kazi yake anapomwita ‘mwalimu’. Baada ya kumtambua anamhudumia kwa kumuuliza kama anaenda nyumbani na kumtaka ampe mkoba ili amshikie kiti. Kwa kutumia mkakati huu, mhudumu 11 anadhihirisha namna anavyomjali abiria kwa kuhofia abiria kukosa kiti. Hivyo basi, anafanikisha mazungumzo yake na abiria. Mmoja wa wahudumu aliyehojiwa na mtafiti kuhusiana na mbinu wanazotumia kuashiria unamjali abiria anasema kuwa,

*“Salimia mteja
kwa heshima,
mwambie
unakoelekea,
mweleze nauli na
umsikilize abiria,
msaidie bubeba
mzigo uonyeshe
ukarimu wako.”*

(Chanzo: Data ya nyanjani,

tafsiri yangu)

vi) Matumizi ya kejeli kwa magari mengine

Kwa mujibu wa Brown na Levinson (1987), msemaji hutumia mkakati chanya wa upole kuashiria anajali maslahi ya msikilizaji. Uteuzi wa mkakati huu huwa ni kwa minajili ya kuboresha uhusiano kati ya washiriki wa mazungumzo kwa kuonyesha huruma na hali ya kujaliana. Leech (1983) anaunga mkono mawazo ya Brown na Levinson kwa kutumia kanuni yake ya huruma inayosema kuwa, msemaji anafaa kuzidisha kauli zilizo na huruma kati yake na wengine. Katika vituo vya magari ya usafiri ambako kuna ushindani mkubwa wa kupata wateja, kila mhudumu hujaribu kumpiku mwenzake katika kupata

abiria. Ni kwa sababu hii baadhi ya wahudumu wanapowasiliana na abiria hutumia maneno ya kukejeli magari mengine na kutumia kauli zinazoashiria ubora wa huduma za gari lake. Kauli zenye kejeli kwa magari mengine huwafanya abiria kuogopa kuingia magari hayo. Kupitia mbinu hii, mhudumu huashiria kwa abiria kuwa anajali usalama wake.

Mfano 11, Kituo C

(Mhudumu wa matatu anamwongelesha abiria anayepita akielekea kuliko na magari aina ya “probox”)

Mhudumu 12: *Munyanyawa uenda uthi masingi kana ni Ekalakala?...lika ino yina*

wathi...ninyie ninayo ndwiisa usumbuwa ni mundu...ekana na tuprobox mundu wakwa tuitotha lelu wa muthanganuonou tukuite excess...kavaluka kaivitasya mundu.

Mhudumu 12: Rafiki unataka kwenda Masinga au Ekalakal?...ingia hii iko na muziki..ni mimi

niko nayo hutasumbuliwa na mtu..wachana na ‘tuprobox’ mtu wangu hatuwezi barabara ya mchanga..unaona vile tumebeba kupita kiasi..kakianguka hakuna anayenusurika.

Katika mfano huu mhudumu anajaribu kumshawishi abiria aingie kwenye gari lake kwa kumwelezea abiria kuwa gari la ‘probox’ analotaka kuingia atasumbuliwa, halina mziki na kuwa sio salama kwa maisha yake. Mhudumu 12 anatomia viambishi tangulizi **tu-** na **ka-** katika lugha ya Kikamba kuashiria udogo akinuia kudunisha na kukejeli magari aina ya ‘probox’ na kwamba anajali usalama wa abiria. Pia, mhudumu 12 natumia maneno *ino yina wathi* (hii ikon a muziki) na *ndwiisa usumbuwa na mundu* (hutasumbuliwa na mtu) kuashiria ubora wa gari lake.

vii) Kutoa ahadi kwa msemewa

Ahadi ni matendo neni ambayo humfunga mnenaji katika utekelezaji wa kile alichokinena kwa siku za baadaye (Austin 1962). Kulingana na brown na levinson (1987), mkakati chanya wa upole hulenga kuhifadhi uso chanya wa msikilizaji kwa kuashiria upendo na mshikamano kati yake na msikilizaji. Aidha mkakati huu husisitiza kuwa, washiriki wa mazungumzo wana mahitaji sawa na lengo moja. Katika kufanya hili, msemaji hulenga kumfanya msikilizaji afurahi na kuhisi anajaliwa na hivyo kujenga uhusiano chanya naye.

Mfano 12, Kituo B

Kik.

Mhudumu 13: *Kaewa kaewa ..nuendete boss?*

Abiria 5: *Niendete kivaa.*

Mhudumu 13: *Kiva ni mbee wa kaewa boss... twambaa kuvika Kaewa mbee... nuulika? Ninguthi*

ukwonya ngali sya Kivaa twavika

Kaewa... .. niona sya kivaa ta syathela.

Kis.

Mhudumu 13: *Kaewa Kaewa..unaenda boss?*

Abiria 5: *Ninaenda Kivaa.*

Mhudumu 13: *Kivaa ni mbele ya Kaewa... tunafika Kaewa kwamza... utaingia? Nitaenda*

kukuonyesha magari ya Kivaa tukifika

Kaewa..naona ya Kivaa kama yameisha.

Katika mfano 12, mhudumu 13 anaonekana kumjali abiria kwa kumuahidi kuwa atamuonyesha magari yanayoелеke Kivaa wafikapo mjini Kaewa. Kutoa ahadi kunaokoa uso chanya wa abiria kwa kuwa ameondolewa uoga wa kutofika nyumbani. Aidha, abiria anahisi kuwa hakukosea kwa kutojua kuwa mji wa Kivaa uko mbele ya mji wa Kaewa.

b) Upole Hasi Katika Vituo Vya Magari ya Uchukuzi.

