

Csák Éva

Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar
Gazdasági Szaknyelvek Tanszék

A beszéd-és cselekvésirányító helyzetmondatok szerepe a szakmai szituációs feladatok megoldásában

<https://doi.org/10.48040/PL.2020.32>

A szakmai szituációs tárgyalások szimulációja során gyakran szembesülünk azzal a nehézséggel, hogy nyelvtanulóink nem rendelkeznek a szakszókincs megfelelő ismeretén túl kommunikatív pragmatikai, azaz beszédirányítási, érvelő és meggyőzőési stratégiákkal. A tanulmány elsődleges célja, hogy bemutassa a beszédirányítási készségek elsajátításához feltétlenül szükséges helyzetmondat-készlet egy csoportját. A helyzetmondat-kutatás jelenlegi állásának felvázolása után a szerző hangsúlyozza, hogy a szituációhoz szorosan kapcsolódó helyzetmondatokat és a szituációtól független beszédfordulatokat külön érdemes kezelni. Kiemeli az egyik leggyakrabban előforduló üzleti szituációba ágyazott beszélt nyelvi műfajt, az eladási-értékesítési és szaktanácsadói beszédhelyzeteket. Az autentikus videó-részletek elemzése után bemutatja a műfaj tipikus fázisait. Végezetül javaslatokat tesz, amelyek segítségével további szakmai-szituációs műfajok is gyakoroltathatók a nyelvtanulók beszédirányítási stratégiáinak fejlesztése céljából.

Kulcsszavak: *pragmatika, diskurzuselemzés, üzleti szituációk, helyzetmondatok, kommunikatív funkciók*

Bevezetés

Napjainkban hallgatóinknak kiforrott szakmai kommunikációs készségekre van szükségük mind az egyetemi tanulmányaik során, mind a jövőbeli munkahelyeiken. Gyakorlati tapasztalataim alapján gazdálkodási-gazdasági szaknyelvoktatás nem létezhet kommunikációs stratégiák ismerete és hatékony alkalmazása nélkül. Egy bizonyos téma bemutatásának és átadásának sikere legtöbb esetben nemcsak a nyelvtudás szintjén múlik, hanem nagymértékben függ attól is, hogy a beszélő mennyire képes egy adott nyelvi közösségre jellemző beszéddinamikát használni. A szituatív-adekvát magatartás elsajátításához és a kommunikáció irányításához a nyelvtanulónak érdemes megismernie és tudatosan alkalmaznia az adott nyelv helyzetmondat-készletét.

Minden gazdasági nyelvvizsgarendszerben a szóbeli nyelvvizsgarészek utolsó kompetenciamérő feladattípusa a szakmai szituációba ágyazott szerepjáték. A szakszókincs elsajátítása közben német nyelvoktatóként azzal szembesülünk, hogy a szakspecifikus nyelvi elemeket

többé-kevésbé megfelelően alkalmazzák nyelvtanulóink a beszédhelyzetekben, pl. „*Ich kann Ihnen einen Rabatt von 5 % gewähren.*”; „*Sie können einen Kredit aufnehmen.*”; „*Ich möchte Ihnen unser Produkt vorstellen.*”. Az élőszóbeli kommunikáció kialakításánál azonban eszköztelennek bizonyulnak a gyakorlók. A nyelvtanulók leggyakoribb reakciói között előforduló „*Das ist gut*” válasz nem állja meg a helyét a német szakmai kontextusban, az „*OK*” reakció túl kevés a kommunikáció fenntartása szempontjából. Jobb esetben elhangzik az „*Es klingt gut*” visszajelzés, de ezzel sajnos számos esetben kifogy a szakmai kommunikációs eszköztár.

Kérdésfeltevés

Tekintettel a bevezetőben felvázolt hiányosságokra a következő kérdések fogalmazódtak meg bennem:

- Melyek azok a helyzetmondatok, amelyek autentikus német nyelvű tárgyalási helyzetekben leginkább használatosak?
- A tárgyalások, pl. értékesítési és tanácsadói beszélgetések mely szakaszaihoz köthetők a helyzetmondatok?
- Hogyan építsük be a kommunikáció tanításába a kommunikációvezérlő helyzetmondatok közvetítését?

