

Dr. Balogh Katalin\*  
EGY SZITUÁCIÓ – TÖBB ESET

A gazdasági szakmai nyelvvizsgára történő felkészülés során a hallgatóinknak el kell sajátítaniuk, hogyan legyenek képesek beszélgetést lefolytatni különböző szakmai szituációkban. A felmerülő problémák hármassal forrásból erednek: nyelvi hiányosságokból, a társadalmi szokások elégtelen ismeretéből és végül az (üzleti) élet töredékes ismeretéből.<sup>1</sup> A szituációra épülő feladatok tanításakor éppen ezért több, egymást kiegészítő szempontot érdemes figyelembe venni.

### 1. A FELADAT MEGFOGALMAZÁSA

Az első buktató a tanár számára a feladat meghatározása. A megfogalmazásban megkülönböztethetjük az osztatlan (szerepekre bontás nélküli), a két vagy több szereplős osztott szerepű leírást és a forgatókönyves típusút. Ezen kívül eldöntendő, hogy megadunk-e a feladat megoldásához valamilyen reáliát. A tanulás különböző fázisaiban mindegyik szituációfajttával megéri megismerkedni, még akkor is, ha a nyelvtanuló az adott nyelvvizsgán csak az egyikkel fog találkozni.

Vegyünk egy példát a Felkészülés a francia gazdasági nyelvvizsgára címmel megjelent gyakorlókönyvünkéből.<sup>2</sup> Eredetileg a jelenet osztatlan szituációleírásként szerepelt, most az illusztráció kedvéért egészítem ki a többi módszerrel.

„Ön Mme Touvabien, a Colipress Transports társaság reklamációs osztályán dolgozik. Ma reggel telefonüzenet várja M. Mécontent-től a Sociétés Centfleurs-től. Az április 12-i, 789-es referenciaszámú szállítmány egy része sérülten érkezett, a 180 üveg kölniből 60 összetört. Ön most visszahívja M. Mécontent-t, hogy részleteket tudjon meg az ügyről (a szállítási jegyzék megjegyzései, az ellenőrzés és a károk összege ügyében). Elismeri felelősségét és elmagyarázza az ügyfélnek, mit kell tennie, hogy a biztosítója fizessen.”<sup>3</sup>

Viszonylag egyszerű reklamációs jelenetről van tehát szó. A fenti leírás szinte csak Mme Touvabien feladatát tisztázza. M. Mécontent szerepét szimmetrikusan fogalmazhatjuk meg: „Ön M. Mécontent, a Sociétés Centfleurs-nél dolgozik. A Colipress-Transports cég által szállított április 12-i, 789-es referenciaszámú szállítmány egy része sérülten érkezett. A 180 üveg kölniből 60 összetört. Ön már telefonált a cégnek, de az illetékes nem volt a helyén. Most fogadja a visszahívását. Határozott, de nem udvariatlan fellépéssel érje el, hogy kártalanítsák.”

Ha forgatókönyvre bontanánk ki a jelenetet, a következő sorozat lenne. A hívott fél, a reklamáló az **A** szereplő. A hívó fél, a szolgáltató, a reklamáció címzettje a **B** szereplő.

\* BGF KKKF Neolatin Nyelvek Intézeti Tanszéke, Francia szakcsoport, főiskolai docens, PhD. A jelen cikk a BGF-en a Magyar Tudomány Napja tiszteletére 2004. november 4–5-én tartott konferencián elhangzott előadás szerkesztett változata.

<sup>1</sup> Lásd bővebben a 2004-es MANYE-konferencián Nyíregyházán megtartott előadásomat. Forgatókönyvek a szaknyelvi kommunikációban címmel.

<sup>2</sup> Balogh-Farkas-Margittai-Rác: Felkészülés a francia gazdasági nyelvvizsgára, Budapest, Perfekt Kiadó, 2004.

<sup>3</sup> Itt az érthetőség kedvéért a könyvben eredetileg franciául megadott szöveg fordítása áll. I.m.315.

## KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 14.

---

- A: Felveszi a telefont és bemutatkozik.  
B: Köszön, bemutatkozik és kéri személy szerint a hívott felet.  
A: Bemutatkozik és köszön.  
B: Hivatkozik arra, hogy kereste a szállítás ügyében.  
A: Összefoglalja, miről van szó.  
B: Rákérdez a felelősségre.  
A: Szerint az eladó felelős.  
B: Elkérdezi a szállítmány azonosítási adatait.  
A: Megnevezi a szállítólevelet és utal arra, hogy feltüntették a fenntartásaikat.  
B: Megtalálja a másodpéldányon a megjegyzéseket.  
A: Közli, hogy a hibára az ellenőrzés során derült fény.  
B: Megkérdezi, hogy mennyire becsüli a kárt.  
A: Megnevezi a kárt, és hozzáadja a forgalomkiesésből adódó kárt is.  
B: Túlzottnak találja az összeget.  
A: Nem ért egyet, hiszen a jó hírnevük is csorbul, ha nem tudnak eleget tenni a vevőkörük által támasztott keresletnek.  
B: Előbb megértéséről biztosítja, majd sajnálkozását fejezi ki. Nem érti, hogy mi történhetett. Megemlíti az eset ritka előfordulását. Megígéri, hogy a biztosítójuk téríteni fogja a kárt.  
A: Nyugtázza, és megkérdezi, mik a teendői.  
B: Megkéri, hogy levélben is írja le a tényállást, a kár mértékének és a kártérítés mértékének a megnevezésével.  
A: Rákérdez, hogy mikor kapja meg a kártérítést.  
B: Minimalizálja a várakozási időt és megnevez egy időpontot.  
A: Elfogadja és közli, hogy számít a partnere segítségére.  
B: Biztosítja erről a partnert, még egyszer bocsánatot kér, megígéri, hogy többé nem fordul elő.  
A: Kifejezi ebbéli reményét.  
B: Elköszön.  
A: Elköszön.

A fenti forgatókönyv csak egy példa, a gyakorlókönyvben megadott mintajelenet lecsupaszított változata. A szituációt azonban másképp is fel lehetne oldani. A forgatókönyvírás fortélyja az általános, eléggé nyitott, de mégis terelgető megfogalmazásokban rejlik. A forgatókönyvek hívei a tanárok között néha így anyanyelven szeretik megadni a vázat, hogy a feladat még összetettebb legyen. Arra ügyelni kell, hogy ez azonban nem fordítási feladat.

Ehhez a jelenethez készíthetnénk áldokumentumot szállítási jegyzék formájában, vagy esetleg reklamációs levél mellékelésével.

### 2. A VALÓSÁG PRÓBÁJA

A következő elem a feladatlírás tartalmának a modellizálása. Mely információnak szükséges megjelennie ahhoz, hogy már megoldható, de ne repetitív legyen a feladat? A tartalom felveti természetesen a valóságosság és bizonyos szintű szakmaiság kérdését is.

Jelen esetben most elemezhetjük, hogy reális-e a reklamáció. A megadott termék elszenvedhet-e ilyen kárt, hogyan lehetett volna kivédeni a káreseményt, kinek a hibája, ha mégis sor került rá? Milyen hangot üthet meg az ügyfél, ha igaza van, illetve, ha nincs? Mivel fenyegetőzhet, ha a szolgáltató nem ismeri el a felelősségét? Milyen szintű fenyegetés reális? A kártérítés mire terjedhet ki? Az eredeti osztatlan szerepű szituációból erre megadhatjuk a választ. Viszont forgatókönyv esetén lehet nyitottabban fogalmazni, a termék megnevezését és a kár jellegét például hagyhatjuk a szituáció megoldójára.

A feladat megfogalmazása szempontjából nem mindegy, hogy a szereplőknek van-e neve, arca. Milyen paraméterekkel azonosítjuk őket? (Nem, név, munkahely, beosztás, nemzetiség.) A forgatókönyvek A és B szereplővel készülnek. Más esetben lehet Ön és partnere megfogalmazás,

illetve konkrét név is. Ez utóbbi az idézett példa, a vicc kedvéért beszélő névvel: a reklamáló fél ugyanis Elégedetlen úr, a fogadója pedig Mindenrendbenné.

Számos egyéb kérdés merül fel: Milyen az ügylet jellege? (kooperatív, konfliktusos) Mi a kommunikáció csatornája? Van-e érzelmi töltés? (±) Van-e vérmérséklet vagy egyéb „pszichológiai” megjelölés a szereppel kapcsolatban? A sikeres reklamáció a hangnem eltalálásán múlik. Ki van domináns pozícióban? Ki diktálja a feltételeket? Csak a jó hírnevünk csorbul-e? Melyek a reklamációs ügylet paraméterei? Hol, mikor, mit, ki-kinek, milyen okmány igazolja? Meddig lehet reklamálni? Mikor telefonál a megkárosított ügyfél? Melyek a kártalanítás módjai és mi az ezzel kapcsolatos papírmunka?

Próbáljuk meg most leírni a menetet!

Ha a reklamáló félnek szemlátomást igaza van, az lerövidíti az interakciót. A sérelem elkövetője bocsánatot kér és kárpótlást ajánl fel. A kárpótlás többféle lehet (kártérítés, kompenzáció árengedménnyel, visszaáruval, pótlással stb.). A kártérítést nem feltétlenül a címzett cége nyújtja, lehet, hogy a biztosító vagy a fuvarozó cég. A sértett fél elfogadja a felajánlott kárpótlást vagy sem.<sup>4</sup>

Ha a kezdet kezdetén még nem világos, hogy a reklamáció jogos-e, a címzett fél az esetről további információkat, sőt bizonyítékot kér.