Mkakati hasi wa upole hutumika pale ambapo msemaji anataka kuepuka kumlazimisha msikilizaji. Ni haja ya

msikilizaji kuwa na uhuru wa kutenda au kutowekewa vizuizi katika vitendo vyake (Brown na Levinson, 1987). Aidha, mkakati hasi wa upole unahusu hakikisho la msemaji kuwa anatambua na kuheshimu uso hasi wa msikilizaji na hana nia ya kuingilia vitendo vyake. Wahudumu wa magari ya uchukuzi mjini Matuu wanatumia mkakati hasi wa upole kama njia ya kuhifadhi nyuso hasi za abiria wao. Zifuatazo ni mbinu za mkakati huu:

i) Kuwa na chukulizi chache kuhusu nia ya msikilizaji

Katika mbinu hii msemaji hana uhakika kama msikilizaji atafanya anachomtaka afanye au la. Kwa hivyo, msemaji anafaa kuwa mwangalifu ili kuepuka ulazimishaji. Kwa mfano

Mfano 13, Kituo A

Kik.

Mhudumu 14: *Nivethwa ve mundu ukwenda uthi Kithyoko?*

Abiria 6: *Niendete Kivaa nyie.*

Mhudumu 14: **Naa uonata ndikumisya Kanyoonyoo** wose sya Kivaa?

Kis.

Mhudumu 14: **Kunaweza kuwa na mtu anataka kwenda Kithyoko?**

Abiria 6: *Ninaenda Kivaa mimi.*

Mhudumu 14: **Naa unaonaje nikitolea Kanyoonyoo** ndio uchukue za Kivaa?

Katika mfano mhudumu 14 hataki kuwa na chukulizi kuhusu mipango ya abiria. Labda abiria anataka gari litakalompeleka moja kwa moja hadi Kivaa bila kushukia Kanyoonyoo ili kuabiri gari lingine. Mhudumu 14 anatumia maneno yanayoepuka ulazimishaji kwa abiria na kuhifadhi uso hasi wa abiria. Koike (1992) anasema kuwa, mkakati hasi wa upole unamhakikishia msikilizaji uhuru wa kutenda kwa kutumia mbinu za kutojijhusisha na ulazimishaji kwa kuuliza swali au kuomba ruhusa ili kuuliza swali

Mfano wa pili wa msemaji kuwa na chukulizi chache kuhusu msemazwa unadhihirika katika kituo B. Mhudumu 20 anamuuliza abiria kama anaelekea mjini Masinga.

Mfano 14, Kituo B

Kik.

Mhudumu 15: *Niwithwa uendete Masinga sister? No yiana.*

Kis.

Mhudumu 15: **Unaweza kuwa unaenda** Masinga sister? Ni mia tu.

Katika mfano huu, mhudumu 15 hataki kuwa na chukulizi kamili kuwa abiria anaelekea Masinga. Hili linathibitishwa na sehemu ya kwanza ya sentesnsi *niwithiwa uendete* (unaweza kuwa unaeda). Hapa, mhudumu 15 anajiweka katika nafasi ya kutarajia jibu 'la' au 'ndio' kutoka kwa abiria. Mbinu hii humpa abiria nafasi ya kukubali au kukataa ombi la mhudumu na hivyo kuhifadhi uso hasi wake kwa kumhakikishia uhuru wake.

ii) Matumizi ya kauli za jumla zisizomrejelea mtu maalum.

Katika mbinu hii, msemaji huepuka kuutumia viwakilishi vya nafsi kwa wasikilizaji. Msemaji huhifadhi uso hasi wa msikilizaji kwa kuepuka kumrejelea moja kwa moja (Brown na Levinson, 1987: uk.132). Msemaji hulenga kitendo chenyewe zaidi ya anayerejelewa. Kulingana na Marmaridou (2000), nafsi ya pili wakati mwingine inapotumiwa msemazwa hawezi kutambuliwa kwa njia wazi, haijulikani moja kwa moja nani hasa msemazwa katika tamko.

Mfano 15, Kituo A

Kik.

Mhudumu 16: *Ala ma ilovi likai tuthi.*

Mhudumu 17: *Nienda mundu umwe tu.*

Kis.

Mhudumu 16: **Wale wa** Nairobi injeni twende.

Mhudumu 17: Nataka **mtu** mmoja tu.

Kauli *ala ma* (wale wa) na *mundu* (mtu) hazimlengi mtu yeyote ila ni jumla ili abiria wasihisi wamelazimishwa. Mhudumu 16 na mhudumu 17 wametumia mbinu hii kuhifadhi nyuso hasi za abiria. Pia, Mhudumu 16 anatumia mkakati hasi wa upole anapowajumuisha abiria wote katika kuwaelekeza *tuthi* (twende).

Mfano 16, Kituo B

Kik.

Mhudumu 18: *Tafadhali ikalai nathi mume nziani ... nikenda ala meenda ulika mone vala me kwisila... tusongei itina vyu.*

Kis.

Mhudumu 18: Tafadhali **mketi mtoke** kwa njia..ndio wale wanataka kuingia waone pale watapitia... **tusongeni** nyuma kabisa.