Elméleti háttér

A modern nyelvészet sok figyelmet fordít az állandósult szókapcsolatok, azaz a kötött szószerkezetek, idiomatikus kifejezések, frazeológiai egységek kutatására és tipologizálására. A helyzetmondatok (Kiefer, 1999) ugyancsak ebbe a fogalomkörbe sorolhatók, mivel többé-kevésbé kötöttek és komplett beszédszándékot fejeznek ki, például kívánságot, felszólítást vagy figyelmeztetést. E nyelvhasználati jelenség nyelvi univerzálénak tekinthető, melynek a külföldi nyelvészeti kutatásokban számos ekvivalensével találkozhatunk, pl. *Routineformeln* (Lüger, 1992), *conversational routines* (Coulmas, 1981), *речевые утмпы* (Vinogradov, 1978), *речевые клише* (Stribizhev, 2005). A helyzetmondat megnevezés azért találó, mert e mondatértékű szerkezetek bizonyos beszédhelyzetekben kész építőelemekként használatosak. A „rutinformula” nomináció a szerkezetek azon tulajdonságát emeli ki, hogy gyakori ismétlődéseiknek köszönhetően automatikussá, rutinszerűvé válnak. Idegen nyelven történő kommunikációban biztonsági szigetekként működhetnek, ennél fogva a nyelvi kompetencia elmélyítéséhez és a szabad beszéd gördülékenységéhez

járulnak hozzá. Hiányos ismeretük megnehezítheti az idegennyelv-használó egy adott beszélőközösségbe való beilleszkedését, mivel a kulturális és nyelvi normák megsértése az esetek többségében nagyobb kommunikációs zavart okozhat, mint a nyelvtani hiba vagy a rossz kiejtés. A kész beszédpanelek azonban csökkenthetik a megszólalástól való félelmet, és segítik az idegen nyelvhasználati térben elfogadott adekvát diskurzív magatartás kialakítását.

A helyzetmondatok tipologizálására már számos kísérlet történt. Fleischer (1997) a frazeologizmus gyűjtőfogalom alatt a közhelyek és a szállóigék mellé rendelve vizsgálja őket. Lüger (1999) is a frazeologizmust használja bázisterminusként ezekre a kifejezési eszközökre, amelyek mondatértékűek és viszonylagos lexikai-szemantikai kötöttséggel rendelkeznek. Bárdosi (2003), valamint Burger és társai (2007) kommunikatív frazeologizmusokról beszélnek, amelyek visszatérő kommunikatív cselekvéseknél használatosak. Lipinski (2011) ugyancsak frazeológiai szinten kezeli a helyzetmondatokat a kötöttség és a többtagúság tulajdonságokból kiindulva.

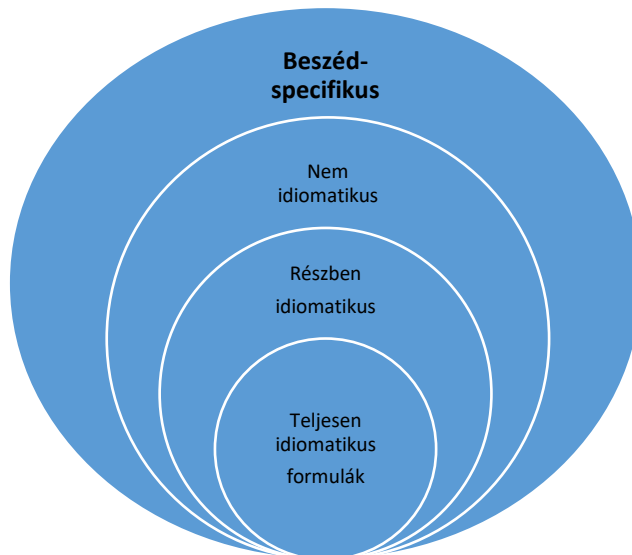
Lexikai szinten vizsgálódva különböző idiomatikus fokozatokat különböztethetünk meg: teljesen idiomatikus, részben idiomatikus és nem idiomatikus helyzetmondatokat (Lipinski, 2008). Szintaktikai szempontból megközelítve az egyszavas lexémáktól a kötött szintagmákon át (*unvollständige Sätze*) a mondatértékű nyelvi egységekig (*vollständige Sätze*) terjedhetnek. Nem elegendő a helyzetmondatokat kizárólag a lexiko-szemantikai és morfo-szintaktikai szinten vizsgálni, ugyanis egy formula alkotóelemeinek jelentése az adott kommunikációs helyzetben általában másodrangú. Sokkal inkább azt a funkciót kell figyelembe vennünk, amelyet a beszédhelyzetekben és interakciókban képvisel. Érdemesebb a helyzetmondatokat a beszédkörnyezetben betöltött kommunikatív funkcióik alapján tárgyalni. Cheon (1998) már pragmatikai paraméterek alapján tipologizálja a helyzetmondatokat a beszédszándék, emocionális színezet, a beszélők viszonya, a tranzakciós szint és a használati terület alapján. Balázs (2009) tipikus beszédhelyzetek és gondolkodási formák szerinti csoportosítást javasol.

A helyzetmondatokat Cheon „beszédirányítónak”, „cselekvés-irányítónak” (2009:128) nevezi, hiszen valójában irányítják, segítik értelmezni a kommunikációt. Osztályozásukra Zenderowska-Korpus (2011) szemantikai-pragmatikai szempontból, szituációk megadása alapján vállalkozik, például telefonkommunikáció, kontaktusfelvétel, kontaktuslezárás, felvilágosítás-dialógusok, vásárlásdialógusok, véleménynyilvánítás, stb. Larreta-Zulategui (2014) is meg van győződve arról, hogy nemcsak a formai és jelentésbeli szintet, hanem a funkcionális szintet is szem előtt kell tartanunk. Ennek alapján számára a beszédaktusok

megvalósítása jelenti a helyzetmondatok vizsgálatának pragmatikai dimenziók mentén történő kiterjesztését. A helyzetmondatokon belül a beszédaktus-elméletben elterjedt komisszívákról, asszertívákról és deklaratívákról mint gyűjtőfogalmakról beszél. A beszédkörnyezetben betöltött kommunikatív-pragmatikai paraméterek (beszédszándék, emocionális színezet, a beszélők egymás közötti viszonya) és bizonyos műfajok alapján csoportosíthatjuk a helyzetmondatokat, pl. felvilágosítás-dialógusok, vásárlásdialógusok, stb.

Stein, ahogyan Mujzer-Varga (2016) idézi, kiszélesíti a rutinformulák (*Routineformeln*/RF) körét a beszédspecifikus formulákkal (*gesprächsspezifische Formeln*/GF), amelyek használati köre nem kimondottan egy adott szituációhoz van kötve, hanem egyéb beszédhelyzetekre is kiterjed. Míg a „*Hals und Beinbruch!*” metainformációs struktúra kizárólag egy vizsga vagy egyéb megmérettetés előtt hangzik el és babonán alapuló jókívánságot közvetít, a „*Was Sie nicht sagen!*” többféle beszédhelyzetben alkalmazható a csodálkozás kifejezésére. A teljesen idiomatikus formulák ebből kifolyólag hosszabb pragmatikai kommentárokat igényelnek a nyelvtanítás során. A beszédspecifikus szerkezetek használati köre tágabb, a frazeológiai szintekhez viszonyítva a periférián helyezkednek el, ahogyan az 1. ábra szemlélteti.

1. ábra. A beszédspecifikus formulák elhelyezkedése a frazeológiai szintekhez képest



Válaszok a kutatási kérdésekre

Frekventált helyzetmondatok a felvilágosítás, tanácsadás és értékesítés szakmai színterein

Jelen vizsgálatban vizsgálati anyagként a felvilágosításhoz, tanácsadáshoz és értékesítéshez köthető szóbeli műfajokat választottam. Mivel a tárgyalófelek bizalmát nehéz megnyerni és a tárgyalás rögzítése a vállalati titoktartás miatt nem megoldható, a vizsgálati anyag gyűjtése helyben, vállalatoknál általában nehézségekbe ütközik. A szakemberek számára szervezett, tréningekhez leforgatott kisfilmek azonban elérhetők elektronikusan és autentikusnak tekinthetők, mert jól képzett, német anyanyelvű színészek mutatják be. 30 mintatárgyalás tanulmányozása és elemzése után a helyzetmondatok előfordulásaira vonatkozó első kérdésemre oly módon kerestem a választ, hogy 200 helyzetmondatot tartalmazó nyelvieszköz-listát, azaz frekventált helyzetmondat-sort készítettem. Megállapítható volt, hogy azonos vagy hasonló pragmatikai jellemzőkkel rendelkező helyzetmondatok a tárgyalások, beszélgetések egy adott fázisában hangoztak el.

Az alábbiakban szeretnék néhány példát bemutatni egy szakmai vásár standjánál történt beszélgetés alapján gyűjtött beszédirányítási helyzetmondatokra, a két interakciós fél beszédszándékaira vonatkoztatva.

1. táblázat. Egy kiállítás standjánál kezdeményezett felvilágosító beszélgetésben előforduló beszédirányítási helyzetmondatok

A felvilágosítást adó partner helyzetmondatai	Az érdeklődő partner helyzetmondatai
<i>Da sind Sie bei uns richtig. (Akkor nálunk jó helyen jár.)</i>	<i>...und darüber wüßt' ich gerne etwas mehr. (...és erről szeretnék többet megtudni.)</i>
<i>Gern. Ich geb' Ihnen gern einen ersten Einblick. (Persze. Szívesen adok Önnek egy rövid betekintést.)</i>	<i>Vielleicht können Sie einfach kurz mehr darüber sagen. (Talán tudna egy kicsit többet mondani róla.)</i>
<i>Möchten Sie was trinken? (Kér valamit inni?)</i>	<i>Danke, gerade nicht. (Köszönöm, most nem.)</i>
<i>Gibt es etwas, was Sie bis jetzt davon abgehalten hat? (És mi az, ami eddig megakadályozta önt ebben?)</i>	<i>Ja, doch! (Igen, hogyne!)</i>

<i>Gut, Herr Böhm, dann schick' ich...würde ich mich dann in einem Monat noch mal bei Ihnen melden. (Rendben, Böhm úr, akkor küldök...jelentkeznék Önnél újra egy hónap múlva.)</i>	<i>Ja, wunderbar, richtig! (Igen, remek, jó lesz!)</i>
<i>Darf ich fragen..., dann könnt' ich mehr...(Megkérdezhetem..., akkor többet tudnék...)</i>	<i>Ich würde mir einfach das alles auf Ihrer Webseite noch mal in aller Ruhe anschauen. (Megnézném mindezt még egyszer nyugodtan a honlapján.)</i>
<i>Ihnen auch und einen guten Termin! (Önnek is, és jó megbeszélést!)</i>	<i>Und ich wünsch' Ihnen noch einen schönen Messetag. (És önnek még kellemes napot kívánok a vásáron.)</i>

Az értékesítési és tanácsadói beszélgetések szakaszai

A szakmaspecifikus beszélgetések beszédszándéktól, kommunikációs céloktól és a beszédpartnerek ismeretségi fokától függően különböző fázisok mentén zajlanak. A beazonosított beszédszakaszok alapján megadhatjuk a beszélgetés szerkezeti leírását, amely felhasználható annak bemutatására, hogy egy adott beszédhelyzetben milyen különféle folyamatminták léteznek. Ilyenek lehetnek például a következők:

- (a) előkészítő fázis, tárgyalási fázis, záró szakasz
- (b) motivációs fázis, akciós fázis, reflexiós fázis, záró szakasz
- (c) nyitó és kontaktusfelvevő fázis, érvelő és meggyőzési fázis, kompromisszumkötési fázis, záró szakasz

Figyelembe kell venni azonban azt a jelenséget is, hogy bizonyos rutinformulákat nem lehet hozzárendelni egy tárgyalási fázishoz sem. A beszédpartnerek továbbá olyan helyzetmondatokkal is irányíthatják a beszélgetést, amelyek több tárgyalásszakaszhoz is besorolhatók. Nem egyszer lehetünk tanúi annak is, hogy a kommunikáció résztvevői eltérnek a tárgytól, majd később terelődik vissza a beszélgetés egy bizonyos fázishoz. Hallgatóinkkal azonban a szakmai szituációkat lineárisan érdemes feldolgoztatni.

A helyzetmondatok beépítése a szakmai szituációs feladatok gyakorlásába

A szerepjátékok szimulációinál hallgatóinknak mindenképpen időt kell hagyni a szerep értelmezésére és a szerepbe való behelyezkedésre. Érdemes

a beszédszándékokat, indítékokat, célokat előzetesen felvázolni, rögzíteni. Tisztán kell látni, hogy mi az adott beszédpartner kommunikációs célja, honnan hová szeretne eljutni a tárgyalás során. A beszélgetés fázisait legjobb esetben a hallgatók önállóan készítik el, de magunk is adhatunk ki tárgyalásmodelleket, amelyek alapján a beszélgetés zajlik. Az előzetesen autentikus, elektronikus forrásokból gyűjtött helyzetmondakat diákjaink beilleszthetik az adott modellbe, hiszen más-más nyelvi eszközökre van szükség egy kontaktusfelvevő és egy meggyőzőési szakaszban.

2. táblázat. Termékbemutató és értékesítés során alkalmazható fázismodell és a beszéd irányítását segítő helyzetmondatok

	beszédirányítás beszédhelyezethez kötött rutinformulákkal	beszédirányítás beszédspecifikus szerkezetekkel
nyitó fázis	<i>Kommen Sie bitte rein. (Jöjjön be, kérem.) Wie war Ihr Wochenende? (Hogy telt a hétvégéje? Darf ich hier Platz nehmen? (Leülhetek itt?)</i>	<i>Sie hatten uns angerufen und...(Telefonon hívott bennünket, és...)</i>
érvelő és meggyőzőési fázis		<i>Hier ist noch halt die Sache, was ich sagen wollte. (Na itt van az a dolog, amit mondani akartam.) Kein Interesse daran? (Nem érdeklí?)</i>
kompromisszumköt ési fázis		<i>Das ist alles für Sie kostenfrei. (Ez mind ingyenes az Ön számára.) Das hör' ich gern. (Jól hangzik.)</i>
záró fázis	<i>Ich bringe Sie noch vor die Tür. (Még kikísérem az ajtóig.)</i>	<i>Dann besprechen wir das alles mal in Ruhe. (Akkor majd megbeszélünk mindent nyugodtan) Ich wünsche Ihnen noch (einen schönen Abend/Tag) (További szép estét/napot kívánok!)</i>

A beszélgetés során természetesen el lehet térni a modelltől, át lehet alakítani szabadon. Fontos azonban felhívni a figyelmet a folyamatos és dinamikus beszédirányítás szükségességére. A beszélgetés lefolytatása után érdemes szerepcserét alkalmaznunk, hiszen meg kell tapasztalni az aktívabb illetve passzívabb szerepekben történő viselkedést és hatékony kommunikációt egyaránt.

Konklúzió

Tanulmányomban egy hosszabb kutatás kezdő szakaszát kívántam bemutatni. Arra igyekeztem rámutatni, hogy a szakmai szituációk gyakorlása reális beszédszándékokon kell, hogy alapuljon, ezért mindenképpen be kell hoznunk a szakmai valóságot a tanterembe elektronikusan elérhető autentikus anyagok segítségével. Az üzleti tárgyalások, tanácsadói, értékesítési beszélgetések gördülékeny irányításához nemcsak az adott idegen nyelv szakszókincsének ismerete szükséges, hanem a célnyelvre jellemző, az adott nyelvközösségben frekvenciát, közismert és rutinszerűvé vált helyzetmondatok megfelelő helyzetben, megfelelő stílusban történő használata is.

A kutatás tovább differenciálható azáltal, hogy a helyzetmondatokat a nyelvtanuló nyelvtudásának szintjéhez igazítva kezeljük. Ha különböző gyakorlattípusokkal alátámasztott didaktikai lépéseket alkalmazunk a szakmai jellegű beszélgetések gyakoroltatása során, akkor várhatóan a célnyelvnek megfelelő diskurzív magatartás sajátítható el nemcsak a nyelvtanulás középfaladó és haladó, hanem akár a kezdő szakaszaiban is.

Hivatkozások

- Balázs, G. (2009): A helyzetmondat interdiszciplináris megközelítése. In: Keszler, B. – Tátrai, Sz.: *Diskurzus a grammatikában*. Tinta Könyvkiadó: Budapest. 127-132
- Bárdosi, V. (szerk.) (2003): *Magyar szólástár. Szólások és helyzetmondatok, közmondások értelmező és fogalomköri szótára*. Tinta Könyvkiadó: Budapest
- Burger, H. – Dobrovolskij, D. – Kühn, P. – Norrick, N.R. (2007): *Phraseologie. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Walter de Gruyter: Berlin–New York
- Cheon, M-A. (1998): *Zur Konzeption eines phraseologischen Wörterbuchs für den Fremdsprachler*. Max Niemeyer Verlag: Tübingen. DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110929980>
- Coulmas, F. (ed.) (1981): *Conversational Routines. Exploration in Standardized Communication Situation and Prepatterned Speech*. Mouton: The Hague
- Fleischer, W. (1997): *Phraseologie der deutschen Gegenwartssprache, 2. durchgesehene und ergänzte Auflage*. Max Niemeyer Verlag: Tübingen. DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110947625>
- Kiefer, F. (1999): A helyzetmondat. In: Balaskó, M.–Kohn, J. (szerk.)(1999): *A nyelv, mint szellemi és gazdasági tőke*. BDTF Alkalmazott Nyelvészeti Tanszék: Szombathely. 37–49
- Larreta-Zulategui, P.J. (2014): Kontrastive Analyse spanischer und deutscher Zustimmungsmformeln. *Revista de Filologia alemana* vol. 22. 239–259. DOI: https://doi.org/10.5209/rev_RFAL.2014.v22.45319
- Lipinski, S. (2008): Routineformeln im Lernerwörterbuch DaF. Ein Kriterienkatalog. *Deutsch als Fremdsprache*. Heft 2. Jahrgang 45. 91-98

- Lipinski, S. (2011): Anregungen zur Darstellung von Routineformeln in einsprachigen Lernerwörterbüchern für DaF. *Linguistik online* 47, 3/11. Online elérhető: <https://bop.unibe.ch/linguistik-online/issue/view/127> (letöltés: 2019.01.10.). DOI: <https://doi.org/10.37307/j.2198-2430.2008.02.05>
- Lüger, H.-H. (1992): *Sprachliche Routine und Rituale*. Werkstattreihe DaF, Band 36: Frankfurt am Main.
- Lüger, H.-H. (1999): *Satzwertige Phraseologismen. Eine pragmalinguistische Untersuchung*. Verlag Edition Praesens: Wien
- Mujzer-Varga, K. (2016): Korpuslinguistische Untersuchung kommunikativer Routineformeln. *Germanistische Studien X*. S. 181-192
- Stribizhev, V. V. = Стрибижев, В. В. (2005): *Речевые клише в современном английском языке: метакоммуникативная функция*. Диссертация на соискание учёной степени кандидата филологических наук. Тульский гос. пед. унив. им. Л.Н. Толстого: г.Тула. Online elérhető: <http://cheloveknauka.com/v/139093/d#?page=7> (letöltés: 2020.01.10.)
- Vinogradov, V. V. = Виноградов В. В. (1978): *Избранные труды. История русского литературного языка*. Рус. яз.: Москва
- Zenderowska-Korpus, G. (2011): Zur Vermittlung von Routineformeln im Unterricht Deutsch als Fremdsprache. *Beiträge zur Fremdsprachenvermittlung*. Heft 50. 51–65

Internetes források

- Eniqma Edition - Trainingsvideos zum Einsatz in Unternehmen, Trainings & Lehre
<https://www.eniqma.info/trainingsvideos/> (letöltés: 2020.01.09.)
- Messegespräch führen – Positivbeispiel
<https://www.youtube.com/watch?v=0HRPsHljPkk> (letöltés: 2020.01.09.)
- Kundenkontakt am Telefon - Telefonakquise – Positivbeispiel
<https://www.youtube.com/watch?v=N2tIOPCRpRk&list=PL9bjJPLKk7zxTgtvwCTgiA-qYzidX7wu&index=30>(letöltés: 2020.01.09.)
- Beratungsgespräch Versicherungsmakler
<https://www.youtube.com/watch?v=ZWMFiiYwTt8> (letöltés: 2020.01.09.)
- Beratungsgespräch Versicherungsvertreter
<https://www.youtube.com/watch?v=6DtQf9Ch24g> (letöltés: 2020.01.09.)