Ha a bizonyítékok alapján a címzett fél a hibás, el kell ismernie a felelősségét, ekkor bocsánatot kér stb.

Ha nem ismeri el a felelősségét, másra fogja hárítani. Akkor kezdődhet a reklamálás előlről más szereplőkkel.

Ha a reklamáló fél szerint a címzett a hibás, de az nem ismerte el a felelősségét vagy nem megfelelő kárpótlást ajánlott fel, az ügy jogi útra terelődhet, akár folytatódhat a bíróságon.

A továbbiakban hasznos lehet a feladat megoldásához, ha a reklamáció kezelésének tárgyalástechnikai könyvekben is utánanézzünk. A tanácsok elsősorban a helyes szolgáltatói viselkedésre vonatkoznak: figyelmesen végig kell hallgatni az ügyfelet, objektívnek és pontosnak kell maradni. Ha a szolgáltató a hibás, a nyilvánvaló hibát nem szabad letagadni, de a saját céget sem szabad versenyt szidni. A kritikát bátran el kell fogadni és szolidárisnak kell mutatkozni a cégünkkel. A felelősséget vállalni kell és határozottan közölni kell a megoldás menetét.

Ha a szolgáltató nem hibás, nem szabad a reklamálóra tolni a felelősséget. Elnézően kell bánni vele. Higgadtan el kell neki magyarázni, miért nem a szolgáltató a felelős. Megértő és békülékeny hangnemet kell megütni. (MOULINIER, p. 135-136.)

### 3. NYELVI SEGÍTSÉG

A feladatmeghatározás után eldönthetjük, megadunk-e nyelvi segítséget a feladat megoldásához, és ha igen, ezek a segédletek hogyan strukturálódnak. Itt kitérhetünk a nyelvi formulakészlet (helyzetmondatok) kérdésére is. Ebben a stádiumban vehetjük hasznát elméleti nyelvészeti ismereteinknek is, többek közt a beszédaktus-elméletet illetően.

A reklamáció kezelése rokonítható a bocsánatkérés szélesebb, szociálpszichológiai értelemben használt megvalósulásával. Ebben az esetben a jóvátévő interakciónak a bocsánatkérés a sérelmet követő második eleme. A sérelem és annak deklarálása a reklamáló feladata. EDMONDSON szerint a panasz megfogalmazására nincsenek olyan formuláink, mint a bocsánatkérésre (i. m. 279.). Azonban hozzá kell tenni, hogy ő nem az üzleti életet vizsgálta. Próbáljuk felbontani a reklamálást apróbb elemekre. A sérelmet valaminek a megneemtörténte vagy hiányos, kései megvalósulása jelenti. Ezek tények, amelyeket alá lehet, sőt kell támasztani. Szárazon annak megfogalmazása, hogy mi is történt.

---

<sup>4</sup> A reklamáció rendezésének módjairól érdemes külkereskedelmi és jogi kézikönyvekben utánanézni. Dériné Törzsök Éva-Sipos Zoltán-Somogyiné Hegyi Anna: A külkereskedelem technikája, Budapest, Tankönyvkiadó, 1980. és Kreskay Ferenc: Külkereskedelmi jogi ismeretek, Budapest, Tankönyvkiadó, 1976.

## KÜLKERESKEDELMI FŐISKOLAI FÜZETEK, 14.

---

Hasznos ilyenkor kis táblázatban összefoglalni az egyes anyagok károsodási módjait. Fém: rozsdás, horpadás, karcolás, textil: szakadás, foltosodás, elszíneződés stb. Ugyancsak megadhatók a késedelmes teljesítés vagy a hiányos szállítás formulái. Erre példák DANILO-PENFORNISNÁL.

Ha fel akarjuk öltöztetni a jelenetünket, a panaszos hangnemére is utalunk. Ezeket a negatív érzelmek kifejezésének a formulakészleteiben már megtaláljuk: düh, elégedetlenség, felháborodás, csalódottság. Megadhatunk tehát néhány erősebb, de még a jólneveltséget át nem lépő formulát.

*Écoutez, c'est inadmissible. Je ne peux pas accepter. Je désapprouve votre ... C'est inouï. J'exige une réparation, je demande une explication.*

A jóvátevés második lépcsője lenne a bocsánatkérés. Ez előtt azonban még felmerül a felelősségvállalás kérdése. Ha elhárítja a felelősséget (*décliner la responsabilité*), tudnia kell, hogy kit nevez meg maga helyett. Az üzleti életben különösen rossz fényt vet a cégre, ha a dolgozói egymásra mutogatnak.

Ha a szolgáltató elismeri a felelősségét: *j'admets que nous avons commis une grosse erreur, je reconnais notre responsabilité, nous sommes responsables de..., c'est de notre faute.*

FRASER (1981) tíz mentegetőzési stratégiát különböztetett meg:

1. A mentegetőzés bejelentése: *Je m'excuse.*
2. A mentegetőzés kötelességének a bejelentése: *Je dois présenter mes excuses.*
3. A mentegetőzés felajánlása: *Je présente mes excuses.*
4. A mentegetőzés elfogadásának kérése a címzettől: *Je vous demande de m'excuser.*

Ezek viszonylag direkt, a lényegre szorítkozó stratégiák. A maradék hat kategóriában a felelősség elismerése expliciten vagy impliciten benne foglaltatik.

5. A sajnálkozás kifejezése vagy a megfelelő lelkiállapot leírása (zavartság, megbánás). Ebben a kategóriában a francia sok, látszólag szinonim kifejezést ismer, amelyeket azonban nem lehet büntetlenül keverni. *A je suis désolé* nem egyenlő a *je regrette*-tel. Ez utóbbi az erősebb, ha nem hátravetve áll.
6. A címzett bocsánatának kérése. A probléma ugyanaz: a rendelkezésre álló formula készlet gazdag, de nem feltétlenül szinonim. A magyar nyelvbe átkerült *pardon* szót nem ugyanúgy és ugyanakkor használja a francia bocsánatkérésre, mint a magyar. Még egy szempont lehet érdekes: makacs közhely, hogy minél hosszabb és kidolgozottabb a bocsánatkérés, annál udvariasabb. Az eltúlzott udvariasság azonban könnyen iróniába csaphat át, így rendkívüli óvatosságot követel meg.
7. A vétség elismerése a felelősségre teszi a hangsúlyt. A hétköznapi élet és az üzleti életben itt minden valószínűség szerint szétválik.
8. Ígéret a további hasonló esetek elkerülésére. *Cela ne se produira plus.*
9. A kárpótlás felajánlása: *Je vais voir ce que je peux faire pour vous.* Az üzleti életben ez megint nem üres formula.
10. Önkritika gyakorlása.

A jóvátevő interakció következő lépcsője a sértett válaszreakciója: pozitív válaszában expliciten vagy impliciten elfogadja a felajánlott bocsánatkérést. A nagyobb hatalmi távolságot inkább a ki nem mondása érzékelteti. Negatív reakció esetén elutasítja a jóvátételt és nem hajlandó megbocsátani.

A tanári előkészítő fázis le is zárulhat azután, hogy mindezen elemeket végigkísértük és kipróbáltuk.

### 4. A NYELVÓRÁN

A nyelvórán kezdetben jobb, ha néhány mintafeladatot együtt oldunk meg, vagy legalábbis elemezzük a helyzetet. A leggyakoribb hiba a hallgatói produkciókban a beszélgető felek közti erőviszonyok figyelmen kívül hagyása. Ezért a szerepnek megfelelő stratégiák kidolgozása előtt, ezekre a kérdésekre meg kell tudnunk felelni.

## 5. ÖSSZEGZÉS

A fenti rövid bemutatásból látható, hogy az ilyen részletességgel kidolgozott szituáció a megfelelő paraméterek lecserélésével több egymástól eltérő reklamációs helyzet megoldásához ad segítséget. Nem véletlenül esett azonban a választás a reklamációra, hiszen ez a szituáció viszonylag jól sematizálható. Az üzleti élet nem minden eleme szorítható könnyen formális keretbe. Mindazonáltal a nyelvórai elsajátítást nagyban megkönnyítik, ha fel tudunk kínálni megoldási útvonalakat, üzenetváltási mintákat, sőt adott esetben formulakészleteket is.

## BIBLIOGRÁFIA

BALOGH KATALIN – FARKAS ILDIKÓ – MARGITTAI ÁGNES – RÁCZ ÁGNES: *Felkészülés a francia gazdasági nyelvvizsgára*, Budapest, Perfekt Kiadó, 2004.

DANILO, M. – J. L. PENFORNIS: *Le français de la communication professionnelle*. Paris, CLE International, 1993.

EDMONDSON, WILLIS, J.: On Saying you're Sorry. In Coulmas, F. (ed.) *Conversational Routines. Exploration in Standardized Communication and Prepatterned Speech*. The Hague, Mouton, 1981., p. 273-288.

FRASER, BRUCE: On apologizing in Coulmas, F. (ed.) *Conversational Routines, Exploration in Standardized Communication and Prepatterned Speech*. The Hague, Mouton, 1981., p. 259-271.

MOULINIER, RENÉ: *L'entretien de vente*. Paris, Les Editions d'Organisation, 1984.