

Pécsi Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar
Nyelvtudományi Doktori Iskola
Alkalmazott Nyelvészeti Doktori Program

MARÓTI ORSOLYA

AJÁNLATOK ELUTASÍTÁSÁNAK PRAGMATIKAI VIZSGÁLATA
TERMÉSZETES ADATGYŰJTÉSI MÓDSZERREL

DOKTORI (PhD) ÉRTEKEZÉS

Témavezető:
Dr. habil. Szili Katalin
tanszékvezető egyetemi docens

2013.

Köszönetnyilvánítás

Szeretném megköszönni témavezetőmnek, dr. Szili Katalinnak, hogy segített befejezni és teljessé tenni azt a munkát, amely iránt egyetemi éveim alatt keltette fel az érdeklődésemet.

Tartalomjegyzék

1. Mondhatunk-e nemet udvariasan?	5
1. 1. A dolgozat kérdései, elméleti kerete	6
1. 2. A visszautasítás mint beszédaktus	9
2. Sikereség a kommunikációs célok elérésében – a nyelvi udvariasság	101
2. 1. Az udvariasság a hétköznapiakban és a nyelvészeti kutatásokban	15
2. 1. 1. A normatív udvariasság fogalma	15
2. 1. 2. A nyelvészeti udvariasságfelfogások	16
2. 2. A másodlagos udvariasság értelmezése a pragmatikai vizsgálatok számára	17
2. 3. A szerződés, illetve együttműködés alapú udvariassági elmélet(ek)	19
2. 3. 1. Grice együttműködési elve és maximái	19
2. 3. 2. Lakoff udvariassági szabályai	21
2. 3. 3. Leech udvariassági alapelve	23
2. 3. 4. Leech elképzelésével kapcsolatban felmerülő kérdések	28
2. 4. Goffman arcfogalma és az arc munka	30
2. 4. 1. Az arc megóvása	32
2. 5. Brown és Levinson átfogó udvariasságmodellje	344
2. 5. 1. A közelítő és a tartózkodó udvariassági formák	37
2. 5. 2. Brown és Levinson rendszerének kritikája	40
2. 6. A P1 udvariasság-felfogás kritikája	41
2. 7. Integrált modellek	42
2. 7. 1. Fraser konverzációs szerződés-elmélete és a politikus viselkedés (Watts) ...	42
2. 7. 2. Arndt és Janney	44
2. 8. A társadalmi együttműködés-nézőpontok	45
2. 8. 1. Közösségi versus egyéni nézőpont - Spencer-Oatey	46
2. 8. 2. A társadalom-lélektani alapokra támaszkodó elmélet Nemesi Attila László.	47
2. 8. 3. A társadalmi kontextus szociológiai nézőpontból - Gino Eelen	48
2. 9. Udvarias vagy politikus visszautasítás?	51
3. A visszautasítás beszédaktusa	52
3. 1. A visszautasítás mint arcfenyegető beszédaktus	53
3. 2. A visszautasítás mint válaszsztaktus	55
3. 3. A visszautasítás helyzete a kommunikációban	58
3. 4. A visszautasítás szerkezeti sajátosságai	63
3. 4. 1. A megnyilatkozás-szintű visszautasítás	64
3. 5. A fő elem (head act)	66
3.5. 1. Ueda stratégiái	67
3. 5. 2. Rubin kategóriái	68
3. 5. 3. Beebe, Takahashi és Uliss-Weltz osztályozási rendszere	69
3. 6. A külső módosítók: járulékos elemek (adjuncts to refusals)	73
3. 7. Az arcfenyegetőt egyéb módszerrel enyhítő eszközök	74
3. 8. A beszédaktus-sorozat/szekvencia	74
3. 9. A visszautasítás mint többlépcsős válaszsztaktus	75
3. 10. Az empirikus kutatások	80
3. 11. Az interlingvális kutatások	81
3. 11. 1. A jelentősebb interlingvális tanulmányok eredményei	87
3. 11. 2. Az interkulturális kommunikáció vizsgálata	91
3. 12. Az intralingvális kutatások	92
3. 12. 1. A jelentősebb intralingvális tanulmányok eredményei	97

4. Módszertani útkeresés	100
4. 1. Kutatási módszerek a beszédaktus-vizsgálatokban	101
4. 1. 1. Az empirikus pragmatikai vizsgálatok során felmerülő általános kérdések	101
4. 1. 2. Az adatgyűjtési módszerek áttekintése	103
4. 2. Az első módszertani előkészítő vizsgálatsorozat	107
4. 2. 1. A kutatás során felmerülő kérdések	107
4. 2. 2. A vizsgált változók	108
4. 2. 3. A kutatás résztvevői	109
4. 2. 4. A vizsgálati módszerek	110
4. 2. 5. A vizsgálatok lefolytatása	113
4. 3. Elemzés	115
4. 3. 1. A megnyilatkozások hossza	115
4. 3. 2. Az elutasításhoz választott stratégiák megfeleltetése a két kérdőívben	117
4. 3. 3. A stratégiaválasztás	119
4. 3. 4. A konvencionizált forma választása a két csoportban	125
4. 4. A vizsgálat tanulságai	128
4. 5. A második módszertani előkészítő vizsgálat	130
4. 5. 1. A vizsgált változó és a kutatás résztvevői	131
4. 5. 2. A vizsgálati módszer és a vizsgálat folyamata	133
4. 5. 3. A gyűjtött anyag belső és külső érvényessége	135
4. 5. 4. A korpusz elemzésének szempontjai	136
4. 5. 5. A második vizsgálat tanulságai	136
5. Természetes adatgyűjtési módszerrel nyert elutasítási stratégiák vizsgálata	137
5. 1. A természetes adatgyűjtési módszer jelentősége	138
5. 2. A hipotézis	140
5. 3. A kutatás résztvevői	141
5. 4. A vizsgálat	142
5. 5. Az udvariasság és a kellemetlen beszédaktus megvalósítása	145
5. 6. A késleltetés	146
5. 6. 1. A késleltetés és a megnyilatkozások hosszúsága az EL és TL csoportban	147
5. 6. 2. A késleltetés az EL és TL csoportban a felhasznált stratégiák száma alapján	150
5. 7. Direktség – indirektség az EL és TL csoportban	154
5. 8. A leggyakoribb visszautasítási stratégia jellemzői	161
5. 8. 1. A magyarázkodás stratégiát tartalmazó kombinációk	161
5. 8. 2. A magyarázkodás stratégiához kapcsolt más stratégiák	163
5. 8. 3. A visszautasítási szándékot megjelenítő magyarázkodás tartalmi elemei	165
5. 9. Módosító elemek a megnyilatkozások szintjén	167
5. 10. A járulékos beszédaktusok kérdéséhez	169
5. 10. 1. A sajnálat kifejezésének stratégiája, vagy járulékos beszédaktus?	169
5. 10. 2. Az egyetértés, az egyet nem értés, az elbúcsúzás és a köszönetnyilvánítás kettős szerepben	170
5. 10. 3. A járulékos beszédaktusok szerepe a gyűjtött korpuszban	173
5. 11. Újabb lehetőségek a visszautasítás mint többlépcsős válaszkutatásában	175
5. 12. A vizsgálat tanulságai	181
5. 13. További kutatási lehetőségek	186
The Refusal of Offers: A Pragmatic Analysis Based on Data Gathered According to Natural Methods	189
Felhasznált irodalom	2044

1. Mondhatunk-e nemet udvariasan?

„Egyszer az athéniak álmélkodva látták, hogy Diogenész kitárt tenyérrel áll egy szobor előtt, mintha kéregetne. Ezt kérdezték tőle:

– Mit csinálsz, Diogenész?

Diogenész erre így válaszolt:

– Alamizsnát kérek a szobortól. Ezzel szoktatom magam a visszautasításhoz.”

Miért éppen a visszautasítás?! – kérdezte elszörnyedve egy pszichológus ismerősöm, amikor megtudta, mivel foglalkozom. A kérdése előtt csak úgy tekintettem erre a beszédaktusra mint az egyik legösszetettebb - éppen ezért az egyik legérdekesebb - beszédcselekvésre, ekkor azonban felfigyeltem arra is, milyen erős érzelmi reakció társul a visszautasítás gesztusához. Visszautasítani és visszautasítást elszenvedni egyaránt nehéz és kellemetlen dolog, éppen ezért dolgozunk ki változatos eszközöket a végrehajtására.

Kutatásom másik fontos motivációja a sokakra jellemző eszköztelenség megszüntetésének vágya volt. Érdekes módon a korábban említett pszichológus ismerősöm is kapott az alkalmon, amikor arról beszéltem neki, hányféle módon kerülhetjük el a visszautasítással/visszautasítással járó kellemetlenségeket, és elkérte addig megjelent tanulmányaimat. Még a szakember is érezte, hogy szüksége lehet nyelvi repertoárjának bővítésére. Ismerjük a kifejezést, hogy van, aki *nem tud nemet mondani*. Sokszor valóban a megfelelő stratégiák hiányoznak, azaz a képesség, hogy úgy utasítsunk vissza egy kérést vagy ajánlatot, hogy közben ne csorbuljon önértékelésünk és ne bántsuk meg beszédpartnerünket sem.

Az anyanyelvi beszélőnél jóval kiszolgáltatottabb helyzetben vannak a külföldiek, akik éppen nyelvtudásuknak, köztesnyelvi állapotuknak megfelelően igyekeznek boldogulni egy-egy kellemetlen helyzetben. Külföldieknek tartott magyaráim során nyelvtanárként azt tapasztaltam, hogy sajnos velük is többször megtörténik, hogy azért teljesítenek egy-egy kérést, mert nem akarják, hogy udvariatlannak tartsák őket. Az is megesik, hogy durván térnek ki egy kérés elől, vagy utasítanak vissza egy meghívást, mivel nem rendelkeznek a megfelelő célnyelvi eszközrendszerrel.

Kommunikációs kultúránk fejlesztését és a nyelvoktatás igényeit egyaránt jól szolgálhatják az empirikus alkalmazott nyelvészeti kutatások: a kutatások eredményeit mindkét területen felhasználhatják az igényes és hatékony nyelvhasználatra törekvők. A

tapasztalatok szerint legrövidebb időn belül az idegen nyelvek oktatása során alkalmazzák az új, korábbiánál hatékonyabb módszerek kialakítására, bár van arra is példa, hogy vészhívásokat fogadó munkatársak érzékenységet, nyelvi tudatosságát fejlesztik, akár életeket is mentve a helyes helyzetértékelés megtanításával (Svennevig 2012).

1. 1. A dolgozat kérdései, elméleti kerete

Hogyan lehet udvariasan visszautasítani egy kérést? Hogyan tartható fenn a beszédpartnerek közötti jó viszony még akkor is, ha nem teljesül egyikük kívánsága? A hétköznapiak tűnő kérdésekre jóval összetettebb a felelet, mint gondolnánk. Megválaszolásukra elsősorban a vizsgálati eredmények nyelvoktatásban való hasznosíthatósága miatt vállalkoztam, tapasztalataimból azonban magánemberként is sokat tanultam. Fontosnak tartottam az udvariasság-felfogások szerepének és visszautasítással kapcsolatos gondolkodásunkra gyakorolt hatásuknak tisztázását, illetve a hétköznapi és a nyelvészeti udvariasság-felfogások elkülönítését. Megvizsgáltam azt is, mely udvariasságelmélet tűnik a legalkalmasabbnak a visszautasítás értelmezéséhez. Ezt követően a visszautasítás beszédaktusát határoztam meg, majd a külföldi és hazai kutatások számba vételével megkaptam azokat a szempontokat, amelyek empirikus kutatásom megtervezésében és az adatok feldolgozásában segítettek.

A dolgozat alapkonceptcióját Mey empirikus szemléletű pragmatikadefiníciója adja – "pragmatics is the study of the conditions of human language uses as these are determined by the context of society" (Mey 1993: 42) –, mivel a nyelvoktatásban az ún. köztesnyelvi pragmatikai kutatások terepén elsősorban a gyakorlatban is hasznosítható szabályosságok leírására lenne szükség. A magyar mint idegen nyelvi vagy származásnyelvi tanulmányokat folytató diákok legtöbbjének éppen az ilyen ismeretei hiányosak, vagy ezekkel kapcsolatban él bennük a legtöbb félreértés – szociopragmatikai és pragmalingvisztikai hibáik a nyelvhasználati szabályok figyelmen kívül hagyásában gyökereznek.

Az alkalmazott pragmatikáinak is tekinthető szemlélet szűkebb értelemben egyelőre inkább - Leech felosztása szerint (Leech 1983: 10-11) - a szociopragmatika (sociopragmatics) körébe tartozó kérdéseket vet fel, a kutatók a különböző társadalmi helyzetekben helyénvaló nyelvi formákat igyekeznek összegyűjteni. Mivel a nyelvoktatás a korábitól eltérően ma már nem csupán a grammatikai ismeretek átadását jelenti, ezért

szükség volt a sikeres idegen nyelvi nyelvhasználat elemeinek feltárására is egy, a szociológiához (illetve a kulturális antropológiához) közeli részterület, az ún. köztesnyelvi pragmatika (interlanguage pragmatics) bevonásával. A köztesnyelvi pragmatika a nyelvtanulók nyelvhasználatában veszi számba a beszélői szándékok (illokúciók) kifejezésének lehetőségeit (Leech 1983: 10-11; Kasper–Dahl 1991; Kasper 1998; Barron 2002) a pragmatika „nyelvészetibb” végén elhelyezkedő pragmanyelvészet (pragmalinguistics) eszközszerével, illetve az intralingvális vizsgálatokkal felderített társadalmi összefüggésekre támaszkodva végez elemzéseket. Azt remélem, hogy az általam végzett vizsgálat eredményeit a magyar mint idegen nyelvi oktatási műhelyek is fel tudják majd használni a tananyagkészítés során.

A nyelvi udvariasság része társadalmi önképünknek, kulturális hagyományainknak. A zökkenőmentes kommunikációban a felek együttműködése nagyrészt nem tudatos, hiszen csak akkor válik számukra is érzékelhetővé saját normarendszerük, ha beszédpartnerük eltér a beszélgetés általuk helyesnek tartott menetétől. Elképzeléseinket a helyénvaló és/vagy sikeres nyelvi érintkezésről az a kultúra határozza meg, amelynek tagjai vagyunk. A nyelvi udvariasság kutatása ebből következően azoknak a kulturális és társadalmi tényezőknek a vizsgálatát jelenti, amelyek akkor is megjelennek a nyelvhasználatban, ha nem törekszünk tudatosan kifejezésükre (Szili 2000). A témához kapcsolódó kutatási eredmények megismerése egyben a gyakorlatban hasznosítható tudást is jelenti: a magyar mint idegen nyelv vagy származásnyelv tanítása során a kollégák megtaníthatják a tipikus stratégiák használatát diákjaiknak, segíthetik a diákok pragmatikai kompetenciájának fejlesztését, de a magyar anyanyelvű hallgatók is udvariasabbak, eredményesebbek lehetnek az eredmények megismerését követően.

A nyelv használata során általános emberi céljaink megvalósításához nemcsak a megnyilatkozások összeállításának, felépítésének szabályait kell ismernünk, azaz nem csupán grammatikai kompetenciával kell rendelkezünk. Más tudásrendszerekkel (pl. szociális-interakciós rendszer), percepció mechanizmusokkal, szándékossági tényezőkkel stb. is össze kell hangolnunk a birtokunkban lévő nyelvtudást ahhoz, hogy a céljainknak megfelelő nyelvi elemeket válasszuk, használjuk, azaz rendelkezünk kell pragmatikai kompetenciával is (Németh T. 2006: 426).

Dolgozatomban azokat a vizsgálati módszereket kívánom bemutatni, amelyek a legalkalmasabbak a visszautasítás jelenségének megragadására, a valódi nyelvhasználat

feltérképezésére. Reményeim szerint ezzel segítséget nyújtok a nyelvtanárok számára is a tananyagok elkészítéséhez, s így nem csupán a saját nyelvhasználatukra támaszkodva adhatnak tanácsot diákjaiknak. A megfelelő háttérkutatások szükségességére figyelmeztet Wolfson is: „Mivel elfogadták annak szükségességét, hogy a nyelvtanításban használni kell a szociolingvisztikai¹ információt is, a tankönyvírók és tanárok a szociolingvisztikai szakirodalom felé fordultak a felhasználandó információért. Sajnos túl kevés kutatás foglalkozott a szociolingvisztikai szabályokkal, ami ahhoz vezetett, hogy a TESOL szakma olyan információt kívánt felhasználni, ami még nem létezett” (Wolfson 1989: 48).

Az előkészítő kutatások tapasztalatai alapján olyan szóbeli gyűjtési formát találtam, amelyben természetes (vagy ahhoz közeli) helyzetben vizsgálhatom a visszautasítást úgy, hogy a szóbeli közlések rögzítése is megoldható legyen. A kutatás alapvető kérdése az volt, hogy megváltoztatja-e a gyűjtési módszer a magyar visszautasítási szokásokról eddig kialakult képet. Előzetes feltételezésem szerint az adathordozóra rögzített hosszabb dialógusok során megvalósuló elutasítás olyan rendszerszerű tulajdonságokat is mutat, amit az eddigi vizsgálatokkal nem sikerült felderíteni. Várakozásom szerint a korpusz elemzésekor

1. eltérést tapasztalunk majd az eddigi eredményektől a megnyilatkozások szintjén (stratégiahasználati különbség) csakúgy,
2. mint a beszélgetés nagyobb egységeiben,
3. és részben módosulhat a nyelvi udvariasság beszédaktusokkal kapcsolatos nézőpontja is.

Ezen belül is valószínűnek tartom, hogy többet tudhatunk majd meg a beszédszándék megvalósításának és a beszélők udvariassági stratégiáinak a kapcsolatáról, a szándék sikeres megvalósításának lépéseiről. Foglalkozom azzal is, hogy a visszautasítás szándéka hogyan valósul meg egy hosszabb beszélgetés során, azaz, hogy mely beszédlépések tekinthetők visszautasításnak önmagukban is, illetve, hogy a több beszédlépést tartalmazó beszélgetés összességében is tekinthető-e egyetlen visszautasításnak. Az elemzések során a rendelkezésemre álló adatmennyiség okán az arányokat százalékosan mutatom be, kizárólag a nagyságrendek megismertetésére és

¹Ebben az esetben véleményem szerint inkább szociopragmatikai információról van szó.

szemléltetésére használok őket. Az így kirajzolódó irányok kijelölhetik egy megfelelő elemszámú korpuszon végzendő szignifikancia-vizsgálat kérdéseit, kutatásom ezek előkészítő vizsgálataként segítheti az intralingvális vizsgálatokat.

1. 2. A visszautasítás mint beszédaktus

Dolgozatom harmadik fejezetében részletesen bemutatom a visszautasítás természetét. Mibenlétének meghatározásához a beszédaktus-elmélet szolgál keretül.

A beszédaktus-elmélet gyökereit sokan Wittgensteintől származtatják, aki megfigyelte, hogy a jelentés kapcsolatban áll a nyelv kommunikációs funkciójával. Szerinte „egy nyelvet beszélni: egy tevékenység vagy egy életforma része” (Wittgenstein 1953,1992: 30). Koschmieder az 1930-as években vetette fel a performativitás (nála: koincidencia) kérdését: „Koincidencián értem a szó és a cselekedet egybeesését olyan formában, hogy a szó, melyet kiejtünk, maga a jelölt cselekvés” (Koschmieder 1930: 72).

A beszédaktus fogalmát Austin vezette be: 1952 és 1954 között Oxfordban, illetve 1955-ben a Harvardon megtartott előadás-sorozatának alapgondolata (Austin 1962), hogy nyelvi megnyilatkozásaink önmaguk is cselekvések „a mondat kimondása [...] maga a csinálás” (Austin 1990: 33). A beszédaktusok esetében a partnereink által is világosan észlelt szándékunkat valósítjuk meg nyelvi eszközökkel. Ha kérünk, megköszönünk, visszautasítunk valamit, vagy meghívunk valakit, azzal egyben cselekvéseket is végzünk. Mi több: szavaink kimondása cselekvésre (válaszaktusok használatára) készteti beszélgetőtársunkat is. A beszédaktusok használatával kapcsolatban tapasztalhatjuk meg leginkább, hogy a nyelv nem pusztán a valóság leírásának, hanem a valóság megváltoztatásának is eszköze. A beszédaktusok elmélete, hogy a beszéd alapvetően tevékenység, cselekvés, sőt szabályok irányította cselekvés. Egyes kijelentésekkel nem állítunk (nincs igazságértékük), hanem cselekszünk: *Ígérem, hogy visszaadom.; Bocsánatot kérek.* stb.. Nemcsak mondom, hogy bocsánatot kérek, hanem a valóságban is megteszem az engesztelés első lépését.

A megnyilatkozások leíró (vagy propozicionális) tartalmuk mellett rendelkeznek performatív aspektussal is, ez az illokúciós erő. A hallgatóra gyakorolt hatás, a perlokúció a beszédaktus-kutatások későbbi szakaszában került előtérbe, a közvetett jelentés megértési folyamatának elemzésekor. Meglátásom szerint a több beszédlépésből álló beszédaktusok

esetében a perlokúció a folyamat egyes lépéseinek és a beszélgetési stratégia egészének szempontjából is értelmezhető.

Véleményem szerint érdemes megemlíteni a performatív igék osztályozását is, bár nem a tipologizálás magyarázó ereje miatt², hiszen a visszautasítást szinte soha sem a performatív ige használatával hajtják végre (*Elutasítom, visszautasítom az ajánlatot.*), és a vele egy csoportba sorolt igék (*ígér, képvisel, beleegyezik, felel* stb.) háttérben megjelenő beszédszándékok megvalósítását más körülmények befolyásolják, mint a visszautasítást. A performatív igék osztályozása során szemantikai szempontú kategóriák születtek, a megnyilatkozás illokúciós erejét vették figyelembe. A visszautasítást az elkötelező (commissives) beszédaktusok csoportjába sorolhatjuk, mivel az *ígér, felvállal, megfogad, ragaszkodik, képvisel, szavát adja* stb. igékhez hasonlóan a visszautasító személyt a cselekvés végrehajtására kötelezik szavai (Austin 1962; Vendler 1972). Wierzbicka szemantikai beszédaktus-szótára/gyűjteménye szerint visszautasítani lényegében azt jelenti, hogy azt mondjuk „nem, nem fogom megtenni” válaszként valaki más kérésére, amellyel kinyilvánította, hogy szeretné, ha megtennénk valamit, és várja, hogy megtegyünk valamit. Olyan igék közé tartozik, mint például az *elutasít, a beleegyezik, az ellentmond, a válaszol* és a *felel* (Wierzbicka 1987: 94).

A csoportosítás más szempontból azonban értékes lehet, mivel véleményem szerint a kutatás módszerének kiválasztását segítheti a csoportosítás. Egy álláspont kifejtése, vagy utasítások tisztázása során (bemutatók/exposives - Austin 1990) más fizikai és pszichés környezetben kell adatokat gyűjteni, mint amikor például emberek viselkedésére és sorsára reagálunk (viselkedők/behabitives – Austin 1990).

A nem direkt visszautasítások esetén is olyan következtetési folyamatok játszódnak le a beszélgetések résztvevőiben, amelyeket legelőször Grice írt le a társalgást működtető alapelveinek megfogalmazásakor (Grice 1975: 45). Szerinte a társalgást a felek racionális együttműködése működteti, és ha a beszélő nem olyan módon járul hozzá a társalgáshoz, ahogy azt a beszélgetés célja vagy iránya megkívánja, akkor a beszélő a szó szerinti jelentéstől eltérő - implikált - jelentést kíván sugallni. Searle és Leech a másodlagos

² Egyetértve a Sperber–Wilson szerzőpárossal, akik 1986-ban kidolgozott relevancia-elméletükben tagadják a beszédaktusok tipológiájának magyarázó erejét (Sperber–Wilson 1986).

jelentés következtetési folyamatával foglalkoztak részletesen (Searle 1975; Leech 1980). Sperber és Wilson relevanciaelmélete szerint leírható egy olyan következtetési mechanizmus, amelyben a meghatározott mutatók (pl. a szórend) kijelölik a megfelelő következtetési módot.

Dolgozatomban azt kívánom bemutatni, mi határozza meg szándékunk sikeres megvalósítását, ha nem akarunk elfogadni egy ajánlatot. Milyen esetben választunk kerülő utat, mikor mondunk viszont egyértelműen nemet a felkínált lehetőségre? Státuszunk, a szereplők és a színtér egyértelműen behatárolják lehetőségeinket, mint ahogyan arra a későbbiekben részletesen is visszatérek majd és mint ahogyan azt egy közszájon forgó meghatározás alapján Rubin is összefoglalja: "Ha egy diplomata *igent* mond, úgy érti: talán. Ha egy diplomata *talánt* mond, úgy érti: nem. Ha egy diplomata *nemet* mond, akkor nem diplomata³" (Rubin 1974:9).

2. Sikeresség a kommunikációs célok elérésében – a nyelvi udvariasság

A hétköznapi életben nem érzékeljük, hogy bizonyos nyelvhasználati szabályokat követünk, amikor mondanivalónkat formába öntjük. A zökkenőmentes kommunikációban a felek együttműködése nem tudatos, hiszen csak akkor válik számukra is érzékelhetővé saját normarendszerük, ha beszédpartnerünk eltér a beszélgetés általuk helyesnek tartott menetétől. Elképzeléseinket a helyénvaló és/vagy sikeres nyelvi érintkezésről a kultúránk – a tágabban értelmezettől a kisebb közösségek felé tartva – a fejlett ipari társadalmak kultúrája, az európai, a magyar kultúra és annak a társadalmi csoportnak a kultúrája határozza meg, amelynek tagjai vagyunk. A nyelvi udvariasság kutatása ebből következően azoknak a társadalmi tényezőknek a vizsgálatát jelenti, amelyek akkor is megjelennek a nyelvhasználatban, ha nem törekszünk tudatosan kifejezésükre.

A nyelvi norma (szabályozott nyelvhasználat) követése vagy a nyelvi sikeresség kérdése két különböző szemléletmódot tükröz. Az előbbi inkább társadalmi jelölőként értelmezi az udvariasságot és előírásaival segíti a kapcsolattartást. „Az udvariasság

³ Az ajánlatok elfogadása esetén az elvárt viselkedés olykor hasonlóan indirekt: Ha egy úrinő *nemet* mond, úgy érti: talán. Ha egy úrinő *talánt* mond, úgy érti: igen. Ha egy hölgy *igent* mond, akkor nem úrinő.

problematikájával az axiológia is foglalkozik, mivel az udvariasság olyan értéket képvisel, amelynek a társadalmi viszonyokban nagy szerepe van: kifejezi a tiszteletet, az elismerést a kommunikációs partner iránt a társadalmi pozíciójára, az általa képviselt hivatalra való tekintettel stb.” (Bańcerowski 1998: 16). Az udvariasságot így értelmező kutatások a tegezés-magázás kérdését, a megszólítási formák és a köszönési módok rendszerét vagy például a keleti nyelvek tiszteleti formáit írják le (Kertész 1931; Mártonfi 1972; Martin 1975; Deme 1983; Balázs 1994; Bíró 1996). Nyomárkay István is az adresszatív beszédaktusok társadalmi meghatározottságáról ír. Ő is a normákat említi, társadalmi jelölő⁴-ként határozza meg az udvarias formákat: (az 1949-es politikai-társadalmi fordulat előtt) „... Széleskörű elterjedtségre tett szert az ún. középosztály nyelvi normája. Ahhoz, hogy ezt a nyelvi normát alaposabban elemezhessük, először is le kellene írni, azaz részletesebben meg kellene ismerni. Nem azért, mintha kétségtelen túlzásaival együtt fel kívánnánk éleszteni, hanem egyszerűen amiatt, mert egy eltűnt korszak sok mindent megvilágító dokumentuma, s nem utolsósorban azért is, mivel – minden rangcentrikusságából fakadó túlzása dacára is – olyan társadalmi normát tükröz, amelyben érvényre jutottak a kölcsönös tiszteletadás meghatározott és elfogadott normái” (Nyomárkay 1999: 146).

A társadalmi nyelvhasználati gyakorlat természetesen a társadalmi változásokkal együtt alakulhat (terjedhet a tegeződés, kevésbé formális köszönésfajták jelenhetnek meg stb.), ennek megfelelően a helyénvaló formák rendszere is átalakul. A nyelvi udvariasságot a beszélők társadalmi helyzetét, viszonyát jelölő formulákkal azonosító szemlélet annak ellenére, hogy egy normarendszert térképez fel, ma már – a kezdetek gyakorlatától eltérően⁵ – alapvetően nem előíró, hanem leíró jellegű.

Ma is jelennek meg persze előíró jellegű nyelvi illemtanok (érdekes példája ennek Flocker *The Metrosexual Guide to Style* című könyve 2003-ból), amelyek udvarias és udvariatlan beszédmodot különböztetnek meg, ám egyre inkább a sikeres kommunikáció kerül a nyelvhasználati szabályokat bemutató művek középpontjába. Előfordul, hogy akár a megelőző korszakok leírásába is belevetítik a mai elképzeléseket, figyelmen kívül

⁴ Lásd még: Brown–Gilman 1972. *The pronouns of power and solidarity*; Guszkova Antonyina 1981. *A társadalmi kapcsolatteremtés eszközei a mai magyar nyelvben*; Murphy 1988. *Personal reference in American English*; Coulmas 1987. *Höflichkeit und soziale Bedeutung im Japanischen*.

⁵ Társalgási zsebkönyvek, illemtanok.

hagyva azt a tényt, hogy a nyelvhasználati szokások gyorsan változnak, és hogy a beszélt nyelvi fordulatokról, azokhoz köthető szokásokról már nem tudjuk megkérdezni korábbi korok beszélőit. Watts például a XVI–XVII. századi Európa udvariassági szabályairól írja, hogy az együttműködést voltak hivatottak elősegíteni, ezek szerint „... az együttműködő társadalmi érintkezési formákat létrehozó, szabályozó és újrateremtő stratégiák, de gyakran szorosan egybefonódtak a tiszteletadás, a megbecsülés, sőt a jólneveltség megjelenési formáival is és azokkal a stratégiákkal, amelyeket mások jóindulatának megnyerésére, „megpuhítására” irányultak: „... strategies for constructing, regulating and reproducing forms of cooperative social interaction, but it also became closely associated with forms of displaying respect, deference, even obedience, and with strategies aimed at currying favour... (Watts 2003: 34)”.

A pragmatikai felfogás kitágította a fogalom alkalmazásának hatókörét. Az udvariasságot stratégiaként értelmezi, vagyis közösen létrehozható és újratárgyalható, rugalmas tájékozódási rendszerként, amely nemcsak a társadalmi státuszt, a csoporthoz tartozást jeleníti meg, hanem elsősorban az egyén céljainak eléréséhez igénybe vehető eszköz⁶. Az egyedi és általános érvényű szabályszerűségek aránya és kapcsolata azonban további kérdéseket vet fel⁷: léteznek-e univerzális az udvarias nyelvi viselkedésben? ; hasonlóképpen értelmezik-e az indirektséget a különböző kultúrákban? stb. . A megközelítésmódok különbözősége nem véletlen, hisz a nyelvészek érdeklődése nem független attól a közegtől, amelyben dolgoznak. Ezzel magyarázható a nyelvi udvariasság címke alatt megjelenő elméletek irányváltása is, vagyis az a tény, hogy a Leech-, Brown–Levinson-féle, az udvariasságot univerzális jegyekkel felruházó elméleteket előbb túl individuálisnak, etnocentrikusnak nyilvánítatnak (Matsumoto 1988; Ide 1989; Janney–Arndt 1993; Wierzbicka 2003), majd a társadalmi, kulturális és személyközi tényezők szerepe kerül előtérbe az értelmezésében. Ha egy beszélőközösségben a kommunikáció egyre inkább csak az információ átadását jelenti, és nem

⁶ Ez a folyamat nem egyirányú, ugyanis a keleti kultúrák udvariasságát kutató nyelvészek újra és újra szembeállítják a normatív udvariasságot a nyugati kultúrák stratégiai jellegű udvariasságfelfogásával, hangsúlyozva a kultúrák eltérő működését (Matsumoto 1988 és 1989; Nwoye 1989 és 1992; Gu 1990; Mao 1994; Pan 1995; Ji 2000).

⁷ Ez a folyamat azonban nem egyirányú, ugyanis a keleti kultúrák udvariasságát kutató nyelvészek újra és újra szembeállítják a normatív udvariasságot a nyugati kultúrák stratégiai jellegű udvariasságfelfogásával, hangsúlyozva a kultúrák eltérő működését (Matsumoto 1988 és 1989; Nwoye 1989 és 1992; Gu 1990; Mao 1994; Pan 1995; Ji 2000), és a kutatási szempontok kultúrához kötöttségét.

kapcsolatteremtést, valamint annak megtartását, akkor a sikeres kommunikáció, a kommunikáció akadályai és azok leküzdése kerül az érdeklődés középpontjába (pl. Kasper–Dahl 1991; Kasper 1998; Bardovi-Harlig–Dörnyei 1998; Gass–Houck 1999). Ha az egyén (vagy szervezet) akaratának érvényesítésére, a szándékok nyelvi eszközökkel történő hatékony megvalósítására irányítjuk a figyelmet, akkor a kommunikációt mint stratégiai módszert, mint mások meggyőzésének eszközét vizsgáljuk (Blum-Kulka 1982 stb.), vagy mint az önmegjelenítés egyik fontos eszközét (Nemesi 2000).

Meier és Watts a megváltozott jelentéstartalmú udvariasság kifejezés helyett új megnevezéseket – alkalmasság (appropriateness), politikus viselkedés (politic behaviour) – ajánlanak (Meier 1995a és 1995b; Watts 2003). Az új szóválasztásban jól érezhető a használhatóság fogalmának előtérbe kerülése, talán azért, mert ez napjaink domináns (angolszász) kultúráinak egyik központi értéke.

A kultúrához kötöttség vagy univerzalitás kérdésében egyre többen képviselik azt az álláspontot, amely szerint olyan erős összefüggés van a kultúra és a nyelvhasználati (az udvarias nyelvhasználati) szokások között, hogy csak nagyon óvatosan lehet – ha egyáltalán lehet – általánosan érvényes szabályosságokat leírni. Janney és Arndt egyenesen azt ajánlja, hogy tegyünk különbséget kultúrán belüli (intracultural) és kultúrák közötti (intercultural) érintkezésben használt udvariasság (náluk: tact) között (Janney–Arndt 1992). Watts is megemlíti, hogy amíg nem bizonyítható, hogy „minden kultúrában akaratlagosan használnak énközpontú udvariassági stratégiákat” („it can be shown typologically that every culture makes use of volitional strategies of marked *ego*-centric politic behaviour” Watts 2005: 69), addig az udvarias nyelvhasználattal kapcsolatos – főként angolszász kutatók által felállított – törvényszerűségeket nem tekinthetjük minden kultúrára érvényesnek.

A fentiekből következően kijelenthetjük, hogy az udvariasság megjeleníthető társadalmi jelölőként, viselkedésmódként vagy kommunikációs eszközként, normatív kategóriaként vagy stratégiai rendszerként, univerzális vagy kultúrához kötött jelenséggént egyaránt.

2. 1. Az udvariasság a hétköznapiakban és a nyelvészeti kutatásokban

Watts, Ide és Ehlich kísérelték meg – a szakirodalomban jelentős lépésként – a köztudatban megjelenő, hagyományos udvariasságfelfogás és az elméleti, nyelvészeti fogalom elkülönítését (Watts–Ide–Ehlich 1992), azaz az elsődleges és a másodlagos udvariasság (first-order politeness vagy politeness 1 (P1) és second-order politeness vagy politeness 2 (P2)) különválasztását. Félix-Brasdefer is hasonlóképpen használja a megkülönböztetést: az elsődleges udvariasság az, amit a különböző szociokulturális csoportok észlelnek, a másodlagos udvariasság az elsődleges udvariasság tudományos megközelítése (Félix-Brasdefer 2007: 28).

2. 1. 1. A normatív udvariasság fogalma

Az udvariasság – elsődleges értelmezése szerint – a hétköznapi értelemben vett, normatív udvariasságot jelenti, a közfelfogás udvariasság fogalmát. Mindenki meg tudja ítélni – bár a szabályok időről időre, beszélőközösségről beszélőközösségre változnak –, hogy udvarias volt-e a beszédpartnere vagy udvariatlan. Az udvarias viselkedéshez kapcsolódó elvárások között a tisztelet és a társadalmi távolság nyelvi kifejezése is jelen van, sőt hagyományosan az udvariasság és a tiszteletadás között egyenlőségjelet tettek. Ez azonban csak akkor értelmezhető, ha a tiszteletadáson egy kiterjesztett, a minden embernek járó tiszteletet megjelenítő gesztust értünk, és nem korlátozzuk csupán a társadalom bizonyos tagjaira (a keleti kultúrában az idősekre, a nyugati kultúrában a kiemelkedő teljesítményt elértekre stb.). A tisztelet kifejezésének lehet a pragmatikát is érintő aspektusa, nevezetesen a normakövetés, illetve a normaszegés mint stratégiai tevékenység, következésképpen a tisztelet nyelvi kifejezőeszközei mint a beszélői szándék megjelenítői részben pragmatikai szempontú vizsgálatok tárgyai is lehetnek: Kiefer (1980) az üdvözlést mint nyelvi játékot értelmezi; Nyomárkay a beszélő stratégiájaként azonosítja (1998) csakúgy, mint Bańcerowski, aki szintén a pragmatikai változók függvényében vizsgálja (2002b).

Félix-Brasdefer az elsődleges udvariasság három összetevőjét különíti el. (1) Az első a beszélő expresszív, beszédben kódolt udvariassága, amely a megszólítási módokon, tiszteleti kifejezéseken, konvencionalizálódott formulákon (például *köszönöm*, *bocsánat*) keresztül jut kifejezésre. Más nyelvi eszközöket is idesorol, így azokat, amelyek tompítják az illokúciós erőt a kérésekben vagy a visszautasítások keltette kedvezőtlen érzéseket. (2) A rendszerező udvariasság a kategorizálás eszköze, ez irányítja a hallgató ítéletét a többiek udvariasnak vagy udvariatlannak tartott megnyilvánulásaival kapcsolatban. (3) A metapragmatikai udvariasság az emberek elképzelése és ítéletalkotása a mindennapi életben arról, hogy mit jelent az, hogy valaki udvarias (Félix-Brasdefer 2008: 10).

2. 1. 2. A nyelvészeti udvariasságfelfogások

Az udvariasság – másodlagos értelmezése szerint (P2) – a nyelvészet tárgyaként mentes az elsődleges udvariasságfogalomra (P1) jellemző értékelő mozzanattól, és attól eltérő jelenségeket vizsgál (Watts–Ide–Ehlich 1992). Ide tartozik például annak a kérdésnek a megválaszolása, hogy miért gazdagítjuk sok esetben egyszerű információátadás helyett lényegtelennek látszó elemekkel mondandónkat, vagy annak magyarázata, hogy miért igyekszünk a beszédcselekvések esetében gyakran kerülő úton kifejezni szándékaikat. Dolgozatom 5. fejezetében a Watts – Ide – Ehlich kínálta rendszert is felhasználva vizsgálom meg az általam gyűjtött nyelvi korpuszt azt remélve, hogy így újabb szempontokkal egészíthetem ki a visszautasítás beszédaktusával kapcsolatos eddigi kutatási eredményeket.

Verschueren szerint az udvariasság (mint szociálpszichológiai jelenség – P1) a gyakorlatban (nyelvi jelenséggént – P2-ként) egyrészt bizonyos grammatikai formák használatát, másrészt a beszélőknek a rendelkezésükre álló nyelvi kifejezőeszközök közötti választásait jelenti (Verschueren 1999: 55–69). A két dimenzió természetesen egymásba fonódik, egymásba épül, ezért ha csak önmagában vizsgáljuk egyiket vagy másikat, akkor egysíkú képet kapunk az udvariasságról, Ide megfogalmazása szerint nézőpontunk korlátozott, félszemű „single eye” lesz (Ide 1989: 243). A két szint folyamatos egymásra hatása miatt sokszor és sokan össze is keverik őket.

A másodlagos udvariasság az elsődleges udvariasság működését és annak a személyközi kapcsolatokra gyakorolt hatását írja le. Eelen szerint míg az elsődleges udvariasság kizárólag az udvariasság-udvariatlanság skála udvarias végét határozza meg, addig a másodlagos udvariasság az egész kontinuumot lefedi. Az ő nézőpontja szerint az udvariatlanság nem a beszélő által létrehozott viselkedés, hanem a hallgató ítélete nyomán létrejövő elképzelés (Eelen 2001).

Ebből a megkülönböztetésből származik egy másik alapvető kategorizáció is: Watts a politikus viselkedés (másodlagos udvariasság) kifejezés használatát javasolja az udvarias (polite) viselkedéssel (elsődleges udvariasság) szemben. A politikus viselkedés szerinte alapvetően nem érzelmi természetű, hanem szociokulturálisan meghatározott és középpontjában az a kommunikáció áll, amelynek segítségével kiegyensúlyozottá tehető és egyensúlyban tartható a közösségekben a tagok kapcsolata: „socioculturally determined behavior directed towards the goal of establishing and/or maintaining in a state of equilibrium the personal relationships between the individuals of a social group” (Watts 1992: 50).

Fraser négyrétegű klasszifikációjában szintén különbséget tesz az udvariasságot viselkedési szabályokként leíró (az ő terminológiájával társadalmi normaként felfogó), társadalmi helyénvalóság szerinti (konverzációs szerződésen alapuló) fogalomként kezelő, elméleti (konverzációs maximákra építő) és pragmatikai, arcvédő szempontból megközelítő értelmezések között (Fraser 1990).

2. 2. A másodlagos udvariasság értelmezése a pragmatikai vizsgálatok számára

Kasper az elsődleges udvariasságot a közfelfogásban jelen levő fogalommal azonosítja („proper social conduct and consideration of others” Kasper 1994: 3206), a másodlagos értelmezés szerinti vagy pragmatikai felfogás az ő számára a kommunikáció működését magyarázó elv: „ways in which relational function in linguistic action is expressed” (Kasper 1994: 3206).

Az udvariasságfelfogás kettőssége – bár valóban fontos tisztáznunk a különbséget – nem jelenti a kétféle megközelítés éles különválasztását. Eelen egyenesen egymásra hatásuk folyamatos megfigyelését javasolja: „politeness 2 concepts should not just be

different from politeness 1 concepts, or given different names, but rather the relationship between both notions should be carefully monitored throughout the entire analytical process – not only at the input stage” (Eelen 2001: 31). Leech maximáinak kettősségét is a kétféle udvariasság keveredése okozza. A Szerénység és az Együttérzés Maximája P1-hez köthető, míg a Tapintat és a Nagylelkűség Maximájában megfogalmazottak inkább stratégiai segítséget nyújtanak a célok sikeres eléréséhez (P2). A kulturális aspektus vizsgálatakor sem téveszthetjük szem elől ezek egymásra hatását.

Janney és Arndt is követi ezt a megkülönböztetést, és kategóriáikat társadalmi udvariasság és interperszonális udvariasság (vagy másképp ’viselkedni tudás/taktika’) címkékkel látják el. Számukra a társadalmi udvariasság feladata az, hogy az egyes helyzetekben jól működő, bevett stratégiákkal lásson el minket „a társadalmi érintkezés koordinálására”, a viselkedni tudás/taktika ezzel szemben pragmatikai szintű udvariasságot jelent, amelynek segítségével a résztvevők „megőrzik arcukat és szabályozzák a személyközi viszonyokat” (Janney–Arndt 1992: 24).

Az állandó egymásra hatást Dimitrova-Galaczi a következő ábrával érzékelteti:

2. 2. ábra Az elsődleges és másodlagos udvariasság közötti kapcsolat

(Dimitrova-Galaczi 2002: 4)



A visszautasítás beszédaktusának végrehajtásával kapcsolatban a legmegfelelőbb magyarázó modell kiválasztásakor figyelembe kell vennünk az adott kulturális kontextust,

és azt az elméletet kell előnyben részesítenünk, amelynek segítségével a leghatékonyabban tudjuk leírni az adott beszédaktus működését egy bizonyos kultúrában. Az univerzális rendszerekkel (Leech 1983; Brown–Levinson 1987) kapcsolatos viták során a korlátozott érvényesség kérdése is a középpontba került több alkalommal. A jelen dolgozat szempontjából a visszautasítás beszédaktusának megvalósításakor a lehetséges formák közüli választás indokainak, illetve a mögöttes stratégia működésének a felderítése a véleményem szerint a másodlagos udvariasság körébe tartozik, bár az elsődleges udvariasság normatív elvárásait sem szabad szem elől téveszteni.

2. 3. A szerződés, illetve együttműködés alapú udvariassági elmélet(ek)

Az alábbiakban tárgyalt felfogásokat a kommunikációban részt vevő felek között feltételezett együttműködés köti össze.

2. 3. 1. Grice együttműködési elve és maximái

Grice a társalgási implikaturák mibenlétét és működését vizsgálva jutott arra a következtetésre, hogy létezniük kell a beszélő és hallgató által egyaránt követett szabályoknak, amelyek a társalgás logikáját vezérlik. A beszélő az Együttműködési Elvet (Cooperation Principle) követve választja a szándékának leginkább megfelelő megnyilatkozási formát, beszédpartnere pedig ugyanennek a segítségével tudja az eredeti szándékot felismerni és megfelelően értelmezni. Az együttműködésre azért van szükség, hogy beszélő és hallgató értelmezésén keresztül megfejthetők legyenek a nem szó szerinti jelentések (a társalgási implikaturák), tehát hogy sok esetben egyáltalán létrejöhessen a kommunikáció, illetve hogy zökkenőmentes legyen: „Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of talk exchange in which you are engaged” (Grice 1975: 47) A szabály létezése azonban nem jelenti a megvalósítás formájának univerzalitását, amint azt a későbbiekben látni fogjuk.

Grice Logic and Conversation című előadásai során (Grice 1975) felvázolt maximáiban fejti ki részletesebben, hogy milyen szabályokkal működtetjük

beszélgetéseinket, és a mindennapokban előforduló egyéb társas érintkezéssel járó eseményeket is (Arundale 2005). Ezen szabályok ismerete kommunikatív kompetenciánk része (Bates 1976).

A négy maxima útmutatása alapján éppen a megfelelő mennyiségű, minőségű, releváns és megfelelően megfogalmazott információval érdemes ellátnunk beszédpartnerünket, ha az a célunk, hogy megértsen bennünket (Grice 1975: 45):

a Mennyiség Maximája	Hozzájárulásod legyen (a társalgás pillanatnyi céljait tekintve) a kívánt mértékben informatív!
	Hozzájárulásod ne legyen informatívabb, mint amennyire szükséges!
a Minőség Maximája	Ne mondj olyasmit, amiről úgy hiszed, hogy hamis! Ne mondj olyasmit, amire nézve nincs megfelelő bizonyítékod!
a Relevancia Maximája	Légy releváns!
a Mód Maximája	Kerüld a kifejezés homályosságát!
	Kerüld a kétértelműséget!
	Légy tömör (kerüld a felesleges bőbeszédűséget)!
	Légy rendezett!

Grice a társalgás szempontjából azokat az eseteket vizsgálta, amelyekben világos volt, hogy a beszélő az Együttműködési Elvnek megfelelően cselekszik, ám valamelyik maximát 1) megsérti (violating), 2) kibújik alóla (opting out), 3) „kreatív módon” kihasználja (flouting), 4) megszegi (infringing), 5) felfüggeszti (suspending)⁸, és így arra

⁸ A Pléh Csaba, Síklaki István és Terestyéni Tamás szerkesztette kötetben található fordítás (megsértés, kibújás, ütközés, megszegés, kihasználás) két elemét is (ütközés, kihasználás) távolinak éreztem az eredeti angol megfelelőjétől, ezért saját változatomat használtam a kategóriák bemutatására. Ugyanazzal a gonddal szembesülünk itt is, mint a magyar nyelvű pragmatikai szakirodalom oly sok szakkifejezéseivel kapcsolatban, amelyeknek egy-egy korábbi fordítás

készíti a hallgatót, hogy ne csupán a felszíni jelentés szerint értelmezze a hallottakat, hanem következtessen, azaz értelmezze a társalgási implikaturát.

Kallia kísérletet tett arra, hogy teljessé tegye Grice rendszerét, ezért kiegészítette az Udvariasság Maximájával (Kallia 2004):

Az	Udvariasság	Válaszd a helyzetnek megfelelő udvarias
Maximája		mondanivalót és formát!

Ne legyél az elvárhatónál jobban udvarias!

Ne legyél az elvárhatónál kevésbé udvarias!

Ezzel a kiegészítéssel megvalósította (esetleg félreértette⁹) a rendszer kidolgozójának korábbi utalását, Grice ugyanis megemlíttett egy esetlegesen számításba vehető Légy udvarias! maximát (Grice 1975: 47), tehát szerinte is számolni kell formai, társas és morális elemekkel is a szándékok sikeres megjelenítésekor, nemcsak a logikai helyénvalóságra.

Kallia maximáját – Grice maximáihoz hasonlóan – tekintetbe vehetjük mondanivalónk megformálásakor vagy semmibe vehetjük, de mindkét esetben implikaturák jönnek létre, amelyek abban segítenek minket, hogy kifejezésre juttassuk a hallgatóval szembeni pozitív (udvarias) vagy negatív (durva) attitűdünket. Az Udvariasság Maxima rögzít egy társadalmi elvárást, de bevezetése nem teszi megfoghatóbbá, érthetőbbé a társalgás menetét, ami Grice beszélgetési szabályainak helytel-közzel sikerül. Az udvariasságra vonatkozó tanács másik hibája, hogy nem olyan egyértelmű, mint például a Légy tömör! maxima, hiszen nem ad útmutatást a mondanivaló megfogalmazásához, csupán azt jelzi, hogy az udvariasság jelenléte (ami nehezen meghatározható) magyarázhatja a társalgási implikaturák létrejöttét.

Az udvariasság maximájának gondolata jelzi a grice-i modellt alapul vevő leechi felfogás szükségességét. Arra ugyanis, hogy az emberek miért nyúlnak meglehetősen

alapján, gyakran a szakmai közvélemény bevonása nélkül meghonosodott verziója él. Az élenkűlő szakmai dialógus során az egyik meghatározó feladat éppen ezek jóváhagyása vagy cseréje lehet.

⁹ Werkhofer kritikai megállapítása szerint Grice előadásának logikájából világosan kitűnik, hogy ez a megjegyzése nem kapcsolható az udvariassághoz (Werkhofer 1992: 160).

gyakran indirekt kifejezési módokhoz annak ellenére, hogy egyenesen is megfogalmazhatnák mondanivalójukat, nem találunk egyértelmű választ Grice beszélgetési szabályai között, a fenti udvariassági elméletek nélkül értelmezhetetlen a társalgási logikának ez az eleme.

Az empirikus kutatások szélesebb körűvé válásával bizonyítottá vált az is, amit Keenan már 1976-ban felvetett: a nyugati kultúráktól eltérő udvariassági szabályokat követő társadalmakban nem működik az Együttműködési Elv (CP), Grice elmélete tehát nem tekinthető egyetemes érvényűnek. Maximái azt mutatják be, hogy egy hatékony, racionális és együttműködésen alapuló – azaz a nyugati társadalmak elvárásai szerint folyó – társalgás résztvevői milyen szabályok szerint alakítják mondanójukat. Levinson megfogalmazása szerint ebben a modellben a feleknek tisztelettel, relevánsan és világosan kell beszélniük, miközben a megfelelő mennyiségű információ biztosítják: „speak sincerely, relevantly and clearly, while providing sufficient information” (Levinson 1983: 102).

Grice elmélete fontos kiindulási alap a társalgást működtető törvényszerűségek leírásához, hiszen még mindig vannak, akiket újragondolásra, kiegészítésre sarkall (l. Kallia 2004-es új maximáját), ugyanakkor nyilvánvalóvá lett, hogy érvényessége a nyugati társadalmakra korlátozódik, illetve, hogy csak bizonyos fokig lehet ezen keresztül megérteni a társalgások menetét.

2. 3. 2. Lakoff udvariassági szabályai

A szociolingvisztikai szakirodalomban sokan idézték Lakoff udvariasságfelfogását: az udvariasság azt jelenti, hogy a társadalmilag helyes dolgot mondjuk („to be polite is saying the socially correct thing” (Lakoff 1975:53)), mely viselkedést alapvetően a P1-hez kapcsolja, de jól láthatóan fontos hatást gyakorolt a P2 vizsgálatára. 1990-es munkájában már a konfliktus nélküli résztvevők kölcsönös együttműködésén alapuló, a másik igényeit figyelembe vevő harmonikus kapcsolat kialakításához szükséges eszközrendszerként határozza meg az udvariasságot: „a system of interpersonal relations designed to facilitate interaction by minimizing the potential for conflict and confrontation inherent in all human interchange” (Lakoff 1990: 34). Az udvariasság feladata tehát ebben az értelmezésben az

interakció során létrejövő súrlódás csökkentése. Ő foglalkozott először a nem udvarias és udvariatlan/goromba kommunikáció közötti különbséggel.

Grice követőjeként és kritikusaként túl homályosnak találta a relevancia és a megfelelő mennyiségű információ fogalmát, ezért két új általános elvet állított fel, amelyek azonban gyakran kerülnek egymással ellentmondásba: Légy világos!; Légy udvarias! (Lakoff 1973). Szabályait azonban éppen az általa hangoztatott kritikákhoz hasonlókkal illették: még mindig túl homályosak ahhoz, hogy használhatóak legyenek.

A második, Légy udvarias! elvet tovább részletezi, három újabb tanáccsal bővíti:

1. Ne terhelj másokat!
2. Adj választási lehetőséget!
3. Érd el, hogy érezze jól magát a partnered – légy barátságos!

A Lakoff által leírtak alapján körvonalazódik egy ráfordítás-előny skála, illetve egy választási lehetőség skála, amelyeken el tudjuk helyezni az adott interakciót az egyes résztvevők szempontjai szerint. Leech explicit módon is megjeleníti ezeket, illetve átalakítja, kiegészíti (2. 3. 3. alfejezet). Minél alacsonyabb a szabad választási lehetőség és az előny faktor, és minél nagyobb a ráfordítási faktor a címzett szempontjából, annál nehezebb udvariassá tenni az adott beszédaktust (a Brown–Levinson szerzőpáros definíciója szerint ez az arcfenyegetés mértékének felel meg).

Ismertetett 1990-es munkájában megpróbálta univerzálissá tenni rendszerét azzal, hogy három változóval kiegészítette a korábbiakat. Ezek a távolság, tisztelet, közösségvállalás (distance, deference, camaraderie) (Lakoff 1990: 35). Szerinte a távolságtartás a nyugat-európai kultúrák legmarkánsabb jellemzője: a személytelen kifejezések használatát, a másik szabadságának figyelembe vételét jelenti. Az ázsiai kultúrákra jellemző tiszteletadásban megnyilvánuló udvariasság a választási lehetőségek felkínálását jelenti. A közösségvállalást előtérbe helyező udvariasság az informális és bensőséges modern észak-amerikai kultúrára jellemző, amelyben mindenekelőtt a nyitottság és a barátságosság a fontos.

Kritikusai szerint a modell nem adja meg világosan, hogyan kell érteni a három ajánlott udvariassági stratégiát, vagy azt, hogyan döntenek egyik vagy másik stratégia mellett a résztvevők (Fraser 1990; Van De Walle 1993), így hiányzik a valódi „magyarázó

erő” (Van De Walle 1993: 53). Az sem világos, hogy vajon az általa udvariasnak tartott viselkedés megegyezik-e a társadalmilag elvárt viselkedéssel, azaz stratégiai vagy normatív udvariasságról van-e szó. A kultúrák leírásánál használt fogalmainak általános érvényessége is megkérdőjeleződik, mivel a nyelvi udvariasság problémakörébe empirikus kutatási adatok nélkül bevezetett fogalmak a nyelvhasználatról elszakítva írnak le egy lényegét tekintve gyakorlatban megnyilvánuló jelenséget.

2. 3. 3. Leech udvariassági alapelve

Leech szerint az udvariasság a kulcs a következők megértéséhez: (i) miért öltöztetik az emberek olyan gyakran indirekt formába mondanivalójukat; (ii) a nem kijelentő mondatok esetében mi a kapcsolat a mondatok jelentése (sense) és illokúciós erejük (force – pragmatikai jelentésük) között (Leech 1983: 80).

Leech elmélete, ami szorosan kapcsolódik a társalgást működtető modellekhez, reakcióként jött létre Lakoff udvariassági szabályainak hiányosságaira. Grice együttműködésen alapuló (Cooperation Principle) kommunikációs modellje a társalgás Udvariassági Alapelvével (Politeness Principle) kiegészítve válik nála átfogó elméletté (Leech 1983: 80), és egyben alkalmassá lesz az indirekt megnyilatkozások magyarázatára¹⁰. Ő az, aki a társalgásban részt vevő felek között zajló szociális és interperszonális folyamatokkal is számol, hiszen szerinte nemcsak a hatékony információátadás, hanem az ezzel párhuzamosan zajló értelmezési folyamat befolyásolására is gondot kell fordítani, azaz a másik fél gondolatait, elvárásait is figyelembe kell venni ahhoz, hogy a megfelelő hatást elérhessük: „Grice himself, and others who have invoked the CP, have understandably reflected the logician’s traditional concern with truth, and hence with propositional meaning; whereas I shall be more interested in a broader, socially and psychologically oriented application of pragmatic principles. This is where politeness becomes important” (Leech 1983: 80).

Udvariassági Alapelvének (PP) funkcióját így fogalmazza meg: „arra szolgál, hogy fenntartsa a társas egyensúlyt és a baráti viszonyt, amelyben azt feltételezhetjük, hogy beszédpartnereink elsősorban együttműködésre törekszenek velünk („to maintain the social

¹⁰ Olykor a később említendő Irónia Alapelv segítségét is igénybe véve a magyarázathoz.

equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place” Leech 1983: 82). Ő foglalkozik először az udvariatlansággal az ún. Irónia Alapelv megvalósulása kapcsán (Irony Principle), amikor is a beszélő látszólag udvarias megnyilatkozása – a résztvevők számára ismert implikált jelentéseken keresztül – udvariatlan tartalmat is hordozhat. Az ezzel ellentétes logikával működő, udvariatlan formába öltöztetett, de udvariasnak szánt (baráti viszonyt, szolidaritást kifejező) kijelentések működését az Ugratás Alapelvével (Banter Principle) magyarázza.

Leech megkülönbözteti az abszolút és a relatív udvariasságot. Az abszolút udvariassággal meghatározható az egyes beszédaktusok udvariassági foka. Meghatározásához különböző skálákat használ, amelyek segítségével bemutatja, hogy hogyan működik az udvariasság egy szerinte önmagában udvariatlan (parancs) vagy önmagában udvarias beszédcselekvés (kínálás) megvalósítása esetén. Az általa említett negatív udvariasság (a skálák negatív pólusa) azt a viselkedést jeleníti meg, amelynek segítségével minimalizálhatjuk az udvariatlan megnyilatkozások udvariatlanságát, a skálák pozitív végén az általa pozitív udvariasságnak nevezett jelenség, azaz a pozitív megnyilvánulások maximalizálása található. Ezek szerint tehát az önmagában udvariatlan és az önmagában udvarias beszédcselekvések megvalósításakor más-más típusú és – a skálán való elhelyezkedésüknek megfelelően – más-más fokú udvariasságot mozgósítunk.

Az abszolút udvariassági fok meghatározására megalkotta az illokúciós célok szerinti besorolást. Ezek szerint az illokúciós erő és az udvarias viselkedésre irányuló társadalmi cél közötti viszony lehet: a. versengő (competitive) – az utasítás, kérdés, kérés, könyörgés stb. esetén; b. kedélyes (convivial) – az ajánlat, meghívás, üdvözlés, köszönet, gratuláció stb. esetén; c. együttműködő (collaborative) – az állítás, közlés, bejelentés stb. esetén; d. konfliktusos (conflictive) – a fenyegetés, vád, szidás, stb. esetén. Míg az utóbbi két esetben a helyzet nem kívánja meg a nyelvi udvariasság használatát, addig az első kettőben két különböző típusú nyelvi udvariasságra¹¹ van szükség a szerző szerint annak megfelelően, hogy a társadalmi cél és az illokúciós erő ellentétes-e, azaz egymással

¹¹ A korábban már említett, Leech által pozitív és negatív udvariasságnak nevezett nyelvi viselkedés.

versenyeznek, vagy akkor, ha lényegében egymást erősíti a társadalmi cél és az illokúciós cél (Leech 1983: 104).

Rendszerében hat (vagy hét) maxima követésével kerülhetjük el a súrlódást az interakciók során:

1. a **Tapintat** Maximája (Tact Maxim)

(a) Minimalizáld a mások ráfordítására utaló kijelentéseket!

(b) Maximalizáld a hallgató hasznára utaló kijelentéseket!

2. a **Nagylelkűség** Maximája (Generosity Maxim)

(a) Minimalizáld a beszélő hasznára utaló kijelentéseket!

(b) Maximalizáld a beszélő ráfordításaira vonatkozó megnyilvánulásokat!

3. a **Megerősítés** Maximája (Approbation Maxim)

(a) Minimalizáld mások lebecsülésének kifejezését!

(b) Maximalizáld mások megerősítését!

4. a **Szerénység** Maximája (Modesty Maxim)

(a) Kerüld önmagad dicséretét!

(b) Hangsúlyozd gyengeségeidet!

5. az **Egyetértés** Maximája (Agreement Maxim)

(a) Minimalizáld az egyet nem értés kifejezését!

(b) Maximalizáld az egyetértés kifejezését!

6. az **Együttérzés** Maximája (Sympathy Maxim)

(a) Minimalizáld ellenérzésed kifejezését!

(b) Maximalizáld az együttérzés kifejezését!

7. **Fatikus** Maxima (Phatic Maxim)

(a) Minimalizáld a beszédpartnerrel kínos csöndben töltött időt!

(b) Maximalizáld a fatikus megnyilatkozásokat a kínos csend elkerülése

érdekében!

A Tapintat (vagy ügyes/diplomatikus¹² viselkedés) maximáját Leech két almaximára bontja: (a) Minimalizáld a mások ráfordítására utaló kijelentéseket!; (b) Maximalizáld a mások előnyére utaló kijelentéseket! Ez az alapelv azt magyarázza, hogy miért igyekszünk például enyhítő nyelvi elemek (minimizers) használatával a másikat terhelő feladatot kisebbnek beállítani, ha megkérjük valamire (*Nem segítesz egy kicsit?*). Lakoff második udvariassági szabályának megfelelően idetartozik az is, ha választási lehetőséget is felkínálunk beszédpartnerünknek (*Ráérsz segíteni?*). A harmadik jelenség az indirektség: direkter fogalmazhatunk, ha a ráfordítás-előny skálán a hallgatónak előnyös dolgot kínálunk (*Vegyen még egy süteményt!*), ám a tapintatos/diplomatikus viselkedést követve indirektebb formában fogalmazunk, ha a hallgató számára kevésbé előnyös dologra szeretnénk rávenni (*Hozna nekem is egy kávé?*).

A Nagylelkűség elvét szem előtt tartók igyekeznek kijelentéseik megformálásakor minimalizálni a hasznukra vonatkozó utalásokat (svájci utazásunkról az itthon maradt kollégáknak: *Szinte alig mentünk ki a városba a konferencia szüneteiben.*), és minél erőteljesebben hangsúlyozni erőfeszítésüket (*Ha tudnád, hogy mennyit dolgoztam ezért az új autóért...*).

A Megerősítés elve szerint eljárók minimalizálják mások lebecsülésének kifejezését, és maximálisan igyekeznek mondanivalójukat mások megerősítésére alkalmas formában megfogalmazni (*Ugye, milyen szép kislány az unokám? Igen, nagyon aranyosnak látszik.*). Ezért maradunk csendben, vagy tereljük másra a szót, ha egyetértésünket szeretnék kicsikarni egy számunkra ellenszenves tervvel kapcsolatban (*Szerinted is jó ötlet ajándékutalványt venni az óvónő névnapjára? Szerintem kérdezzünk még meg másokat is!*). A kritikus megjegyzések kultúránként eltérő mértékben megengedhetők, sőt szubkultúránként, kisebb társadalmi csoportonként is változik a megítélésük.

¹² Fontosnak tartom megemlíteni a gyakori használat során rögzült 'tapintat' jelentés helyett az angol szó hosszabb, de véleményem szerint jobban ideillő fordítását is.

A Szerénység elvének megfelelően igyekszünk kerülni önmagunk dicséretét, és minél erőteljesebben a gyengeségeinkre irányítani a figyelmet. A nyelvi udvariassággal foglalkozó szakirodalomban a szerzők hangsúlyozzák, hogy ez esetben nem a szerénység erényének jelenlétéről, illetve hiányáról van szó az egyes társadalmakban, inkább csak arról, hogy a sikeres kommunikációhoz szükséges eszközök között jelen van a szerénység kifejezése is az adott beszélőközösségben. A szerénység mondatja velünk, hogy az a ruha, ami beszédpartnerünk szerint jól áll nekünk, csak egy régi rongy, illetve, hogy igaz, hogy az általunk készített sütemény nagyon finom (egyetértés a beszédpartnerrel), de a csokoládémáz rajta még mindig messze jár a tökéletestől.

Az Egyetértés Maximája két részre bontható: (a) Minimalizáld az egyet nem értés kifejezését!; (b) Maximalizáld az egyetértés kifejezését!. A beszédhelyzet egyes összetevőinek figyelembe vételével dönthetjük el, hogy mennyire direkten fejezzük ki egyet nem értésünket, ha mégis szükség van rá: egy távoli ismerőssel beszélgetve inkább a *Valóban igaz, de; Egyetértetek, de...; Igaza van, de...* kezdő sorokat választjuk egy ilyen esetben, barátunknak viszont direkten is megmondjuk, ha nem értünk vele egyet.

Az Együttérzés Maximája előírja, hogy minimalizáljuk ellenérzésünk kifejezését, maximalizáljuk együttérzésünket kifejező megnyilatkozásainkat. Ha szomszédunk nem örül annak, hogy – a mindenegyes éjszaka számunkra elviselhetetlen hangot kiadva vonyító – kutyáját elütötte az autó, illik sajnálkozva együtt érezni vele fájdalmában.

Leech Fatikus Maximáját kérdőjelesen illesztette a fenti szabályokhoz: talán azért, mert ő is érezte, hogy „kerüljük a kínos csöndet, és mindenáron igyekezzünk valamiről beszélgetni” elv nem minden kultúrára érvényes. Az is társadalmanként eltérő megítélés alá esik, hogy az interakcióban részt vevők közül melyik az a fél, aki az ilyen – nem az információ átadását szolgáló, hanem a felek közti kapcsolat meglétét jelző – beszélgetést kezdeményezheti és/vagy fenntarthatja.

A visszautasítások végrehajtásakor (csakúgy, mint más komisszívumoknál) Leech szerint alapvetően az első két alapelvet tartjuk szem előtt, a később bemutatott elemzés során azonban a többi maxima (az Együttérzés Maximájának kivételével) interakciót befolyásoló jelenlétére is felhívnam a figyelmet.

A maximák által szabályozott helyzetek – összefoglalva – öt pragmatikai skála segítségével írhatók le. Ezek vagy a helyzet jellegzetességeire utalnak (1.), vagy az

interakcióban részt vevők közötti kapcsolatra (2. és 3.) vagy a megfogalmazás módjára (4. és 5.):

1. **a ráfordítás-előny skála:** meghatározza, hogy a beszélő vagy a hallgató szempontjából milyen megterheléssel/előnyökkel járhat a tervezett interakció,
2. **a tekintély skála,**
3. **a társadalmi távolság skála,**
4. **a választási lehetőség skála:** megmutatja, hogy mennyi szabad mozgástere van a címzettnek az interakcióban,
5. **az indirektség skála:** a következtetési folyamat hosszúságát értékeli.

2. 3. 4. Leech elképzelésével kapcsolatban felmerülő kérdések

Leech rendszerével kapcsolatban a legnagyobb gond az, hogy hiányoznak belőle az udvariasság leírásának empirikus összetevői, ezért a maximák száma a végtelenségig növelhető (l. a 7. maxima kérdése vagy a rendszert kiegészítő érdekesség elve, valamint a Polyanna-elv vagy Gu további maximái¹³). Brown és Levinson munkájukban egyenesen arról írnak, hogy ezzel az elmélettel mindenegyes szabályszerűség külön maximába foglalható lenne¹⁴ (Brown–Levinson 1987; Eelen 2001), Gu szerint azonban ez éppen az örvendetes nyitottságát jelzi (Gu 1990). Szili is megjegyzi, hogy „az említett hét maxima megjelenésmódjának mikéntje, háttérbe szorulásuk, előtérbe kerülésük inkább alkalmasak

¹³ Gu (1990) új maximái jól mutatják, hogy bár Leech szerint létezik relatív és abszolút udvariasság, mégsem határozza meg annak mibenlétét. Jól érzékelteti mindezt az az ellentmondás, amely Gu Megszólítás Maximájának (Address Maxim) a keleti és a nyugati kultúrákban betöltött szerepe között feszül. Keleten a kommunikáció fontos eszköze, nyugaton nem az: szinte soha vagy csak nagyon ritkán használják stratégiaként, leggyakrabban jelöletlen, éppen a státuszjelölő nyelvi elemek jelentőségének csökkenése miatt. Az udvariasság fogalmának körülhatárolása nélkül óhatatlanul is keveredhetnek a társadalmi jelölő és stratégiai eszközként értelmezett udvariasság jellemzői, és ezzel sok félreértésre adnak okot a szakirodalomban.

¹⁴ “if we are permitted to invent a maxim for every regularity in language use, ... we [will] have an infinite number of maxims” (Brown–Levinson 1987: 4).

az egyes kultúrák közötti összevetésekre (Szili 2004: 35)”. Kétségtelen előnye tehát, hogy felhívta a fenti paraméterek jelenlétére a figyelmet a nyelvi udvariasság kutatásával kapcsolatban, és ezzel a kulturális különbségek elemzéséhez is támpontokat nyújtott.

Véleményem szerint az eltérő értékelések a különböző kutatási területekhez köthető eltérő igényeket jelenítik meg. A kultúrák különbségeinek leírásához szükség volt a társadalmi-pszichológiai tényezők beemelésére – még akkor is, ha a rendszer kitágításával a határok is eltűntek, és nem sikerült világosan meghatározni a maximák létrehozásának szabályait. Fraser, Brown–Levinson és Eelen viszont számon kérik a kommunikációs modellek egyetemességét, úgy is mint érvényességük bizonyítékát. Fraser¹⁵ a beszédaktusok abszolút udvariasságának megkérdőjelezésével a kutatások mindkét irányához csatlakozik: az egyes illokúciós célok megítélése kultúránként változó (l. Gu 1990), de még egy adott kultúrán belül is olyan erősen függ az adott beszélgetés kontextusától, hogy annak figyelmen kívül hagyása a társalgás szabályainak leírását is lehetetlenné teszi (Fraser 1980). Blum-Kulka hasonlóképpen érvelve egy példával szemlélteti azt, hogy kizárólag a szituáció elemeit figyelembe véve ítéldjük meg, hogy egy adott nyelvi viselkedés udvarias-e (Blum-Kulka 1990). Bemutatja, hogy a szülők előszeretettel használnak direkt formákat, amikor gyermekeikkel beszélnek: „speech to children shows a very high preference for the direct mode (Blum-Kulka 1990: 267)”, ám ezt mégsem tekinti senki sem udvariatlannak, csupán az adott helyzethez tartozó tipikus beszédmódnak¹⁶.

Nem léteznek tehát önmagukban udvarias vagy udvariatlan beszédaktusok – mint ahogyan kontextus nélküli kommunikációs jelentés sem. Az udvariasság kérdése a nyelv használatához kötődik, azaz ahhoz, hogy milyen stratégiákat választ a beszélő az adott beszédcselekvés végrehajtásához.

¹⁵ Gumperz hasonlóképpen vélekedik az interetnikus kommunikációval foglalkozván (1982).

¹⁶ Éppen az ezzel ellentétes, indirekt fogalmazásmód a jelölt forma, azaz az hordozhat többletjelentést: ha például a szülő gyermekének hajlandóságára, képességére utaló indirekt kérést fogalmaz meg (*Meg tudnád írni a házi feladatodat?*), nagyon valószínű, hogy nem az udvariasság vezeti, hanem inkább rosszallását fejezi ki (ez esetben a kötelességét késlekedve teljesítő gyerek magatartása miatt).

2. 4. Goffman arcfogalma és az arc munka

Míg Grice a kommunikáció két egyén általi működtetését/működtethetőségének feltételeit igyekezett meghatározni, addig Goffman a működést az egyén és társadalom/közösség viszonyában határozza meg, az érzelmeket is beiktatva a társadalmi elvárások mellé. Az általa bevezetett arc fogalmát – az egyén társadalmi énképét – később a Brown–Levinson szerzőpáros udvariassági elméletének alapjául választotta. Mivel a visszautasítás pragmatikai vizsgálatában alapvető fontosságú, ezért is foglalkozom vele részletesebben.

A fejlett ipari társadalmak egyik legfontosabb jellemzője, hogy a személyközi érintkezésben fontos szerepet játszik az előzékeny, udvarias viselkedés. Goffman elmélete szerint ennek legfontosabb ismérve a magasan fejlett érzelmi kontroll az egyén és a közösség kölcsönös megítélési/arc-elismerési folyamatában: „Az ember a kapcsolataiban hajlamos ún. vonalat vinni, - azaz, verbális és nem-verbális cselekedetek olyan mintázatát, melyek segítségével kifejezésre juttatja a szituációról alkotott nézetét, s ezen keresztül a résztvevőkről, különösképpen pedig önmagáról adott értékelését. Tekintet nélkül arra, hogy valakinek szándékában áll-e valamilyen vonalat vinni, rá fog döbbedni, hogy ténylegesen így tesz. A többi résztvevő feltételezi, hogy többé-kevésbé akarattal állást foglal, így tehát ha azt akarja, hogy bánni tudjon a rá adott válaszukkal, akkor számításba kell vennie azt a benyomást, amely valószínűleg kialakult bennük róla” (Goffman 1990: 3). A társas interakciók során tehát nem csupán egy adott üzenet közlése történik, hanem azzal egyidejűleg a személyről, a személyek kapcsolatáról, a kontextusról stb. is váltunk implicit formában üzenetet. Ezt az egyénhez kötődő komplex képet próbálja Goffman megragadhatóvá tenni a társadalmi énkép (arc) fogalmának bevezetésével: „Az arc¹⁷ az a pozitív társadalmi megítélés, amit az egyén ténylegesen magának követel azon vonal révén, amiről a többiek feltételezik, hogy egy adott kontextusban az ő vonala. Az arc olyan énkép, amit a társadalmilag megerősített tulajdonságok körvonalaznak – jóllehet olyan kép, amelyet mások is oszthatnak, mint amikor valaki jó színben mutatja a szakmáját vagy

¹⁷ Az 1990-es fordításban a homlokzat kifejezés szerepel, én azonban Szili Katalin érvelését (Szili 2007: 8) elfogadva az **arc** kifejezés használata mellett döntöttem. A latin *persona* eredeti 'álarc' jelentése is támogatja a választást, hiszen egy a társadalmi énképünk, személyiségünk megjelenítésére használt eszközről esik szó itt is.

vallását azáltal, hogy jó színben mutatja önmagát” (Goffman 1972: 319). Goffman újítása, hogy hangsúlyozza: ehhez a társadalmi énképhez való ragaszkodásunk érzelmeinken alapul, nem azonnali taktikai jellegű, sőt az archoz azonnali érzelmi reakció fűzi az embert (Goffman 1972: 320). A társas interakció egy adott pillanatában az egyén a társadalmi énjére, az arcára is figyelmet fordít, miközben a helyzetet túlmutató társadalmi elvárásokhoz is alkalmazkodnia kell. Ez az a kettősség Goffman elméletében – aminek a Brown–Levinson szerzőpáros inkább csak az első momentumát hangsúlyozza – véleményem szerint a két jelentős nyelvi udvariassággal foglalkozó irányzat (az azt arcvédő tevékenységként, illetve társalgási szerződésneként meghatározó) elméletek egyesítéséhez is megfelelő keretet kínálhat.

Viselkedésünket e szerint az elmélet szerint meghatározza, hogy közeli vagy távoli ismerősökkel, illetve olyan emberekkel lépünk-e kapcsolatba, akikkel a jövőben többé nem lesz dolgunk. Ez utóbbi esetben ugyanis csak egy pillanatnyi képet alakítunk ki magunkról, így a valóságnál jóval kedvezőbb színben is feltűntethetjük magunkat, illetve eltűrhetjük azt is, hogy megalázzanak, ha többet nem kell kapcsolatba kerülnünk az adott emberrel. Kétféleképpen sérülhet énképünk az elmélet szerint:

– „rossz arcot mutat az ember, amikor társadalmi értékéről valami módon olyan információ kerül felszínre, amely még különböző erőfeszítések megtételével sem integrálható abba a vonalba, amit visz,

– arc nélkül akkor van az ember, ha kapcsolatba lép másokkal anélkül, hogy alkalmas lenne olyan vonal vitelére, amit az ilyen szituációban részt vevőktől elvárnak” (Goffman 1972: 323).

A társadalmi érintkezés során alakíthatunk ki kedvező képet magunkról, de ugyanúgy esélyük van arra is, hogy vagy a saját arcunk vagy a partnerünké kedvezőtlenebb színbe kerüljön, mint amelyet szeretnénk, azaz Goffman terminológiája szerint arcfenyegető helyzetek is előadódhatnak. Az arc megóvásával kapcsolatban azt mondja, hogy a „személynek két lehetséges nézőpontja létezik: egy védekező (defensive), saját arcának védelmére és egy védelmező (protective) a másik arcának védelmére” (1972: 325).

Az angolszász kultúrában alapvetően ez a kétféle viselkedés van jelen: valaki elveszítheti az arcát, megszégyenülhet – vagy megőrizheti az arcát, fenntarthatja másokban a róla korábban kialakult képet. Goffman említi egy másik lehetőséget is, amit a kínai

kultúrában az *arcot ad valakinek* kifejezéssel írnak le. Ez esetben lehetővé tesszük partnerünk számára, hogy jobb vonalat vigyen, mint amilyenre máskülönben képes volna, és így jusson kedvezőbb társadalmi énképhez.

2. 4. 1. Az arc megóvása

A társas interakciókban az érintkezés feltétele az arc megóvása, ezért igyekszünk olyan utakat választani véleményünk kifejezésére, mások elmarasztalására vagy éppen problémák megoldására, amelyek lehetővé teszik számunkra, hogy összhangban maradjunk társadalmi énképünkkel. Goffman az arc megóvásán az olyan cselekedeteket érti, amelyeket valaki annak érdekében végez, hogy összhangban maradjon az általa mutatott arccal. Az arcóvás „incidensek” ellensúlyozására szolgál, azaz, olyan eseményekére, melyek tényleges szimbolikus következményei fenyegetik az arcot” (Goffman 1990: 7). Az alábbiakban rendszerezve kívánom bemutatni azokat a technikákat, amelyeket Goffman szerint társadalmi énképünk védelmében alkalmazunk. Azért tartom lényegesnek a részletesebb bemutatást, mert a későbbiekben a visszautasítás arcfenyegető beszédaktusában fontos szerephez jut az elmélet és a kiigazító eljárások rendszere is.

Az arc megóvásának alaptípusai (Goffman 1990: 9-11):

1. Elkerülő eljárást alkalmazunk.

1. 1. Kerüljük a kínos helyzeteket.

1. 2. Megkockáztatjuk az érintkezést,

1. 2. 1. de kerülünk bizonyos témákat és cselekedeteket a beszélgetés irányának megváltoztatásával.

1. 2. 2. de az énre vonatkozó kijelentéseket lekicsinylő szerénységgel, erőteljes kvalifikációval vagy a komolytalanság melléköngéjével tesszük, hogy később arcunk ne veszítse hitelét a bemutatás által, személyes kudarc által vagy mások váratlan cselekedetei által.

1. 2. 3. de tiszteletet és udvariasságot mutatunk, ami így nekünk is jár.

1. 2. 4. de diszkréten viselkedünk: nem mondunk ki olyan állításokat, amelyek burkoltan vagy nyíltan ellentmondhatnak a mások által tett

pozitív állításoknak.

1. 2. 5. de körülíráshoz és csaláshoz folyamodunk: válaszainkat gondos kétértelműséggel fogalmazzuk meg, hogy ezzel a másik arcát megóvjuk.

1. 2. 6. de udvariassági formulákat alkalmazunk.

1. 2. 7. de másokkal kapcsolatos követelményeinket vagy másokra vonatkozó ítéleteinket enyhén módosíthatjuk.

1. 2. 8. de tréfálkozáshoz folyamodunk.

1. 2. 9. de magyarázatot kínálhatunk előre, hogy a többieknek miért nem kell megbántódniuk.

2. Más típusú elkerülésre van szükség, ha valaki elveszti az uralmat kifejezései felett egy érintkezés során.

2. 1. Ekkor nem félrenézni próbál és elsiklani az incidens fölött, hanem valami módon megpróbálja elrejtteni tevékenységét, s így lehetővé teszi a többiek számára, hogy elkerüljék azon nehézségek egy részét, amit az a résztvevő okozott, aki nem óvta meg arcát.

Goffman szerint az arc megóvása – mivel a társas érintkezésben részt vevő minden félnek fontos – kölcsönös törekvés, azaz a kommunikáció során tapintattal kezeljük a másik társadalmi énképét is. Ilyenkor tehát nemcsak megvédjük a saját arcunkat, és óvjuk a többiekét, hanem úgy cselekszünk, hogy lehetővé, sőt könnyűvé tegyük a többiek számára, hogy cselekedeteikkel megóvják saját és beszédpartnerük énképét. A pragmatikai kutatásokba a nyelvi benyomáskeltésen keresztül vezet Goffman elméletének az útja, hiszen a társas érintkezés során igyekszünk úgy választani a nyelvi formák közül, hogy azzal kedvezően befolyásoljuk a megítélésünket. A Verschueren által kijelölt pragmatikai program szerint pedig a nyelvhasználat a nyelvi formák, stratégiák választását jelenti, és a kutatók feladata a választás mögött húzódó indokokat feltárni (Verschueren 1999: 68).

Ha nem sikerült társadalmi énképünket megőrizni, mivel olyan helyzetbe kerültünk, amely a társadalmi megítélés szerint fenyegeti a résztvevők kedvező megítélését, akkor megpróbálhatjuk a továbbiakban a hatásait korrigálni, rituálisan visszaállítani a felborult egyensúlyt. Az ún. kiigazító eljárásokban (amelyeknek fázisai: kihívás – följánlás – elfogadás – köszönet) több lépcsőben orvosolhatjuk a bekövetkezett incidens által okozott kárt. A visszautasít(tat)ás által keltett kellemetlenség orvoslására is igyekszünk különböző eljárásokat alkalmazni: nem véletlen, hogy a stratégiák között nagy számban szerepel

alternatíva felajánlása, azaz kárpótlás felajánlása. Ezeknek a fázisoknak az egymásra hatását is bemutatom a jelen dolgozatban. A kiigazító eljárások különböző lépcsőit számba véve az összetett döntési mechanizmus rétegeit is igyekszem feltárni.

2. 5. Brown és Levinson átfogó udvariasságmodellje

A nyelvfilozófusok, szociológusok és a nyelvi kommunikáció kutatói időről időre megállapították, hogy „rendkívüli párhuzamok fedezhetők fel azokban a nyelvi finomságokban, melyekkel a legkülönbözőbb nyelvekhez és kultúrákhoz tartozó emberek kifejezik magukat” (Brown–Levinson 1990: 31), ezért különböző szempontok alapján próbálták a társas interakciók univerzális jellegzetességeit megragadni. A Brown–Levinson szerzőpáros is a jellegzetességek rendszerbe foglalására törekedett, a brit beszédaktus-elmélet és az amerikai szociálpszichológia alap gondolatát egyesítve (1978; 1987). Modelljük középpontjában Goffman arcfogalma áll, amelyet ők a következőképpen határoznak meg: „the public self-image that every member [of a society] wants to claim for himself” (Brown–Levinson 1987: 61). A társadalmi én megjelenítésének két alapvető aspektusát említik meg: a tartózkodó¹⁸/távolító, önmagunk függetlenségét védő arcot (negative face „represents the basic claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction, i.e., freedom of action and freedom from imposition” (Brown–Levinson 1987: 61)) és a mások elismerésének kivívására törekvő ún. közelítő arc (positive face) stratégiáit. A tartózkodó udvariassághoz tartozó jelenség az indirekt fogalmazás, a tiszteletadás, a mentegetőzés, a közelítő udvariassághoz sorolható a szolidaritásra, az összetartozásra, a kölcsönösségre és az egyetértésre való törekvés kifejezése.

Az arc az ő rendszerükben olyasmi, ami érzelmi befektetést igényel, amit el lehet veszíteni, sérülések érhetik, és amire éppen ezért folyamatosan figyelmet kell fordítani az interakció során.

Az elmélet szerint állandóan mérlegelnünk kell, hogy az adott kommunikációs helyzet milyen arcfenyegető jelleggel bír, és ennek megfelelően kell reagálnunk. Az arcfenyegetés komolyságát három tényező határozza meg: a társadalmi távolság (social

¹⁸ Szili Katalin magyar elnevezéseit használom (Szili 2004: 168), mivel az eredetnél találóbban adják vissza a fogalmak tartalmát.

distance, D), a hatalom (power, P) és az, hogy a tervezett aktus mennyire számít tolakodónak¹⁹ (ranking of imposition, R) (Brown–Levinson 1987). Ezek szerepe kultúránként nagy változatosságot mutat.

A D, vagyis a beszélő és a hallgató közötti társadalmi távolság a familiáris formák használatát, a szolidaritás kifejezésének mértékét fejezi ki.

A P, az interakcióban részt vevő felek közötti hatalmi egyenlőtlenség (tanár–diák, szívességet kérő–megkért személy viszonya) annak a mértékét mutatja meg, hogy mennyire teheti meg az aszimmetrikus viszonyban az egyik fél, hogy előírjon bizonyos dolgokat a másiknak.

Az R, az adott kultúrában szabad forgalmú javakra/tevékenységekre utaló elem azt jelzi, hogy a beszélőnek milyen mértékben van joga a hallgatótól elvárni valamely szívesség/cselekvés megtételét a hallgató által is elfogadott szabályoknak megfelelően (egy étteremben a söt bárkitől elkérhetjük, azon azonban meglepődne, ha szalvétát kérnénk tőle).

A szerzők egy képletet is kínálnak egy adott cselekvés arcfenyegető jellegének meghatározásához: $W_x^{20} = D(B,H) + P(H,B) + R_x$. Bár a matematikainak tűnő képlet természettudományos kiszámíthatóságot sugall, elgondolkodtató, hogy a szerzők nem mulasztották el utolsó lépésként a(z erőteljes) kontextusfüggőséget hangsúlyozni, ami éppen egyszerűsítő törekvésüket írja felül egyetlen lépésben, hisz újra az összes körülmény átgondolására készíti az elemzőt. A használhatóság szempontjából azonban az egyes tényezők (távolság, hatalom, a szituáció típusa) feltárása önmagában is jelentős előrelépést hozott a nyelvi udvariasság kutatásában.

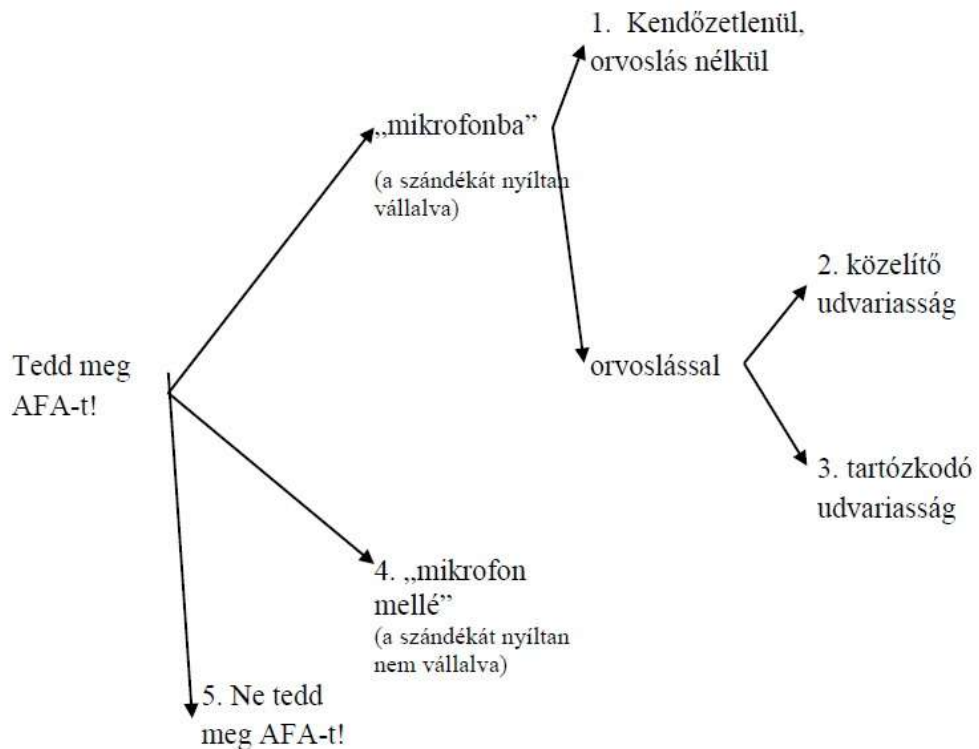
Ha – esetleg a képlet alkalmazásával – a beszélő felmérte az arcfenyegetés mértékét, akkor öt különböző stratégiát választhat, hogy elkerülje vagy minimálisra csökkentse azt.

¹⁹ A tolakodás abszolút rangsora (Brown–Levinson 2008: 57).

²⁰ W_x az arcfenyegetés súlya (weightiness).

2. 5. ábra

**Az arcfenyegetés elkerülését vagy csökkentését szolgáló lehetséges stratégiák
(Brown–Levinson 2008: 51)**



Az itt bemutatott sémát követve a lehetőségek bináris rendszerében kell a beszélőnek a fenti tényezőket mérlegelve választania. Először is el kell döntenie, hogy egyáltalán végrehajtja-e az általa arcfenyegetőnek minősített aktust. Ha emellett dönt, akkor szintén választania kell, hogy vajon álláspontját nyíltan képviselve teszi-e ezt meg (on-record, azaz mikrofonba), vagy különböző nyelvi eszközök (irónia, költői kérdés stb.) felhasználásával leplezve álláspontját (off-record, vagyis mikrofon mellé) és egyben az elhangzottak többféle értelmezésére is módot kínál. Ha nyíltan végrehajtja az arcfenyegető aktust, akkor ismét választás előtt áll: vajon kendőzetlenül („orvoslás”, enyhítés nélkül – without redressive action, baldly) vagy inkább a mondanivaló súlyának enyhítésével találja (enyhítők, indirekt udvariassági formák használatával). Ha az enyhítéssel végrehajtott arcfenyegető aktus megtétele mellett dönt, akkor is nyitva áll még előtte a lehetőség, hogy a közelítő (*Hozz egy pohár vizet, Kicsim!*) vagy a tartózkodó udvariassági formák (*Tudnál*

egy pohár vizet hozni?) használatát részesíti előnyben. Goffman az arc megóvásának típusai között (2.4.1. alfejezet) felsorolja azt az esetet, amikor körülíráshoz és csaláshoz folyamodunk: válaszainkat gondos kétértelműséggel fogalmazzuk meg, hogy elkerüljük a kellemetlenségeket (1.2.5. eset). Brown és Levinson sem feledkezett meg erről a lehetőségről: náluk a főstratégiák között találjuk a későbbi elemzésben jelentős szerepet játszó 4. „mikrofon mellé” stratégiacsoportot, amelyben szintén a szándék elkendőzése a stratégia alapja.

2. 5. 1. A közelítő és a tartózkodó udvariassági formák

A szerzők a közelítő és a tartózkodó (pozitív és negatív) szuperstratégiák megvalósítására szolgáló eszközöket egy-egy ábrában foglalják össze. A közelítő udvariassági stratégiák a létrejövő arcfenyegetést a közösség hangsúlyozásával, közös érzelmi alap létrehozásával vagy az együttműködés hangsúlyozásával, illetve a másik fél igényeinek figyelembe vételével igyekeznek mérsékelni.

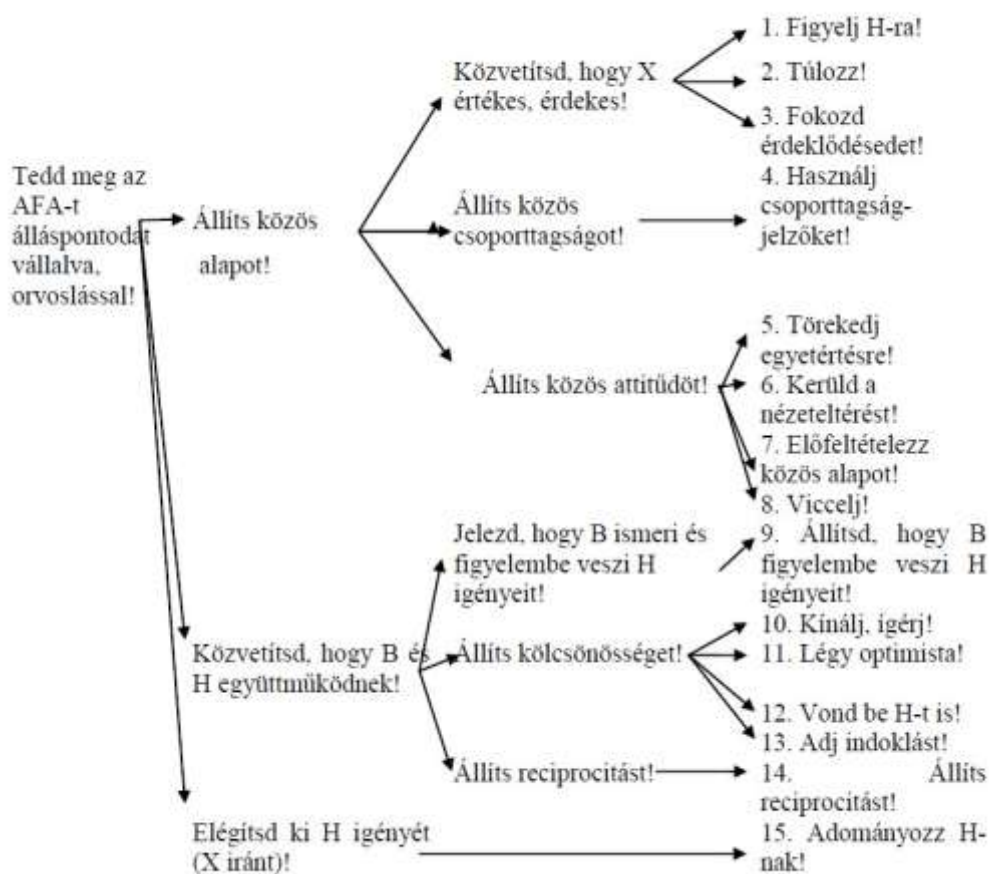
Könnyebben fogadunk el egy visszautasítást, ha közben kérésünket és személyünket értékesnek mondja beszédpartnerünk: *Nagyon jó ötlet, de nekem most nincs rá időm!, Jaj, nagyon kedves vagy, hogy rám gondoltál, de most nem tudok veled elmenni a moziba!* A közösségvállalás is könnyebbé teheti a visszautasítás elfogadását (*Tudod, hogy mindkettőnknek ugyanolyan fontos ez a kérdés, de most egyszerűen nem tudok segíteni.*), csakúgy, mint az egyetértés hangsúlyozása (*Teljesen egyetérttek veled, és tudod, hogy segítenék, ha tudnék.*).

Az együttműködésre utaló jelzések is könnyebbé teszik a kedvezőtlen válasz elfogadását: ha elismerjük H igényeit (*Higgye el, tudom, hogy már most szüksége lenne a kártyára, de sajnos egyelőre nem tudjuk elkészíteni.*), ha optimistán szemléljük a helyzetet (*Egészen biztos vagyok benne, hogy napokon belül hozzájut a kártyához, de még nem érkezett meg hozzánk.*), vagy ha reciprocitást állítunk (*Legközelebb mondj nyugodtan nemet te is, mert sajnos van olyan, hogy nincs időnk megcsinálni, amit kérnek.*), akkor enyhíthetjük a visszautasított kellemetlen érzelmeit, sikerebben tarthatjuk fenn a jó kapcsolatot.

2. 5. 1. 1. ábra

Közelítő (pozitív) udvariassági stratégiák

(Brown–Levinson 2008: 80)

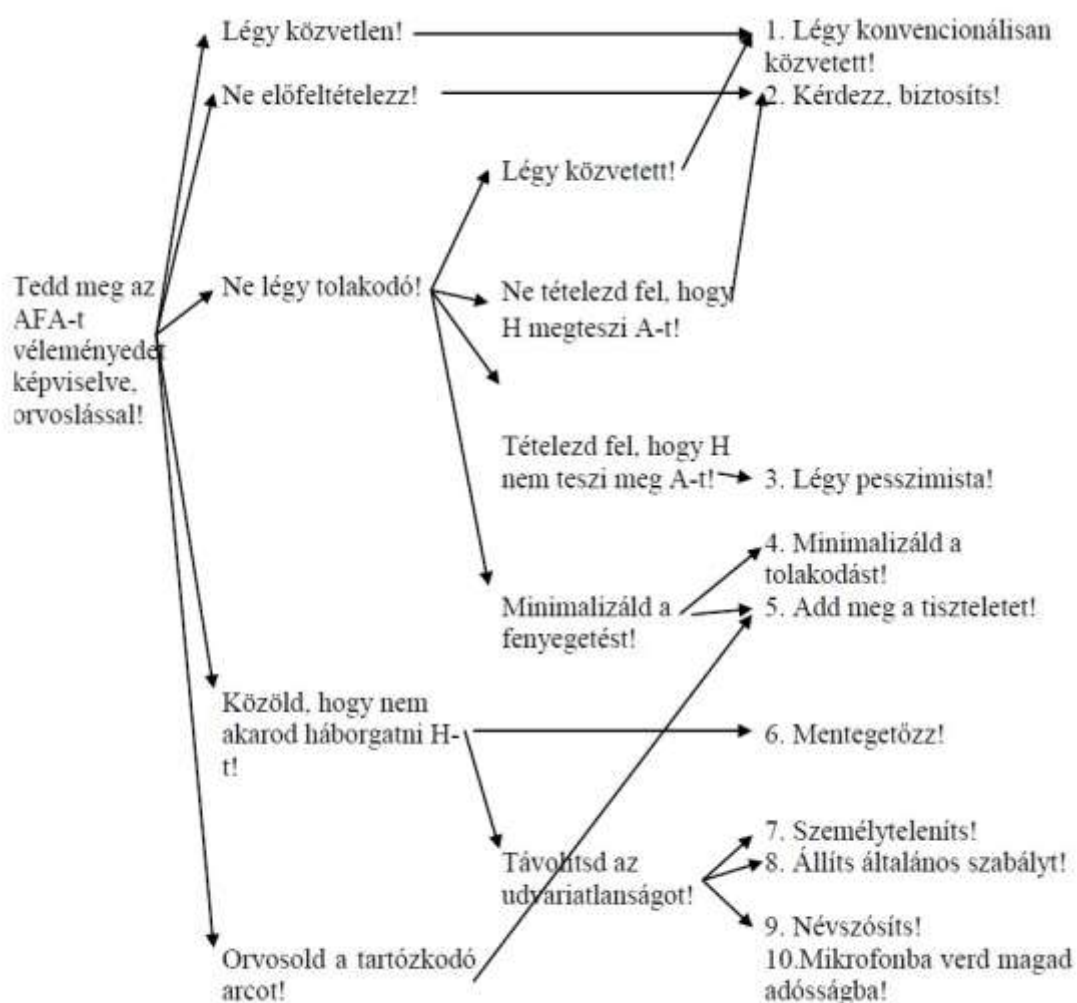


Ezzel szemben előfordulhat, hogy (saját vagy) a beszédpartnerünk személyisége, a kettőnk közötti kapcsolat vagy a beszédhelyzet azt kívánja, hogy távolságtartóan viselkedjünk – ekkor is érdemes a közvetlenül végrehajtott arcfenyegető beszédaktus végrehajtásához a konvencionalizált formák közül választani (*Bocsánat, de nem érek rá.*). A visszautasítási stratégiák²¹ közül a leginkább indirektek, vagyis a személytelenítő, általános szabályt állítók (kikerülés, elvek megállapítása, filozófiai megközelítés) tartják leginkább szem előtt a beszédpartner szabadságát, azaz valósítják meg a tartózkodó udvariasság megkövetelte szempontokat. Ha a *Sajnos ezt nem lehet megtenni.* személytelen formával utasítunk vissza egy kérést, akkor a külső körülményeket hibáztatjuk, ha a *Könyvet sosem adok kölcsön* megnyilatkozással élünk, akkor partnerünk személye biztosan nem játszik szerepet a visszautasítás megtételében, hiszen az ő személyétől független általános életelvünket osztjuk meg vele. Ha a jövőbeli vagy a látszólagos elfogadás

²¹ A visszautasítási stratégiák részletes leírását l.a Visszautasítás beszédaktusa című fejezetben.

stratégiáját választjuk visszautasításra²² (*A jövő héten talán sort tudok rá keríteni., Persze, persze, jó.*), akkor a hallgató következtetési folyamatának végeredményeként – korábbi tapasztalatai felhasználásával – dönthet arról, hogy a visszautasítást megértve megismétli kérését, vagy a neki felkínált egérutat elfogadva mentesül a visszautasítottság kellemetlen érzésétől.

2. 5. 1. 2. ábra
Tartózkodó (negatív) udvariassági stratégiák
 (Brown–Levinson 2008: 89)



²² A gyerekeinkhez, férjünkhöz intézett jogos kéréseket (például porszívózás stb.) olykor a megszólítottak nem érzik feltétlenül teljesítendőnek, ekkor – nem reprezentatív felmérésem tanúsága szerint – viszonylag gyakran választják ezt az indirekt visszautasítási formát.

Munkámban a későbbiekben részletesen is be szeretném mutatni, hogy a visszautasítás során hogyan alkalmazható elméletük az interakcióban részt vevők udvarias viselkedésének értelmezésekor.

2. 5. 2. Brown és Levinson rendszerének kritikája

Brown és Levinson rendszere az arcfenyegetés jelenségét állítja a középpontba. Werkhofér kritikája szerint az ő rendszerükben a beszélő racionális mérlegelési folyamatának következménye a nyelvi udvariasság. Az egyén olykor önző, aszociális és agresszív szándéka jelenhet meg a társadalmi elvárások figyelmen kívül hagyásával létrehozott megnyilatkozásokban („during the initial phase of generating an utterance at least, unconstrained by social considerations and thus free to choose egocentric, asocial and aggressive intentions” Werkhofér 1992: 156). Utalnak ugyan arra, hogy kontextusban kell értelmezni az egyes megnyilatkozásokat, ám egyes kritikusai szerint az általuk modellnek tekintett beszélő szembeszökően a nem-nyugati udvariassággal ellentétesen viselkedik, sőt a nyugati társadalmak között is találunk olyat, amelyiket megvizsgálva a leírás érvényessége megkérdőjeleződik²³ (Wierzbicka 1985). A közelítő és tartózkodó udvariasságról Brown és Levinson azt állítják, hogy univerzálisan érvényes társadalmi igényt szolgálnak, az empirikus kutatások alapján azonban sok kutató vitatja ennek a megközelítésnek az egyetemességét.

A tartózkodó arccal kapcsolatos kritikákat elsősorban a keleti kultúrákat vizsgáló kutatók fogalmazták meg. Brown és Levinson elméletét Ide (1989), Hill és társai (1986), valamint Matsumoto (1988, 1989) is megpróbálta a japán nyelvi udvariasság kutatásában alkalmazni, Gu (1990) pedig a kínai kultúrát vizsgálva, ám mindnyájan arra jutottak, hogy a nyugati társadalmak individualista szemléletmódjára támaszkodó elmélet nem érvényesíthető a keleti kultúrák csoportcentrikus viselkedésének leírásakor. Megállapításaik szerint a tartózkodó udvariasság csak a nyugati kultúrákban létező fogalom. Ezzel szemben a japán kultúrát átívelő alapelv a társadalmi relativizmus, amely magában foglalja az empátiát, a függőséget, a megfelelő társadalmi hely megválasztását, a kölcsönösséget és a csoporthoz tartozáshoz kapcsolódó aggodalmakat (Lebra 1976: 67). A

²³ Wierzbicka (1985) egyik példája szerint a lengyel beszélők inkább a társalgás megjelenítette ügybe való **belebonyolódást** és a **szívéllyességet** értékelik és képviselik.

negatív arcigények figyelmen kívül hagyhatónak látszanak, mivel ez a társadalom inkább kollektivistá orientációjú. A nyugati közösségekkel ellentétben nem egyének összessége, hanem egyének hálózata alkotja.

A kínai kultúrában érvényes arc fogalmat Hu írta le elsőként (1944). Kétféle arcról ír ő is, a lienről és a mien-tzuról, ám egyik sem feleltethető meg a Brown és Levinson rendszerében fellelhető tartózkodó arcnak. A lien azon morális jellemvonások összessége, amelyeket a közösség tulajdonít az embernek, a mien-tzu az egyén elért sikereit nyugtázó megbecsülés (Hu 1944: 45). A Gu által felvázolt limao²⁴ (udvariasság/tiszteletadás) fogalom sem tartalmaz az egyén szabad mozgásterét figyelembe vevő elemet (1990). Gu funkcionális megközelítésében kritizálja az egyes beszédaktusok arcfenyegető jellegét. A meghívás és a meghívó fél kitartó invitálása (a kezdeti visszautasítás után) például a kínai kultúrában kutatásai szerint a meghívás őszinteségét támasztja alá, nem a másik fél tartózkodó arcát terhelő tényező.

2. 6. A P1 udvariasság-felfogás kritikája

Watts kritikája a szerzőpáros udvariasságfelfogását veszi célba. Szerinte az általuk bemutatott stratégiák nem mindig az udvariasságot szolgálják, hiszen elképzelhető, hogy a rólunk kialakult kép (vonal – Goffman) fenntartása érdekében az adott helyzetben a beszédpartnerrel szemben nem udvariasan akarunk megnyilvánulni, hanem közömbösen vagy éppen udvariatlanul.

Schmidt kemény bírálatának középpontjában az a megállapítása áll, hogy Brown és Levinson a társas interakciókat pesszimista keretben, sőt egyenesen paranoid módon jeleníti meg (1980: 104), hiszen számukra az udvariasság orvosló/helyrehozó cselekvésként definiálódik az arcfenyegető aktusok bomlasztó hatásának ellensúlyozására. A megköszönést, a bocsánatkérést és a bókot is a másik fél magánügyeibe való beavatkozásként kezelő szemlélet valóban szélsőségesen individualista, mint ahogyan arra Edmondson (1981) és Holmes (1988) óvatos kiigazító javaslataiból is következtethetünk.

²⁴ A limao felöleli a tiszteletet, a szerénységet, a jóindulatot és a kifinomultságot (Gu 1990: 239). Meglehetősen fontos a közösségi attribútuma, az, hogy viszonzandó (huánli 'viszonzni az udvariasságot').

A Brown–Levinson elmélet szabta keretek között megmaradva Edmondson a köszönet és a bocsánatkérés aktusának a hallgatót támogató természete mellett érvelt, Holmes pedig a bókot minősítette át a hallgató számára jótékony hatásúnak, bár elismerte a bók interkulturális variabilitását.

2. 7. Integrált modellek

Az udvariassággal foglalkozó kutatók közül többen is egy-egy korábbi elméletet továbbgondolva és jelentős mértékben kiegészítve határozták meg elképzelésüket a nyelvhasználat során megjelenő udvariassággal kapcsolatban.

2. 7. 1. Fraser konverzációs szerződés-elmélete és a politikus viselkedés (Watts)

Brown és Levinson nézőpontjával szemben a Fraser és Nolen által vázolt (1978, 1981) és a Fraser által kidolgozott (1991) társalgásiszerződés-elmélet (Conversational Contract - CC) szerint a kommunikációt működtető udvariasság egyfajta kölcsönös együttműködés – Grice CP-jéhez hasonlóan –, és nem a beszédpartner kellemetlen érzéseinek, helyzetének a javítása a cél. Fraser nem veti el Goffman arcfogalmát, de inkább a jogok és kötelességek készletének meghatározásában szán neki szerepet. A társalgási szerződés kiindulópontjaként a felek jogok és kötelességek készletével rendelkezve kezdik az interakciót, ám közben folyamatosan módosulhat az egyes elemek szerepe, jelentősége. Ha a társas interakció egyfajta szerződés, akkor ez azt jelenti, hogy a beszélgetésben részt vevő mindkét fél felelős annak kimeneteléért.

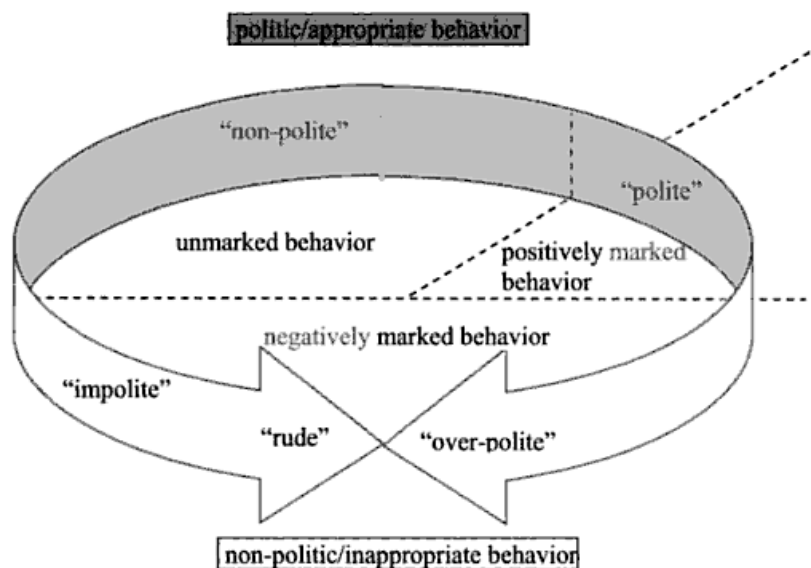
Fraser szerint a nyelvi udvariasságnak nincs köze a hallgató érzelmeihez. Az a beszélő udvarias, aki a társalgási szerződés követelményei szerint cselekszik: „politeness does not involve making the hearer ‘feel good’, as in Lakoff or Leech, nor with making the hearer ‘feel bad’, as in Brown and Levinson’s model. It simply involves getting on with the task at hand in light of the terms and conditions of the CC (Fraser 1990: 233)”.

Ennek megfelelően Fraser elméletében a kontextus szerepe felértékelődik. A beszélgetés kontextusát szabályok és feltételek teremtik meg, amelyek azonban a

körülmények (külső kontextus) változásával módosulhatnak, így a beszélők állandóan alkalmazkodnak a fennálló feltételekhez. Ez a modell alkalmas leginkább a kulturális különbségek megragadására²⁵, mivel a jogok és kötelességek kulturálisan erősen meghatározottak (“highly culturally determined” – Fraser 1978: 10), s egyben a beszédaktusok megvalósításának változatosságára is magyarázatot ad.

Fraser rendszerében nem léteznek önmagukban udvarias vagy udvariatlan megnyilvánulások. Ha a felek betartják a társalgási szerződést, akkor nincsenek zavaró tényezők a beszélgetés során, vagyis a társadalmi helyénvalóság fogalma foglalja el az érzelmek szabályozta elképzelések helyét csakúgy, mint Watts modelljében (Watts 1992). Watts azonban számon kéri a jogok és kötelességek pontos meghatározását, és rendszere felöleli az udvariatlan és durva megnyilvánulásokat is. Fraserrel szemben azt állítja, hogy a társas interakció középpontjában az egyensúly fenntartása és maga a tárgyalási folyamat áll. A kezdeti jogok és kötelességek jelentősége az udvariasság szempontjából szinte elhanyagolható. A normatív, illetve társadalmi jelölőként értelmezett udvariasság háttérbe szorul, a kommunikáció működtetése veszi át a szerepet. A politikus viselkedés fogalma Wattsnál a társadalmilag elfogadott viselkedést jeleníti meg, és ennek csupán egy része a kedvező megítéléssel járó és jelölt udvarias viselkedés. A nem politikus viselkedés ezzel szemben a kommunikációs töréshez vagy egyenesen összeomláshoz vezethet. Rendszerét az alábbi ábrán foglalta össze:

2. 7. 1. ábra Watts rendszere
(Watts 2005: xliii)



²⁵Nwoye (1992).

2. 7. 2. Arndt és Janney

Arndt és Janney támogató arcmunkára épülő értelmezése szintén a goffmani *arcon* alapul, de megjelenik a Brown–Levinson szerzőpáros közelítő és tartózkodó udvariassága is rendszerükben, amelyben hol az egyén autonómiája, hol a személyek közötti támogatás válik hangsúlyossá (Arndt–Janney 1985: 293). Nemcsak a kultúrák közötti összehasonlítást tekintve, de gondolkodásbiológiai nézőpontból is megkérdőjelezi az udvariasságot mozgató racionalitás és stratégiai gondolkodás jelenlétét. Állításuk szerint nincsen arra bizonyíték, hogy az udvarias kommunikáció logikus alapokon nyugszik, és hogy egy olyan társadalmi jelenség, mint az udvariasság önmagában eredendően racionális lenne. Továbbmenve, a racionalitáson alapuló udvariasság elméletek szerintük „biológiailag gyanúsak” (Janney–Arndt 1993: 19), és erősen megkérdőjelezi a racionális stratégiák iránti igényt.

Újabb dimenziókat emelnek be a nyelvi udvariasság kutatásába: az érzelmi kommunikáció vizsgálata szerintük elengedhetetlen része a személyközi udvariasság vizsgálatának. A verbális kifejezések mellett nagy jelentőséget tulajdonítanak a vokális (hangerő, hangleyjtés) és a kinézishez köthető kommunikációnak is: szemkontaktus, pillantás, testtartás, nevetés, mosoly. Három alapvető dimenzió figyelembe vételét ajánlják: a magabiztosságra utaló jeleket, a pozitív-negatív érzelmekre utaló jeleket és az intenzitásra utaló jeleket. Ezek szerint négyféle üzenet különböztetnek meg:

1. támogató pozitív üzenet (pozitív érzelmek, bevonódás, magabiztosság kifejezése, direktség),
2. nem támogató pozitív üzenet (alacsony bevonódás és magabiztosság, indirektség, homályosság),
3. támogató negatív üzenet (alacsony személyes és bevonódási jelzések/célzások, de erős személyek közötti bevonódási jelzések, negatív verbális jelzések, közben pozitív nonverbális viselkedés),
4. nem támogató negatív üzenet (magabiztosság-jelölők, negatív érzelemkifejezők, bevonódás jelzések, direktség).

Arndt és Janney rendszere felhívja a figyelmünket a nyelvhasználathoz kötődő nem nyelvi tényezők figyelembe vételére. A nyelvészeti pragmatika holisztikus szemléletmódjának megfelelően mindenképpen említést érdemelnek a kontextusnak ezek az elemei is. Vizsgálatukhoz azonban komoly technikai felszerelésre van szükség, így kevesen választhatják ezt az utat. Ennek ellenére szükség lenne az ilyen széles körű vizsgálatokra is.

A pozitív és negatív támogató stratégiák megkülönböztetése szintén árnyaltabbá teszi az udvariasságról alkotott képet amellet, hogy az eddigi rendszerekben nem magyarázható jelenségeket is beépíti udvariasságfelfogásába.

Azzal, hogy állításuk szerint nagyrészt az érzelmek befolyásolják a választást, és nem tudatos stratégiákról van szó, megkérdőjelezzük Grice alapvetését és véleményem szerint részben a nyelv közösségi-társadalmi funkcióját is. A közösségben élő egyének érdeke gyakran éppen az, hogy érzelmei ellenére válasszon nyelvhasználati stratégiát – kora gyerekkortól tanítjuk ezt a felnövekvő nemzedéknek. A szűkebb informális közösségekre is igaz, hogy a felnőtté válással együtt erősödik a tudatos nyelvhasználat²⁶.

2. 8. A társadalmi együttműködés-nézőpontok

Az üzleti életben a hatékony munkavégzés feltételeinek kutatásával bízzák meg az érdekelt cégek a kutatókat. Gazdasági érdek kideríteni, hogy az alkalmazottak közötti versengés vagy az együttműködés hoz-e több hasznot a cégnek. A 20. század végén egyre világosabbá vált, hogy az addig sikeresebbnek tartott kompetitív magatartású kollégák helyett a kooperatív szemléletű munkatársakkal lehet nagyobb eredményt elérni, előtérbe került a hálózatok, az együttműködési képletek felderítése.

²⁶ Rövid – érzelmi alapokon nyugvó - kamaszkori visszaeséssel.

2. 8. 1. Közösségi versus egyéni nézőpont - Spencer-Oatey

Spencer-Oatey felfogásában az egyén nem független a közösség más tagjaitól, és a legfontosabb az összhang kezelése: az általa választott szociokulturális iránynak megfelelően a harmónia-diszharmónia váltakozását kell a megfelelő mederben tartani (Spencer-Oatey 2000), vagyis a társalgásban részt vevő felek közösen tartják fenn a társas kapcsolat egyensúlyát az adott kultúra szociokulturális elvárásai és a beszélők előfeltételezéseinek megfelelően. Goffman és Brown–Levinson követőjeként leginkább a pozitív arccal foglalkozik, de Leech ráfordítás-előny skáláját és Fraser konverzációs szerződésének nyomait is felfedezhetjük elméletében. Szerinte két része van az udvariasságnak: az arccal való foglalkozás (face management - face needs) és a társas jogok (sociality rights - társadalmi elvárások). Ez utóbbiaknak (az előbbihez hasonlóan) két összetevője van: jog az egyenlőséghez és jog a kapcsolattartáshoz, azaz ahhoz, hogy másokkal érintkezzünk, és harmonikus kapcsolatokat tartsunk fenn. Ezt a kapcsolatot két szempontból elemezhetjük: először is a másokkal való kapcsolatunk szorosságát tekintve (involvement with others), amikor is az interakció során mutatott közelítés/társulás és a disszociáció/távolodás mértékét írjuk le. A kapcsolat másik aspektusa azt világítja meg, hogy milyen mértékben osztjuk egymás hiedelmeit, elképzeléseit és másokhoz való viszonyát (érzelmi közeledés-távolodás).

Háromféle arctípust különböztet meg: az egyén kedvező megítélésével, tulajdonságaival kapcsolatos arcot (quality face), a társadalmi identitáshoz kapcsolódó arcot (social identity face) (Spencer-Oatey 2002: 540) és a kapcsolatok minőségét tartalmazó arcot (relational face) (Spencer-Oatey 2007: 647).

Spencer-Oatey felfogása véleményem szerint mindenképpen említést érdemel, ám egyelőre nem születtek az elméletet a gyakorlatban is felhasználó átfogó munkák. A szerző csak egy-két példát mutatott be a különböző beszédaktusok területéről, és nem tisztázott a társadalmi identitáshoz és a kapcsolatokhoz kötődő arc fogalmának különválasztása sem, hiszen ezek részben átfedést mutató fogalmak. A kontextusnak ezeket a társadalmi szokásokhoz kapcsolódó - igen érzékeny és nehezen leírható - elemeit a szociálpszichológia és a kulturális antropológia kutatási módszereivel lehetne megragadni.

Az elmélet gyakorlatba való átültetésével együtt választ kell találni arra a kérdésre is, hogy az udvarias tartózkodás, a Brown–Levinson szerzőpáros által távolító arcnak nevezett jelenség hogyan illeszthető be a társadalmi kapcsolatrendszereket előtérbe állító rendszerbe. Megjelenhet-e egyáltalán a függetlenségre való törekvés, ha az udvariasság éppen a kapcsolati hálózatok működtetését hivatott segíteni, vagy ha a csoportidentitás felülírja az egyénit? Goffman arc fogalmának egyik fontos eleme, az én megjelenítése meglehetősen háttérbe szorul Spencer-Oatey elképzelésében. Úgy tűnik, hogy számára a vonal, a szerep dominál.

2. 8. 2. A társadalom-lélektani alapokra támaszkodó elmélet - Nemesi Attila László

Egyén és társadalom kapcsolatának lélektani elemzése kerül előtérbe Nemesi Attila László benyomáskeltési stratégiákat bemutató elméletében (Nemesi 2000). E szerint az emberek tudatosan vagy nem tudatosan igyekeznek befolyásolni mások velük kapcsolatos nézeteit. Igyekeznek olyannak mutatni magukat a társalgásban, amilyennek szeretnék, ha mások látnák őket. Ennek az általános emberi igénynek megfelelően, ám nyelv- és kultúraspecifikusan alakítják ki nyelvi viselkedésüket a beszélők. A magyar nyelvhasználatra jellemző stratégiák az általa felsorolt példák szerint: a partner állításával való érzelmi azonosulás; a társadalmilag elismert értékek előtérbe helyezése; a hibák, mulasztások kellemetlen következményeinek enyhítése stb. (Nemesi 2000: 426-433).

A benyomáskeltés elmélete – bár maga az elmélet nem zárja ki a negatív énmegjelenítést sem - valójában azokat a stratégiákat magyarázza, amelyekkel az egyén személyéről pozitív képet igyekszik kialakítani. Ez a vonás azonban még egy adott kultúrán belül is korlátozottan van jelen. Terjedő társadalmi jelenség, hogy bizonyos korcsoportokhoz, társadalmi rétegekhez tartozók nem törekszenek arra, hogy a többieknek kedvező benyomásuk legyen róluk, kizárólag a céljaik elérése hajtja őket – bármi áron. Az ő esetükben nem lehet nyelvi stratégiáikat a benyomáskeltés elméletének keretében leírni.

2. 8. 3. A társadalmi kontextus szociológiai nézőpontból - Gino Eelen

Eelen a korábbi munkákban már megjelenő, kontextusra irányuló szempontokat rendszerbe foglalva fogalmazta meg a különböző udvariasságelméletekkel kapcsolatos kritikáit (Eelen 2001). Szinte az összes elméleti feltevessel kapcsolatban kétségekről számol be. Brown és Levinson, illetve az őket követők (pl. Gu, Lakoff, Leech, Blum-Kulka, Fraser és Nolen, Ide, Arndt, Janney) szerint mind elkövetik a következő hibákat:

- túlságosan is beszélőcentrikusak a hallgató rovására, mivel a beszédaktus-elmélet befolyásolja őket,
- azt feltételezik, hogy minden kommunikáció stratégia,
- úgy jelenítik meg az udvariasságot, mintha a hallgató és a beszélő számára is egyaránt gond nélkül felismerhető lenne.

Eelen udvariasságfelfogásának kialakításához Pierre Bourdieu szociológiai alapokon nyugvó elképzelését használta. Szerinte a társadalmi-kulturális elemek az emberi interakció eredményeképpen jönnek létre, tehát nem a társadalmi-kulturális szabályok alakítják az interakciót, hanem éppen fordítva történik, ezért a kultúra az alapvető kérdés az udvariasság kutatásában. Amellett érvel, hogy az udvariasságot a kulturális normákból következő kulturális elvárások határozzák meg. A kontextuális megfelelést meghatározó normák szerint társadalmi normák: nem az egyén normái, amelyekkel csak a beszélő van tisztában, hanem szituációkhoz és kultúrákhoz kötődnek. Eelen szerint az udvariasság fogalma kultúránként különböző, és a beszédcselekvésekben megnyilvánuló formái nemcsak nyelvhez, de annak esetleg regionális vagy rétegnyelvi csoportjaihoz is köthető.

Bourdieu-nak a **habitus**²⁷ fogalmán alapuló megközelítése teljes mértékben figyelembe veszi a hallgató szempontját és értékelő tevékenységét is, egyaránt foglalkozik

²⁷ Bourdieu az ítélőképességről szóló művében ír a fogalomról. Szerinte az emberek életkörülményeiket megszokás útján internalizálják, s ez beépül gondolkodásukba. Az internalizált, objektív helyzetet nevezi habitusnak. A **habitus** várakozás-, észlelés-, gondolkodásbeli sémákat jelent, amelyek befolyásolják az

az udvariassággal és az udvariatlansággal is, így a társadalom és az egyén kapcsolatának az eddigieknél jóval dinamikusabb, kétirányú nézetét hozza létre. Úgy véli, hogy az udvariasság rendszerét befolyásoló erő a szociokulturálisan megosztott norma. A normák így a kultúra szintjéhez tartoznak, és részei annak a szociolingvisztikai rendszernek, amelynek az udvariasság egy alrendszere: „communicative success depends on the right amount and kind of politeness applied at the right time to the right speech act, as determined by social norms that stipulate what is appropriate for a specific interactional situation" (Eelen 2001: 128).

Eelen szerint az udvariasság és udvariatlanság ugyanazon a szinten értelmezhető, és állítja, hogy ugyanabban a fogalmi keretben ragadhatók meg. Megerősíti a hallgató szempontját, és ellentmond annak az általános vélekedésnek, hogy csak az udvarias viselkedés lehet kulturálisan elfogadott, az udvariatlanság pedig természete szerint valahogy a kultúrán kívüli dolog.

Kritikai megjegyzése szerint az udvariasságelméletekben használt kultúrafogalom legfontosabb jellemzője a homályosság és az, hogy leíró forma helyett magyarázó formaként használják (Eelen 2001:169).

Eelen tehát megállapítja, hogy az elméletek:

- elfogultságot tartalmaznak az udvarias-udvariatlan megkülönböztetés udvarias vége felé,
- az udvariasságot és udvariatlanságot ellentétként fogják fel,
- az az udvariasság fogalom, amivel dolgoznak, elfogult a viselkedésben megjelenő formáival szemben (P1), illetve az interakcióban részt vevő páros tagjai közül a beszélő javára.

Munkájában tehát tovább bővíti a kontextus bemutatásához szükséges elemzési szempontok körét. Rámutat a korábbi koncepciók egyik lényeges hiányosságára: az udvariasság értékelőjének, értelmezőjének, azaz a hallgatónak a kiiktatására az elemzési folyamatból. A beszédaktus-elmélethez hasonlóan, amelyben hosszú ideig keveset

embereket döntéseikben. Így tehát a habitus határozza meg az alternatívákat, amelyek közül az egyén választ – ezek szerint csak látszólag szabadon.

foglalkoztak a perlokúcióval, azaz a beszédaktus hallgatóra gyakorolt hatásával, az udvariasságról szóló korábbi tanulmányokban is háttérbe szorult a hallgató.

Bár már Fraser és Nolen (Fraser–Nolen 1981), valamint Gumperz (Gumperz 1982) is érveltek amellett, hogy nem lehet egy nyelvi jelenség udvariassági fokát az elhangzás (leírás) körülményeinek figyelembe vétele nélkül megfelelően megítélni, nem jutottak el az interakcióban részt vevő felek kapcsolatának értékelésén túl a hallgató szempontjának a hangsúlyozásához. A Held 1992-ben megjelent írásában felvetetteket, vagyis azt, hogy a nyelvi jelek nem önmagukban udvariasak, hanem a többi nyelvi és szituációs elemmel együtt közösen váltanak ki a hallgatóban udvarias/udvariatlan hatást („linguistic indicators are not in themselves polite, but ... the interplay of all the linguistic and situational factors generates a polite effect in the hearer which needs to be interpreted as such by him/her (Held 1992: 135)”) meghaladva Kopytko 1995-ös tanulmányában egyértelműen eltolja a hangsúlyt: ő már arra hívja fel a figyelmet, hogy mivel az udvariasság a cselekvés egyik jellemzője és nem maga a cselekvés, elsősorban a hallgató/értelmező nézőpontját kell ismernünk ahhoz, hogy a minősítést (az udvariasság fokát) egyáltalán meghatározhassuk: “irrespective of the intention of the speaker, it is the hearer who assigns politeness to any utterance within the situation in which it was heard” (Kopytko 1995: 488)”.

Eelen a kommunikáció és kultúra egymásra hatását elemezve arra a megállapításra jutott, hogy a kultúra nem csupán a kommunikációs kontextus egyik eleme, annál jóval erősebb a kapcsolatuk: a kultúra éppen a kommunikáció során teremődik újra; nemcsak része a kommunikációs folyamatnak, hanem annak következményeképpen marad élő, változó valóság. Eelen vitatja, hogy egy adott közösség kulturális hátterével megmagyarázható a megfelelőnek tartott udvarias formák választása, szerinte csupán a kultúra leírásához járul hozzá a bemutatásuk. A tapasztalataim szerint azonban nagy valószínűséggel lehet kölcsönhatásokat, összefüggéseket felfedezni köztük, ezért szükség lenne egy, az interkulturális kommunikáció kutatásában általánosan elfogadott kultúrameghatározásra, hogy az ezen a területen születő tanulmányok eredményei összevethetők legyenek, ám a kultúra magyarázó szerepét semmiképpen sem vetném el.

A kulturális aspektusnak – az Eelen tanulmányában megjelenő másik hangsúlyos elemnek, a **habitus**nak megfelelően – nem csupán a beszélő, hanem a hallgató értelmezési folyamatában is helye van, azaz a kultúra nemcsak az udvariasnak szánt megnyilvánulás létrehozását segíti, hanem annak udvariasként vagy udvariatlanként történő értékelését is.

2. 9. Udvarias vagy politikus visszautasítás?

A nyelvi udvariassággal foglalkozó elméletek két nagy kérdése, hogy vajon az udvariasság társadalmi szerepe vagy inkább stratégiai eszköz jellege határozza-e meg választásainkat. A benyomáskeltés eszközeként használjuk-e elsősorban, vagy szándékaink keresztülvitele a hangsúlyosabb?

Anélkül, hogy mélyebb pszichológiai-szociológiai elemzésbe kezdenénk, meg tudjuk ítélni, hogy dolgozatom tárgya, a visszautasítás erős érzelmeket vált ki szinte minden esetben. Ezt a beszédaktust sem lehet azonban a beszédhelyzetből, a társadalmi és kulturális környezetből kiemelve vizsgálni. Elképzelhető, hogy a visszautasítás nem kelt mindig kellemetlen érzéseket a visszautasítottban, remek példa lehet erre a meghívás elfogadása előtti szertartásos többszöri visszautasítás vagy a hagyományos magyar (vidéki) többszöri kínálás²⁸ – ami elvárt és jelöletlen viselkedés a kínai kultúrában (Gu 1990).

Bár az egyes elméletek általánosságban próbálják megragadni az udvariasság lényegét, s a nyelvhasználat univerzális elveként definiálják, a személyes tapasztalatok mellett az egyes kultúrákban leírt beszédaktusok esetében jól látható, hogy más és más értelmezési keretben lehet őket feldolgozni. Dolgozatomban nem kívánok e kiindulópont érvényessége mellett állást foglalni, inkább arra törekszem, hogy az általam vizsgált beszédaktus használati szabályainak elemzésére leginkább alkalmas elméleti kereteket megtaláljam. Úgy tűnik, hogy a visszautasítás esetében inkább a stratégiai udvariasság fogalma kerül előtérbe, illetve a nyelvi forma kiválasztási és értelmezési folyamata közötti összefüggések.

Leech udvariasságfogalma – az együttműködést hangsúlyozó Grice és a csak konfliktust látó Brown–Levinson szerzőpáros közötti átmenetként – lényegében konfliktuskerülést jelent, ami nem minden esetben alkalmas a valódi konfliktust jelentő (akár az egyén belső konfliktusát, akár az interakcióban részt vevő felek közötti valódi

²⁸ Eltűnőben van ez a körülményeskedésnek tartott szokás, de saját gyerekkori tapasztalataim (és szüleim erre vonatkozó tanácsai) még azt mutatták, hogy mohónak, udvariatlannak minősül egy vendég, ha az első kínálásra elfogad ételt, italt.

konfliktust) visszautasítás leírására. Goffman kiigazító eljárásai és az azok közül néhányat alapelvei közé beépítő Brown–Levinson-féle udvariasságfelfogás ezzel szemben megfelelőbb elméleti keretnek tűnik, hiszen ezek a vállalt konfliktusok lebonyolításához is támpontot nyújtanak.

Dolgozatomban – a komplex modellekhez hasonlóan, azok tanulságait felhasználva – a visszautasítást egyfelől arcfenyegető beszédaktusnak tekintem, másfelől hangsúlyozni kívánom a stratégiai használatát is, elsősorban tehát Goffman, Brown és Levinson, illetve a Watts–Ide–Ehlich szerzőhármasság elméletét használom értelmezési keretként. Goffman és a Brown–Levinson szerzőpáros udvariasság-felfogásában megjelenített társadalmi feszültség, és az azt elhárító mechanizmusok alkalmasak a visszautasítás során tapasztalható nyelvi viselkedésminták leírására egy adott (európai) kulturális közegen belül, a Watts és szerzőtársai által stratégiaként megjelenített rendszer pedig hozzájárulhat a megnyilatkozási szintnél nagyobb egységek vizsgálatához.

3. A visszautasítás beszédaktusa

A közgondolkodás szerint a meghívást általában illik elfogadni, a kéréseket illik teljesíteni, éppen ezért meglehetősen kellemetlen feladat visszautasítani őket. A visszautasítás a Chen–Ye–Zhang szerzőhármasság sokat idézett meghatározása szerint „az a beszédaktus, amellyel a beszélő a hallgatója által javasolt vagy kívánt cselekvés teljesítését tagadja meg” (Chen–Ye–Zhang 1995: 121), vagyis ha visszautasítunk, nem értünk egyet beszédpartnerünk elképzelésével, s ezzel kellemetlen helyzetbe hozzuk, ami negatívan befolyásolja – a szakirodalom szóhasználata szerint fenyegeti – társadalmi énképét, az Erving Goffman munkái nyomán bevezetett elnevezés szerint arcát (Goffman 1955, 1990). Így míg az ajánlatokat, javaslatokat, meghívásokat viszonylag gyorsan, direkt módon, magyarázkodás és a kijelentés élének tompítása nélkül fogadjuk el, addig ha visszautasítunk, inkább indirekten tesszük, egy vagy több beszédlépésben²⁹ is késleltetve az aktust. Ha mégis megtesszük, magyarázatot társítunk hozzá, vagy megpróbáljuk egyéb

²⁹ A konverzációelemzés magyar szakirodalmában a beszélgetés legkisebb egységének, a turn-nek a (Sacks et al. 1974) – fordításai közül (forduló, beszédlépés) a beszédlépés kifejezést használom (Iványi 2001: 90).

eszközökkel is csökkenteni megnyilatkozásunk kedvezőtlen tartalmát. Azt közvetítjük mindezzel, hogy a visszautasításra jó okunk van, és ha tehetnénk, elfogadnánk az ajánlatot vagy javaslatot. Tulajdonképpen az interakcióban felborult harmóniát igyekszünk újrateremteni ezzel azért, hogy a mások által nekünk tulajdonított kép (arc) se sérüljön, és hogy segítsük beszédpartnerünk énképének helyreállítását is.

A visszautasítás beszédaktusa tehát a nemkívánatos válaszok egyik típusát jeleníti meg, s mint ilyen a viszonylag ritka reaktív beszédaktusok körébe tartozik. A válaszáktusok természetéből következik, hogy eleve kizárt, hogy a válaszadó pontosan kidolgozott stratégiával készülhessen fel a kérés visszautasítására. A tervezhetőség hiánya és a kellemetlen helyzet együttes hatása eredményezi, hogy a válaszlehetőségek palettája igencsak széles, és ez teszi a visszautasítást meglehetősen összetetté. Nemcsak a beszédhelyzet kontextusával, a beszélő és a hallgató közötti társadalmi távolsággal és esetleges hatalmi alá-fölérendeltséggel kell számolnia a megnyilatkozást tervezőnek, de a „készen kapott” kérés, ajánlat, javaslat vagy meghívás formája (és természetesen tartalma) is befolyásolja az elutasítás módját.

A visszautasítás megvalósítására használt megnyilatkozások változatosak és átlagosan hosszabbak, mint a kezdeményező vagy a kedvezőbb tartalmat hordozó beszédaktusok. Mint azt a későbbiekben látni fogjuk, nemcsak az egyes megnyilatkozások szintjén várhatunk összetettséget. Az újabb empirikus kutatások eredményei alapján ma már kijelenthetjük, hogy mindennapi tapasztalatunk igazolást nyert: nehezen szánjuk rá magunkat, hogy a másik „arcába mondjuk”, hogy nem kérünk az általa felkínált lehetőségekből, illetve nem segítünk neki. Éppen ezért igyekszünk enyhíteni a beszédaktus kellemetlen természetét különböző manőverekkel: általában nem az első megnyilatkozásunkba illesztjük a visszautasítást, hanem különböző konverzációs eszközökkel elhalasztjuk a második, harmadik vagy akár még ezeknél is későbbi beszédlépésekbe.

3. 1. A visszautasítás mint arcfenyegető beszédaktus

A kérés természete szerint a beszédpartnerre ró terheket, éppen ezért igyekszik a beszélő energiát fektetni a megfelelő megformálásába. A visszautasítás esetén azonban

nem valaminek a teljesítése a végcél, hanem éppen annak elkerülése. Miért érezzük akkor mégis annyira fontosnak formai kimunkálását, hogy a legváltozatosabb stratégiákat alkalmazzuk hozzá? Sokszor fontosabb a társadalmi érintkezésben a visszautasítás formája, mint maga a visszautasítás ténye. Ha egy kérésünket nem teljesítik, akkor a társadalmi szabályoknak megfelelően jogos az elvárásunk, hogy ennek közlését a megfelelő formába öltöztessék.

A visszautasítás beszédaktusa a nemkívánatos válaszok egyik típusát jeleníti meg, egyike az úgynevezett arcfenyegető beszédaktusoknak, s mint ilyen megbontja a felek között addig fennálló harmonikus viszonyt. Kérést megfogalmazó partnerünket a visszautasítással kellemetlen helyzetbe hozzuk: sérül a társadalmi énképe, azaz pozitív arca (Brown–Levinson 1978), mert bebizonyosodik, hogy akaratát nem sikerül keresztülvinnie. Ugyanakkor a visszautasítással mi a tartózkodó, negatív arcunkat (Brown–Levinson 1978) védjük, azaz azt a lehetőséget, hogy szabadon cselekedjünk, ne mások akaratának végrehajtói legyünk.

A másik ember személyes szférájába való behatolást kultúránként eltérően értékeli. Van, ahol az adott közösség értékrendjének megfelelően a másik fél negatív arcának tiszteletben tartása a fontosabb, van, ahol pozitív arcának erősítése. Ha a felek a közöttünk addig meglevő jó viszonyt fontosnak tartják, meg kívánják őrizni, akkor arra töreksenek, hogy visszaállítsák a korábbi egyensúlyt. Ezt vagy a közelítő udvariasság (positive politeness) vagy a tartózkodó/távolító udvariasság (negative politeness) eszközeivel tehetik meg (Brown–Levinson 1978). A későbbiekben bemutatott visszautasítási technikák sokszínűsége és kidolgozottsága is azt igazolja, hogy a visszautasítás „veszélyes” (arcfenyegető jellegű) beszédaktus, hiszen az interakcióban részt vevő felek komoly erőfeszítéseket tesznek mondanivalójuk megformálására. A közelítő udvariasság eszköztárát használják akkor, ha például egy ajánlat elutasításakor sajnálatukat fejezik ki (*Sajnos, nem hiszem, hogy jó lenne.*), vagy biztosítják partnerüket arról, hogy ők is tudják, hogy kedvező dolgot ajánlott (*Szerintem is jó ez a konstrukció, de...*). Ha azonban a jövőbeli elfogadás stratégiáját választják (*A későbbiekben szó lehet róla.*), akkor a tartózkodó udvariasság szabályainak megfelelően – hagyd meg a partnered cselekvési szabadságát – égerutat kínálnak fel a kezdeményező félnek, akinek lehetősége nyílik kérésének átfogalmazására vagy arra, hogy visszavonuljon (elfogadja válaszként a látszólagos elfogadást). A kérés visszautasításának (társadalmi szempontból való)

veszélyességének és jogosságának mértéke – azaz arcfenyegető jellegének erőssége – a szituáció külső és belső körülményeitől (Brown-Fraser 1979: 33–63) függ. A külső tényezők közül az egyik legfontosabb a beszélők közötti vertikálisan és horizontálisan megjeleníthető társadalmi távolság. A közeli barát kérése egészen másképp esik a latba, mint egy ismeretlené az utcán (horizontális skála). Különböző stratégiákat alkalmazunk akkor is, ha alá-fölérendeltségi viszonyban vagyunk a kérést hozzánk intéző féllel (vertikális skála). A társadalmi ranglétrán fölöttünk álló személy kérésének visszautasításából akár anyagi vagy szakmai előmenetelünket érintő kárunk is származhat, így mindenképpen ügyelnünk kell az óvatos fogalmazásra, megfelelően választott stratégiára. Kathleen Bardovi-Harlig diákok és tanárok interakcióját vizsgálta, amikor is a diákoknak kellett tanáraik tanácsait/ajánlatait elutasítaniuk. Ez azt jelentette, hogy a hagyományos tanár-diák (tanácsadó-tanácsot elfogadó) helyzettől eltérő magatartásuk ellenére kellett megtartaniuk tanáraik jóindulatát (Bardovi-Harlig 1991). Óvatosan kell visszautasítanunk az olyan személyeket is, akiktől valamilyen hasznot remélünk, éppen ezért nekik is burkoltabban mondunk nemet, mint másoknak.

A belső kontextuális jellemzők a kezdeményező beszédaktus körülményeinek értékelése után állapíthatók meg, mivel a visszautasítandó kérés is befolyásolja a választ. Az elutasítás arcfenyegető jellege erősebb, ha a kezdeményező beszédaktus nagy terhet ró a hallgatóra, és gyengébb, ha az adott szituációban a kezdeményező félnek nem volt joga a kérést/meghívást/javaslatot/ajánlatot megtenni.

A visszautasítás tehát nem független más beszédaktusoktól. Látni fogjuk, hogy nem csupán a kezdeményező beszédaktusokkal való összefonódásának van jelentősége, hanem – éppen arcfenyegető jellegének bizonyítékeként és egyben annak enyhítésére – a válaszokban megjelenő más önálló beszédaktusok (például a bocsánatkérés és a bók) is fontos alakítói az elutasítást tartalmazó interakcióknak (5. 10. fejezet).

3. 2. A visszautasítás mint válaszsztus

A visszautasítás soha nem önmagában álló beszédaktus, hiszen meg kell előznie egy kérdésnek, meghívásnak, ajánlatnak vagy javaslatnak, így más beszédaktusokkal való összefonódása már az első pillanatban nyilvánvaló. A szituáció egyik legfontosabb belső meghatározója tehát a visszautasítást előhívó beszédaktus típusa.

A szakirodalomban egységesen visszautasításként megjelenő beszédaktus esetében csak az empirikus kutatások során felállított szituációkban különülnek el a visszautasítás-típusok a kezdeményező lépés szerint. A kapott adatok elemzése során is gyakran összemosódnak a kategóriák annak ellenére, hogy bebizonyosodott: a kezdeményező lépés befolyásolja az adott visszautasítás formáját és tartalmát (Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990: 56). Az eredmények elemzésekor tehát erőteljesebben kell különválasztanunk az egyes kategóriákat.

A kérések visszautasítása a leggyakrabban vizsgált visszautasítás-típus. Ebben az esetben biztos, hogy a kérés esetleges végrehajtása terhet ró a hallgatóra, ezért részben joga van elutasítani azt. Ezzel azonban sérülhet a másíknak mutatni kívánt (pozitív) arca ('segítőkéss vagyok, lehet rám számítani'), de sérülhet a visszautasítást elszenvedő beszélő arca is ('nem vagyok olyan fontos, szeretetreméltó stb., hogy teljesítsék a kérésemet'), így ennek megóvásában is segítenie kell az elutasító félnek. A kérés nagyságával egyenes arányban nő a partnerre nehezedő teher, hiszen egyre nagyobb a kezdeményező beszédaktus negatívarc- fenyegető jellege, következésképpen egy esetleges visszautasításkor kevésbé sérül a visszautasító pozitív arca. Nagyobb dolgokat jogunkban áll visszautasítani, ám a kérést hozzánk intéző társadalmi énképe is nagyobb veszélyben van. Nem lehet tehát azt mondanunk, hogy egyik vagy másik esetben megy könnyebben az elutasítás, hiszen a társadalmi egyensúly megóvása a célunk egy kényes helyzetben, és az csak mindkét fél elégedettsége esetén valósítható meg. Annyit mondhatunk – a kutatások eredményei által is megerősített módon –, hogy a különböző nagyságú kéréseket különböző módszerekkel utasítjuk vissza.

A szituáció belső körülményei közé tartozik a kérés jogosságának kérdése is (a kérő kirovó szerepe). Ha például a közösen használt konyhában hatalmas rendetlenséget hagynak kollégiumi lakótársaink, akkor joggal kérhetjük őket arra, hogy takarítsanak ki maguk után. Egy ilyen kérést visszautasítani felérhet egy nyílt sértéssel, ha nem a megfelelő módon tesszük. Itt most nem foglalkozom azzal a helyzettel, amikor a visszautasítás mögötti valódi beszélői szándék a sértés. És most vegyük sorra, hogy a kéréseken kívül milyen egyéb aktusok válaszreakciója dolgozatom tárgya!

A meghívások visszautasítása abban különbözik a kérések visszautasításától, hogy ezekben a hallgató egy, az általa – és a meghívást megfogalmazó fél által is – kedvezőnek ítélt dolgot nem fogad el. A kapcsolat megerősítésére felkínált lehetőséget utasítja el ezzel,

veszélyeztetve az egyensúlyi helyzetet, aminek helyreállítására az előző esetben használtaktól eltérő stratégiákat kell alkalmazni.

A meghívás esetében természetesen nem beszélhetünk kirovó szerepről, azonban a jogosság kérdése itt is hozzátartozhat a szituáció belső kontextusának értékeléséhez. A társadalmi szokásoknak nem megfelelő alkalomra történt meghívást jogosan utasíthatunk vissza. Ha például az első találkozásukat követően egy férfi kávézni hív egy nőt, akkor abban semmi kivetnivalót nem találunk. Abban az esetben azonban már nem kárhoztathatjuk a meghívottat, ha kevésbé figyel visszautasító válasza megformálására, ha a szóban forgó úr a bélyeggyűjteményét szeretné megmutatni neki a lakásán, és oda próbálja meginvitálni³⁰. Itt természetesen nem a kettőjük közötti viszony, hanem az első randevú szituációjának értelmezési kérdése merül fel. A társadalmi szabályok változásával éppen ez a kérdés válik sok vita alapjává: az udvarias formába öltöztetett jogalap nélküli kérés, meghívás visszautasításakor tükröződhet-e elutasításunk formájában is tiltakozásunk, vagy csupán a visszautasítás tényéből legyen kikövetkeztethető. A folyamatos társadalmi egyeztetés lépéseiben alakul ki az ezzel kapcsolatos elvárásrendszer.

A javaslat visszautasítása abban különbözik a meghívásától, hogy a javaslattevő által támogatott elképzelés nem kizárólag a címzett számára előnyös. A javaslat elutasításának arcfenyegető jellege enyhébb, ha a javaslat elfogadásával kizárólag a címzett járna jól. A javaslat kedvező mivolta mellett vizsgálhatjuk annak jogosságát is. Ha egy kollégánk névnapjának megünneplését javasolja egy másik munkatársunk, akkor egészen más a helyzet, mintha a saját névnapjának tiszteletére szeretne összejövetelet szerveztetni velünk. Ez utóbbit jogosan utasíthatjuk vissza, kisebb lesz a veszélye pozitív arcunk sérülésének, hiszen a társadalmi normák szerint erre nem lenne joga felkérnie minket, míg a másik kolléga köszöntésében illik részt vállalnunk.

Az ajánlat visszautasításánál az üzenet címzettje egy számára kedvező dolgot utasít vissza. Abban nyilvánul meg gesztusának arcfenyegető jellege, hogy nem ért egyet az ajánlatot tevő elképzelésével, vagy – úgy tűnik – nem hisz jó szándékában. A meghívás és a javaslat elutasításakor is gyakran alkalmazott köszönetnyilvánítás az egyik eszköz, amellyel oldhatjuk ilyen esetben a köztünk levő ellentétet. Ezt azért is tesszük, mert nem

³⁰ Lehetséges, hogy ma már idejétmúlt ebben az esetben a szerző nézete, így túl szigorúnak minősül.

szeretnénk, ha elterjedne rólunk, hogy nem értékeljük mások elképzeléseit, önfejűek, beképzettek vagyunk.

A belső kontextuális tényezők között itt is megvizsgálhatjuk az ajánlattétel jogosságát, az ajánlattevő szerepét, hogy eldöntsük, befolyásolhatják-e visszautasításunk megfogalmazását. Ebben az esetben is lényeges ez a kategória, hiszen másképp utasítunk vissza, ha egy étteremben a pincér ajánlja a rostélyost, és másképp akkor, ha a szomszéd asztalnál ülő másik vendég teszi ugyanezt.

A kontextusnak a visszautasítás megfogalmazására gyakorolt befolyását soha nem vitatták. A beszédaktusok kutatása során azonban folyamatosan bővült a kontextushoz tartozó tényezők köre. A beszélő és hallgató közötti kapcsolat (horizontális társadalmi távolság és hatalmi viszonyok) és a helyzet társadalmi megítélése (belső és külső körülmények) mellett előtérbe kerültek az interakción belüli szempontok is. A vizsgálatokba bevonták a diskurzusban való elhelyezkedést és a más beszédaktusokhoz viszonyított helyzetet is (Labov– Fanshel 1977; Gass–Houck 1999).

A visszautasítás szerkezeti sajátosságaival kapcsolatban meg kell jegyeznünk, hogy válaszaktus volta befolyással van a felépítésére. Az általánosságban jellemző hármas szerkezet (felhívó elem – fő elem – járulékos elem) első tagjára (felhívás/megszólítás) természetesen csak a kezdeményező aktusoknál van szükség. A kutatások eredményei azonban azt mutatják, hogy ha elutasítunk egy kérést vagy meghívást, akkor is megjelenik egy bevezetésre szolgáló elem, gyakran egy másik beszédaktus formájában (bocsánatkérés, bók stb.). A járulékos elemek közé sorolt bevezető részlet jelentősége véleményem szerint a felhívó eleméhez mérhető, ezért a visszautasítás beszédaktusának szerkezetét bemutató részben részletesen is foglalkozom majd a kérdéssel.

3. 3. A visszautasítás helyzete a kommunikációban

Labov és Fanshel a verbális interakciók általános beszélgetési szabályainak meghatározásában a kérésekre vonatkozó sorbarendezési szabályok kapcsán foglalkozik a visszautasítással is mint az egyik lehetséges válaszlépéssel (Labov–Fanshel 1997).

Rendszerük szerint a beszélő és a hallgató előtt a kérés megválaszolásakor nyitva álló választási lehetőségek keretét meglehetősen egyszerű sorbarendezési szabályok adják.

A kéréseket nyugtázni kell és reagálni kell rájuk. Ez a reakció lehet: (1) válasz az információkérésre vagy a kért cselekvés megtétele, azaz a kérés teljesítése; (2) az ember „kivédheti” a kérést; (3) vissza lehet utasítani a kérést magyarázattal vagy a nélkül. (...A megmagyarázott visszautasítást és a kivédést nem könnyű egymástól megkülönböztetni.)

„**B** reagálására válaszként **A** a következőket teheti:

1. Ha **B** engedett a kérésnek, **A** ezt köszönettel nyugtázhatja. **B** részéről a következő lehetséges cselekedet a minimalizálás:

– *Add ide a sót, légy szíves.*

– *Tessék.*

– *Kösz.*

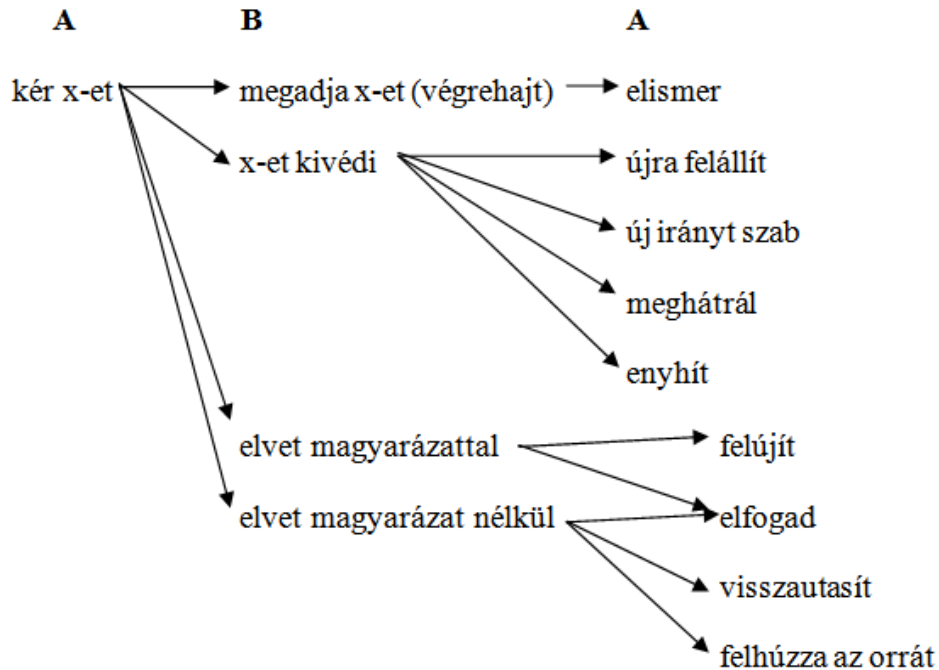
– *Nincs mit* (Goffman 1971).

2. Ha **B** kivédi a kérést, akkor **A** újra felállíthatja, másokhoz intézheti **B** helyett, vagy meghátrálhat (visszavonulás). Egyúttal enyhítheti vagy súlyosbíthatja a kérést.

3. Ha **B** visszautasítja a kérést magyarázattal, **A** megújíthatja a kérést vagy elfogadhatja a visszautasítást. Éppúgy elfogadhatja a visszautasítást akkor is, ha magyarázat nélkül kapta, ebben az esetben azonban sértődéssel is válaszolhat (Goffman 1971)”.

3. 3. ábra Kérésre adott lehetséges reakciók

(Labov–Fanshel 1997: 400)



Mint ahogy a fenti ábrán végigkövethetjük, Labov és Fanshel rendszerében **B** a kérés teljesítése mellett kivédheti vagy elvetheti (visszautasíthatja) azt (Labov–Fanshel 1997).

A kérés elvetését kétféleképpen teheti meg: vagy magyarázattal, vagy magyarázat nélkül. **A** mindkét esetben elfogadhatja kérése visszautasítását, a felállított rendszerben azonban nagy a különbség a többi válaszlépését illetően. Megtörténhet, hogy **A** nem fogadja el válaszként az elutasítást (itt: visszautasít), és ezzel újabb beszél lépések következnek az interakcióban; vagy akár „fel is húzhatja az orrát” Labovék szóhasználatával, azaz megsértődhet. A magyarázat nélküli visszautasítás szerintük tehát kockázatos, míg a megindokolt visszautasításnak nem lehet a két személy viszonyát kedvezőtlenül befolyásoló hatása. **B**-nek tehát kisebb esélye van beszéd szándékát megvalósítani akkor, ha nem fűz hozzá magyarázatot, hiszen megtörténhet, hogy **A** nem fogadja el elutasításként (itt: visszautasít), vagy megsértődhet, azaz az interakcióban részt

vevő felek viszonyában egy **B** számára is kedvezőtlen (és egészen biztosan nem szándékolt) változás következik be.

Újabb beszédlépések kezdeményezése mellett is dönthet **A** akkor, ha magyarázkodva utasította vissza **B** a kérését. „Felújíthatja” a kérést, azaz ragaszkodhat magához a kérés aktusához, miközben kisebb vagy nagyobb mértékben módosítja azt.

A visszautasítás kommunikációs aktusának leírásakor Labov és Fanshel bevezette a kérés kivédése kategóriát is, amely nem egyértelműen önálló kategória, hiszen szerintük is nehéz a megmagyarázott visszautasítástól megkülönböztetni. Véleményem szerint a visszautasítási szándék egyértelmű ebben az esetben is, ezért inkább a kérés elutasításához kellene sorolni, ám abban jól láthatóan különbözik a kérés elvetése kategóriától, hogy a szándék végrehajtására indirekt módszert választott a válaszadó. A visszautasítás pragmatikai szempontú leírásában ezek lesznek majd az indirekt visszautasítási stratégiák (*Miért pont én? – elterelés, Nem hiszem, hogy szükség lenne rá.* – a kérés kritizálása).

Véleményem szerint a beszédszándék megvalósulása szempontjából A reakcióit a (1) meghátrál – (2) enyhít – (3) új irányt szab – (4) újra felállít sorrendbe rendezhetjük. Míg az első esetben B elérte célját, a többiben további beszédlépések következnek majd. A visszautasítás szándéka tehát egyértelmű, de véghezviteléhez több beszélőváltásra lesz szükség, és sikeressége csak ezek végrehajtása után válik értékelhetővé. Ez a modell alkalmas annak bizonyítására is, hogy a valós kommunikációs helyzetekben valószínűbb, hogy a visszautasítási szándék többlépcsős folyamat eredményeként valósul meg, mint az, hogy már az első megnyilatkozással elérje célját a beszélő.

Susan Gass és Noël Houck is több lépésben tartja megvalósíthatónak a visszautasítást, de azt is állítják, könnyen megeshet, hogy a kezdeményező lépésre (kezdeti aktusra) adott kezdeti válasz nem esik egybe a helyzet végső megoldásával (Gass–Houck 1999). Ez a modell a beszédszándék megvalósulása alapján értékeli a kommunikációban végrehajtott lépéseket, s Labovval és Fanshellel ellentétben a megvalósítás módjának egyetlen elemét sem emeli be a táblázatba. Míg az utóbbiak a magyarázat jelentőségét sarkalatosnak tartva külön kategóriát hoztak létre a magyarázattal történő visszautasításnak, illetve jelezték, hogy a nem megfelelő kommunikációs magatartás negatív érzelmi/társadalmi következményekkel is járhat (a kezdeményező fél „felhúzza az orrát”), addig a következő, Gass–Houck-féle táblázatban csak a cselekvések megtörténte vagy meg nem történte jelenik meg (Gass–Houck 1999: 4):

kezdeti aktus (K=kezdeményező)	kezdeti válasz (V=válaszadó)	válasz V nem- elfogadására (K)	végeredmény
•kérés	•őszinte	•nem-elfogadás	•elfogadás
•meghívás	elfogadás	•V nem-	•visszautasítás
•ajánlat	•nem-elfogadás	elfogadásának	•elhalasztás
•javaslat	-	elfogadása	•kompromisszum
	visszautasítás	•V nem-	(egy másik akció
	- elhalasztás	elfogadásának	végrehajtása
	(őszinte)	nem-elfogadása	vagy az akció
	- alternatíva	→egyezkedés	nem
	ajánlása	• (kilép a	végrehajtása)
		folyamatból)	

A Labov–Fanshel modell nem vizsgálja a folyamat végeredményét, azt, hogy megvalósul-e a kezdeményező szándéka. Ennek az a magyarázata, hogy a kutatásokban kezdetben a figyelem az illokúciós erőt hordozó megnyilatkozásra irányult, és az aktust a kommunikációs folyamat szerkezetétől függetlenül vizsgálták (Shigeta 1974, Ueda 1974, Wootton 1981, Kinjo 1987, Takahashi–Beebe 1987, Moriyama 1990, Beebe és tsai 1990, Bardovi-Harli–Hartford 1991, Ramos 1991, Tickle 1991, García 1992, Lyuh 1992 stb.). Ennek ellenére már a kezdetekkor is jelezték a kutatók, hogy az általuk elemzett megnyilatkozásszintű reaktív beszédaktus nem minden esetben követi közvetlenül a kezdeményező aktust (Shigeta 1974; Ueda 1974; Labov–Fanshel 1977). A konverzációs elemzések beemeléseivel aztán (King-Silver 1993) a beszédaktusok több beszédlépésben történő megvalósulása került előtérbe.

Ha a visszautasítást az interakció szintjén vizsgáljuk, akkor nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a tényt, hogy a visszautasítás kezdeti szándéka akár módosulhat is a kezdeményező fél újabb lépéseinek köszönhetően. Ez Gass és Houck rendszerében is csak

egy a lehetséges végeredmények közül. De a válaszadó végül dönthet a kezdeményező fél által javasoltak (esetleg részleges) végrehajtása mellett is, későbbi időpontra is halaszthatja azt, illetve kompromisszumos megoldásként módosíthatja kezdeti elutasító szándékát még akkor is, ha az első válasza (egy megnyilatkozásszintű) visszautasítás volt. Az elutasítás következménye lehet az is, hogy a kezdeményező fél visszatér szándékának kifejezéséhez, ami esetleg ismét visszautasítást eredményez stb., tehát újabb és újabb beszédlépések jöhetnek létre, amik természetesen nem függetlenek a megelőző lépésekben foglaltaktól.

Gass és Houck az interakció első lépéseként elhangzó kérés, meghívás, ajánlat vagy javaslat beszédaktusára adott elutasító választ egy lehetséges egyezkedési folyamat kezdetének tekinti: „The model that we are proposing goes into considerable detail, viewing the rejection of a Nonaccept to an Initiating Act such as a request, invitation, offer, or suggestion as setting up the possibility of negotiation. This negotiation may consist of a long chain of recyclings of the Initiating Act but may also involve more complex interaction (Gass—Houck 1999:7).

Meg kell különböztetnünk tehát a megnyilatkozásszintű és a diskurzus szintű visszautasítást attól függően, hogy az egyes válaszlépéseket vizsgáljuk vagy az interakció egészét.

3. 4. A visszautasítás szerkezeti sajátosságai

A nyelvfilozófiai szempontok mellett a beszédaktusok kutatásában igen nagy szerepet kaptak a gyakorlati kérdések is. Japán és az Egyesült Államok gazdasági és politikai kapcsolatfelvétele megsokszorozta az érintkezések számát, és a felszínre hozott olyan nyelvhasználatbeli eltéréseket, amelyeknek magyarázatára, pontos leírására szükség volt az együttműködés megóvása érdekében. A visszautasítás eltérő kulturális értelmezése volt a nyelvhasználati szokások felderítésének egyik sarkalatos pontja. Ez az egyik legveszélyesebb (leginkább arcfenyegető) gesztus, különösen akkor, ha a félreértésekből akár jelentős gazdasági veszteség is származhat. Nem véletlen, hogy a visszautasítással foglalkozó kutatások úttörői angolul tanuló japán diákok nyelvhasználati szokásait vetették egybe angol anyanyelvűekével (Shigeta 1974; Ueda 1974 stb.).

3. 4. 1. A megnyilatkozás-szintű visszautasítás

A visszautasítással kapcsolatos kezdeti kutatások során (Shigeta 1974; Ueda 1974; Smith 1975; Labov–Fanshel 1977; Wootton 1981; Kinjo 1987) változatos, ám némiképp ötletszerű adatgyűjtési módszereket használtak addig, amíg Takahashi és Beebe 1987-ben nem dolgozta ki – Levenston (1975) és Blum-Kulka (1982) felmérései során használt kérdőívek felhasználásával – a később hosszú ideig szinte egyeduralkodó diskurzuskiegészítő tesztet (discourse completion test, DCT³¹).

A korai kutatások a visszautasítási formákat igyekeztek összegyűjteni, illetve azt kívánták feltérképezni, hogy milyen megnyilatkozások alkalmazásával lehet sikeresen megvalósítani az elutasítási szándékot. A beszélői szándék legkönnyebben a megnyilatkozásokban érhető tetten, és egyben ezek azok, amelyeket rögzített körülmények között, viszonylag pontosan rekonstruálható adatgyűjtési szituációban lehet nyerni. Emellett a köztesnyelvi pragmatika is kutatásai középpontjába állíthatja őket, ha a pragmatikai kompetencia fejlesztését vizsgálja, hiszen a nyelvtanítás céljaira éppen a könnyen megragadható – olykor leegyszerűsített – megnyilatkozásszintű udvariassági formák bizonyulnak a legalkalmasabb eszköznek. Az általam végzett vizsgálatok azonban egyértelműen azt mutatják, hogy a nyelvoktatás során használt megnyilatkozás-szintű feladatokkal történő kompetenciafejlesztés helyett a több beszédlépésből álló beszédaktusokat felhasználó feladattípusok gyakorlása vezethet az adott szituációban helyénvaló nyelvi viselkedés elsajátításához.

A megnyilatkozás-szintű beszédaktusok vizsgálata a leggyakrabban a felhívók (alerters), a támogató lépések (supportive moves) és a fő cselekvés (head act) leírására és kategorizálására terjedt ki, az egyes beszédaktusok jellegéből eredő különbségeket is szem előtt tartva (Blum–Kulka–House–Kasper 1989; Gass–Houck 1999). A kezdeményező beszédaktusoknál (kérés, meghívás, bók stb.) érthető a hármas szerkezet első tagjának szerepe, a reaktív beszédaktusoknál (egyet nem értés, visszautasítás, bókra adott válasz

³¹ A DCT (Discourse Completion Test) leginkább egy kitöltendő kérdőívhez hasonlít. Rövid bevezető részben vázolják a kutatást végzők, hogy milyen beszédhelyzetbe képzelje magát az adatközlő, majd megkérlik, hogy egészítsen ki egy dialógust a vizsgált beszédcselekvést tartalmazó lehetséges válaszokkal.

stb.) is lehet egyfajta bevezető funkciója bizonyos elemeknek, ezért érdemes megtartani a hármas szerkezetet a beszédaktus bemutatásakor. A támogató lépések egyéb elnevezései között felbukkan a kötőelem és a járulékos elem (adjuncts) kifejezés is. Én ez utóbbit érzem szerencsésebbnek, mivel a kötőelem elnevezés olyan funkcióbeli sajátosságokat sugallhat, amelyek nem minden járulékos elemre jellemzőek. A támogató lépések esetében azért lehet zavaró a címke, mert a konverzációs beszédlépésekre utalhat, holott gyakran a megnyilatkozások szintjén vizsgált jelenség egy elemére értik.

A head act ('fő cselekvés', 'fő cselekmény', vagy 'fő elem') a tulajdonképpeni beszédaktus, ez hordozza az illokúciós erőt, és a másik két elem elhagyása esetén is megvalósíthatja a beszélő szándékát. Erre utal a magyar fő cselekmény terminus is (Szili 2002a), de a beszédaktus komplexitását, a rész-egész viszonyt véleményem szerint jobban kifejezi a fő elem megjelölés, így a továbbiakban ezt fogom használni.

A megnyilatkozásszintű visszautasítások szerkezeti elemzése kiterjedt a három egység sorrendjére és elhelyezkedésükre egymáshoz képest, bár elsősorban a fő elem és a járulékos elemek viszonyát tárgyalták, a felhívók meglétével/elhagyásával leginkább csak a kezdeményező aktusok körében foglalkozik a szakirodalom (pl. Blum-Kulka–House–Kasper 1989; Reiter 2002). Szili Katalin magyar nyelvű visszautasítások elemzéséhez hozta létre és használta a járulékos beszédaktus-kategóriát. „Létre kellett hoznom a magyarok visszautasítását jellegzetesen megelőző, esetleg követő úgynevezett járulékos beszédaktusok kategóriáját, melybe a köszönet, a bocsánatkérés, valamint a bók tartoznak” (Szili 2002b: 215). Érdemes megfontolni, hogy ezt a csoportot – jellegzetes elhelyezkedése és funkciója szerint is – tekinthetjük-e a felhívókhoz hasonló, azoknak a választaktusoknál előforduló párjának, amit bevezető/előkészítő elemnek is hívhatnánk.

Csoportosíthatjuk az egyes elemeket elhelyezkedésük szerint is: lehetnek (1) a visszautasítást megelőző stratégiák, (2) a tulajdonképpeni visszautasítás aktusa, a (3) a visszautasítást követő stratégiák (ezek kiemelik, indokolják, enyhítik vagy lezárják a visszautasítást).

3. 5. A fő elem (head act)

A fő elemről tudunk a legtöbbet az eddigi kutatások alapján, hiszen alapvetően az hordozza az illokúciós erőt. Általában stratégiák vagy szemantikai formulák szerint kategorizálják, gyakran külön (meg)vizsgálva a külső és belső módosítókat.

A visszautasítás olykor világosan és érthetően történik (*Nem. Nem, nem tudok. Nem, tudok.*). Előfordul azonban, hogy kerülni akarjuk a nyíltságot, és jóval többet bízunk a hallgató következtetéseire, mivel enyhíteni kívánjuk a direkt elutasítás negatív következményeit. A visszautasítás kellemetlenségét többféleképpen csökkenthetjük: alkalmazhatunk ún. tompított visszautasítást (*Sajnos, azt hiszem, hogy nem tudok elmenni.*), megindokolhatjuk vagy megmagyarázhatjuk az elutasítást (*Nem érek rá.*), határozatlan választ adhatunk (*Nem tudom, hogy lesz-e pénzem rá.*), választási lehetőséget kínálhatunk (*Inkább holnap menjünk moziba!*), elhalaszthatjuk a partnerre nézve negatív választ (*Jövőre visszatérünk majd a kérésre.*), megpróbálhatjuk tisztázni a körülményeket (*Azt mondta, hogy két nap múlva?*), kiegészítő információt kérhetünk (*Pontosan mikor is?*), látszólag megígérhetjük a kérés teljesítést (*Megpróbálom megcsinálni.*), megismételhetjük a kérés egy részletét (*...még az idén?*), sajnálatunkat fejezhetjük ki vagy bocsánatot kérhetünk: *Nagyon sajnálom. Bocsánatot kérek.* (House–Kasper 1981).

Majdnem mindig megemlítyük azt is, hogy miért kell elutasítanunk a kérést, bár az indokok tartalma kultúránként változik. A változatos stratégiákat azért alkalmazzuk, hogy bebizonyítsuk: továbbra is elfogadjuk a kezdeményező fél személyét, és fenn kívánjuk tartani a közöttünk meglévő jó viszonyt.

A visszautasításra alkalmas kifejezések, tevékenységek két legkorábbi rendszerezése Ueda Keiko és Joan Rubin nevéhez fűződik (Ueda 1974; Rubin 1983). Bár sok esetben nem egyértelmű, hogy munkáikban kizárólag a visszautasítás beszédaktusa jelenik-e meg, hiszen az általuk felsorolt kezdeményező beszédaktusok között felbukkan a véleménynyilvánítás is, amelynek válasza az egyet nem értés, és nem a visszautasítás, kétségtelen azonban, hogy ők kezdeményezték a visszautasítás beszédaktusának pontos leírását. Mindkét tanulmány címével is (Ueda: Sixteen Ways to Avoid Saying “No” in Japan; Rubin: How to tell when someone is saying “no”) arra utal, hogy a visszautasítás

veszélyeit indirektséggel, homályossággal igyekszünk orvosolni, és ezért is lehet néha nehéz megértenünk, ha visszautasítanak minket.

3.5. 1. Ueda stratégiái

Ueda írásában összegyűjtötte azokat a módszereket, amelyekkel tapasztalatai szerint a japánok elkerülik, hogy nemet mondjanak: „Every day we are often asked to do something we may not want to do. But at such times few people in Japan can decline by saying ”no” simply and directly” (Ueda 1974: 185). Ueda a *decline* igét használta tanulmányának kezdő soraiban a szakirodalomban és a köznyelvben is használatos *refuse* ige helyett. Anélkül, hogy messzemenő következtetéseket vonnánk le, meg kell említeni, hogy az előbbi jóval indirektebb, sokkal udvariasabb, mint a szakirodalomban általában előforduló *refuse* ige, tehát már szóhasználatával is utal a visszautasítás udvarias végrehajtására. Japánban szerinte a következőképpen utasítanak vissza:

1. homályos nem (vague ‘no’),
2. homályos és kétértelmű igen vagy nem (vague and ambiguous ‘yes’ or ‘no’),
3. hallgatás (silence),
4. visszakérdezés (counter question),
5. érintőleges válaszok (tangential responses),
6. távozás (a helyszín elhagyása) (exiting (leaving)),
7. hazugság (mellébeszélés vagy mentegetőzés – betegség, korábban megbeszélt program stb.) (lying (equivocation or making an excuse – sickness, previous obligation, etc.)),
8. a kérdés megkérdőjelezése (criticizing the question itself),
9. a kérdés megválaszolásának visszautasítása (refusing the question),
10. feltételes „nem” (conditional ‘no’),

11. „Igen, de” (‘Yes, but...’),
12. későbbre halasztott válasz (delaying answers),
13. visszautasítás a külső körülmények miatt – elfogadási szándék mellett
(internally ‘yes’, externally ‘no’),
14. látszólagos elfogadás (internally ‘no’, externally ‘yes’)³²,
15. bocsánatkérés (apology),
16. az angol *nem*-mel egyenértékű japán szó – elsősorban adatlapok kitöltésekor
használatos, *nem* beszélgetések során (the equivalent of the English ‘no’ -
primarily used in filling out forms, *not* in conversation).

3. 5. 2. Rubin kategóriái

Ueda Japánra vonatkozó, kultúraspecifikus besorolása mellett Rubin – a másik korai kategóriarendszer megalkotója – is fontosnak tartotta a nyelvet használó közösség szokásainak figyelembe vételét. Forma és funkció összefüggéseit vizsgálva arra a következtetésre jutott, hogy egy adott választípus mást és mást jelenthet a különböző kultúrákban. Az általa felsorolt kilencféle elutasítási forma – bár számtalan kultúrában fellelhető – pontos funkcióját tekintve nagy változatosságot mutat, és csak egy adott kontextusban nyeri el jelentését: „The claim is made that the interpretation of the speech act requires understanding it as a totality ” (Rubin 1983: 6). Érdekes megjegyeznünk, hogy Rubin figyelme szintén csak az indirekt formákra irányult, és hogy felsorolásában még nem jelenik meg rendszerező elv³³.

1. Maradj csendben, tétovázz, mutass kevés érdeklődést! (Be silent, hesitate, show a lack of enthusiasm),

³² Japánban gyakran társul hozzá mentegetőzés, bocsánatkérés – ezzel válik egyértelművé, hogy valójában nemet mondtak. (Ueda 1974: 189).

³³ Rubin felsorolását saját példáival közlöm. Mivel rendszerének bemutatása volt a célom – annak esetleges homályosságaival együtt –, előfordulhat, hogy ahol nem tüntetett fel példát, én sem egészítettem ki sajátommal értelmezésem alapján.

2. Ajánlj alternatívát! (offer an alternative),
3. elhalasztás (postponement) (*Ma nem jó, majd máskor.*),
4. egy harmadik személy vagy a külső körülmények hibáztatása (put the blame on a third party or something over which you have no control) (*A férjem nem engedi.*³⁴),
5. kikerülés (avoidance),
6. az ajánlat elfogadása általánosságban, konkrétumok nélkül (general acceptance of an offer but giving no details),
7. elterelés, a címzett eltérítése (divert and distract the addressee) (pl. visszakérdezéssel),
8. általános jellegű elfogadás kifogásokkal (general acceptance with excuses) (*Jó ötlet, de...*),
9. arra való hivatkozás, hogy amit ajánlanak, az nem megfelelő (say what is offered is inappropriate).

3. 5. 3. Beebe, Takahashi és Uliss-Weltz osztályozási rendszere

Az első totalításra törekvő és empirikus kutatási adatokat felhasználó rendszerezés a Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz szerzőhármassal nevéhez köthető (Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990). Az elutasítási formákat (a korábbiakhoz hasonlóan) szemantikai szempontok szerint csoportosították, és direktségük foka szerint állították sorrendbe őket aszerint, hogy mennyire nyilvánvalóan jelenik meg a beszélő szándéka a propozicionális tartalomban. Ehhez a Blum-Kulka és Ohlstein által megfogalmazott elveket hívták segítségül, amelyeket a szerzőpáros a kérés beszédaktusának vizsgálatakor használt (Blum-Kulka–Ohlstein 1984: 201). A kategóriák elnevezését Szili Katalin fordításában használom (2002b: 206).

³⁴ A példa Rubintól származik!

Ez a rendszer a legelterjedtebb mindezidáig a beszédaktus-vizsgálatokban nyert adatok feldolgozásakor, ezt egészítik ki, illetve módosítják a visszautasítás beszédaktusával foglalkozó kutatók.

I. Direkt

- **explicit performatívum** (using performative verbs) *Visszautasítom.*,
- **nem performatív tagadás** (non performative statement)
 - **nem** (no) *Nem teszem meg, nem adom oda, stb.*,
 - **akarat vagy lehetőség tagadása** (negative willingness or ability) *Nem tudom/Nem hiszem.*,

II. Indirekt

- **sajnálát kifejezése** (statement of regret) *Sajnálom, de ...*,
- **kívánság** (wish) *Bárcsak segíthetnék..., Ó, ha tudnék...*,
- **magyarázkodás, okadás** (excuse, reason, explanation) *Ma nincs időm.; Fáj a fejem.*),
- **alternatíva ajánlása** (statement of alternative) *Inkább menj te!*,
 - *Inkább X-et teszem Y helyett* (I can do X instead of Y) *Én inkább...*,
 - *Miért nem teszed X-et Y helyett?* (Why don't you do X instead of Y?) *Miért nem kérsz meg más?*,
- **jövőbeli vagy múltbeli feltételhez kötött elfogadás** (set condition for future or past acceptance) *Ha korábban kértél volna, akkor...*,
- **jövőbeli elfogadás kilátásba helyezése** (promise of future acceptance) *Majd máskor.*,
- **elvek megállapítása** (statement of principle) *Könyvet, lemezt soha nem adok kölcsön.*,
- **filozófiai megközelítés** (statement of philosophy) *A mai világban sose lehet tudni.*,
- **kísérlet a partner lebeszélésére** (attempt to dissuade interlocutor) *Nem is lenne olyan jó...*,
- **fenyegetés vagy a kezdeményező félre nézvést negatív következmények**

- említése** (threat or statement of negative consequences to the requester) *Nem járnál jól vele, ha elmennék a bulidba.,*
- **lelküismeret-furdalás előidézése** (guilt trip) *Ha nem rendelnek semmit, csak beszélgetnek, abból én nem tudok megélni.,*
 - **a kérés/a kérő kritizálása; kötözködés/támadás** (criticize the request/requester; insult/attack) *Mit gondolsz, ki vagy te?!/Borzasztóan rossz ötlet!,*
 - **egérút a kezdeményező fél számára** (let interlocutor off the hook) *Ne aggódj emiatt.,*
 - **önvédelem** (self-defense) *Én mindent tőlem telhetően elkövetek.,*
 - **együttérzés kiváltása és segítség-, illetve támogatás kérése az eredeti kérés elvetéséhez vagy megakadályozásához** (request for help, empathy, and assistance by dropping or holding the request) *Hát ez most nekem nagyon rosszul jönne. Ne kérj ilyet, kérlek!,*
 - **a kérés jogosságának megkérdőjelezése** (question validity of request) *Ezt nem kérhetik tőlem.,*
 - **látszólagos elfogadás** (acceptance that functions as a refusal) *Háát, talán igen...,*
 - **meghatározatlan vagy a tárgytól eltérő válasz** (unspecific or indefinite reply) *Talán az a megoldás.,*
 - **az érdeklődés hiánya** (lack of enthusiasm),
 - **kikerülés** (avoidance) *Miért én?,*
 - **nonverbális** (nonverbal)
 - **hallgatás** (silence),
 - **hezitálás** (hesitation),
 - **a cselekvés elmaradása** (doing nothing),
 - **távozás a helyszínről** (physical departure),
 - **verbális** (verbal)
 - **témaváltás** (topic switch),
 - **tréfálkozás** (joke),
 - **a kérés egy részletének megismétlése** (repetition of part of request) *Hétfőn?,*

- **határozatlan időre történő elhalasztás** (indefinite postponement)

Gondolkozni fogok rajta.,

- **kertelés** (hedge) *Háát..., nem tudom. Nem vagyok biztos benne.,*

- **információkérés** (request information) *És mikor lesz az a buli?.*

Chen, Ye és Zhang a kínaiak visszautasítási szokásait vizsgálva azt javasolja, hogy a visszautasítási stratégiák közé illesszük be a rituális visszautasítást³⁵ is is. Úgy találták, hogy igen gyakori, hogy az ételt kínáló vagy meghívó kezdeményező fél és a visszautasító egy rituális visszautasítás(ok)ból és újbóli kínálás(ok)ból álló színjátékot hoz létre (Chen–Ye–Zhang 1995). