**East African Scholars Journal of Education, Humanities and Literature**
*Abbreviated Key Title: East African Scholars J Edu Humanit Lit*
ISSN: 2617-443X (Print) & ISSN: 2617-7250 (Online)
Published By East African Scholars Publisher, Kenya
Volume-8 | Issue-7 | Jul- 2025 | DOI: https://doi.org/10.36349/easjehl.2025.v08i07.002

OPEN ACCESS

Original Research Article

# Mawasiliano Bora au Migogoro: Athari Zinazotokana na Matumizi ya Upole Katika Longalonga za Wanabodaboda na Abiria

Faith Mbithe Kathukya[1*], Dkt. John Khaisie Wanyama (PhD)[1], Dkt. Timothy Kinoti M'ngaruthi (PhD)[1]
[1]Idara ya Masomo ya Jamii, Kitivo cha Elimu na Sayansi ya Jamii, Chuo Kikuu cha Embu, 6-60100 Embu, Kenya

**Article History**
**Received:** 04.07.2025
**Accepted:** 07.07.2025
**Published**: 14.07.2025

**Journal homepage:**
https://www.easpublisher.com

**Quick Response Code**

**Abstract:** Upole ni mojawapo ya mitindo ambayo watu hutumia ili kufikia azma zao za mawasiliano. Utafiti huu ulilenga kuchunguza athari zinazotokea kwa kutumia au kutotumia mikakati ya upole katika mawasiliano. Ni utafiti wa kithamano uliofanyika katika kaunti ndogo ya Mbooni, kaunti ya Makueni, nchini Kenya. Nadharia ya upole ilitumika kama kielelezo. Ili kupata watafitiwa walio na sifa za kudhihirisha uwezo wa kujibu maswali ya utafiti, usampulishaji wa kimakusudi ulitumika. Mahojiano na uchunzaji ndizo mbinu zilizotumika kukusanya data. Data iliyopatikana ilihawilishwa kutoka kwa lugha ya Kikamba hadi ya Kiswahili kwa kutumia tafsiri huru. Data hii iliweza kusimbwa kwa ajili ya uchanganuzi. Uchanganuzi wa data ulihusisha uhakiki wa kina wa majibu ya wahojiwa na baadhi ya kauli za wahudumu wa bodaboda na abiria. Uchanganuzi huu ulinuia kuonyesha athari za kutumia au kutotumia mikakati ya upole kwa mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Matokeo ya utafiti huu yalionyesha kuwa matumizi ya mikakati ya upole huwa na athari chanya kwa mawasiliano kama vile; kudumisha heshima, kuleta athari ya raghba, kuokoa muda, kufanikisha mawasiliano, kupoza hisia za hasira na kujenga mahusiano thabiti kati ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Kwa upande mwingine ukiukaji wa matumizi ya mikakati ya upole ulidhihirisha athari hasi kwa mawasiliano kama vile kutishia uso wa msikilizaji na kukatika kwa mawasiliano. Utafiti huu una mchango muhimu katika nyanja za mawasiliano hasa kwa kuimarisha maingiliano ya wahusika katika muktadha wa uchukuzi na mawasiliano ya jamii kwa jumla.

**Keywords:** Mikakati ya upole, athari, uso, mawasiliano (longalonga), wahudumu wa bodaboda (wanabodaboda), na abiria.

**Copyright © 2025 The Author(s):** This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution **4.0 International License (CC BY-NC 4.0)** which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium for non-commercial use provided the original author and source are credited.

## 1.1 UTANGULIZI

Katika mawasiliano, watu hutumia mbinu mbalimbali ili kudumisha umoja wa kijamii na kupunguza vitisho kwenye nyuso za wahusika (Fathi, 2024). Mbinu hizi hutekeleza jukumu muhimu katika kudumisha uhusiano mwema na kuwezesha ufanisi wa mwingiliano (Mohammed *et al*., 2023). Nadharia ya upole, kama ilivyoelezwa na wanazuoni wa lugha Penelope Brown na Stephen Levinson, inashikilia kuwa wahusika katika mazungumzo hutumia mikakati ya upole ili kukuza ushirikiano na kuepuka mizozo ya moja kwa moja (Brown & Levinson, 1987). Mikakati ya upole husaidia katika kudhibiti athari kwa uso, kupunguza umbali wa mahusiano na kukuza mshikamano katika muktadha wa mazungumzo.

Hata hivyo, kufuata au kuvunja kwa mikakati hii ya upole kunaweza kuwa na athari kubwa kwa mawasiliano. Mikakati ya upole inapotumiwa katika mawasiliano, mara nyingi huwa na athari chanya kama vile kufanikisha mawasiliano na kuimarisha imani kati ya msemaji na msikilizaji (Ribino, 2023). Kwa upande mwingine, mikakati hii inapopuuzwa kimakusudi hubadilisha mwelekeo wa mazungumzo, huathiri matokeo ya papo hapo ya mazungumzo na kuhasiri nyuso za wahusika wa mazungumzo (Wafula, 2019). Kwa kurejelea mapitio ya maandishi, kuna tafiti kadhaa zimefanywa zinazohusiana na mada ya utafiti huu.

Kwa mujibu wa Muge (2018), wahusika wa vipindi vya *Sobetab Kapchi* (maisha ya jamii) katika KASS FM hukumbana na changamoto mbalimbali katika mazungumzo yao. Waendelezaji wa kipindi hiki hukabiliana na changamoto hizo kwa kutumia mikakati ya upole. Baadhi ya athari zilizodhihirika kwa kuzingatia matumizi ya mikakati ya upole ni kukuza heshima baina ya msemaji na msikilizaji, mazungumzo kudumishwa hadi mwisho na mashabiki kupata mvuto na


***Corresponding Author:** Faith Mbithe Kathukya
Idara ya Masomo ya Jamii, Kitivo cha Elimu na Sayansi ya Jamii, Chuo Kikuu cha Embu, 6-60100 Embu, Kenya

kufurahishwa na uzingatifu wa mikakati ya upole. Uhusiano uliopo kati ya utafiti wake na huu ni kwamba, Muge alichunguza maongezi halisi ya watu sawia na mawasiliano yaliyoangaziwa na utafiti huu. Tofauti na utafiti wa Muge uliochunguza uchanganuzi wa upole katika chombo cha habari, utafiti huu ulikuwa wa ana kwa ana na ulichunguza athari za matumizi ya mikakati ya upole katika mawasiliano ya wanabodaboda na abiria.

Kwa kurejelea kazi ya Wafula, athari iliyodhihirika ya matumizi ya utoupole katika tamthilia ya *Pango* ni kufanikisha uwasilishaji wa maudhui, kujengea wahusika sifa na kuweza kuvunja mawasiliano baina ya wahusika (Wafula, 2019). Utafiti wa Wafula unahusiana na utafiti huu kwani unadhihirisha baadhi ya athari za kutumia utoupole. Wafula aliangazia utoupole katika kazi ya fasihi ambayo ni tamthilia tofauti na utafiti huu uliochunguza upole katika mawasiliano halisi ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Inaaminika kuwa matumizi ya mikakati ya upole inapozingatiwa au kukiukwa huwa na athari katika mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria.

Kioko (2021) alidadisi namna mikakati ya upole hutumiwa na wahudumu wa magari ya umma wanapotagusana na abiria katika mji wa Matuu. Kioko alitumia nadharia ya Brown na Levinson (1987). Athari ya matumizi ya mikakati ya upole iliyobainika ni kufanikiwa katika kufikia malengo ya wahudumu wa magari. Utafiti wa Kioko unachangia kazi hii kwani unahusu upole katika sekta ya uchukuzi ambao ni uti wa mgongo wa utafiti huu. Isitoshe, ulitumia maongezi ya moja kwa moja ili kupata data sawia na utafiti huu. Utolinganifu wa utafiti huu na wa Kioko ni kwamba, alijikita tu kwa wahudumu wa magari ya uchukuzi ambayo hubeba abiria wengi kwa wakati moja kinyume na utafiti huu ambao ulijifunga kwa wanabodaboda ambao huhitajika kubeba abiria mmoja tu. Kuna nafasi kubwa ya kuchunguza upole na athari zake katika mazungumzo ya wahudumu wa bodaboda na abiria kwani ni sharti wazungumze moja kwa moja kinyume na magari ambapo wakati mwingine mabango hutumiwa kuwasiliana na abiria. Isitoshe, utafiti wake aliufanya katika mji wa Matuu tofauti na utafiti huu ambao ulifanyika katika eneo la Mbooni.

Nyabuto (2021) alihakiki vitendo vya wahutubu vinavyotishia nyuso za wajane katika muktadha wa mazishi. Alibaini kuwa wahutubu walijaribu wawezavyo katika kudumisha nyuso za wajane hasa kwa kumakinika katika uteuzi wa maneno. Athari alizogundua ni kuwa matumizi ya mikakati ya upole ilichangia katika udumishwaji wa heshima za kihisia, uimarishwaji wa mahusiano, ujenzi wa ujasiri na kuyafanya maombolezo kuendelea bila utata. Utafiti wa Nyabuto unahusiana na huu kinadharia na ulidokeza baadhi ya athari ya matumizi ya mikakati ya upole katika mazungumzo. Tofauti iliyopo ni kwamba Nyabuto aliangazia vitendo vinavyotishia nyuso za wajane katika rambirambi ya mazishi kinyume na utafiti huu uliochunguza athari za matumizi ya upole katika mawasiliano halisi ya wahudumu wa bodaboda na abiria.

Utafiti mwingine kuhusu matumizi ya lugha ya upole katika mazungumzo ya wauza bidhaa za promosheni katika kisiwa cha Ugunja ulifanywa na Ali (2022). Aligundua kuwa, upole ulijenga heshima katika mawasiliano ya wauzaji na wanunuzi wa bidhaa hizo, kujenga ukuruba baina ya wauzaji na wanunuzi na kuchangia katika kuongeza mauzo na faida. Utafiti wake ulichangia huu kwa kuwa ulibainisha baadhi ya athari za matumizi ya mikakati ya upole. Tofauti iliyopo kati ya utafiti wake na huu ni kuwa yeye alichunguza upole katika mazungumzo ya wauzaji wa bidhaa za promosheni na wanunuzi ilhali utafiti huu ulichunguza athari za matumizi ya upole katika mawasiliano ya wanabodaboda na abiria.

Kwa kurejelea tafiti hizi, hakuna utafiti ulioshughulikia kwa kina athari ya kutumia au kutotumia upole katika mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Hali hii ilisababisha kuwepo kwa pengo ambalo lilidhamiriwa kuzibwa na utafiti huu. Uchunguzi huu ulilenga kuchunguza kwa undani athari za kutumia au kutotumia mikakati ya upole kwa mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria.

## 2.0 Msingi wa Nadharia

Utafiti huu ulielekezwa na nadharia ya upole iliyoasisiwa na Penelope Brown na Stephen Levinson katika karne ya ishirini. Nadharia hii inaeleza namna watu hutumia mikakati ya upole ili kudumisha mahusiano ya kijamii na kutimiza mahitaji ya uso ya waja. Kulingana na Brown & Levison (1987), uso hujumuisha aina mbili ambazo ni uso chanya na uso hasi. Dhana ya uso iliwekewa msingi na Goffman (Tiryakian & Goffman, 1967) kisha baadaye ikafafanuliwa na wataalamu hawa Brown na Levinson (keshatajwa). Kila uso huwa na matamanio yake ambayo huhitaji kulindwa. Mtu anapotenda jambo linaloenda kinyume na matamanio haya huwa anatekeleza kitendo cha kutishia uso. Ili kudhibiti na kukabiliana na matendo ya kutishia uso, mikakati ya upole hutumika ili kupunguza makali ya tamko. Mikakati hii ya upole husaidia katika kuokoa na kuhifadhi nyuso za wahusika, kudumisha mahusiano mema ya kijamii, kupunguza migogoro, na kuonyesha heshima kwa watu walio na tofauti za uhusiano na mamlaka tofauti (Brown & Levison, 1987). Kwa upande mwingine, mikakati hii isipotumika ipasavyo au inapotumika kupita kiasi huleta kutoelewana na kukatisha mawasiliano. Ushirikiano kati ya msemaji na msikilizaji kama alivyodhihirisha Grice (1975) huraisisha maelewano. Nadharia ya upole ina mihimili mitano kama inavyojadiliwa katika sehemu inayofuata.

### i). Mkakati Chanya Wa Upole

Kulingana na Brown & Levison (1987), mkakati huu hulenga kuzuia athari kwa uso kwa kutimiza mahitaji ya uso chanya. Huwa unalenga kumfanya mtu ahisi ameheshimiwa na kudumisha mahusiano mema.

Kwa kumtambua msikilizaji, huleta athari ya kumfanya ahisi amekubalika na kuthaminiwa na kuleta ari ya kutaka kushiriki katika mawasiliano na kufanikisha maelewano. Mkakati huu ulisaidia katika kuchanganua athari ya matumizi ya mkakati chanya katika mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria.

**ii). Mkakati Hasi Wa Upole**

Huu ni utaratibu unaolenga uso hasi wa msikilizaji. Huondoa hisia za kuingililiwa au kulazimishwa kwa msikilizaji. Ikiwa msemaji anahitaji kitu ambacho kitamfanya msikilizaji awajibike kwa njia moja au nyingine, mara nyingi hutumia mkakati huu ili kupunguza makali ya tamko.

**iii). Mkakati Ndani Ya Rekodi**

Kulingana na Brown & Levison (1987), mkakati huu hutumika sana na watu walio na uhusiano wa karibu. Ujumbe huwasilishwa moja kwa moja bila kujali hisia za wahusika katika mazungumzo. Mara nyingi huhusisha wanafamilia na marafiki. Mkakati huu unaendana na kanuni ya namna ya ushirikiano na uwazi kulingana na Grice (1975) na Lakoff (1973) mtawalia. Hushikilia kuwa ujumbe unafaa kuwasilishwa kwa uwazi. Huleta athari ya ujumbe kuwasilishwa moja kwa moja na wakati mwingine huwafanya wahusika wa mazungumzo kuonekana kama wenye madharau. Isitoshe, hufanya mada nyeti kuzungumzwa moja kwa moja.

**iv). Mkakati Nje Ya Rekodi**

Ujumbe huwasilishwa kwa msikilizaji kwa kutumia mbinu ya mzunguko. Vidokezi hutumika ili kumwachia msikilizaji uhuru wa kutambua kilichosemwa na msemaji. Kwa kutumia mkakati huu, huleta athari ya msemaji kukwepa tendo la kumlazimisha msikilizaji. Kulingana na Brown & Levison (1987), msemaji hufanya hivi kimakusudi ili kuhakikisha amelinda uso wa msikilizaji.

**v). Mkakati Wa Kutosema Chochote**

Huu ni mkakati wa kutumia jibu la kimya wakati wa mawasiliano. Msemaji hukwepa kutamka lolote ili asiudhuru uso wa msikilizaji. Kulingana na Brown & Levison (1987), huu ni mkakati mwema zaidi kwani huleta athari kuhifadhi uso wa msikilizaji. Wakati mwingine unaweza ukafasiriwa vibaya na kumfanya mtu aonekane kama mwenye madharau.

## 3.0 MBINU ZA UTAFITI

Baada ya kupata kibali kutoka kwa NACOSTI na kamati ya ukaguzi wa kimaadili, utafiti huu ulifanyika nyanjani katika kaunti ndogo ya Mbooni iliyo katika kaunti ya Makueni nchini Kenya. Sababu ya kuteua eneo hili ni kuwa, mbinu ya usafiri inayochunguzwa hutumika kwa hali ya juu ikilinganishwa na mbinu nyingine. Isitoshe, huwa ni chanzo cha ajira kwa vijana wengi katika eneo hili. Utafiti huu ulikuwa wa kithamano kwani huwezesha hali ya kubainisha, kueleza au kutambulisha tatizo la utafiti kupitia data ambayo hukusanywa kwa nia ya kulieleza vizuri (Wanyama *et al*., 2018). Ili kupata data, mbinu za uchunzaji na mahojiano zilitumika ambapo washiriki wa utafiti waliteuliwa kimakusudi. Sababu ya kutumia mbinu mbili za kukusanya data ni kuhakikisha uthabiti wa data kwani moja ilifidia mapungufu ya nyingine. Mawasiliano 26 ya wahudumu wa bodaboda na abiria yalichunzwa na wahusika 58 walihojiwa na kurekodiwa kwa kutumia kinasa sauti. Walioshiriki waliidhinisha kushiriki kwao kimazungumzo bila kulazimishwa na yeyote. Uchunzaji ulielekezwa na mwongozo wa uchunzaji ili kuchunguza tabia za kimawasiliano za wahudumu wa bodaboda na abiria na kuhakikisha uhalisia wa data. Data iliyorekodiwa katika vituo vyote vitano ilisikilizwa, ikanakiliwa na kutafsiriwa kutoka lugha ya Kikamba hadi Kiswahili. Tafsiri iliyozingatiwa ni tafsiri huru kwani huhifadhi uhalisia na maana ya lugha chasili kwenye lugha lengwa. Data iliweza kusimbwa kulingana na wahojiwa na kauli za wahudumu wa bodaboda na abiria. Uchanganuzi wa maudhui ya athari za kutumia au kutotumia upole ulielekezwa na nadharia ya upole ya Brown na Levison (1987). Programu ya ATLAS.ti.24 ilisaidia katika uchanganuzi wa data hasa katika kupata maudhui kutoka kwa data ya utafiti huu. Matokeo ya utafiti yaliwasilishwa kwa njia ya kimaelezo na muhtasari wake ukaonyeshwa katika Pai chati.

## 4.0 UCHANGANUZI WA DATA

Matokeo ya utafiti yalidhihirisha kuwa kuna athari mbalimbali zinazotokana na matumizi ya mikakati ya upole kama inavyoelezwa katika sehemu ifuatayo.

### 4.1 Athari za Kutumia Mikakati ya Upole katika Mawasiliano

Kwa mujibu wa kamusi ya TUKI (2004), athari ni mabadiliko yanayoletwa na mtu au kitu kwa mtu au kitu kingine. Katika muktadha wa utafiti huu ni mabadiliko/matokeo yanayotokea kwa mawasiliano baada ya kutumia au kutotumia mikakati ya upole. Athari hizi zinaweza kuwa chanya au hasi. Matokeo ya utafiti huu yalidhihirisha athari zifuatazo;

**i). Hudumisha Heshima**

Mikakati ya upole inapotumiwa na wahusika katika mawasiliano, mara nyingi huzua maongezi yaliyo na heshima. Heshima ni muhimu sana kwani husaidia katika kuimarisha uhusiano wa kijamii na kufanikisha mawasiliano bora (Wangia & Otonde, 2020). Maongezi yaliyo na heshima huwa yanazingatia mipaka ya wahusika katika mazungumzo na kudumisha nyuso zao. Ili kuthibitisha haya mhojiwa 6 ambaye alikuwa ni abiria alikuwa na haya ya kusema;

> **"***Ietae uneeni wina ndaia. (*Husababisha kuwepo kwa maongezi yenye heshima.)" MA6.

Kulingana na mhojiwa 6 mikakati ya upole huleta heshima katika mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Kwa sababu hii kila mhusika huweza kuridhika kwa kuhisi kuwa ameheshimiwa katika mchakato mzima wa mawasiliano. Mchango wa mkakati

wa upole katika kudumisha heshima unadhihirika katika mawasiliano yafuatayo;

BM4: *Aunt wina wia? Wienda uvika va?* (Shangazi, una kazi? Unataka kufika wapi?)

BA6: *(Athekete) Aiee, ona ndiendete oyu.* (Akitabasamu) Hapana, hata siendi saa hii.)

Heshima inaanza kudhihirika kupitia matumizi ya jina "Shangazi". Hili ni jina la ukoo linalotumika kwa heshima, kuonyesha kwamba anayezungumza anamthamini na kumstahi anayemwuliza. Isitoshe, msemewa anatoa jibu lake kwa utulivu bila ukali hali ambayo inadumisha heshima. Tabasamu la aliyetambuliwa kama shangazi linaongeza mvuto na heshima katika mawasiliano. Linadhihirisha kuwa msemewa alifurahi na kukumbatia kitendo cha kuheshimiwa. Katika muktadha mwingine mhojiwa aliweza kuongezea haya kwa kusema;

> "*Ve imwe itetheeasyaa, kwa ala maeleawa. Niwisi isyitwa ya musee ni ya ndaia, ve umwe wa retireyie na eona e kijana. Ungi namwitie mwalimu namukulya, "Mwalimu nuukuwa?", ambia ndeendaa utangaswa, namukulya kowatwaiwe icourse uteenda*… (Husaidia kwa wale huelewa. Unajua jina la mzee ni la heshima lakini kuna yule alikwisha staafu lakini bado anajiona kijana. Kuna mwingine nilimuita nikamwuliza, "Mwalimu unabebwa?", akaniambia hapendi kutangazwa, nikaamulizwa kwani alilazimishwa kusomea taaluma hio...)" MM20

Katika kufafanua haya, mhojiwa 20 alisisitiza dhana muhimu katika kutambua matumizi ya mikakati ya upole kama njia ya kudhihirisha heshima. Alisema kuwa, ni sharti mtu awe na ufahamu au uelewa wa kimsingi wa maneno ya kuonyesha upole "*Ve imwe itetheeasyaa, kwa ala maeleawa (*Husaidia kwa wale wanaoelewa*)."* Kauli hii ina maana kwamba kuna wale ambao huwa hawatambui mikakati ya upole inapotumika. Badala yake huweza kuchukulia maneno yanayotumiwa kwa lengo la kudhihirisha upole kwa namna isiyostahili. Kwa mfano, mhojiwa wa ishirini anasema kuwa kuna mtu aliwahimtambua kwa jina la heshima *"mwalimu",* badala ya kufurahi kwa kuwa ameheshimiwa, alijibu kwa kusema kuwa yeye hapendi kutangazwa. Kwa hivyo, athari ya heshima huweza kudhihirika vyema kwa wale wanaoelewa kuhusu maneno yanayotumika kimakusudi kudhihirisha upole. Mikakati ya upole inapotumika vyema, maongezi huweza kuwa murua kwa kuwa yana athari ya heshima ndani yake (Ibrahim & Amilia, 2022). Hivyo katika muktadha wa uchukuzi wa bodaboda mikakati ya upole hudhihirisha heshima katika mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Huwafanya wahusika wa mazungumzo wahisi vyema wakati wa mawasiliano. Matokeo ya utafiti huu yanakubaliana na yale ya Muge (2018), yaliyobainisha kuwa mikakati ya upole hukuza heshima baina ya wahusika wa mazungumzo katika vyombo vya habari. Aidha, matokeo haya yanashabihiana na yale ya Nyabuto aliyegundua kuwa matumizi ya mikakati ya upole hudumisha heshima za kihisia (Nyabuto *et al*., 2021).

**ii). Hufanikisha Mawasiliano**

Matokeo yalidhihirisha kuwa mikakati ya upole ilitumika kwa haja ya kufanikisha mawasiliano. Ilitumika kuwezesha longalonga za wahudumu wa bodaboda na abiria kwa njia zifuatazo:

**a). Kumshawishi Abiria na Kurahisisha Makubaliano**

Mikakati ya upole inapotumika katika mawasiliano, ufanisi wa mazungumzo huthibitika kwa hali ya juu. Wahudumu wa bodaboda na abiria huwa na uwezo wa kuwasilisha jumbe zao kwa njia isiyoudhi na kufanikisha ushawishi (Ayunikmah *et al*., 2023). Ikiwa abiria hana nauli ya kutosha, anapotumia mikakati ya upole huwa ni rahisi kwake kujieleza kwa mhudumu na kupitia kujadiliana wanakubaliana. Hali ya kukubaliana huleta furaha katika mchakato wa mawasiliano. Haya yanadhihirishwa na mifano ifuatayo;

> "*Nitetheeasya, nundu customer niwukaa vala ui na uyithia ndena mbesa mbiianiu na niwisi ni lazima umuconvince nikenda muke ianiia.* (Husaidia, kwa kuwa abiria huja na fedha ambazo hazitoshi na unajua ni lazima umshawishi ili mpate kuelewana.)" MM25

Hoja hii pia inasisitizwa na mawasiliano yafuatayo ya mhudumu wa bodaboda na abiria.

EM28: *Yii, tuthi ngwinukye niona mbua yukite. No yiana yimwe.* (Naam, twende nikupeleke nyumbani naona mvua inataka kunyesha. Ni mia moja tu.)

EA29: *Aiii, Yiana ni yinene na mauta nimatheeie.* (Mmmm, mia moja ni pesa nyingi na bei ya mafuta ilishuka.)

EM28: *Aii, isu syi sawa matheeie na silingi ili tu* (Mmmm, hio pesa iko sawa kwa kuwa yalipungua kwa shilingi mbili tu.)

EA29: *Ni sawa, eka nose syindu ingi syi vaya tuthi indi.* (Ni sawa, wacha nichukue vitu vingine viko pale nije twende.)

Katika mfano huu, mhudumu wa bodaboda anamfahamisha abiria wake kiwango cha nauli anachohitaji kulipa. Kulingana na jibu la abiria wake, nauli aliyopendekezewa anaiona nyingi kwa kuwa alikuwa na ufahamu kuwa bei ya mafuta ilishuka. Ili kuleta makubaliano, mhudumu wa bodaboda anatumia lugha ya upole kumweleza abiria wake kuwa hakuna mabadiliko makubwa kwani ni shilingi mbili zilipunguzwa. Kama alivyoeleza Brown na Levinson (1987), mhudumu wa bodaboda alilenga kumshawishi abiria akubali na kuleta maelewano kati yao. Alitumia matamshi kama vile, "Mmmm..." kumwonyesha msikilizaji wake kuwa alifuatilia yote aliyoyasema. Alimdhihirishia kuwa alikuwa ameshiriki kikamilifu kwenye mawasiliano na hivyo kuweza kuonyesha upole. Kupitia matumizi ya mikakati ya upole makubaliano

yaliweza kufikiwa kwa urahisi. Abiria alikubali kwa kusema, “Ni sawa, wacha nichukue vitu vingine viko pale nije twende.”

Mhojiwa 25 alieleza kuwa, mikakati ya upole husaidia sana katika kumshawishi abiria ili akubali kubebwa. Anazidi kufafanua kwa kusema kuwa wakati mwingine abiria huja akiwa hana fedha za kutosha. Ili kuhahakisha kuwa mhudumu wa bodaboda haudhuru uso wa abiria wake, huweza kutumia mikakati ya upole ili kumshawishi abiria kutoa kiwango hitajika cha pesa. Hili hufanyika ili kuhakikisha kuwa wahusika wa mazungumzo wamepata kuridhika wakati wa mawasiliano na kufikia makubaliano kwa amani. Matokeo haya yanakubalia na utafiti wa Ayunikmah na wenzake (2023) waliogundua kuwa mikakati ya upole hufanikisha ushawishi katika hotuba za kisiasa na kuleta makubaliano.

**b). Kuzua Hali ya Kuridhishwa na Mawasiliano**

Kwa kusisitiza hali ya kuridhika katika mawasiliano mhudumu wa bodaboda 7 alikuwa na haya ya kusema baada ya mahojiano;

> “*Syithaa syi nzeo nundu wamukulya amuuka ata ewaa e mwianie.* (Huwa ni nzuri kwa kuwa ukimwuliza abiria ameamkaje huwa ameridhika.)” MA7.

Mhojiwa 7 alionyesha kuwa mhudumu wa bodaboda anapomzungumzia abiria kwa lugha ya upole huweza kumfanya ahisi ameridhika na hivyo kuweza kufanikisha mawasiliano yao. Kule kumfanya ahisi ameridhika hulenga kuhifadhi uso chanya wa abiria na hivyo kumfanya ahisi vyema katika mchakato mzima wa mawasiliano (Brown & Levinson, 1987). Hali hii inaonyeshwa na mfano ufuatao:

DM20: Muli (anampungia mkono),
DA21: Ie, ndiovaa ndueke nambeumina ndunyu nikenda tuthi (Naam, niko hapa wacha nimalize kununua twende)
DM20: Naikwatukai (Usiku umeanza kuingia)
DA21: Aiee, (athekete) ndiendee naumina tyotiendete. (Hapana,(akitabasamu) naendelea kumalizia twende.)
DM20: Ndiovaa neteele customer (Niko hapa nikiendelea kusubiri abiria)
DA21: *Ve sawa*. (Ni sawa)

Huku akiwa katika shughuli za ununuzi sokoni, Muli anatambuliwa na mhudumu wa bodaboda ambaye, kwa upole na heshima, anamwita kwa jina huku akimpungia mkono kwa ishara ya salamu. Muli anaitikia kwa furaha, ishara ya uhusiano mzuri baina yao, na kumwomba mhudumu huyo amsubiri amalize shughuli ya ununuzi ili waondoke pamoja kuelekea nyumbani. Mhudumu, akionyesha hali ya kujali na kuwajibika, anamkumbusha kwa lugha ya upole kwamba “Usiku umeanza kuingia”. Muli anakubali kwa unyenyekevu na kuthamini ushauri huo, akimhakikishia mhudumu kuwa yuko katika hatua za mwisho za ununuzi. Mazungumzo baina yao yanaendelea kwa heshima, yakizingatia misingi ya nadharia ya upole kama inavyodokezwa na Brown na Levinson kama vile kudumisha heshima ya mzungumzaji na msikilizaji (Brown & Levinson, 1987). Hatimaye, Muli anahitimisha mazungumzo kwa kusema kwa sauti ya upole, “Ni sawa,” kauli inayoashiria kuridhika na kuthamini jinsi mawasiliano yao yalivyoendeshwa kwa uangalifu na ustaarabu. Matokeo haya yanakubaliana na utafiti wa Nurmalasari uliogundua kuwa mikakati ya upole ina jukumu katika kudumisha mahusiano mema na kujenga muktadha wa kuridhisha katika mawasiliano ya darasa (Nurmalasari *et al*., 2021).

**c). Kuleta Hatima ya Furaha Katika Mawasiliano**

Hata ingawa wakati mwingine wahudumu wa bodaboda na abiria hukumbana na changamoto ya kutokubaliana, mikakati ya upole hutumika kama daraja ya kuwaleta karibu (Evizariza, 2024). Hili linathibitishwa na maoni ya mhudumu 1 kama ifuatavyo;

> *“Saa ingi akwia ndena mbea syiaanie muyieleanwa; etha vandu ni va yiana na ena fifty, muyieleanwa onesa na muitaanisya kwa useo* (Wakati mwingine kama hana fedha za kutosha; kwa mfano, kama mahali pa mia moja ana shilingi hamsini, mnaelewana vizuri kisha mnaangana kwa furaha)” MM1

Mhojiwa 1 alisema kuwa matumizi ya mikakati ya upole huakikisha kuwa mawasiliano kati ya mhudumu wa bodaboda na abiria yanaisha vyema. Wakati ambapo abiria hana nauli ya kutosha, mathalani badala ya mia moja ana shilingi hamsini, mikakati ya upole husaidia katika kuelewana vyema na baadaye kuagana kwa furaha. Katika hali hii, mawasiliano huwa yameendeshwa vyema na kufanikiwa bila kumdhuru yeyote (Jaafar & Ageli, 2022). Umuhimu wa mawasiliano kuisha kwa furaha ni kuwa wahusika wa mazunguzo yale huachwa na shauku ya kuendelea kuwasiliana siku nyingine. Hali hii ni muhimu katika muktadha wa uchukuzi wa bodaboda kwani hujenga msingi wa kujitwalia abiria wa kudumu.

**d). Kufanikisha Lengo la Mawasiliano**

Katika muktadha wa uchukuzi wa bodaboda huwa kuna ushindani mkubwa kati ya mhudumu wa bodaboda mmoja na wengine (Mwangi, 2024). Ushindani huu huwa ni wa kutafuta abiria na ili abiria akubali kubebwa na wao, huhitaji ustadi mkuu wa matumizi ya lugha. Ili mhudumu wa bodaboda afanikiwe katika kufikia lengo la mawasiliano la kumpata abiria, matumizi ya mikakati ya upole huwa nyenzo kuu. Kauli hii inathibitishwa na maoni yafuatayo;

“*Nitethasya nundu wa win withaa wa win customer* (Kisw, husaidia kwa kuwa ukifaulu huwa umempata abiria*.)”* MM8

Mhojiwa 8 anaonelea kuwa matumizi ya upole husaidia hasa katika kufikia lengo la mawasiliano la kumpata abiria. Kwa mfano,

*BM10: Wakwata uthi niovaa.* (Ukianza kuenda niko hapa.)
*BA11: Withaa vaa.* (Huwa unakaa hapa)

*BM10: Aiee nikweteela mbaka ila ukoka.* (Hapana nitakusubiri hadi ule wakati utakuja.)
*BA11: Sawasawa ninguka*. (Ni sawa nitakuja.)

Mhudumu wa bodaboda 10 katika kituo B anataka kumsafirisha abiria 11. Anatumia mikakati ya upole ili kumshawishi abiria akubali. Anamtolea ahadi kwamba atamsubiri ili kutimiza mahitaji ya uso chanya wa abiria. Hata ingawa alifahamu kuwa ni vigumu kukaa mahali pamoja kwa muda mrefu, alitumia maneno hayo kimakusudi ili kumshawishi abiria akubali kusafirishwa naye. Kupitia matumizi ya mikakati ya upole, mhudumu wa bodaboda alifikia lengo lake la mawasiliano kwa kumfanya abiria akubali. Abiria 11 katika kituo B alikubali aliposema kuwa, "Ni sawa nitakuja". Hivyo, matumizi ya mikakati ya upole huwezesha wahusika wa mazungumzo kufikia malengo yao ya mawasiliano.

Kulingana na jibu la mhojiwa 8, lugha ya upole inapotumiwa vyema na mhudumu wa bodaboda huwa ni rahisi kuwasilisha hitaji lake la kutaka kumsafirisha abiria. Abiria anapoitikia kusafirishwa, humaanisha kuwa lengo la mawasiliano limewasilishwa vyema. Hivyo basi, mawasiliano huwa yamefanikiwa kwa kumpata abiria. Matokeo haya ya utafiti yanakubaliana na ya utafiti wa Kioko uliogundua kuwa matumizi ya mikakati ya upole hufanikisha ufikiaji wa lengo la mawasiliano (Kioko, 2021).

**iii). Huleta Athari ya Raghba ya Mawasiliano**

Matokeo ya utafiti yalionyesha kuwa matumizi ya mikakti ya upole huleta athari ya mvuto kwa mawasiliano kama ifuatavyo.

**a). Sifa ya Mawasiliano ya Msemaji**

Mvuto kimsingi ni ile hali ya kuwafanya watu wapendezwe na uzuri wa kitu au mtu, wazo, tabia au mwenendo wa mtu (TUKI, 2004). Ni sawia na raghba kwani huwakilisha hali ya kupenda kufanya kitu fulani. Matumizi ya mikakati ya upole huwa na uwezo wa kumjengea mtu sifa nzuri. Aidha huweza kujengea mawasiliano sifa njema. Kwa mfano, ikiwa wahudumu wa bodaboda na abiria wanatumia mikakati ya upole wanapowasiliana, basi mawasiliano hayo yatahesabiwa kuwa mema. Hali hii inadhihirishwa na kauli ifuatayo;

> "*Niteetheasya nundu mundu niukwathana akasya nganya nimuseo kiuneeni na nunuukukua nesa (*Husaidia kwa kuwa mtu anaweza kuelekeza mwingine kwako kulingana na sifa zako kwa kusema wewe ni mwema kimawasiliano na hubeba abiria vyema.)" MM19

Mhojiwa 19 alisema kuwa wahudumu wa bodaboda wanapotumia mikakati ya upole wakati wa kuwasiliana na abiria, abiria hao huwa na uwezo wa kuwaelekeza wengine kwao. Uelekezi huu huambatana na sifa za kimawasiliano za mhudumu husika. Kwa mfano mhojiwa 19 alithibitisha haya kwa kusema "wewe ni mwema kimawasiliano na hubeba abiria vyema". Kupitia matumizi ya mikakati ya upole, mhudumu wa bodaboda huweza kupata sifa njema za kimawasiliano. Mawasiliano yanapokuwa mema huwa na mvuto kwa wale wanaohusika. Kwa sababu hii, watu hupata ari ya kutaka kuwasiliana na kuimarisha mawasiliano miongoni mwa wahusika.

**b). Kuvuta Makini ya Wahusika katika Mawasiliano**

Katika mawasiliano yoyote yale kila mtu hupenda kusikilizwa na kushughulikiwa. Ili mtu aamue kumsilikiza mwingine, ni sharti msemaji atumie lugha inayoteka makini ya msikilizaji wake. Kulingana na majibu ya mhojiwa 1 wahudumu wa bodaboda hutumia mikakati ya upole ili kuvuta makini ya abiria na vinginevyo. Kauli hii inathibitishwa na mfano ufuatao;

> "*By tha way greeting ni kindu kya maana muno nthini wa conversation. Nake withaa wa muattract attention lakini wooka waitye ndungue, eseng'a indi mundu uu nowina etiquette. Mundu musomu aile ithiwa na etiquette, vata waku tiwo waile utongosya. Ona nokuekana na customer ungi akambaukukua na uneeni wenyu uyiendeea nesa*. (Salamu huwa ni ya muhimu sana katika mawasiliano yangu naye. Huwa umevuta makini yake lakini ukija ukisema nibebe, atashangaa kwani mtu huyu hana adabu. Mtu ambaye ameelimika anafaa kuwa na adabu na hafai kutanguliza mahitaji yake. Hata anaweza akaachana na abiria mwingine akakupeleka kwanza na mawasiliano yenu yakaendeshwa vyema.)" MA1

Abiria wa kwanza (MA1) anasisitiza hili kwa kusema kuwa, matumizi ya mikakati ya upole ni muhimu sana katika mawasiliano kwani husaidia katika kuteka makini ya anayesikiliza. Anazidi kunasibisha sifa hii na watu waliosoma kwa kusema kuwa "*Mtu ambaye ameelimika anafaa kuwa na adabu na hafai kutanguliza mahitaji yake."* Kulingana naye mtu aliyeelimika anapaswa kuwa na adabu anapowasiliana na watu wengine. Hivyo, kulingana maoni ya abiria huyu, watu walioelimika wana nafasi njema ya kuelewa matumizi ya mikakati ya upole. Anazidi kueleza kwamba mzungumzaji hafai kutanguliza mahitaji yake kwanza. Anapaswa kumshughulikia msikilizaji wake kwanza ili apate nafasi ya kuwasilisha mahitaji yake. Kwa mfano, mhudumu wa bodaboda anaona mabadiliko ya hali ya anga na kutaka kumshugulikia mtu mmoja aliyemtambua kama mama. Mfano ufuatao unadhihirisha haya:
EM28: *Watinda ata mommy?* (Umeshindaje mama?)
EA29: *Nesa vyu. Indi koouwe?* (Vyema sana. Kumbe ni wewe?)
EM28: *Yii, tuthi ngwinukye niona mbua yukite. No yiana yimwe*. (Naam, twende nikupeleke nyumbani naona kunataka kunyesha. Ni mia moja tu.)

Kabla ya kuwasilisha ombi lake, mhudumu 28 katika kituo E alianza kwa kumwamkua mama aliyemlenga. Alitumia jina la heshima "mama" linalosimamia mazazi wa mtu wa kike ili kuvuta makini

ya msilikizaji wake na kumfanya ahisi kuwa ameheshimiwa. Makini ya abiria iliweza kuvutwa na akajibu mhudumu vyema na kwa furaha. Baada ya kumtayarisha msikilizaji, msemaji aliwasilisha ombi lake kwa njia ya upole na kuhifadhi uso chanya wa msikilizaji wake. Kwa kusema, "Naam, twende nikupeleke nyumbani naona kunataka kunyesha" alitaka kumdhihirishia abiria wake kuwa anamjali na kuweza kuleta athari ya mvuto kwa abiria wake. Maoni haya yanashabihiana na ya Brown na Levinson (1987), ambapo msemaji anapaswa kuhifadhi uso chanya wa msikilizaji kwa kumhudumia. Aidha yanakubaliana na kanuni ya mawasiliano ya Leech (1983) inayoshikilia kuwa, msemaji apunguze kauli zinazomgharimu msikilizaji na kuzindisha kauli zinazomfaidi msikilizaji.

Matokeo haya ya kuleta athari ya mvuto yanakubaliana na yale ya Muge (2018) aliyechunguza kuhusu matumizi ya mikakati ya upole kwenye idhaa ya redio na kugundua kuwa ilileta athari ya mvuto kwa mashabiki.

**iv). Kuokoa Muda wa Mawasiliano**

Kulingana na maoni ya Brown na Levinson (1987), mkakati wa kuwa ndani ya rekodi huwasilisha ujumbe moja kwa moja. Hali hii husaidia katika kuokoa muda unaotumika katika mawasiliano hasa wakati ambapo pana hali ya dharura. Muda huwa kitu cha thamani katika maisha ya mwanadamu na huweza kutumika vyema ikiwa mikakati ya upole inatumikizwa katika mawasiliano. Hali hii inadhihirishwa na kauli ifuatayo;

"*Nisiokoaa muda*. (Huokoa muda.)" MA26

Kulingana na mhojiwa 26 ambaye alikuwa ni abiria, matumizi ya mikakati ya upole huweza kuchangia katika kuokoa muda wa mawasiliano. Mkakati unaoleta athari hii kwa wingi ni mkakati wa kuwa ndani ya rekodi. Kwa mfano,

BM18: *Kindu wa Musembi,* (Mke wa Musembi.)

BA19: *Ni wa Nzioka, musenzi uu!* (Mimi ni wa Nzioka, shenzi wewe!)

Katika mfano huu, abiria wa 19 katika kituo B alikabiliwa na jambo la dharura lililomlazimu kutumia mkakati wa kuwa ndani ya rekodi. Mkakati huu ulisaidia katika kuokoa muda wa mawasiliano kwani ukweli uliowasilishwa ulisemwa moja kwa moja bila kutumia maelezo mengi. Alipotambuliwa kwa mtajo usiofaa, alirekebisha mtajo huo moja kwa moja kwa kusema "Mimi ni wa Nzioka". Kwa hivyo, mkakati wa kuwa ndani ya rekodi huwa na athari ya kuokoa muda wakati wa mawasiliano. Mhudumu wa bodaboda au abiria anapowasilisha ujumbe wake kwa njia ya moja kwa moja humfikia msikilizaji kwa namna ya uwazi. Maoni ya abiria huyu pia yanakubaliana na kanuni ya namna ya Grice (1975) inayosema kuwa, ujumbe unafaa kuwasilishwa kwa njia ya uwazi kama ilivyo kwa mkakati ndani ya rekodi. Athari hii chanya ya kutumia mikakati ya upole wakati wa mawasiliano hufungamana na athari hasi. Kwa mfano, kuna mada nyeti za kijamii hasa kuhusu masuala ya kifo, ngono na matabiko ambazo hazifai kuzungumziwa hadharani. Hii ni kwa sababu kulingana na maelezo ya Brown na Levinson (1987), kwa kutumia mkakati ndani ya rekodi msemaji huwa hazingatii mahitaji ya uso wa msikilizaji wake. Badala yake, hutilia maanani ujumbe anaoupitisha ili kuokoa muda kwa kusema kwa uwazi.

**v). Kupoza Hisia za Hasira**

Watu huwa na mihemko tofauti kutegemea hali zinazowakumba katika maisha. Wakati mwingine, wengine hutatizwa na shughuli za siku na kupatwa na hasira. Ili kuwasiliana na mtu huyo kwa njia ambayo haipandishi hisia zake kwa njia hasi, mikakati ya upole huweza kutumika. Lugha ya upole huwa na uwezo wa kutuliza hisia za mtu na kumfanya awe na hali ya utulivu wakati wa mawasiliano (Attado, 2022). Athari hii inadhihirishwa na kauli ifuatayo;

"*Nitheeasya emotions sya woo sya mundu.* (Humpunguzia mtu hisia za hasira.)" MM23

Kulingana na mhojiwa 23, mikakati ya upole huweza kulainisha hisia za mtu. Mtu anapozungumzia mwingine kwa hasira huwa na hamaki nyingi. Anapojibiwa na msikilizaji wake kwa upole, huachwa akijiuliza maswali na kujizungumzia kimoyomoyo. Katika harakati hii hasira yake hupoa na kuanza kujiona kama mkosaji na kuomba msamaha. Hivyo, matumizi ya mikakati ya upole katika mawasiliano husaidia katika kuzalisha mihemko bora ya kuwasiliana miongoni mwa watu.

Hasira mara nyingi husababisha migogoro baina ya watu kwa kuwa lugha inayotumika wakati huo huwa haichujwi akilini. Mara nyingi lugha isiyo ya heshima hutumika wakati mtu ana hasira. Ili kukabiliana na hasira na kuepuka migogoro wakati wa mawasiliano katika muktadha wa kibiashara, mikakati ya upole hutumika (Kaur *et al*., 2022). Kauli ifuatayo inathibitisha hili.

"*Nitetheeasya kwivetana na conflict.* (Husaidia kuepukana na migogoro.)" MA24

Mhojiwa 24 aliweka wazi kuwa mikakati ya upole husaidia katika kuondoa migogoro katika mawasiliano. Wakati mwingine wahudumu wa bodaboda na abiria huwa hawakubaliani moja kwa moja katika baadhi ya mambo na hivyo kuzua migogoro. Ili kukabiliana na changamoto hii, wengi huweza kutumia mikakati ya upole wakati wa mawasiliano ili kupunguza na kuondoa migogoro hiyo. Migongano huwa ni hatari kwani huathiri biashara na hata mahusiano ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Migogoro inapoondolewa, mawasiliano huendelezwa vyema bila matatizo. Matokeo haya yanaingiliana na maoni ya Lakoff (1973) aliyesema kuwa upole katika lugha hutumika katika kuepuka migogoro.

Aidha, husaidia katika kuelewa hali ya mhudumu wa bodaboda au abiria. Kuna watu ambao, hata ukiwazungumzia kwa lugha ya upole, hulka yao ni kuzungumza na watu vibaya. Kwa mfano;

> "*Nitetheeasya muno kati wa uneeni na kuunena na ala masuungia andu onai, saa iingi nikutetheeasya kusoma mundu…* (Husaidia sana katika maongezi na hata kuwasiliana na wale ambao hujibu watu vibaya, wakati mwingine husaidia kumsoma mtu…) MM2

Kulingana na maoni ya mhojiwa 2, matumizi ya mikakati ya upole husaidia katika kuelewa watu na tabia zao za kimawasiliano. Kwa mfano, mhudumu wa bodaboda huweza kujua namna ya kukabiliana na wale abiria ambao hujibu watu vibaya. Kupitia hali hii, hali ya kuleta mtafaruku katika mawasiliano huwa imedhibitiwa, na mawasiliano huweza kuendeshwa vyema bila matumizi ya maneno yanaoyenda kinyume na matamanio ya nyuso za watu. Matokeo haya yanashabihiana na ya utafiti wa Batool na wenzake uliogundua kuwa, mikakati ya upole inapotumika huwa ni rahisi kuwaelewa wengine na kujenga uhusiano mwema (Batool *et al*., 2024).

**vi). Kudumisha Mahusiano**

Matokeo ya utafiti yalidhihirisha kuwa matumizi ya mikakati ya upole katika mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria yalikuwa na athari ya kudumisha mahusiano yao. Athari hii imefafanuliwa katika sehemu ifuatayo.

**a). Kujenga Msingi wa Mawasiliano ya Baadaye na Urafiki**

Lugha ya upole ni chombo muhimu katika kujenga ukuruba kati ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Upole huweza kuzidisha mahusiano ya kirafiki miongoni mwa wahusika wa mzungumzo na kujenga msingi wa mawasiliano ya baadaye (Evizariza, 2024). Kwa kurejelea kauli ifuatayo;

> "*Nimatetheeasya nundu niwuukaa ngamukua na nisi nitaumanwa aimbitya namba ya simu na ndyisa ona ambita nimukue*. (Husadia kwa kuwa abiria huja nambeba na nikidhani tumemalizana ananiitisha nambari ya simu na siku nyingine naona ananiita nimbebe.)" MM6

Mhudumu wa bodaboda 6 alipohojiwa, alisema kuwa yeye huwasiliana vyema na abiria wake na huweza kumsafirisha hadi aendapo. Kwa fikra zake, yeye hudhani akimfikisha abiria popote aendapo uhusiano wake na abiria unafaa kuishia hapo lakini cha kushangaza ni kuwa wao humwomba nambari yake ya simu. Abiria hawa hufanya hivyo kwa kuwa mhudumu wa bodaboda amewazungumzia kwa upole na kuwapa huduma njema ya usafiri. Kwa sababu hii, wao hutamani sana kupata huduma kutoka kwa mtu huyo wakati wowote ule wanapohitaji kusafiri. Jambo hili linapotendeka, uhusiano kati ya mhudumu wa bodaboda na abiria huwa umejengwa na kuweza kudumishwa kupitia matumizi ya mikakati ya upole. Uhusiano mwema wa kimawasiliano kati ya mhudumu na bodaboda na abiria huwa na athari chanya kwa biashara ya uchukuzi.

Katika muktadha mwingine, mhojiwa 26 alisisitiza kuwa ni vyema sana kwa wahudumu wa bodaboda kutumia mikakati ya upole wanapowasiliana na abiria. Hii ni kwa sababu kila siku huwa wanabeba watu tofauti ambapo kati ya hao watu huenda kuna watumishi wa serikali walio na vyeo vya juu. Kulingana na maoni ya mhojiwa 26, watumishi hawa wanapozungumziwa vyema mara ya kwanza, huenda wakaamua kuwa watakuwa wanabebwa na mhudumu wa bodaboda aliyewazungumzia kwa upole kila siku. Mhudumu wa bodaboda huwa amepata abiria wa kudumu na uhusiano wake na abiria huyo kudumishwa. Kauli ifuatayo inahakikisha haya;

> *"Utonya itha ukuite mundu munene na uivakwatia customer akakwitaa kana akakwathiania* (Unaweza kuwa umebeba mtu ana cheo cha juu na hivyo unajitwalia abiria ya kila siku au anawaelekeza wengine kwako" MM26

Kupitia matumizi ya lugha ya upole, utafiti huu ulibainisha kuwa mhudumu wa bodaboda anaweza akajitwalia abiria wa kila siku. Isitoshe, hao abiria wanaopata huduma kutoka kwake wanaweza wakawaelekeza abiria wengine kwa mhudumu huyo. Hivyo kupitia hali hii, uhusiano wa mhudumu wa bodaboda na abiria unapata kudumishwa. Sifa za mhudumu wa bodaboda zinapokuwa njema, watu hupenda kujinasibisha naye ili wapate huduma nzuri. Kulingana na Brown na Levinson (1987), kule kuwahudumia abiria vyema kimawasiliano au kivitendo hulenga kutimiza mahitaji ya nyuso zao chanya.

**b). Kuwa Huru Kusema Unachohisi Wakati wa Shida**

Matokeo ya utafiti huu yalibainisha kuwa, matumizi ya mikakati ya upole katika mawasiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria husaidia katika kujenga uhusiano wa karibu baina yao. Mtu akiwa na uhusiano wa karibu na mwingine huwa na uwezo wa kumweleza mwenziwe kuhusu yote yanayomkumba (Hartini *et al*., 2023). Hivyo huo uhusiano unamfanya mtu aufungue moyo wake kwa mwenziwe. Haya yanadhihirishwa na kauli ifuatayo:

> "*Niteetheasya nundu ethwa ena thina ninimutetheeasya kana etha veundu utonya undethya nundetheeasya* (Husaidia kwa sababu kama ana shida huwa namsaidia na kama anaweza kunisaidia, ananisaidia.)" MM3

Mhojiwa 3 ambaye alikuwa ni mhudumu wa bodaboda alisema kuwa ikiwa mikakati ya upole inatumika katika mawasiliano, huweza kuwachochea wahusika kufunguka na kueleza shida zao. Kwa mfano, mhudumu wa bodaboda kama ana tatizo anamweleza abiria na kupata usaidizi na kama abiria ana jambo

linalomsumbua anafanya vivyo hivyo. Mtu hawezi fungua moyo na kueleza shida zake kwa mtu anayemzungumzia vibaya ila huwa rahisi ikiwa mikakati ya upole inatumika. Isitoshe, katika kusisitiza haya mhojiwa 5 ambaye pia alikuwa ni mhudumu wa bodaboda alikuwa na haya ya kusema;

> "*Nitetheasya nundu mundu usu atonya ithwa e mueni na wamukulya mundu atinda ata niukutavya thina ula winawo, kana umwathiie vandu uendete na oundu uneena ayiwa endeewa nue*… (Husaidia kwa kuwa huenda mtu huyo ni mgeni na unapomwuliza ameshinda vipi anapata nafasi ya kukueleza shida yake, unaweza ukamwelekeza mahali anaenda na kuhisi amependezwa nawe…)" MM5

Mhojiwa alisisitiza hayo kwa kusema kuwa abiria anaweza kuwa hana ufahamu kuhusu mahali anaelekea, hasa akiwa mgeni katika maeneo fulani. Abiria huyo huomba msaada kwa urahisi ikiwa atakaopatana nao watamzungumzia kwa lugha ya upole. Kupitia mazungumzo ya upole, huhisi amependezwa na anayewasiliana naye na kwa wakati huo kupata nafasi mwafaka ya kueleza shida yake. Hivyo, kule kutumia mikakati ya upole hujenga mazingara mema ya mawasiliano na kuwafanya wahusika wa mazungumzo kuwa wazi kuhusu yanayowakumba (Brown & Levinson, 1987). Katika muktadha wa uchukuzi wa bodaboda, wanabodaboda na abiria hupata nafasi ya kujieleza vyema kuhusu hali zao. Jambo hili hujenga ukuruba na uaminifu kati yao na kuimarisha shughuli ya kibiashara.

**c). Kujenga Mlahaka Mwema**

Matumizi ya mikakati ya upole hufungua njia ya watu kujuana. Watu wanapopata mara ya kwanza ni sharti pawe na maongezi yanayowaunganisha. Ikiwa yale maongezi ya kwanza hayana mvuto, basi itakuwa vigumu kwa wahusika hao kutaka kujuana (Chang & Tsai, 2023). Hivyo, wahudumu wa bodaboda wanapotumia mikakati ya upole wakati wa mawasiliano, huweza kupata nafasi ya kufahamiana zaidi. Kufahamiana na wengine ni muhimu sana katika mazungumzo kwani husaidia katika kufahamu namna ya kuingiliana nao ili wasije wakakiuka mipaka ya kijamii. Mfano ufuatao unadhihirisha haya;

> "*Nitetheeasya kumanyana, ukamutavya wiwau? na wiwava?* (Husaidia kujuana, unamwambia wewe ni wa nani? na unatoka wapi?)" MA25

Kulingana na jibu la mhojiwa 25, ni kupitia matumizi ya mikakati ya upole ambapo watu hujuana. Watu huweza kuulizana na kutoa majibu kuhusu wao ni kina nani? Usuli wao ni upi? Isitoshe, katika muktadha wa uchukuzi, mhudumu wa bodaboda humjuza abiria kuhusu anapotoka na abiria naye hufanya vilevile. Kupitia hali hii, watu huweza kufahamiana, kujenga na kudumisha uhusiano wa karibu unaowapa ujasiri wa kujua namna ya kuendeleza mawasiliano (Pi *et al*., 2023). Matokeo haya ya kudumisha mahusiano baina ya wahudumu wa bodaboda na abiria yalikubaliana na ya Ali (2022) aliyegundua kuwa, mikakati ya upole ilidumisha mahusiano baina ya wauzaji na wanunuzi wa bidhaa za promosheni. Hivyo, matumizi ya mikakati ya upole huleta athari ya kudumisha mahusiano kwa kufahamiana na wengine. Kwa kujenga uhusiano wa karibu na abiria, hali ya wahudumu wa bodaboda kupata abiria iliweza kuimarika. Athari hii ilikuwa na tija kwa wahudumu wa bodaboda kwani ilichangia katika kuongezeka kwa kipato chao. Kwa upande wa abiria, walinufaika kwa kuwahi popote walipokwenda.

### 4.7 Athari za Kutotumia Mikakati ya Upole katika Mawasiliano

Mikakati ya upole isipotumika katika mawasiliano huweza kusababisha athari hasi. Athari zilizodhihirika katika utafiti huu ni kukiukwa kwa kaida za kijamii na kutishia uso wa msikilizaji. Ukiukaji wa kaida za kijamii ulihusisha hali ya mada nyeti kuzungumziwa hadharani. Mikakati ya upole inapotumika kwa njia isiyostahili huwa ni sawa na kukiuka matumizi ya mikakati ya upole. Kwa mfano, mkakati wa kuwa ndani ya rekodi unapotumika na watu wasio na uhusiano wa karibu huwa ni ukiukaji wa upole. Hii ni kwa sababu, huweza kueleweka vyema na watu wanaofahamiana na walio na uhusiano wa karibu (Brown & Levinson, 1987). Kuna mada nyeti za kijamii hasa masuala ya kifo, ngono, matabiko na mengineyo ambayo hayafai kuzungumziwa hadharani (Mohd. Tohit & Haque, 2024). Mkakati ndani ya rekodi unapotumika katika mawasiliano, wakati mwingi huwa unakiuka kaida za kijamii. Ukiukaji huu hudhihirika zaidi ikiwa wahusika katika mazungumzo hawana uhusiano wa karibu. Isitoshe, maneno au kauli zinatotishia nyuso za wasikilizaji hutumika. Hii ni kwa sababu kulingana na maelezo ya Brown na Levinson (1987), msemaji huwa hazingatii mahitaji ya uso ya msikilizaji wake bali hulenga ujumbe anaotaka kupitisha. Kauli ifuatayo inadhihirisha haya;

*BA8: Nuu usu ukwie?* (Nani huyo alikufa)

*BM7: (Ananyamaza kwa sekunde) Nithi kiembeni na ndyuka ti sawa?* (Nitaenda Kiembeni na nikuje, si ni sawa?)

Mawasiliano haya yanaonyesha abiria akidokeza suala la *kifo* linalotishia uso wa mhudumu wa bodaboda. Mhudumu wa bodaboda anaonekana kuwa alikwazwa na swali la "Nani huyo alikufa?" Abiria hakutilia maanani uso wa msikilizaji wake na kwa sababu hio msikilizaji alimjibu kwa kimya kwa kuwa alikereka. Msikilizaji alikabiliana na tendo hilo la kutishia uso kwa kukatiza mawasiliano na kubadilisha mada ya mazungumzo kwa kuwa kifo ni suala nyeti katika jamii linaloletea waja huzuni (Graham-Wisener *et al.*, 2022). Hivyo ukiukaji wa matumizi ya mikakati ya upole hufanya masuala nyeti kuzungumziwa mahali pasipofaa na kwa njia isiyofaa. Isitoshe, husababisha utoaji wa matamko yanayotishia nyuso za wasikilizaji na kuweza kusababisha kukatika kwa mawasiliano.

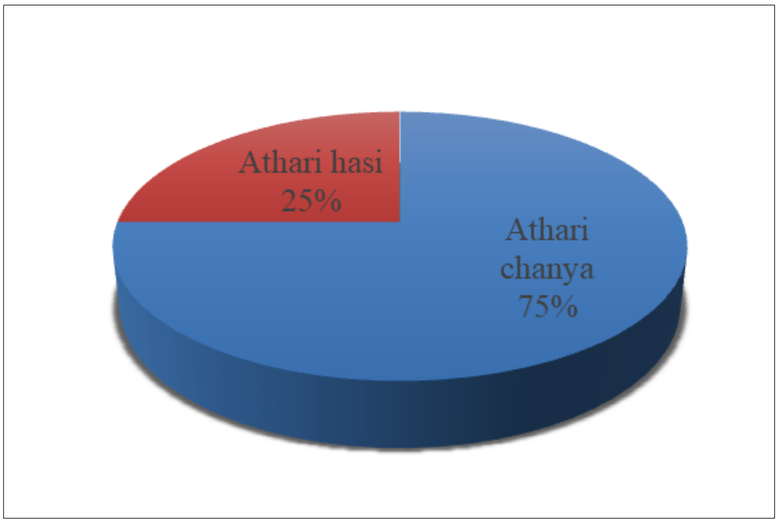
Matokeo haya yanakubaliana na ya Wafula na Nyangi waliogundua kuwa matumizi ya utoupole huhasiri nyuso za wasikilizaji na kuvunja mawasiliano (Wafula, 2019, Nyangi, 2017).

Mikakati ya upole inapotumika vyema hujenga mazingira ya heshima (Brown & Levinson, 1987), imani, amani, na kudumisha usawa wa kijamii katika mwingiliano ya kila siku (Evizariza, 2024). Kwa wanabodaboda, matumizi ya mikakati ya upole huongeza kuridhika kwa wateja na kuimarisha mahusiano chanya kati yao na wateja, washikadau, pamoja na wahudumu wenzao.

Hata hivyo, mikakati hii inapotumika kupita kiasi au kwa njia isiyofaa husababisha utata wa mawasiliano (Sarila *et al*., 2023). Hali hii hudhihirika sana hasa pale ambapo masuala muhimu kama vile nauli, mada nyeti, au utatuzi wa migogoro hupuuzwa ili kuepuka mivutano. Kwa mfano, matokeo ya utafiti yalionyesha kuwa baadhi ya wahudumu wa bodaboda walikwepa migogoro kwa kuridhia viwango vya nauli walivyopendekeza abiria. Hata ingawa ni mkakati muhimu wa kuzidisha makubaliano, wahudumu wa bodaboda wasipozingatia mkakati huu kwa uangalifu una uwezo wa kuleta athari hasi kwa biashara yao. Hili linaweza kupunguza ufanisi wa biashara ya uchukuzi, na kupoteza fursa muhimu ya maendeleo ya kiuchumi. Hivyo basi, ingawa heshima ni ya thamani katika mawasiliano, wahudumu wa bodaboda na abiria wanapaswa pia kujifunza namna ya kutumia mikakati hii kwa ufasaha ili kufikia malengo yao ya mawasiliano na kuimarisha hali ya kuridhika kwa wahusika wote.

## 5.0 HITIMISHO

Matokeo ya utafiti yameonyesha kuwa matumizi ya mikakati ya upole ni muhimu sana katika mawasiliano. Kwa upande mwingine, kutotumia mikakati ya upole kuna athari zake kwa mawasiliano. Athari chanya zilizobainika za kutumia mikakati ya upole ni kama vile; kudumisha heshima, kuleta athari ya raghba, kuokoa muda, kufanikisha mawasiliano, kupoza hisia za hasira na kujenga mahusiano thabiti kati ya wahudumu wa bodaboda na abiria. Kwa upande mwingine ukiukaji wa matumizi ya mikakati ya upole ulidhihirisha athari hasi kwa mawasiliano kama vile kuzungumzia mada nyeti hadharani na kukatiza mawasiliano baada ya nyuso kuudhiwa. Pai chati ifuatayo inadhihirisha muhtasari wa matokeo haya.




**Mchoro 1: Muhtasari wa Athari Zinazotokana na Matumizi ya Upole katika Mawasiliano**

Kulingana na mchoro uliobainishwa hapo juu athari chanya za kuzingatia upole zilijitokeza kwa wingi (75%) ikilinganishwa na athari za hasi (25%) zilizosababishwa na kutozingatia upole. Hivyo, kutumia au kutotumia mikakati ya upole huwa na athari chanya au hasi kwa mawasiliano. Matokeo haya yanaonyesha jinsi ambavyo ni muhimu kutumia lugha kwa uangalifu ili kuepuka migongano na kuendeleza uhusiano mzuri katika muktadha wa uchukuzi wa bodaboda. Yanadhihirisha wema wa kutumia mikakati ya upole kwa mawasiliano. Uelewa huu una mchango muhimu katika nyanja za mawasiliano hasa kwa kuimarisha maingiliano ya wahudumu wa bodaboda na abiria, na wote wanaotangamana nao katika sekta ya bodaboda.

## MAREJELEO


- Ali, M. K. (2022) Matumizi ya Lugha ya Upole Katika Mazungumzo ya Wauza Bidhaa za Promosheni Majumbani Kisiwani Unguja (Doctoral Dissertation, Suza)
- Attado, B. (2022). The use of Politeness Strategies for Conflict Resolution in Marital Relationship by Wives in Awka. *Nigerian Journal of African Studies (Njas*, *4*(1), 2734–3146.
- Ayunikmah, C., Rahmatika, L., Agus, /, Wahyudi, B., Mohammed, /, & Hoque, S. (2023). Positive politeness strategies in the 2020 US candidate presidential debate: factors influencing their use. *BRU ELT Journal*, *1*(1), 62–76. https://doi.org/10.14456/bej.2023.5

- Batool, S., Noreen, A., & Sultan, M. (2024). Exploring politeness strategies: A comparative study of speeches of American and Chinese Presidents at UNGA 78th session. *Journal of Excellence in Social Sciences*, *3*(2), 1–18. https://doi.org/10.69565/jess.v2024i3.222
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). Politeness: Some Universals in Language Usage. *Cambrigde University Press*, 345.
- Chang, W. S., & Tsai, M. J. (2023). The Effect of Familiarity on Conversation Turns in Dyadic Conversation Among Chinese Older Adults. *SAGE Open*, *13*(2), 1–11. https://doi.org/10.1177/21582440231169630
- Evizariza. (2024). Cross-Cultural Pragmatics : Understanding Politeness Strategies in Intercultural Communication. *Social Studies & Humanities Journal (SOSHUM*, *1*(2), 109–120. https://doi.org/https://doi.org/10.62207
- Fathi, S. (2024). Revisiting Brown and Levinson's Theory of Politeness. *European Journal of Language and Culture Studies*, *3*(5), 1–11. https://doi.org/10.24018/ejlang.2024.3.5.137
- Graham-Wisener, L., Nelson, A., Byrne, A., Islam, I., Harrison, C., Geddis, J., & Berry, E. (2022). Understanding public attitudes to death talk and advance care planning in Northern Ireland using health behaviour change theory: a qualitative study. *BMC Public Health*, *22*(1), 1–19. https://doi.org/10.1186/s12889-022-13319-1
- Grice H.P. (1975). *Logic & Conversation*. New York: New York Academic Press.
- Hartini, N., Arbi, D. K. A., Tharbe, I. H. A., & Sumari, M. (2023). Written Language Politeness (of Short Messages on Social Media) and Emotional Intelligence: A Study in Indonesia and Malaysia. *Psychology Research and Behavior Management*, *16*(March), 1141–1147. https://doi.org/10.2147/PRBM.S400783
- Ibrahim, M. H., & Amilia, I. K. (2022). Journal of English Language Studies. *Journal of English Language Studies*, *7*(1), 60–77. https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JELS/article/view/3381
- Jaafar, F., Ageli, N. (2022). The Use of Politeness Strategies in the Realization of the Speech act of Disagreement by EFL Learners. *International Journal of Linguistics, Literature and Translation (IJLLT)*, *5*(11), 19–38. https://doi.org/10.32996/ijllt
- Kaur, K., Suppiah, P. C., Arumugam, N., & Idham, M. (2022). Politeness and Negotiation Strategies in Handling Customers: Conflict-Resolution. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *12*(8), 1002–1017. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i8/14669
- Kioko, N. (2021). Mikakati ya Upole Katika Mawasiliano ya Wahudumu wa Magari ya Uchukuzi na Abiria katika lugha ya Kikamba. *Editon Consortium Journal of Kiswahili*, *3*(1). https://doi.org/10.51317/ecjkisw.v3i1.282
- Lakoff, R. (1973). The logic of Politeness: or minding your p's and q's. In C. Corum et al.,eds. Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society. Chicago Linguistic Society. Pp 292 – 305.
- Leech, G. (1983). *Principles of politeness.* London: Longman.
- Mohammed, S., Nasidi, Q. Y., Muhammed, M. U., Muhammad Umar, M., & Hassan, I. (2023). Perceived Correlation Between Communication Styles and Interpersonal Conflict Resolution Among International Students in Malaysia. *Journal of Nusantara Studies (JONUS)*, *8*(2), 352–372. https://doi.org/10.24200/jonus.vol8iss2pp354-374
- Mohd. Tohit, N. F., & Haque, M. (2024). Forbidden Conversations: A Comprehensive Exploration of Taboos in Sexual and Reproductive Health. *Cureus*, *16*(8). https://doi.org/10.7759/cureus.66723
- Muge T. C. (2018). *Uchanganuzi wa upole katika mazungumzo ya vipindi vya Sobetab Kapchi katika idhaa ya Kass FM*. Chuo Kikuu cha Moi.
- Mwangi, R. M. (2024). *Influence of Entrepreneurial Opportunities and the Growth Sustainability of Motorcycle ( Boda-Boda ) Industry for Economic Development in Murang ' a County , Kenya*. *4*(4), 1–13.
- Nurmalasari, I., Mujiyanto, J., & Joko Yulianto, H. (2021). The Use of Non-Verbal Communication in Supporting the Realization of Brown & Levinson Politeness Strategies. *English Education Journal*, *11*(3), 452–464. https://doi.org/10.15294/eej.v11i1.47832
- Nyabuto, J. N., & Kariithi, F,. & Mongare, E. (2021). Analysis of face threatening acts on the faces of widows and widowers in funeral context. *Research Journal in African Languages*, *2*(1), 7–50. https://royalliteglobal. com/african-languages/article/view/582
- Pi, Z., Zhang, Y., Yu, Q., & Yang, J. (2023). A familiar peer improves students' behavior patterns, attention, and performance when learning from video lectures. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, *20*(1), 1–21. https://doi.org/10.1186/s41239-023-00418-1
- Ribino, P. (2023). The role of politeness in human–machine interactions: a systematic literature review and future perspectives. *Artificial Intelligence Review*, *56*(s1), 445–482. https://doi.org/10.1007/s10462-023-10540-1
- Sarila, H., Haristiani, N., & Widianti, S. (2023). Politeness Strategies Used by Japanese and Indonesian Speakers on Social Media. *Chi'e: Journal of Japanese Learning and Teaching*, *11*(2), 158–166. https://doi.org/10.15294/chie.v11i2.74051
- Tiryakian, E. A., & Goffman, E. (1967). Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. *American Sociological Review*, *33*(3), 462.

- TUKI (2004) *Kamusi ya Kiswahili Sanifu*. Dar es Salaam: Oxford University Press
- Wafula, M. (2019). *Mikakati ya Utoupole katika Tamthiliya ya Pango ya Kyallo Wadi Wamiila*. Chuo Kikuu cha Nairobi.
- Wangia, J. I., & Otonde, L. A. (2020). Politeness in Teacher-Student Interactions in a Kenyan Secondary School Context and Implications for Pedagogy in Communication Skills. *Open Journal of Modern Linguistics*, *10*(02), 104–124. https://doi.org/10.4236/ojml.2020.102007
- Wanyama, K. J. L., Simwa, W. P., & Gwachi J. (2018). Ubandikaji Majina na Majumlishi Memeto kama Mikakati ya Propaganda Katika Mdahalo wa Urais wa Kenya 2013. *Journal of Contemporary Research in Humanities and Social Sciences Humanities and Social Sciences*. http://repository.embuni.ac.ke/handle/123456789/4158


**Cite This Article:** Faith Mbithe Kathukya, Dkt. John Khaisie Wanyama, Dkt. Timothy Kinoti M'ngaruthi (2025). Mawasiliano Bora au Migogoro: Athari Zinazotokana na Matumizi ya Upole Katika Longalonga za Wanabodaboda na Abiria. *East African Scholars J Edu Humanit Lit, 8*(7), 272-283.