Mhudumu anatumia makati hasi wa upole katika kuwaelekeza abiria bila kumrejelea kila abiria kwa njia ya moja kwa moja. Hali hii ya kujumuisha kila msikilizaji inajitokeza kupitia viambishi **-i-** na **-mu-** katika neno *ikalai* (mketi) na *mume* (mtoke) kuashiria wingi. Anaepuka ulazimishaji ambao ungetokea iwapo angeacha kiambishi tamati **-i-** katika neno *ikalai* au kutumia kiambishi **-u-** katika neno *ume* (utoke) badala ya **-mu-** katika neno *mume* (mtoke) anapoelekeza abiria. Kwa njia hii, mhudumu 18 anafanikiwa kuhifadhi uso hasi wa abiria na kuzuia mvutano ambao ungehatarisha uhusiano baina yake na abiria.

iii) Kudhihirisha heshima kwa msikilizaji

Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, kwa kutumia mkakati hasi wa upole, msemaji huepuka kuingilia matendo na uhuru wa msikilizaji kwa kutumia lugha na ishara zinazoashiria heshima kwa msikilizaji. Kanuni hii inaingiliana na mawazo ya Leech (1983) kuhusu kanuni ya kujitweza inayopendekeza mzungumzaji kupunguza kauli zinazomsifu yeye na kuzidisha kauli zinazomsifu msikilizaji.

Katika kituo B, mbinu hii inadhihirika kupitia mhudumu anayezungumza na mama mmoja mzee.

Mfano 17, Kituo B

Kik.

Mhudumu 19: Ni watinda mwaitu?

Abiria 7: *ii nesa... ..wacha?*

Mhudumu 19: **Aa...uendaa uthi va?....(anamwinamia mama na kutega sikio asikilize**

vizuri)...Niukua na yiana...(**ananyamaza mama akamilishe**

kuongea).....(anaendelea) ko wiina siana mwaitu?.....(wanaonekana

kukubaliana, mhudumu anachukua mkoba wa mama na kumbebea wakielekea

kwenye matatu)

Kis.

Mhudumu 19: Umeshindaje mama?

Abiria 7: Ndio vizuri..**umeamkaje?**

Mhudumu 19: **Vizuri..ulitaka wenda wapi?.. ... (anamwinamia mama na kutega sikio asikilize**

vizuri)...nitakubeba na mia...(**ananyamaza mama akamilishe**

kuongea).....(anaendelea) ulikuwa na ngapi mama?.....(wanaonekana

kukubaliana, mhudumu **anachukua mkoba wa mama na kumbebea** wakielekea

kwenye matatu)

Mhudumu 19 anadhihirisha heshima kwa abiria kwa kujibu salamu kutoka kwa abiria ambaye ni mama mzee. Salamu *wacha* (umeamkaje) ni salamu ambayo mtu husalimiwa katika jamii ya Akamba na aliyemzidi umri hasa wazazi wako na wengine walio na umri sawa na wazazi wako au zaidi. Jibu lake ni ‘aa’(vizuri) na unapojibu huwa umeonyesha heshima kwa aliyekusalimia, Aidha, mhudumu 19 anainama anapomsikiliza abiria na kutomkatiza wakati anazungumza. Kwa kutumia mkakati huu, mhudumu 19 anadhihirisha heshima na hivyo kuhifadhi uso hasi wa abiria. Abiria anaishia kukubali ombi la mhudumu 19.

Katika kituo B, Mhudumu anadhihirisha heshima anapotumia maneno yenye heshima ili kuwaomba wanaume wawili walio katika mazingumzo wamsikilize .

Mfano 18, Kituo B

Kik.

Mhudumu 20: **Na ndina mutiliila ngewa ... nimwithiwa muendete Masaku?**

Abiria 8: (kwa pamoja) *Aiee tuendete Kyosioni ithyi.*

Kis.

Mhudumu 20: **Na sijawakatizia gumzo... mnaweza kuwa mnaenda Machakos?**

Abiria 8: (Kwa pamoja) Hapana tunaenda Kyosioni sisi.

Kwa kutumia maneno *na ndina mutiliila ngewa* (na sijawakatizia gumzo), mhudumu 20 anadhihirisha heshima kwa kutowakatiza wanapopiga gumzo. Ni njia ya kuwahakikishia wasikilizaji kuwa hanuii kuingilia kitendo chao cha kupiga gumzo au kuwalazimisha kumsikiliza. Kutokana na kanuni hii ya kudhihirisha heshima kwa wasikilizaji, abiria wanaonekana kutoudhika na kumjibu kwa heshima pia japo hawaendi mjini Machakos. Mmoja wa wahudumu aliyehojiwa na mtafiti kuhusiana na mambo wanayozingatia wanapoingiliana na abiria ili kuepuka kumuudhi anasema kuwa,

“Ukitaka kuelewana na abiria

nyenyekea, usikasirikie

abiria hata kidogo,

usimlazimishe wala kutumia sauti ya juu.”

(Chanzo: Data ya nyanjani,

tafsiri yangu)

iv) Kuomba msamaha

Kwa mujibu wa Brown na Levvinson (1987), wakati wasemaji wanaomba msamaha, huwa wanaashiria kujuta kutishia nyuso hasi za msikilizaji na hivyo kupunguza makali ya kitendo cha kutishia uso. Kuna njia kadha za kuomba msamaha kama vile: Kukubali kosa, kutoa sababu, kumsihi mhathiriwa akusamehe miongoni mwa njia nyingine. Mtafiti alishuhudia mfano mmoja wa kuomba msamaha katika kituo B

Mfano 19, Kituo A

Kik.

Mhudumu 21: Ni Masaku sister.... no maana eli.

