

dr hab. Magdalena Lisiecka-Czop, prof. US

Uniwersytet Szczeciński

Wydział Humanistyczny, Instytut Językoznawstwa

tel. (91) 444 27 14

e-mail: magdalena.lisiecka-czop@usz.edu.pl

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1761-4303>

FORMUŁY RUTYNOWE I ICH DYDAKTYZACJA W PODRĘCZNIKACH DO NAUKI JĘZYKA NIEMIECKIEGO JAKO JĘZYKA OBCEGO W GOSPODARCE I BIZNESIE

ABSTRAKT

Jako komponent typowych sytuacji komunikacyjnych związanych z aktami mowy (nawiązanie/podtrzymanie kontaktu, wyrażanie emocji oraz organizowanie wypowiedzi) i ważny element kompetencji językowej formuły rutynowe stanowią istotne wyzwanie dla glottodydaktyki praktycznej. Przedmiotem rozważań jest dobór i sposób przedstawienia formuł rutynowych w wybranych podręcznikach do nauki niemieckiego języka biznesu, wykorzystywanych na studiach germanistycznych. W szczególności zbadane zostały zwroty stosowane w korespondencji handlowej, rozmowach telefonicznych w firmie oraz innych konwencjonalnych biznesowych sytuacjach komunikacyjnych. Analizie poddano również różnego typu ćwiczenia, które mają na celu doskonalenie kompetencji językowej w tym zakresie.

Słowa kluczowe: formuły rutynowe, glottodydaktyka, podręczniki, języki specjalistyczne, niemiecki język gospodarki i biznesu

ABSTRACT

ROUTINE FORMULAS AND THEIR DIDACTIC ASPECTS IN COURSE BOOKS FOR BUSINESS GERMAN AS A FOREIGN LANGUAGE

Routine formulas represent an essential challenge for foreign language teaching as a compound of typical communicative situations due to speech acts (in maintaining new and old business contacts, expressing emotions, and discourse organization), and as an important element of pragmatic language competence. The main subject of the reflection is the selection and presentation of formulaic expressions in selected course books for business German as a foreign language which are used in the academic context. In particular, the fields of business correspondence, business phone calls, and other common communicative situations were analyzed, as well as exercises and other didactic activities aimed at developing business foreign language skills.

Key words: routine formulas, foreign language teaching, course books, languages for special purposes, business German

1. Wprowadzenie

Formuły rutynowe – nazywane również formułami komunikatywnymi, frazeologizmami komunikacyjnymi lub pragmatycznymi¹ – są elementem typowych sytuacji związanych z działaniami komunikacyjnymi, takich jak:

- nawiązanie lub podtrzymanie kontaktu – np. *Guten Morgen!* – *Dzień dobry!*; *Sehr geehrte Damen und Herren!* – *Szanowni Państwo!*
- wyrażenie emocji lub nastawienia, przykładowo empatii – np. *Sie haben Recht* – *Mają Państwo rację*; *Es tut uns leid* – *Bardzo nam przykro*, życzeń – np. *Frohe Weihnachten!* – *Wesołych Świąt*; *Viel Erfolg!* – *Powodzenia!*
- organizowanie wypowiedzi – np. *Meiner Meinung nach* – *Moim zdaniem*; *zum einen* – *po pierwsze*.

Ich cechą charakterystyczną jest schematyzm i konwencjonalność użycia zarówno w komunikacji ustnej, jak i pisanej. Jak pisze H. Burger², przy pomocy formuł rutynowych radzimy sobie w powtarzalnych działaniach komunikacyjnych, które można określić mianem „komunikacyjnej rutyny”³.

Tego typu zwroty lub wyrażenia cechuje również wysoka reproduktywność. Z psycholingwistycznego punktu widzenia formuły rutynowe są więc przywoływane przez danego użytkownika języka z pamięci jako gotowe sekwencje – w odróżnieniu od luźnych związków wyrazowych, które są za każdym razem konstruowane na nowo. Gotowe sekwencje upraszczają więc kognitywne przetwarzanie informacji w mózgu i ich wymianę w akcie komunikacyjnym. Tym samym formuły rutynowe należą do szerszej grupy tak zwanych sekwencji formułicznych (niem. *formelhafte Sequenzen*, ang. *formulaic sequences*)⁴ czy też schematyzmów językowych⁵, będących różnego rodzaju stałymi połączeniami wyrazowymi, które użytkownikom języka są dostępne jako swoiste prefabrykaty do budowania wypowiedzi językowych. Oprócz

¹ Takie konstrukcje nazywane bywają również sekwencjami formułicznymi (*formelhafte Sequenzen*), por. K. Aguado, *Formelhafte Sequenzen und ihre Funktionen für den L2-Erwerb*, „Zeitschrift für Angewandte Linguistik” 2002, 37, S. 27–49; M. Czarnecka, *Die Rolle formelhafter Sequenzen im Zweitspracherwerb*, „Studia Germanica Gedanensia” 2010, 23, S. 59–70. Obszerny przegląd koncepcji terminologicznych i typologicznych można również znaleźć w pracy I. Hyvärinen, *Zur Abgrenzung und Typologie pragmatischer Phraseologismen – Forschungsüberblick und offene Fragen*, [in:] *Beiträge zur pragmatischen Phraseologie*, I. Hyvärinen, A. Liimatainen (Hrsg.), Frankfurt a. M. 2011, S. 9–43.

² H. Burger: *Phraseologie. Eine Einführung am Beispiel des Deutschen*. 5. Aufl., Tübingen 2015, S. 45.

³ Mit ihrer Hilfe bewältigen wir immer wiederkehrende kommunikative Handlungen, die man als „kommunikative Routinen” bezeichnen kann (Ibidem).

