

Zsubrinszky Zsuzsanna*

**AZ ÜZLETI EMAIL NYELVEZETE:
AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI MEGKÖZELÍTÉS
KÖZÖTTI KÜLÖNBSÉGEK ÁTHIDALÁSA**

1. BEVEZETÉS

Az üzleti emailt, mely mostanára a leggyakrabban használatos kommunikációs formává nőtte ki magát, a kutatók különböző megközelítésekben vizsgálták. BARON (2000, 2002) például, kutatása középpontjába az email *stílusával* kapcsolatos jegyeket, és ezen belül is az üzenetek hosszát, a rövidítéseket, összevont alakokat és az informalitást állította. Kutatásai nyomán arra a következtetésre jutott, hogy az email stílusát tekintve igen közel áll a telexéhez (2002:410). CRYSTAL (2001:238) BARONHOZ hasonlóan, a számítógépes kommunikációs formák minél alaposabb megismerésére törekedve, széleskörű kutatást folytatott az internet *nyelvezetének* leírására. Nem kevesebbet állít, mint azt, hogy az elektronikai iparban bekövetkezett forradalom egyidejűleg egy nyelvi forradalmat is elindított, melyet CRYSTAL 'Netspeak'-nek nevezett el.

Egy másik megközelítés szerint, az email műfaji besorolását illetően sokkal inkább hasonlít a beszélt nyelvhez, mint az írottéhoz (COLLOT és BELMORE, 1996). E kétféle kommunikációs formát vizsgáló kutatásaikban COLLOT és BELMORE olyan nyelvi változókat vizsgált, mint a lexikai típus és annak jelölése közötti arányt (type/token ratio), a szavak hosszúságát, valamint bizonyos lexikai illetve nyelvtani kategóriák, mint például a minőség jelzők, szenvedő szerkezetek, segédigék gyakoriságát.

Jól láthatjuk tehát, hogy elméleti megfigyelésekből, következtetésekből nincs hiány, ugyanakkor az elmélet és gyakorlat között tátongó űr tartalommal való megtöltése mégis sok esetben az üzleti nyelvet oktató tanárra marad. Ugyanerre a hiányosságra hívja fel a figyelmet NICKERSON (2002) is, aki az empirikus kutatásokat végző szakembereket arra kéri, hogy az elméleti következtetéseiket a gyakorlatban jól hasznosítható útmutatókkal lássák el, megkönnyítve ezzel az oktatók munkáját.

A tanulmány célja tehát kettős: először is szeretném megismertetni Önöket az email kutatásokban leggyakrabban felbukkanó nyelvi sajátosságokkal, majd ezek ismeretében néhány gyakorlati, a nyelvi órákon megvalósítható feladattípust kívánok bemutatni, amely ahogy az előadás címe is sugallja, megteremtheti a kapcsolatot az elmélet és a gyakorlat között.

2. KORÁBBI KUTATÁSOK

Az eddigi kutatások leginkább az email nyelvi és retorikai jellemzőire helyezték a hangsúlyt. Ezen kutatások közül érdemes megemlíteni GAINS (1999) munkáját, aki a munkahelyi belső kommunikáció makrostruktúráját elemezve, különös figyelmet szentelt az üzenetek *tematikus sokféleségének*, illetve a bennük található üdvözlések és elköszönések formuláinak. Ezenfelül, GAINS azt is vizsgálta, hogy az olyan nyelvi sajátosságok, mint például az *információ összesűritése, a rövidítések* vagy éppenséggel *a kihagyások* hogyan kapcsolódnak a megfelelő nyelvi szí-

* BGF Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Angol tanszéki osztály, főiskolai adjunktus.

ZSUBRINSZKY ZS.: AZ ÜLETI EMAIL NYELVEZETE...

tuációkhoz. A szerző úgy találta, hogy a mintájában szereplő üzenetküldők nagyon következetesen használták ezeket az előbb említett kategóriákat. GAINS más kutatóktól, például COLLOT és BELLMORE (1996)-tól eltérően azonban semmilyen, a beszélt nyelvre emlékeztető nyelvi fordulatot nem talált. Mindezekből arra következtetett, hogy *semmiféle bizonyíték sincs* arra, hogy egy új műfaj létrejöttéről beszéljünk. Egy kutatás kapcsán azonban nem szabad megfedeznünk arról a tényről, hogy az ilyen jellegű kijelentések nagyban függenek attól, hogy milyen adatbázisból dolgozik a kutató. Az ő esetében egy bizonyos cégnek a belső kommunikációjának adatai álltak a rendelkezésére, amely azt sugallhatja, hogy a cégen belül egy általánosan elfogadott, mindenki által használt nyelvi norma szerint történik az üzenetváltás. Erre utalnak az üzenetekben található szabványszerű nyelvi fordulatok is. Mivel a kutatásban résztvevők tudták, hogy az üzeneteikbe mások is bepillantást nyerhetnek, nagy valószínűséggel valamennyien igyekeztek tartani magukat a megszokott formákhoz.