Abiria 9: Nikenda mumbumisye Kithimani mumbie andu ma Masaku nanini tola muthenya

ungi...naw'o kakali kau mwambiie nilike kekalile vau steji.

Mhudumu 21: **Ni pole mwa....** Muthenya usu ko kwai andu mwa sister.... kwa imajini uithi

Masaku na andu ana...tyo kwichoma wene....**lakini yu tuikumisya Kithimani**

ona vatiele andu atatu kausue...no eli ma Mwala na Kabaa.

Kis.

Mhudumu 21: Ni Machakos Sister... ni mia mbili tu.

Abiria 9: Ndio mnitolee Kithimani mniambie watu wa Machakos ni wachache kama ile siku

nyingi... na ile gari mlinitolea ilikawia stesheni.

Mhudumu 21: **Ni pole haki..**hiyo siku hakukuwa na watu haki sister..hebu fikiria ukienda

Machakos na watu wane..si ni kutafuta hasara ukiona..**lakini sasa hatutakutolea**

Kithimani hata pamebakia watu watatu ijae..ni wawili wa Mwala na Kabaa.

Mhudumu 21 anaomba msamaha kwa kutumia neno *ni pole mwa* (ni pole haki). Anaongezea neno *mwa* (haki) kuashiria anajuta kumuudhi abiria alipokosa kumfikisha Machakos na kumtolea mjini Kithimani alikomuonyesha gari lingine ambalo lilimchelewesha. Pia, mhudumu 21 anamhakikishia abiria¹¹ kuwa atarekebisha anaposema lakini yu tuikumisya Kithimani (lakini sasa hatutakutolea Kithimani). Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, msemaji anapomba msamaha hupunguza ulazimishaji kwa msikilizaji na kuhifadhi uso hasi wa msikilizaji. Mmoja wa wahudumu aliyehojiwa na mtafiti kuhusiana na mbinu anazotumia kutatua mizozo kati yao na abiria anasema kuwa,

“Mimi nikiona nimemksea abiria na amekasirika natumia

mhudumu mwenzangu kumtuliza.”

(Chanzo: Data ya nyanjani, tafsiri yangu)

c) Matumizi ya Mkakati Ndani ya Rekodi

Mkakati ndani ya rekodi hutumika wakati msemaji anamrejelea msikilizaji moja kwa moja ili kuelezea mahitaji yake. Kwa hivyo, lengo la makakati huu sio kupunguza vitisho kwa uso wa msikilizaji. Brown na Levison (1987) wanasema kuwa, mkakati ndani ya rekodi haulengi kupunguza tishio kwa uso wa msikilizaji na hutumika sana katika hali ambapo msemaji ana uhusiano wa karibu na msikilizaji kama vile mtu wa familia yake au rafiki wa karibu. Njia mojawapo ya kutumia mkakati huu ni kupitia vitenzi vya kuamrisha kama vile: ‘Ingia haraka’. Yule (1996) akiunga mkono mawazo ya Brown na Levinson anasema kuwa, vitenzi vya kuamrisha vinaweza kuambatanishwa na kauli, kama ‘tafadhali’ au ‘unaweza’ ili kupunguza kiwango cha ulazimishaji. Mkakati ndani ya rekodi hudhihirishwa kwa kufuata kanuni za ushirika za Grice (1975). Grice anasisitiza kuwa, msemaji anafaa kuzungumza kwa njia ya moja kwa moja bila utata na kwa uwazi. Brown na Levinson (1987) wanaorodhesha mazingira mbalimbali ambapo mkakati huu hutumika. Kwa mfano, hali ya dharura, wakati tunazingatia ufanisi wa utendaji wa jambo, wakati kitendo husika ni kwa manufaa ya msikilizaji, wakati kuna tofauti za kimamlaka kati ya washiriki wa mazungumzo na wakati wa kutoa ahadi kwa msikilizaji.

Katika kituo A, mhudumu 26 anatumia mkakati ndani ya rekodi wakati wa jioni ambapo magari yanaonekana yakiingia ndani ya kituo hiki na kutoka baada ya muda mfupi.

Mfano 20, Kituo A

Kik.

Mhudumu 22: *Lika na mituki muse masaa nimathuku.*

Kis.

Mhudumu 22: **Ingia haraka** mzee masaa ni mbaya, Katika mfano 20 mhudumu 22 anatumia mkakati ndani ya rekodi kwa kusema *lika na mituku musee masaa ni mathuku* (ingia haraka mzee masaa ni mbaya). Mhudumu 22 anadhihirisha hali ya dharura katika harakati za kuwataka abiria waabiri gari haraka ili kuwafikisha abiria nyumbani mapema. Aidha, hataki kupoteza muda ndio maana anamtaka abiria aingie ndani ya gari haraka na hivyo hana haja ya kuonyesha lugha ya upole.

Mkakati ndani ya recodi pia unadhihirika katika matumizi ya lugha ya mhudumu 23 anapowaamrisha abiria watakaoshukia njiani wasiketi ndani ya gari upande wa nyuma. Mhudumu 23 anatoa amri yake na kusema kama ifuatavyo.

Mfano 21, Kituo C

Kik.

Mhudumu 23: *Andu ma nziani, Kilango na Ikatini muikekale itina... ikalai kuu mbee na*

muikwata mbesa na moko.

Kis.

Mhudumu 23: Watu wa njiani, Kilango na Ikatini **msiketi nyuma...kaeni huku** mbele na

mshike pesa kwa mikono.

Katika mfano 21, mhudumu 23 anadhihirisha mamlaka yake dhidi ya abiria katika muktadha wa usafiri kwa kusema *muikekale itina, ikalai kuu mbee na muikwata mbesa na moko* (msiketi nyuma mketi huku mbele na mshike pesa kwa mikono). Kwa kusema hivi, mhudumu 23 hawaombi abiria kuketi mbele na kushika pesa ila anaamrisha. Matumizi haya ya lugha yanaonyesha uwezo alionao mhudumu 23 kuambata na muktadha wa usafiri. Katika kituo C, mhudumu 24 anaongea na abiria walio ndani ya gari waketi ili wanaoingia wapate nafasi ya kupita. Amri yake anaitoa moja kwa moja kama ifuatavyo.

Mfano 22, Kituo C

Kik.

Mhudumu 24: *Ikalai nthi* asu ngwona muungeme mutie nzia vaa kati ala malikite mone va meisila.

Kis.

Mhudumu 24: **Mketi hao** naona mmesimama muache njia hapa kati wale wanaingia waone pa kupitia.

Katika mfano mhudumu 24 anatumia maneno *ikalai nthi* (mketi) katika kuwaamrisha wale ambao wamesimama ili wanaoingia wapate nafasi ya kupitia. Haja ya mhudumu 24 ni kuhakikisha ufanisi katika utekelezaji wa kitendo. Anataka abiria wanaoingia waingie bila kuzuliwa na hivyo hahitaji kuhifadhi uso wa abiria ambao wamesimama. Kulingana na Brown na Levison (1987), ufanisi na ustadi huwa na umuhimu mkubwa katika utekelezaji wa jambo na unafaa kuzingatiwa na washiriki wote wa mazungumzo. Aidha, Kuambatana na jukumu ya mhudumu katika muktadha huu, ana haki ya kuhakikisha shunguli ya kuingia na kutoka kwenye gari inafanyika kwa mpangilio bila vizuizi.

Katika kituo B mhudumu 25 anatumia mkakati ya rekodi anapomwambia abiria kuwa magari ya kwenda mjini Masinga yameisha na hawezi pata gari lingine la kumpeleka Masinga. Hivyo anamwamrisha aingie ndani ya gari lake linaloelekea mjini Embu ili amshushe katika mji mdogo wa Kaewa ili atumie pikipiki kwenda Masinga. Anamwamrisha moja kwa moja na kusema hivi:

Mfano 23, Kituo B

Kik.

Mhudumu 25: *Vaa ndwisa ukwata ngali ya Masinga... lika vaa ngumisye* Kaewa nikenda wose mota iutwae Masinga.

Kis.

Mhudumu 25: **Hapa huwezi pata gari** ya Masinga...**ingia hapa** nikushushe Kaewa ndio uchukue pikipiki ikupeleke Masinga.

Katika mfano 23 mhudumu 25 anatumia maneno *ndwisa ukwata* (huwezi pata) na kumwambia abiria ukweli

kwamba hawezi pata gari la kumpeleka Masinga kwani yalikuwa yamekwisha na ni kwa manufaa ya abiria ili aweze kuchukua hatua nyingine ya kumfikisha nyumbani. Grice (1975) katika kanuni yake ya ukweli anasema kuwa, msemaji anafaa kuhakisha anachosema ni cha ukweli. Aidha mhudumu 25 anatumia kauli *lika vaa* (ingia hapa) kumwamrisha abiria aingie ndani ya gari. Mhudumu 25 anataka kumsaindia abiria kwa kumwambia njia ya mkato ya kumfikisha mjini Masinga. Hata hivyo abiria hachukulii kitendo cha mhudumu 25 kama cha kutishia uso wake kwa vile kitendo hiki kinaishia kumfaidi yeye.

d) Matumizi ya Mkakati Nje ya Rekodi

Katika mkakati huu, msemaji hutumia lugha kwa njia isiyo ya moja kwa moja na kujiondolea lawama ya ulazimishaji iwapo msikilizaji atafasiri ujumbe vingine (Brown na Levison, 1987). Ujumbe hauwasilishwi moja kwa moja kwa msikilizaji na kwa hivyo ni jukumu la msikilizaji kuufasiri. Usemi wa aina hii unaweza kufasiriwa kwa njia tofauti kwa kuwa mkakati nje ya rekodi hutoa vidokezo. Hata hivyo, inawezekana msemaji akakosa kufaulu kupitisha ujumbe na ikiwa atafaulu itakuwa ni kwa sababu kuna umaanisho zaidi ya alichosema (Yule, 1996). Pia, Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, mkakati nje ya rekodi huzivunja kanuni za ushirikiano kama zilivyoelezwa na Paul Grice (1975).

Mbinu zifuatazo zilitumiwa na wahudumu wa magari ya uchukuzi mjini Matuu katika mazungumzo ili kuhifadhi nyuso za abiria.

i) Matumizi ya maswali balagha

Maswali balagha ni maswali ambayo hayahitaji majibu. Katika kutumia maswali balagha, msemaji haulizi msikilizaji swali moja kwa moja na hivyo msemaji hujiondolea lawama ya kuhukumiwa na wasikilizaji kwa kuwa hakumrejelea msikilizaji yeyote kwa njia ya moja kwa moja. Pia, maswali balagha humpa msikilizaji nafasi ya kufikiri kwa kina alichokusudia msemaji. Maswali balagha huchochea umakinifu wa wasikilizaji na kuwafanya wafikirie alichomaanisha msemaji.

Mfano 24, Kituo A

Kik.

Mhudumu 26: *Masaku ni maana eli...uenda ukengwa uive maana atatu niki?*

Kis.

Mhudumu 26: Machakos ni mia mbili...**unataka kudanganywa ulipe mia tatu kwa nini?**

Katika mfano huu, mhudumu 26 badala ya kuwakosoa moja kwa moja abiria wanaoingia magari yanayolipiswa shilingi mia tatu kama nauli ya kwenda Machakos anatumia swali balagha *uenda ukengwa uive maana atatu niki?* (unataka kudanganywa ulipe mia tatu kwa nini?). Abiria anayesikia swali hili atafikiria kwa kina anachomaanisha mhudumu 26 kuliko swali lililo wazi kwa mtu maalum. Kwa njia ya umaanisho, mhudumu 26 anawasilisha ujumbe wake huku akiepuka jukumu la kutetea kauli yake. Kwa kufanya hivi, mhudumu 26 anahifadhi nyuso hasi za abiria.

ii) Matumizi ya vidokezo

Kidokezo ni maneno au kauli zinazotumiwa na msemaji kumpa msikilizaji fununu ya anachotaka kumaanisha. Kwa hivyo, msemaji huchochea fikra za msikilizaji kufasiri ujumbe. Kulingana na Sperber na Wilson (1986: uk. 155), msemaji anafaa kumpa msikilizaji maarifa kiasi kupitia vidokezo ili aweze kupata kimaanilizi sahihi. Hata hivyo, msikilizaji anaweza kupata kimaanilizi kisichonuiwa na msemaji japo kimaanilizi kilichokusudiwa kinaweza kubashiriwa kwa urahisi kinyume na kimaanilizi kisichokusudiwa. Ni jukumu la msikilizaji kufasiri ujumbe ili kupata kimaanilizi kilichokusudiwa.

Mfano 25, Kituo A

Kik.

Abiria 10: *Muendete masaku?*

Mhudumu 27: **Vatialite andu eli.**

Kis.

Abiria 10: *Mnaenda Machakos?*

Mhudumu 27: **Pamebakia watu wawili.**

Kwa kutumia maneno *vatalite andu eli* (pamebakia watu wawili), mhudumu 27 anampa abiria kidokezo kuwa anaeda mjini Machakos na kwamba anahitaji watu wawili gari lijae ili waweze kuanza safari. Mhudumu 27 anaepuka kumfahamisha abiria moja kwa moja kwamba japo ataenda Machakos ataondoka tu akipata abiria wawili. Anampa abiria kidokezo kuwa ako huru kuabiri gari na kutulia walingoja abiria wa pili. Kwa hivyo, anahifadhi uso hasi wa abiria kwa kuepuka kumwambia moja kwa moja aingie ndani ya gari na kungojea wapate abiria mwingine. Trosborg (1995: uk. 192) anasema kuwa, kwa kutumia vidokezo, msemaji hanui kutaja kitendo cha ulazimishaji moja kwa moja.

iii) Matumizi ya kauli zenye utata

Msemaji anapotumia kauli zenye utata huibua maana mbali mbali kuhusiana na usemi wake na kumwachia msikilizaji jukumu la kutafuta maana lengwa. Brown na Levinson (1987) wanasema kuwa, msemaji anapotumia kauli zenye utata katika mazungumzo hukiuka kanuni ya namna kama ilivyoelezwa na Grice (1975) kimakusundi ili kuhifadhi uso hasi wa msikilizaji. Mtafiti alishuhudia mfano ufuatao katika kituo A.

Mfano 26, Kituo A

Kik.

Mhudumu 28: *Andu atatu ma kithimani vaa.*

Kis

Mhudumu 28: *Watu watatu wa Kithimani hapa.*

Mhudumu anaposema *and u atatu ma kithimani vaa* (watu watatu wa kithimani hapa) haibaniki dhahiri anataka watu watatu wa kithimani awafanyie nini. Abiria anayesikia usemi huu ataelewa kuwa, mhudumu 28 anataka abiria watatu awasafirisha hadi Kithimani. Kwa hivyo, *usemi andu atatu ma kithimani* una utata. Kupitia mbinu hii, mhudumu 28 anaepuka ulazimishaji na hivyo kuhifadhi uso hasi wa abiria.

Mfano 27, Kituo B

(Dereva mmoja amesimama karibu na gari aina ya matatu, anatumka maneno yafuatayo)

Kik.

Mhudumu 29: *Masinga Masinga ni vaa.*

Kis.

Mhudumu 29: *Masinga Masinga ni hapa.*

Mhudumu 29 anaepuka kuwambia abiria walio karibu na gari hili moja kwa moja waabiri gari lake iwapo wanaeda mjini Masinga. Badala yake anasema *Masinga Masinga ni vaa* (*Masinga Masinga ni hapa*) akiamini wataelewa anachokusudia. Kwa kusema *Masinga ni hapa* anaibua utata kwani mji wa Masinga uko mbali na mji wa Matuu alipo dereva huyu. Hata hivyo anaepuka kutishia nyuso za abiria kwa kuwa ni jukumu la abiria kufasiri kauli hii na kupata maana inayokusudiwa.

e) Matumizi ya Mkakati wa Kutosema Habari ya Kutishia Uso

Kama ilivyotangulizwa katika sura ya pili, mkakati wa kutosema habari yoyote ya kutishia uso hutumika wakati msemaji anaamua kutosema chochote, yaani kutotenda kitendo chochote kinachotishia uso (Brown na Levinson, 1987). Mkakati huu ndio salama zaidi kwa kuwa washiriki wa mazungumzo hawaathiriki kwa njia yoyote. Thomas (1995) anasema kuwa, iwapo mtu anaona kuwa akisema jambo lolote kuna uwezekano mkubwa wa kutishia uso wa wasikilizaji, basi ni heri asiseme jambo hilo. Hapa, msemaji huamini tu kwamba msikilizaji ataelewa nia yake na kumtimizia msemaji mahitaji yake japo hili linaweza kukosa kutokea.

Mfano 28, kituo A,

Kik.

Mhudumu 30: *Chakos chakos, nuendete mundu wakwa?*

Abiria 11: *Muivityea ata kui Masaku?*

Mhudumu 30: *No two fifty.*

Abiria 11: *Maana eli?*

Mhudumu 30: (ananyamaza na kuanza kuongea na mhudumu mwenzake)

Abiria 11: *Wasyata? Nina isu.*

Mhudumu 30: *Ikwatie kivila.*

Kis.

Mhudumu 30: Chakos chakos, unaenda mtu wangu?

Abiria 11: Mnalipisha ngapi kwenda Machakos?

Mhudumu 30: Ni two fifty.

Abiria 11: Mia mbili?

Mhudumu 30: (ananyamaza na kuanza kuongea na mhudumu mwenzake)

Abiria 11: *Umesemaje? Niko na hizo.*

Mhudumu 30: Jishikie kiti.

Katika mfano huu, mhudumu 30 anaepuka kusema chochote anapoulizwa na abiria kama atakubali shilingi mia mbili *maana eli?* (mia mbili?). Anatumia mbinu hii kuepuka kutishia uso chanya wa abiria kwa kutokubaliana naye moja kwa moja. Ni jukumu la abiria kufasiri kitendo cha mhudumu cha kunyamaza. Abiria hana uhakika kama pendekezo lake limekubalika au la na ndiposa anamuuliza mhudumu 30 *wasyata?* (umesemaje?). Mhudumu 30 anakosa kumpa abiria jibu la ndio au la. Hili linaashiria kuwa hataki kumlazimisha abiria kuongezea pesa kwani kitendo hicho kingetishia uso wa abiria.

Hitimisho na Mapendekezo

Inahitimishwa kuwa, wakati washiriki wa mazungumzo wanawasiliana, huwa hawapashani habari peke yake bali huhusika na juhudi za kujenga na kudumisha uhusiano kati yao. Ili mhudumu wa gari la uchukuzi aweze kupata abiria na kutimiza lengo lake, ni lazima atumie mikakati ya upole ili kujenga uhusiano wa kudumu kati yake na abiria. Matokeo ya utafiti huu yameonyesha kuwa, mikakati yote tano ilitumiwa na wahudumu wa magari ya uchukuzi katika mazungumzo yao na abiria. Mikakati hiyo ni: Mkakati chanya wa upole, mkakati hasi wa upole, mkakati ndani ya rekodi, mkakati nje ya rekodi na mkakati wa kuto sema kabisa habari ya kutishia uso. Imebainika kuwa wahudumu wa magari ya uchukuzi wanatumia mkakati chanya wa upole kuzitambua nyuso chanya za abiria kwa kutumia mbinu kama vile kutafuta makubaliano. Matokeo ya utafiti huu yameonyesha kuwa, mkakati chanya wa upole na mkakati hasi wa upole ndio iliyotumika na wahudumu wa magari ya uchukuzi kwa wingi na katika vituo vyote vitatu. Kazi hii itasaidia kuboresha matumizi ya lugha kati ya wanajamii pamoja na kuongezea maarifa yaliyoko kuhusiana na taaluma ya isimujamii. Ili kuboresha matumizi ya lugha katika jamii, mtafiti anapendekeza tafiti kuhusu matumizi ya mikakati ya upole katika vyombo vingine vya usafiri ili kulinganisha matumizi ya mikakati ya upole katika vyombo tofauti tofauti vya usafiri ili kuboresha matumizi ya lugha katika jamii.

MAREJELEO

- Adele K. A. and Taofeek O. A. (2018). Politeness and Discourse Functions in Doctor-Patient Verbal Interactions at the University College Hospital, Ibadan, Nigeria. *International Journal on Studies in English Language and Literature*. 6(12), pp.1-12.
- Aswani, B., Kimani, N. na Alice, M. (2006). *Isimujamii kwa Wanafunzi wa Kiswahili*. Nairobi: Jomo Kenyatta Foundation.
- Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford University Press.
- Best, J. W. and Khan, J. V. (2010). *Research in Education*. New Delhi: PHI Learning, p.223

DOI: [10.51317/ecjkisw.v3i1.282](https://doi.org/10.51317/ecjkisw.v3i1.282)

Volume: 03 Issue: 01 | Oct-2021|

Received: 03.10.2021; Accepted 07.10.2021; Published on 30.10. 2021 at www.editoncpublishing.org

Kioko, N., Mavisi, R. & Muusya, J., *Editon Cons. J. Kiswahili*, **Double –Blind Peer Reviewed Journal**