⁴ Por. A. Wray, M.R. Perkins (2000), K. Aguado (2002), za: M. Czarnecka, *Die Rolle formelhafter Sequenzen...*, S. 60.

⁵ G. Zenderowska-Korpus, *Sprachliche Schematismen des Deutschen und ihre Vermittlung im Unterricht DaF*. Frankfurt a. M. 2004.

formuł rutynowych, charakteryzujących się silnym związkiem sytuacyjnym, G. Zenderowska-Korpus⁶ zalicza do schematyzmów również inne rodzaje grup wyrazowych, które wyróżniają się stabilnym powiązaniem gramatyczno-leksykalnym (na przykład kolokacje, konstrukcje werbo-nominalne w sensie niem. *Funktionsverbgefüge*) i odnoszące się do artefaktów kultury, tradycji i obrazowości (na przykład przysłowia, idiomy, frazesy czy frazeologizmy komparatywne).

Należy w tym miejscu zauważyć, że nie wszystkie formuły rutynowe są sfrazeologizowane, co więcej – nie wszystkie są nawet sekwencjami wyrazowymi, na przykład:

- [POL] *Dziękuję! Przepraszam! Dobranoc!*
- [NIEM] *Gesundheit! Prost! Entschuldigung!*
- [ANG] *Cheers! Welcome! Congratulations!*

Wydaje się zatem, że decydujące w uznaniu jednostki leksykalnej za formułę rutynową jest kryterium pragmatyczne – przewidywalność użycia w określonych, standardowych sytuacjach komunikacyjnych i realizacja określonych aktów mowy⁷.

Znajomość formuł rutynowych i związanych z nimi schematów działań językowych stanowi tym samym istotną kompetencję komunikacyjną i jest wyrazem przestrzegania ogólnie przyjętych norm zachowania w danej społeczności. Jak zauważa I. Sosa-Mayor (2006), właściwe pragmatycznie zachowanie językowe, w tym stosowanie przyjętych w danej grupie formuł rutynowych (przykładowo w zakresie powitań czy toastów) spełnia tak zwaną funkcję szyboletu⁸. Takie działanie stanowi swoistą przepustkę do grupy, zapewnia akceptację i uznanie kogoś za swojego, czyli pełnoprawnego członka jakiejś grupy lub społeczności⁹.

Spośród prób sklasyfikowania formuł rutynowych warto wyróżnić klasyfikację Britty Winzer-Kiontke (2016), która wymienia 33 podgrupy – w zależności od realizowanej czynności językowej.

⁶ Ibidem, s. 52 i nast.

⁷ S. Stein, *Formelhaftigkeit und Routinen in mündlicher Kommunikation*, [in:] *Wortverbindungen – mehr oder weniger fest*, K. Steyer (Hrsg.), Frankfurt a. M. 2004, S. 266.

⁸ Szybolet (Szibbolet) to hebrajskie słowo oznaczające ciek lub nurt wody, ale używane w sensie słowa-kodu albo słowa-hasła. W Księdze Sędziów Starego Testamentu znajduje się historia o wojnie między Efraimem a Gileadem. Gileadczycy mieli pochwyconym zbiegom zadawać pytanie „Czy jesteś Efraimitą?”, a jeśli ci odpowiadali „Nie”, to mieli wymówić słowo „Szibbolet”. Prawidłowa wymowa wyrazu była swoistym testem, czy pojmany uciekinier należał do własnej grupy etnicznej, czy też nie.

⁹ Za B. Winzer-Kiontke, *„Gäbe es das Lehrwerk, würden wir es Ihnen empfehlen“*. *Routineformeln als Lehr-/Lerngegenstand*, München 2016, S. 51.

Formuły odmowne (Ablehnungsformeln)	Formuły zastrzegające (Einschränkungsformeln)	Formuły komentujące (Kommentarformeln)
Formuły pożegnalne (Abschiedsformeln)	Formuły emocyjne (emotive Formeln)	Formuły kontaktowe (Kontaktformeln)
Formuły okolicznościowe (Anlassformeln)	Formuły przeprosin (Entschuldigungsformeln)	Formuły przy kichaniu (Niesformeln)
Formuły grzecznościowe tytułujące (Anredeformeln)	Formuły zasięgnięcia informacji (Erkundigungsformeln)	Formuły złorzeczenia (Schelt- und Fluchformeln)
Formuły wzywające (Aufforderungsformeln)	Formuły napominające (Ermahnungsformeln)	Formuły języka pisanego (schriftsprachliche Formeln)
Formuły wyrażające ubolewanie (Bedauernsformeln)	Formuły zachęcające (Ermutigungsformeln)	Formuły wyrażające zaskoczenie (Überraschungsformeln)
Formuły wyrażające pozdrowienie (Begrüßungsformeln)	Formuły wyrażające zdziwienie (Erstaunensformeln)	Formuły do przedstawienia się (Vorstellungsformeln)
Formuły kondolencyjne (Beileidsformeln)	Formuły odpowiedzi (Erwiderungsformeln)	Formuły ostrzegawcze (Warnformeln)
Formuły wyrażające zapewnienie (Beschwichtigungsformeln)	Formuły przy posiłkach i toastach (Ess- und Trinkformeln)	Formuły powitalne (Willkommensformeln)
Formuły wyrażające zapewnienie / zarzekające (Beteuerungsformeln)	Formuły pozdrowień (Grußformeln)	Formuły życzeniowe (Wunschformeln)
Formuły podziękowania (Danksformeln)	Formuły instytucjonalne (Institutionelle Formeln)	Formuły aprobujące (Zustimmungsformeln)