A cégen kívüli üzleti email kommunikáció jellemzőit vizsgálva, GIMENEZ (2000) azonban jónéhány példát talált a kevésbé távolságtartó, inkább *informális* stílusú üzenetekre, melyekben az *összevont alakok*, az elütések, *helyesírási hibák*, illetve a rendkívül fontos információ *nagybetűvel történő szedése* dominált. Az ő adatbázisában az emailek „egyszerű mondatok, szerkezetüket tekintve inkább alárendelő, mint mellérendelő típusúak” (241.o). A gyors üzenetváltásnak köszönhetően gyakoriak bennük a rövidítések, melyeknek GIMENEZ két fajtáját különböztette meg: 1. az általánosan elfogadott, és mindenki által használt rövidítéseket, és 2. az egyénre jellemző, sajátos rövidítéseket. GIMENEZ szerint „az email-használók körében a hatékonyság az egyik legfontosabb tényező, és ez értelemszerűen maga után vonja a lazább, informálisabb stílust is” (250. o.). A GIMENEZ által vizsgált szövegek egy angol cég export menedzsere és a vele hosszú ideje üzleti kapcsolatban álló nemzetközi ügyfelek emailjei voltak. Természetesen az üzletfelek közötti jó kapcsolat tükröződik a kommunikációjukban is.

MALLON és OPPENHEIM (2002) az email kommunikáció szövegspecifikus tulajdonságainak leírására új fogalmat vezetett be, az ún. „emailizmust”. Az emailizmus definíciója elég tágan értelmezi az emailt, mint kommunikációs formát. Eszerint az emailizmus „azon tulajdonságok összessége, melyek vagy előfordulnak, vagy nem más egyéb kommunikációs formában” (2002:9). GIMENEZHEZ (2002) hasonlóan MALLON és OPPENHEIM a leggyakoribb emailizmusnak az *összevont alakokat* (142-szer fordulnak elő 100 emailben), és a *helyesírási hibákat* (57-szer fordulnak elő 100 emailben) tartották. Ami újdonság a kutatási eredményeikben, az a korábbi üzenetből vett *idézetek* viszonylag magas aránya, melyet az üzenetküldők 30%-a alkalmazott.

Az email kommunikáció komplexitását GIMENEZ (2005) egy későbbi tanulmányában fejti ki és rámutat arra, hogy egy kommunikációs láncolatban miként ágyazódnak be bizonyos üzenetek egy már meglévő keretbe. Tulajdonságukból adódóan GIMENEZ ezeket az emaileket „beágyazott emailek”-nek nevezte. A kommunikációs láncolatokat szerinte „egy ún. kezdő (initial) üzenet indítja el, majd a soron következő, ún. másodlagos üzenetek következnek, melyek értelmezéséhez azonban a megelőző, vagyis a kezdő üzenetre is szükség van azért, hogy megérthessük a teljes láncolatot. A záró üzenet végül befejezi a kommunikációt (2005:235-236). Ami a láncolat egyes üzeneteinek a hosszát illeti, GIMENEZ azt állítja, hogy az első és az utolsó üzenetek hosszabbak, lexikailag komplexebbek, mint a közbülsők. Az email fejlődésében megjelölt témához, vagyis a makrostruktúrához képest számos kiegészítő, ún. mikrotéma is felbukkanhat a kommunikáció előrehaladtával.

Az 1. táblázatban összefoglaló jelleggel megtalálhatjuk az imént felsorolt négy jelentős kutatás főbb területeit és annak eredményeit.

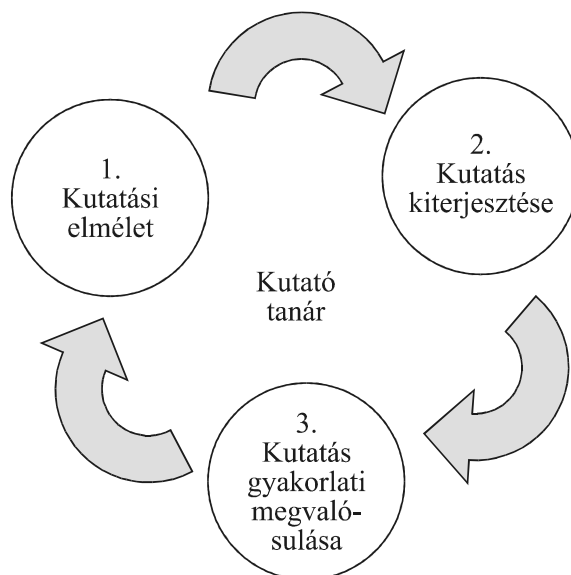
1. táblázat
Az emailekben előforduló nyelvi eszközök

Tanulmány	Kutatási terület	Kutatási eredmény
GAINS (1999)	Cégen belüli e-kommunikáció	<ul style="list-style-type: none"> nincsenek beszélt nyelvre utaló jegyek nincs információ összesűrités, kihagyás
GIMENEZ (2000)	Cégen kívüli e-kommunikáció	<ul style="list-style-type: none"> egyszerű szintaxis mellérendelő szerkezetek rövidítések helyesírási hibák
MALLON és OPPENHEIM (2002)	Üzleti email	<ul style="list-style-type: none"> összevont alakok helyesírási hibák idézetek
GIMENEZ (2005)	Cégen belüli, beágyazott emailek	<ul style="list-style-type: none"> a kezdő és záró üzenetek hosszabbak, mint a beágyazódók egyszerű lexika a közbülső üzenetekben beágyazódó témák

3. PEDAGÓGIAI ALKALMAZÁS

Nem új keletű igény a szakmai nyelvet oktató tanárok körében, hogy az elméleti és gyakorlati síkot minél inkább közelítsék egymáshoz. Optimális esetben az elméleti kutatást, az eredmények felhasználásával történő gyakorlati alkalmazás követi, majd pedig az empirikus kutatásból nyert eredmények birtokában, az elméleti kiinduláshoz visszatérve tekinthetjük a kutatást befejezettnek. Ezt a folyamatot szemlélteti a következő ábra (1. ábra).

Nyilvánvaló azonban az a tény, hogy az elméleti kutatásokból származó eredmények felhasználhatósága nagy mértékben függ attól, hogy mennyire lehet azokat a tanítási/tanulási környezethez igazítani oly módon, hogy minél kevesebb idő és energia ráfordításával, minél érdekesebb feladatok álljanak a tanulók rendelkezésére. Továbbá az is fontos szempont, hogy a diákok ezeket a feladatokat könnyűszerrel tudják megoldani, ami egyben az önbizalmukat, motiváltságukat is növeli, és így sokkal aktívabban vesznek majd részt bennük. Munkánk eredményességét úgy mérhetjük le, ha a feladatsor megoldása után a tanulóknak sikerült felfedezniük új, ezidáig ismeretlen jelenségeket, melyek segítségükre lehetnek majd a későbbiekben is.



1. ábra
A kutatás körforgása

4. MINTA FELADATTÍPUSOK

Az előadás hátralévő részében szeretnék bemutatni néhány olyan feladattípust, melyet bátran használhat bármely nyelvet oktató tanár kollégám az üzleti nyelvi órán, és amelyek segítségével minél inkább tudatosíthatjuk hallgatónkban az email kommunikáció nyelvi, szerkezeti, valamint stílusbeli jellemzőit. A lehetőségek tárháza kimeríthetetlen, most azonban mindössze négy különböző féle feladattípust ismertetnék:

ZSUBRINSZKY ZS.: AZ ÜLETI EMAIL NYELVEZETE...

- az 'email' szót milyen szövegösszefüggésben használhatjuk az adott nyelven (jelen esetben az angolban);
- az emailekben előforduló formális/informális nyelvhasználatot;
- az emailekben előforduló rövidítéseket;
- az email retorikai szerkezetét.

4.1. Email konkordanciák

Mely szavak és kifejezések állhatnak az 'email' szó előtt és után az Online KWIC Concordancer szerint?

1	kada of the Personnel Department via	e-mail	(okada@jpt.com.jp)
2	confirmation of this reservation by	e-mail	(tyamada@jpt.com.jp)
3	h if you would send me your reply by	e-mail	(tyamada@jpt.com.jp)
4	er extension is 558. Her interoffice	e-mail	address is Cbarton
5	[BLC2:30:00557] I hope this	e-mail	finds you well.
6	2:30:00095] I received the following	e-mail	from you last
7	[BLC2:30:01247] In my previous	e-mail	I wrote I was
8	[BLC2:30:00801] In reply to your	e-mail	of April 1, I am
9	BLC2:30:00466] Thank you for your	e-mail	of April 10.
10	epage (http://www.tbn.com), or send	e-mail	to admin@tbn.com.
11	2:30:00832] For reservations, send	e-mail	to
12	ght it was a good idea to send you	e-mail	to say hello and
13	ppreciate your kind permission via	e-mail.	
14	ate your permission in your return	e-mail.	
15	gest an alternative date by return	e-mail.	
16	I'm already using it to write this	e-mail.	
17	e know as soon as you receive this	e-mail?	

Miután alaposan szemügyre vettük a lehetséges szóösszetételeket, olyan mondatokat állítsunk össze, amelyekbe ezek a kifejezések behelyettesíthetőek.

1. You can send/confirm something.....or.....email.
2. You can get an email.....someone but you send an email.....someone.
3. An email you sent before is your.....email.
4. If you want to mention the date of an email, you say 'my email.....January 3'.
5. If you have to reply an email, you need to send aemail.

4.2. Formális/informális nyelvhasználat

Párosítsa a formális kifejezéseket (1-6) az informális kifejezésekkel (a-f)

Informális	Formális
1. Pontosan mit szeretnének?	a) Attól tartok, sajnos nem tudok részt venni...
2. Sajnáljuk, hogy...	b) Nyilvántartásunkból kiderült, hogy Önök nem...
3. Ígérem, hogy...	c) Szeretnénk emlékeztetni Önöket arra, ...
4. Sajnos nem tudok ott lenni.	d) Kérem, tudassák velünk erre vonatkozó elképzeléseiket!
5. Ne felejtsek el...	e) Elnézésüket szeretnénk kérni...
6. Egyszerűen nem...	f) Biztosíthatom Önöket, hogy...

4.3. Rövidítések

Mit jelentenek az alábbi rövidítések?

1. AFAIK(As far as I know *tudomásom szerint*)
2. ATB (All the best *minden jót*)
3. BTW(By the way *apropó*)
4. CU.....(See you *szia*)
5. FYI.....(For you information *csak, hogy tudd*)
6. IYSS..... (If you say so *ha egyetértesz*)
7. L8R (Later *később*)
8. PLS (Please *légy szíves*)
9. RGDS.....(Regards *üdv*)
10. SRY.....(Sorry *bocs*)

4.4. Mondatszerkezetek

a) Tegye az email egyes sorait a megfelelő sorrendbe úgy, hogy összefüggő szöveget alkossanak!

- nagyon örülök, hogy megbeszéléseink jó eredménnyel zárultak(4)
sikerül minél inkább elmélyítenünk ezt.....(6)
Azért írok Önöknek, hogy megköszönjem(1)
külön köszönöm, hogy(9)
kérem adja át üdvözetem párizsi kollégáinak is,(11)
melyben részesítettek párizsi tartózkodásom alatt.....(3)
és remélem, hogy a jövőben(5)
a tárgyalások sikerességén felül(8)
időt szenteltek városuk nevezetességeinek bemutatására(10)
akikkel nagyszerű élmény volt találkoznom.....(12)
a már biztos alapokon nyugvó üzleti kapcsolatunkat(7)
vendégszeretetüket(2)
üdvözlettel.....(13)
Kiss János(14)

b) Tegye az email láncolat egyes üzeneteit a küldés időrendi sorrendjébe!

Az előző feladat kissé módosított változata ha négy-öt, időben egymást követő emailt használunk és azok sorrendiségét kell megállapítani. Ha azt szeretnénk, hogy a hallgatók a nyelvi eszközökre támaszkodva állapítsák meg az emailek helyes sorrendjét, ne az időpontok alapján, akkor előre ki kell törölnünk az üzenetek tetején található fejlécből a küldés időpontját.

5. KONKLÚZIÓ

Remélem sikerült meggyőzőnöm Önöket arról, hogy az empirikus kutatások eredményeit milyen egyszerűen át lehet ültetni a gyakorlatba. Ugyanakkor nem vonom kétségbe azt a tényt, hogy az elméleti háttérre, mint kiindulópontokra igenis szükség van, hiszen ez szolgál alapul az empirikus kutatások megvalósításához.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- BARON, N. S. (2000). *Alphabet to Email. How written English evolved and where it's heading*. London: Routledge.
- BARON, N. S. (2002). Who sets e-mail style? Prescriptivism, coping strategies, and democratizing communication access. *The Information Society*, 18, 403–413.
- COLLOT, M. and N. BELMORE. (1996). Electronic language: A new variety of English. In S. Herring (Eds.): *Computer-mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-cultural perspectives* (pp.13-28). Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins.
- CRYSTAL, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GAINS, J. (1999). Electronic mail—A new style of communication or just a new medium?: An investigation into the text features of e-mail. *English for Specific Purposes*, 18/1, 81–101.
- GIMENEZ, J. C. (2005). Unpacking business emails: Message embeddedness in international business email communication. In M. Gotti and P. Gillaerts (Eds.): *Genre Variation in Business Letters. Linguistic Insights: Studies in Language and Communication* (pp. 235-255). Bern: PETER LANG.
- GIMENEZ, J. C. (2000). Business e-mail communication: some emerging tendencies in register. *English for Specific Purposes*, 19/3, 237-251.
- MALLON, R. and C. OPPENHEIM. (2002). Style used in electronic Mail. *Aslib Proceedings*, 54/1, 8-22.
- NICKERSON, C. (2002). Endnote: Business discourse and language teaching. *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 40/4, 375-381.