ISSN: 2663-9289

- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Bremner, S. (2012). Politeness and face research. *The encyclopedia of applied linguistics*.
- Brennan, J. (1974). *The Conscious Communicator; making communication work in the workplace*. Addison-Wesley Publishing Co. Reading, MA.
- Brown, P. and Levinson, S. (1978). Universals in language use: Politeness phenomena. Pp. 56-324 in *Questions and Politeness*, edited by E. Coody. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. and Levinson, S. (1987). *Politenes: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, D. and Crabtree, B. (2006). "Qualitative Research Guidelines Project." Inapatikana <https://www.qualres.org/Homeinfo-3631.htm>
- Eelen, G. (2001). *A Critique of Politeness Theories*, U.K: St. Jerome Publishing.
- Gaudia, S. (2015). *The Choices of Politeness Strategy used by Sentilum in Sentilan-Sentilum Talk Show*. A published degree thesis: Deponegoro University.
- Goffman, E. (1955). On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction, *Psychiatry. Journal of Interpersonal Relations*, 18(3), 213-231.
- Grice, H.P. (1975). *Logic and conversation*. In, Cole and Morgan (eds.) pp 41- 58.
- Gumperz, J. (1988). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Guthrie, M. (1967). *The classification of Bantu*. Cambridge: Oxford University Press.
- Kasper, G. (1990) Linguistic politeness: Current research issues. *Journal of Pragmatics*, 14(2), 193– 218.
- Kitavi, H. M. (1992). *A Comparative Study of the Kitui and Machakos Dialects of Kikamba*. Tasnifu ya Uzamifu ya Chuo Kikuu cha Kenyatta.
- Kombo, D. K. and Tromp, L. A. (2006). *Proposal and Thesis Writing: An introduction*. Nairobi: Pauline's Publication of Africa, p.77.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology, Methods and Techniques*. Second Edition. New Delhi: Wiley Eastern Limited.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness, or minding your p's and q's'. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*, 9, 292–305.
- Leech, G. (1983). *Principles of Politeness*. New York. Longman.
- Locher, M. A. (2010). *Power and politeness in action: Disagreements in oral communication* (Vol. 12). Walter de Gruyter.
- Locher, M., & Watts, R. (2005). Politeness Theory and Relational Work. *Journal of Politeness Research, Language, Behaviour and Culture*, Vol. 1, pp 9-33), ISSN.
- Mallet-Hamer B. (2005). *Communication within the Work Place*. Masters thesis: University of Wiscosin-Stout Menomonie.
- Mansoor K. (2018). Politeness: Linguistic Study. *International Journal of Research in Social Sciences and Humanities*. 8(4) pp.167-179.
- Matsumoto Y. (1989) Politeness and conversational universals - observations from Japanese. *Multilingua*, 8(2/3): 207-21.

DOI: [10.51317/ecjkisw.v3i1.282](https://doi.org/10.51317/ecjkisw.v3i1.282)

Volume: 03 Issue: 01 | Oct-2021|

Received: 03.10.2021; Accepted 07.10.2021; Published on 30.10. 2021 at www.editonpublishing.org

Kioko, N., Mavisi, R. & Muusya, J., *Editon Cons. J. Kiswahili.*, **Double –Blind Peer Reviewed Journal**

ISSN: 2663-9289

- Mills, S. (2003). *Gender and Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Muge T. C. (2018). Uchanganuzi wa Upole katika Mazungumzo ya vipindi vya *sobetab kapchi* katika idhaa ya *kass fm*. Tasnifu ya uzamili katika Chuo Kikuu cha Moi.
- Mugenda, O. M. & Mugenda, A.G. (1999). *Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. Nairobi. Acts press-Kenya.
- Munawwr, H. and Yahmun (2018). Politeness Strategies in Third Presidential Debate on Foreign Policy between Barack Obama and Mitt Romney. *Journal of Philosophy, science, technology and social-culture*, Vol.24, No.2.
- Njambi C. (2010). An analysis of politeness strategies in Gikuyu: A case of Thika sub-county, Kenya. MA thesis, Kenyatta University, Kenya.
- Onyango, J. O. (2018). *Daftari la Isimujamii kwa shule za Upili na Vyuo*. Ariba Book Publishers: Nairobi.
- Pedzai Mashiri (2001). Managing Face in Urban Public Transport: Polite Request Strategies in Commuter Omnibus Discourse in Harare Africa. *Africa e-Journals Project*, 18(1), pp. 85-94.
- Ranjit Kumar (2011). *Research Methodology: A step- by-step guide for beginners*. SAGE publisher: London.
- Retnowaty, R. (2015). Politeness Strategies Used by Colter Stevens as the Main Character in Source Code Movie. 4th ELTLT International Conference Proceedings October 2015. University of Balikpapan.
- Scollon, R. & Scollon, S.W. (2001). *Intercultural communication: A discourse approach*. Oxford: Blackwell.
- Spencer-Oatey, H. (2000). *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. London: Continuum.
- Spencer-Oatey, Hellen. (2008). *Culturally Speaking: Culture, communication and politeness theory*. New York: Continuum International Publishing Group.
- Sperber, D. and Wilson, D. (1995). *Relevance: Communication and cognition*. Oxford. Blackwell Publishers Inc.
- Thomas, J. (1995). *Meaning in interaction: An introduction to pragmatics*. London: Longman.
- Ting-Toomey, S. and Kurogi, A. (1998) Facework competence in intercultural conflict: an updated facenegotiation theory. *International Journal of Intercultural Relations*, 22(2): 187-225.
- Tuki (2014). *Kamusi ya Kiswahili Sanifu, Toleo la Tatu*. Nairobi: Oxford University Press.
- Wambugu, R. (2012). Use of politeness strategies by teachers in the school staffroom in Kirinyaga County. MA thesis, Kenyatta University, Kenya.
- Watts, R. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Watts, R. et al. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research, Language, Behaviour and Culture*, 1 (1). Kur. 9-33.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.