Klasyfikacja formuł rutynowych według Winzer-Kiontke¹⁰ (2016)

Formuły rutynowe zostały sklasyfikowane według kryterium funkcjonalnego, wynikającego z realizacji określonych aktów mowy. Oprócz powyżej wyszczególnionych 33 klas B. Winzer-Kiontke wyróżnia także tak zwane formuły czy też rutyny dyskursywne¹¹, realizujące specyficzne funkcje metakognitywne – przede wszystkim organizujące wypowiedź, np. *hören Sie (mal)! / niech Pan(i) posłucha!* (skupienie uwagi, sygnalizowanie zniecierpliwienia lub

¹⁰ Ibidem, s. 84

¹¹ Diskursive Routinen stellen einen Sonderfall von Routineformeln dar (...) (Sie) teilen sich mit Routinen wesentliche Eigenschaften, was deren Zuordnung zur Gruppe rechtfertigt, sind jedoch diesen nicht gleichzusetzen. (...) Sie wechseln, je nach situativem Umfeld, ihre Funktion und bewegen sich daher in einem breiten Funktionsspektrum. Aufgrund der Eigenschaft, tendenziell den Rahmen einer Proposition und damit keinen eigenen Sprechbeitrag zu bilden, ist ihre situative Verankerung anders als die der Routineformeln im engen Sinne. Auch folgen sie anderen Verfestigungsmustern und sind hinsichtlich ihres Komponentenbestandes offener für eine Modifikation bzw. auch die Varianz der Struktur“ (Ibidem, s. 82).

irytacji), *um das (klipp und) klar zu sagen / mówiąc jasno* (sygnalizowanie puenty lub ważnego fragmentu wypowiedzi) i podlegające modyfikacjom formalnym w większym stopniu niż formuły rutynowe w zasadniczym znaczeniu.

Kompetencja pragmatyczna w zakresie stosowania tego typu sekwencji językowych jest istotna również w kontekście akwizycji danego języka przez cudzoziemców, dlatego też uwzględnienie formuł rutynowych i zasad ich użycia powinno znaleźć odzwierciedlenie zarówno w słownikach glottodydaktycznych, jak i w materiałach do nauki języka – ogólnego i specjalistycznego. Formuły rutynowe są bowiem również elementem pewnych rytuałów charakterystycznych dla grup zawodowych czy obszarów komunikacji fachowej.

2. Formuły rutynowe w komunikacji biznesowej

W typowych, powtarzających się sytuacjach w firmie i praktyce zawodowej używany jest repertuar utartych – mniej lub bardziej stabilnych – zwrotów i formuł, które dzięki pewnej konwencji społecznej stanowią stałe elementy schematów działania w komunikacji biznesowej¹². Sztandarowym przykładem są:

- listy i e-maile handlowe, w których zwyczajowo używa się ściśle określonych, standardowych formuł grzecznościowych – między innymi w zwrotach otwierających korespondencję i zakończeniowych.
- biznesowe rozmowy telefoniczne – w których formuły rutynowe mają zastosowanie nie tylko w zgłoszeniu się i pożegnaniu, ale także w takich typowych sytuacjach, jak prośba o przekierowanie do innego rozmówcy, prośba o informację, o oddzwonienie czy nagranie się na automatycznej sekretarce.

Do analizy wybrano podręczniki do nauki języka niemieckiego jako obcego, wykorzystywane na studiach filologii germańskiej na Uniwersytecie Szczecińskim na specjalności język niemiecki w gospodarce i biznesie. Jest to jedna z trzech specjalności – obok kształcenia nauczycielskiego i translatorskiego – która przygotowuje studentów do pracy w przedsiębiorstwach i firmach (polskich i niemieckich).

Podręcznik Karla-Huberta Kiefera „Ostatni szlif” / „Der letzte Schliff” (OSz), wydany przez wydawnictwo Poltext w 2013 roku, jest stosowany na przedmiocie język gospodarczy – kurs podstawowy, mającym na celu kształ-

¹² Por. V. Höppnerova, *Fachsprache der Außenwirtschaft unter dem Aspekt der Phraseologie*, „Studia Germanistica. Acta Facultatis Philosophicae Universitatis Ostraviensis” 2013, 13, S. 28.

towanie umiejętności komunikacji w mowie i w piśmie w zakresie tematyki gospodarczej oraz sytuacji typowych dla życia akademickiego w kręgach kulturowych języka polskiego i niemieckiego oraz znajomości różnic kulturowych w tym obszarze. Jak deklaruje autor podręcznika, ma on pomóc wyćwiczyć wszelkie sprawności komunikacyjne istotne w środowisku akademickim i praktyce zawodowej w różnych branżach.

Drugi podręcznik – autorstwa Stanisława Bęzy i Anke Kleinschmidt „Deutsch im Büro” (DiB), wydanie z roku 2010 – ukierunkowany jest na komunikację w typowych sytuacjach w firmie (poszukiwanie pracy i rozmowy kwalifikacyjne, prowadzenie rozmów telefonicznych w biznesie, formułowanie korespondencji handlowej, sporządzanie raportów, tworzenie prezentacji, organizowanie zebrań, udział w negocjacjach) oraz realiach życia gospodarczego w Niemczech.

W kolejnej części artykułu prześledzę na kilku przykładach, jak autorzy podręczników dydaktyzują formuły rutynowe, skupiając się w szczególności na obszarach tematycznych związanych z korespondencją handlową, rozmowami telefonicznymi w firmie, a w dalszej kolejności również na innych typowych biznesowych sytuacjach komunikacyjnych. Celem jest dowiedzenie się, jakiego rodzaju formuły rutynowe można wyróżnić w podręcznikach oraz w jaki sposób są one eksponowane – czy są wyróżnione graficznie, na przykład w ramkach, ewentualnie opatrzone komentarzem, czy występują w tytułach rozdziałów, tekstach, ćwiczeniach, czy są tematem ćwiczeń, czy też znajdują się tam niejako przy okazji.

Już pobieżna lektura obydwu podręczników pozwala stwierdzić, że formułom rutynowym przypisuje się istotne znaczenie, a ich receptywne oraz (re)produktywne opanowanie postrzegane jest jako kluczowa umiejętność w komunikacji biznesowej (por. DiB, s. 87). Co prawda nacisk na znajomość typowych zwrotów i struktur nie jest zaakcentowany w przedmowie ani opisie na okładce książek, ale w poszczególnych rozdziałach obu podręczników zostały one wyeksponowane w ramach (*Strukturen, Wortschatz, Tipps / Struktury, słownictwo, porady* [OSz] oraz w mniejszym stopniu jako *Wörter und Wendungen / Słówka i zwroty* [DiB]).

2.1. Formuły rutynowe w korespondencji handlowej – zwroty grzecznościowe na rozpoczęcie i zakończenie listu

W podręczniku „Ostatni szlif” w ćwiczeniu dotyczącym pisania (list do Izby Handlu Zagranicznego w Warszawie, s. 24) można znaleźć ramkę informacyjną z typowymi zwrotami grzecznościowymi, używanymi w korespondencji handlowej.

- L) Verfassen Sie aufgrund Ihrer Überlegungen aus K gemeinsam mit Arndt einen Brief an die AHK Warschau, indem Sie Ihre Fragen und Wünsche formulieren.



Strukturen, Wortschatz, Tipps

Strukturen, Wortschatz, Tipps

Anrede- und Grußformel im offiziellen Brief

(1) Anredeformel

- *Sehr geehrte Damen und Herren* (wenn man den Ansprechpartner nicht kennt, formell)
- *Sehr geehrte/r Herr/Frau X* (wenn man den Adressaten kennt, formell)
- *Hallo Herr/Frau X* (wenn man ein eher lockeres Verhältnis zum Adressaten hat bzw. der Adressat diese Form verwendet, informell)
- *Liebe(r) Herr/Frau X* (wenn ein persönliches, gutes Verhältnis zwischen Ihnen und dem Adressaten besteht, informell)

(2) Grußformel

- *Mit freundlichen Grüßen* (formell)
- *Mit besten Grüßen (aus Berlin)* (wenn man Ansprechpartner persönlich kennt, formell, freundlich)
- *Mit herzlichen Grüßen (aus München)* (wenn man zum Ansprechpartner ein persönliches, gutes Verhältnis hat, informell)

Formuły opatrzone krótkim komentarzem, odnoszącym się do stopnia znajomości z osobą, do której piszemy. Natomiast brak informacji o różnicach w tym zakresie między formułami w języku polskim i niemieckim. Typowymi zwrotami otwierającym korespondencję w języku polskim są *Szanowni Państwo*, *Szanowna Pani*, *Szanowny Panie*, w języku niemieckim – gdy piszemy do jednej osoby – dodajemy jej nazwisko, a więc: *Sehr geehrter Herr Schwarz* albo *Sehr geehrte Frau Meier*. Nieznajomość tej reguły może zaburzyć komunikację i doprowadzić do błędów interferencyjnych, a w konsekwencji naruszenia uzusu językowego.

Nieco obszerniejsze informacje można znaleźć w aneksie z regułami i ćwiczeniami w końcowej części książki (s. 208, 209). Zestawiono tutaj długą listę różnorodnych formuł rutynowych w języku polskim i niemieckim, stosowanych w sytuacji rozpoczynania i zakończenia listu (względnie maila) formalnego oraz nieformalnego.

6 Höflichkeitsformen in Briefen und E-Mails Zwroty grzecznościowe używane w listach oficjalnych i nieoficjalnych	
POLNISCH	DEUTSCH
1. Korespondencja formalna	1. Formelle Schreiben
Gdy nie znamy adresata <ul style="list-style-type: none"> • Szanowni Państwo (eventualnie) Dzień dobry 	Wenn wir den Adressaten nicht kennen <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sehr geehrte Damen und Herren</i>, (Komma, klein weiter)
Gdy piszemy do zdefiniowanego odbiorcy <ul style="list-style-type: none"> • <i>Droga Pani / Drogi Panie</i> • <i>Szanowna Pani / Szanowny Panie</i> • <i>Szanowny Panie Dyrektorze / Szanowna Pani Dyrektor</i> • <i>Panie Dyrektorze / Pani Dyrektor</i> • <i>Szanowna Pani Mario / Szanowny Panie Tadeuszu</i> • <i>Szanowny Panie Profesorze / Szanowna Pani Profesor</i> • <i>Szanowny Panie Doktorze / Szanowna Pani Doktor (lekarz)</i> • <i>(Czcigodny Panie Profesorze / Czcigodna Pani Profesor)</i> 	Wenn wir an eine bestimmte Person schreiben <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sehr geehrte(r) Frau/Herr Wiche</i>, • (eventuell) <i>Guten Tag</i>, (<i>sehr geehrte(r) Frau/Herr Peters</i>, • <i>Sehr geehrte Frau Teuber</i>, • <i>Sehr geehrter Herr Froberg</i>, • <i>Sehr geehrte(r) Frau Dr. Thiel</i>, / <i>Herr Dr. Meyer</i>, • <i>Sehr geehrter Herr Professor Dittmer</i>, • <i>Sehr geehrte Frau Professorin Steingold</i>, / <i>Sehr geehrte Frau Professor Steingold</i>, • <i>Sehr geehrter Herr Professor Tiemer</i>, • <i>Sehr geehrte Frau Dr. Blang</i>, • <i>Sehr geehrter Herr Dekan</i>, / <i>Sehr geehrte Frau Dekanin</i>,

Jednakże tutaj również brakuje bardziej szczegółowego komentarza, jak i kiedy używa się tych zwrotów. W efekcie uczący się jest pozostawiony sam sobie w kwestii wydedukowania reguł użycia. Jest to pewna niekonsekwencja glottodydaktyczna, gdyż podręcznik jest skierowany do uczących się na poziomie językowym B1–C1, można więc założyć, że użytkownik o poziomie B1 takiemu zadaniu nie sprosta.

Mimo że materiał ćwiczeniowy w podręczniku jest bardzo bogaty, różnorodny i osadzony w praktycznym kontekście, to sposób dydaktyzowania formuł grzecznościowych nie zawsze jest wystarczający, gdyż pomija lub zbyt powierzchownie traktuje kwestie uzusu językowego i aspektów kulturowych.

Oprócz tych dwóch miejsc, w których korespondencja (handlowa, prywatna) i związane z nią formuły rutynowe są wyraźnie zaznaczonym tematem ćwiczenia czy aneksu, przykłady listów i maili występują (lub są do uzupełnienia) również w innych tekstach pisanych oraz ćwiczeniach poświęconych przykładowo wpisom na forum internetowym (s. 14): *Liebes Forum [...] Vielen Dank im Voraus*, listowi motywacyjnemu¹³ (s. 48): *Anrede, Grußformel*, ofercie handlowej (s. 126): *Sehr geehrter Herr Markwin, Bezug nehmend auf Ihre Anfrage senden wir Ihnen ein verbindliches Angebot über [...], Wir bedanken uns für Ihre Anfrage und würden uns über eine Auftragserteilung freuen [...], Mit freundlichen Grüßen* oraz ponaglenie (s. 128): *Sehr geehrte/r Frau/Herr ..., Für Ihre Bemühungen danken wir Ihnen im Voraus, Mit freundlichen Grüßen*.

W podręczniku „Deutsch im Büro” informacje na temat zwrotów grzecznościowych w korespondencji można znaleźć w rozdziale trzecim (s. 143), dotyczącym korespondencji handlowej (listy) i formalnych wymogów, jakie powinna spełniać. Tutaj komentarz jest obszerniejszy, ale również nie tematyzuje różnic kulturowych. Można natomiast znaleźć informacje na temat zwrotów grzecznościowych rozpoczynających list do grupy osób (*Sehr geehrte Damen und Herren, Sehr geehrte Herren*), do konkretnej osoby (*Sehr geehrte Frau Heim*), mało lub dobrze znanego nadawcy (*Lieber Herr Klein*) oraz stosowanych w listach reklamowych (*Sehr geehrter Kunde*). Podobnie w komentarzu odnoszącym się do zwrotów grzecznościowych kończących list różnicuje się formuły neutralne (np. *Mit freundlichen Grüßen*) oraz stosowane w przypadku dobrej znajomości adresata (np. *Herzliche Grüße, Mit bestem Gruß*). Dalej wspomniano o nieco przestarzałych zwrotach¹⁴ (*Hochachtungsvoll, Mit vorzüglicher Hochachtung*). Zamieszczone są w nim również wskazówki dotyczące interpunkcji, rozplanowania graficznego tekstu oraz formuł stosowanych w oznaczeniach pocztowych (np. *Falls unzustellbar, bitte zurück an den Absender*).

¹³ W tym ćwiczeniu znajduje się również schemat rozplanowania graficznego listu formalnego.

¹⁴ Cechą formuł rutynowych jest bowiem również ich zmienność w zależności od okoliczności, takich jak normy społeczne, ustrój polityczny czy upływ czasu.

7) Zwrot grzecznościowy kończący list (Schlussformel)

Brzmienie zwrotu kończącego list uzależnione jest (podobnie jak w przypadku zwrotu rozpoczynającego list) od stopnia znajomości nadawcy i adresata. Najczęściej stosowanym (i brzmiącym dosyć neutralnie) zwrotem jest:

Mit freundlichen Grüßen
lub
Mit freundlichem Gruß
albo (rzadziej)
Freundliche Grüße

W przypadku dobrej znajomości adresata można zastosować następujące zwroty:

Mit herzlichen Grüßen
Herzliche Grüße
Mit bestem Gruß
Mit besten Grüßen und Wünschen
Mit herzlichen Grüßen und Wünschen

Sporadycznie spotyka się jeszcze (będące dawniej bardzo często w użyciu) zwroty „Hochachtungsvoll” lub „Mit vorzüglicher Hochachtung”. Uważa się je obecnie za przestarzałe i wyrażające pewien „dystans” w stosunku do adresata. Zwrot grzecznościowy kończący list pisze się od lewego marginesu po jednym wolnym odstępie.

Jedynym ćwiczeniem, odnoszącym się do formuł otwierających i zamykających listy handlowe jest uporządkowanie przestrzenne elementów listu. W dalszej części podręcznika, gdy omawiane są poszczególne typy listów handlowych (między innymi zapytanie ofertowe, oferta, reklamacja), zwroty grzecznościowe także występują, ale nie są one obiektem wnikliwej analizy.

Autorzy podręcznika „Deutsch im Büro” zwracają również uwagę na aspekty stylistyczne oraz zmiany w zakresie pragmatyki języka handlowego i słusznie przestrzegają przed użyciem nadmiernie biurokratycznych, jak również archaicznych i napuszonych formuł rutynowych o wyblakłej semantyce¹⁵.

2.2. Formuły rutynowe w rozmowach telefonicznych

Kolejnym obszarem, w którym zastosowanie znajdują formuły rutynowe, jest biznesowa komunikacja telefoniczna. Każda rozmowa składa się ze stałych sekwencji, takich jak zgłoszenie się i powitanie oraz zakończenie rozmowy, a także z innych przewidywalnych schematów działań językowych, które zwykle są wyrażane za pomocą formuł rutynowych (na przykład prośba o połączenie z konkretną osobą czy nagranie na automatyczną sekretarkę), oraz z sekwencji dotyczących uzgodnień na temat konkretnej sprawy. To sformalizowanie rozmów telefonicznych dostrzegają autorzy podręczników, zalecając wręcz nauczenie się typowych formułek na pamięć¹⁶.

¹⁵ Was früher den so genannten „guten” Geschäftsbrief ausmachte, gilt heute nicht mehr. Das betrifft in erster Linie [...] inhaltsarme Einleitungs- und Schlussformeln (z.B. „Unter höflicher Bezugnahme auf Ihr oben genanntes Schreiben vom Erlauben wir uns, Ihnen mitzuteilen, dass”) (DiB, S. 130).

¹⁶ Gespräche am Telefon sind sehr stark formalisiert, man kann also Formeln und Satzmuster, die sich oft wiederholen, auswendig lernen (DiB, S. 87).

Podręcznik „Ostatni szlif” wprowadza w tematykę służbowych rozmów telefonicznych na przykładzie dialogu sytuacyjnego pomiędzy interesantem a akademickim biurem współpracy międzynarodowej. Po przykładzie dialogu (s. 30), w którym występują takie typowe formuły rutynowe, jak: *Vielen Dank für Ihre Hilfe, Auf Wiederhören* czy *Gern geschehen*, w sześciu podpunktach zebrano konwencjonalne zwroty używane w poszczególnych fazach rozmowy: 1) przedstawianie i witanie się, 2) sygnalizowanie powodu rozmowy, 3) wyjawienie jej celu (*Ich möchte wissen/nachfragen etc...*), 4) anonsowanie pytań (*Dann hätte ich noch ein paar Fragen, und zwar: / Sagen Sie...?*), 5) podsumowanie rozmowy (*Gut, damit wären meine wichtigsten Fragen geklärt...*), 6) podziękowanie i pożegnanie.

Podobnie jak w przypadku korespondencji handlowej podręcznik zawiera w aneksie dodatkową, obszerną (pięciostronicową) tabelę z typowymi zwrotami i reakcjami w języku polskim, niemieckim i angielskim z podziałem na sytuacje i intencje komunikacyjne (s. 203–208). Ponieważ schematy i używane formuły rutynowe w rozmowach telefonicznych mają specyfikę kulturową i różnią się w poszczególnych krajach, wskazany byłby – podobnie jak w tabeli odnoszącej się do zwrotów stosowanych w korespondencji handlowej – komentarz do takiej listy zwrotów.

14 Telefongespräche

Rozmowy telefoniczne/Business phone calls

A = Vertreter des Unternehmens, Pracownik sekretariatu, Phone Answerer

B = Anrufer, Osoba telefonująca, Calling Person

Situation 1: Der Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin ist nicht anwesend.

Sytuacja 1: Osoba proszona do telefonu jest nieobecna.

Scenario 1: The requested interlocutor is absent (unavailable).

A Sich am Telefon melden	A Zgłoszenie się	A Reporting oneself by phone
– (Firma) Name – (eigener) Vorname, Nachname – guten Tag.	– (Firma) nazwa – (własne) imię i nazwisko – dzień dobry.	– (Company) Name – personal Name + Surname – good morning/afternoon.
B Den gewünschten Gesprächspartner nennen	B Podanie osoby, z którą chce rozmawiać	B Asking for calling a requested person to the phone
– Kann/Könnte ich bitte Frau.../Herr... sprechen? – Ich hätte gern Frau.../Herr... gesprochen. – Könnten Sie mich bitte mit Frau.../Herr... verbinden?	– Czy mogę /mógłbym rozmawiać z panią .../panem ...? – Chciałbym rozmawiać z panią .../panem ... – Czy mogłaby pani połączyć mnie z panią.../panem ...?	– Can I speak to Ms...../Mr....., please? – I would like to speak to Ms...../Mr....., please. – Would you put me through to Ms...../Mr....., please?
A Über die Abwesenheit des Gesprächspartners informieren – Hilfe anbieten	A Poinformowanie o nieobecności osoby, do której jest telefon – zaofiarowanie pomocy	A In the absence of a person called to the phone – trying to be helpful
– Frau.../Herr... ist leider nicht da/ in einer Besprechung/ in einem Gespräch/ telefoniert gerade. – Kann ich Ihnen vielleicht helfen? – Möchten Sie warten? – Kann ich Sie mit jemandem anderen verbinden? – Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen? – Kann ich Frau.../Herr... etwas ausrichten?	– Niestety, pani.../pan ... jest nieobecna/-ny / ma spotkanie /prowadzi rozmowę /właśnie rozmawia przez telefon. – Czy mogę pani/panu pomóc? – Czy zechce pani/pan zaczekać? – Czy mogę połączyć z kimś innym? – Czy chciałaby pani / chciałby pan zostawić wiadomość? – Czy mogę coś przekazać pani.../panu...?	– I'm sorry, but Ms.../Mr... is absent today / ...is not available now (at the moment, today, this week, etc.) / ... is at a meeting now /.....has a meeting / is just talking by phone. – Can I help you on behalf of Ms.../Mr...? – Would you wait a moment, please? – Would you like to speak to another person? – Would you like to leave a message for Ms.../Mr...? – Is there any message you would like to leave for Ms.../Mr...?


W podręczniku „Deutsch im Büro” biznesowym rozmowom telefonicznym poświęcono cały rozdział drugi, liczący około 40 stron – ze szczególnym uwzględnieniem różnorodnych sytuacji, sprawności i działań językowych, na przykład zgłoszenie i pożegnanie się, brak czasu na rozmowę telefoniczną, prośba o połączenie, automatyczna sekretarka i nagranie wiadomości, ustalenie terminu spotkania, przełączenie rozmowy telefonicznej.

Zazwyczaj do każdej sytuacji jest sformułowane ćwiczenie (jedno lub kilka), w którym uczący się ma za zadanie wcielić się w rolę jednego z uczestników rozmowy telefonicznej, przećwiczyć warianty takiej rozmowy, uzupełnić luki w dialogu albo przetłumaczyć formuły rutynowe z języka polskiego na niemiecki (s. 102):

13

Nach dem zuständigen Mitarbeiter fragen

Pytanie o właściwego pracownika



Frau Ahlborn ruft die Firma Budex Sp. z o.o. an. Sie hat eine Nachfrage zu einer Bestellung. Sie weiß aber nicht genau, wer dafür zuständig ist.

- Budex Sp. z o.o., Bieniek, guten Tag!
- Guten Tag, hier Ahlborn von der Firma Astra. Frau Bieniek, es geht um Folgendes: Ich habe ein kleines Problem mit Ihrer Bestellung über zwei Computer. Könnten Sie mir sagen, wer dafür zuständig ist? Könnten Sie mich mit dem zuständigen Mitarbeiter verbinden?
- Ich denke, das ist Herr Bronski. Einen Moment, ich verbinde.

Übung 1 Übersetzen Sie ins Deutsche.

Czy może Pan/Pani mi powiedzieć, kto jest za to odpowiedzialny?
Czy mógłby Pan/mogłaby Pani połączyć mnie z odpowiednim pracownikiem?

Übung 2

Spielen Sie Dialoge zu zweit: „Wir warten seit 2 Tagen auf eine Übersetzung.“; „Ich habe ein kleines Problem mit einem Bestellformular.“; „Ich brauche den neuesten Katalog mit Ihren Produkten.“ Benutzen Sie auch das Material aus Abschnitt 12!

Übung 3 Notieren Sie einen Ihrer Dialoge!

Sie:

Partner/-in:

Sie:

Partner/-in:

Wörter und Wendungen

die Nachfrage, -n (zu)	pytanie (odnośnie do)
Können Sie mir sagen, wer dafür zuständig ist?	Czy może mi Pan/Pani powiedzieć, kto jest za to odpowiedzialny?

Osobno, w formie modułów tekstowych, wyszczególniono również formy grzecznościowe. Praktyczne ćwiczenia imitacyjne i konstrukcyjne, mające na celu przyswojenie i zautomatyzowanie zwyczajowo stosowanych zwrotów i wyrażań oraz schematu ich użycia, a także refleksja na temat różnic kulturowych stanowią o powodzeniu bądź niepowodzeniu komunikacji ustnej w formie rozmowy telefonicznej.

2.3. Inne formuły tematyczne i ematywne

Oprócz przedstawionych powyżej formuł rutynowych, oba podręczniki zawierają również szereg innych, służących do konstruowania wypowiedzi ustnych i pisemnych oraz sygnalizowania aktów mowy w określonych tematycznie konwencjonalnych sytuacjach.

W podręczniku „Ostatni szlif” zazwyczaj są one zebrane w ramach „Strukturen, Wortschatz, Tipps” („Struktury, słownictwo, porady”) – analogicznie jak na dwóch ilustracjach zamieszczonych powyżej. Kilka przykładów:

- Quellen nennen / przytaczanie źródeł (*Laut deutschem / polnischem Recht + Verb + Subjekt; Gemäß deutschem / polnischem Recht + Verb + Subjekt; Mit Blick auf deutsches Recht + Verb + Subjekt*) (s. 17),
- Vermuten / przypuszczenie (*Ich vermute, dass es bei ... darum geht, X zu tun; Ich könnte mir vorstellen, dass... X beinhaltet*) (s. 23),
- Einen Gruppenvortrag halten / wygłaszanie grupowego wystąpienia (1. Pozdrowienie, przedstawienie się, przedstawienie celu wystąpienia – *Guten Tag, meine Damen und Herren, wir, d.h. meine Kollegen A, B, C und ich möchten Ihnen heute einen Überblick geben über / Einblick geben in / X vorstellen...*; 2. Przedstawienie porządku wystąpienia – *Zuerst werden wir uns mit X beschäftigen, dann gehen wir auf Y ein, im dritten Punkt zeigen wir Ihnen Z, anschließend..., zu guter Letzt...*; 3. Przechodzenie do kolejnego tematu [...]; 4. Zakończenie [...]) (s. 42),
- Meinung äußern / wyrażanie własnego zdania (*Ich finde dass..., Meiner Meinung nach..., Mir gefällt X, weil...*) (s. 105).

W podręczniku „Deutsch im Büro” formuły rutynowe i inne schematyzmy często przedstawiane są jako moduły, z których można tworzyć bardziej złożone wypowiedzi. Znaleźć można, na przykład w rozdziale poświęconym zagadnieniom związanym z poszukiwaniem i zmianą pracy, zarówno gotowe przykłady wypowiedzi, jak i tabelki do reproduktywnego ćwiczenia konwencjonalnych struktur (s. 45):

Bitte	senden Sie	Ihre Bewerbung	an	folgende Adresse.	
	schicken Sie			folgende Anschrift.	
	richten Sie			unsere Personalabteilung.	
Wir bitten Sie,				die Geschäftsleitung	zu schicken.

W dalszej kolejności użytkownik otrzymuje zadania polegające na tworzeniu własnych wypowiedzi z wykorzystaniem przyswojonej formuły – w tym

przypadku napisanie ogłoszenia o pracę. Podobnie jak w zamieszczonym w punkcie 2.2 przykładzie jednostki tematycznej, poświęconej telefonicznemu pytaniu o właściwego pracownika, formuły rutynowe zostały ujęte w słowniczku przyleckyjnym (*Wörter und Wendungen*). Tak wszechstronne zdydaktyzowanie formuł tematycznych nie jest jednak regułą w tym podręczniku. Pojawiają się one zazwyczaj tylko w modułach do tworzenia wypowiedzi (przykładowo w rozdziałach dotyczących różnego rodzaju raportów ustnych i pisemnych (s. 237 i nast.), a także poszczególnych sytuacji związanych z organizacją i przebiegiem spotkań biznesowych (s. 277 i nast.)) i słowniczekach przyleckyjnych. Ich funkcja i użycie nie są specjalnie wyeksponowane w porównaniu do innych konstrukcji leksykalnych. Wyjątkiem są obszerniejsze zestawienia i omówienia środków i zwrotów językowych stosowanych w dyskusjach i negocjacjach, a także formuły rutynowe związane ze służbowymi spotkaniami w restauracji (obiadem/kolacją), dostępne również jako pliki dźwiękowe na płycie CD, pomyślane jako pomoc w doskonaleniu rozumienia ze słuchu (s. 307). Warto wykorzystać je na przykład do rozpoznawania formuł w tekstach słuchanych.

3. Podsumowanie

W analizowanych podręcznikach odnaleźć można liczne formuły rutynowe, będące elementem typowych biznesowych sytuacji komunikacyjnych, takich jak nawiązanie lub podtrzymanie kontaktu, wyrażanie emocji, nastawienia, własnych oczekiwań, werbalizowanie działania, a także organizowanie wypowiedzi ustnej i pisemnej. Ich autorzy słusznie dostrzegają istotny potencjał takich struktur dla akwizycji obcego języka specjalistycznego w wymiarze pragmatycznym. Z jednej strony stawiają więc na przyswajanie i automatyzację takich gotowych formuł, z drugiej zasadniczo kładą nacisk na powiązanie ich z sytuacją, aby zapewnić bezproblemowy przebieg komunikacji językowej¹⁷.

Pomimo że sytuacje komunikacyjne odgrywają nadrzędną rolę w koncepcji podręczników, nie zawsze formuły rutynowe są zaakcentowane w równie dobitny sposób i nie we wszystkich rozdziałach są równie starannie opracowane pod kątem dydaktycznym. Jak wykazano na przykładzie zwrotów grzecznościowych w korespondencji handlowej, istnieje potrzeba zauważenia i wyeksponowania kulturowych i konwencjonalnych niuansów użycia takich zwrotów w praktyce w podręcznikach przeznaczonych do nauki języka obcego jako języka specjalistycznego. Jest to tym bardziej istotne, że mają one przygotowywać

¹⁷ Por. C. Yorio (1989), za: K. Aguado, *Formelhafte Sequenzen...*, S. 38.

użytkowników do praktycznych zadań w języku niemieckim, typowych dla codziennej pracy w biurze i działalności gospodarczej w kontaktach z partnerem zagranicznym.

Bibliografia

- Aguado K., *Formelhafte Sequenzen und ihre Funktionen für den L2-Erwerb*, „Zeitschrift für Angewandte Linguistik“ 2002, 37, S. 27–49.
- Burger H., *Phraseologie. Eine Einführung am Beispiel des Deutschen*, 5. Aufl., Tübingen 2015.
- Czarnecka M., *Die Rolle formelhafter Sequenzen im Zweitspracherwerb*, „Studia Germanica Gedanensia“ 2010, 23, S. 59–70.
- Höppnerova V., *Fachsprache der Außenwirtschaft unter dem Aspekt der Phraseologie*, „Studia Germanistica. Acta Facultatis Philosophicae Universitatis Ostraviensis“ 2013, 13, S. 21–33.
- Hyvärinen I., *Zur Abgrenzung und Typologie pragmatischer Phraseologismen – Forschungsüberblick und offene Fragen*, [in:] *Beiträge zur pragmatischen Phraseologie*, I. Hyvärinen, A. Liimatainen (Hrsg.), Frankfurt a. M. 2011, S. 9–43.
- Sosa Mayor I., *Routineformeln im Spanischen und im Deutschen. Eine pragmalinguistische kontrastive Analyse*, Wien 2006.
- Stein S., *Formelhaftigkeit und Routinen in mündlicher Kommunikation*, [in:] *Wortverbindungen – mehr oder weniger fest*, K. Steyer (Hrsg.), Frankfurt a. M. 2004, S. 262–288.
- Winzer-Kiontke B., *„Gäbe es das Lehrwerk, würden wir es Ihnen empfehlen“*. *Routineformeln als Lehr-/Lerngegenstand*, München 2016.
- Zenderowska-Korpus G., *Sprachliche Schematismen des Deutschen und ihre Vermittlung im Unterricht DaF*, Frankfurt a. M. 2004.

Podręczniki

- Bęza S., Kleinschmidt A., *Deutsch im Büro*, Warszawa 2010.
- Kiefer K.H., *Ostatni szlif. Intensywny trening dla Polaków uczących się języka niemieckiego na studiach i w pracy / Der letzte Schliff. Intensiv-Training für polnische Deutschlerner in Studium und Beruf*, Warszawa 2013.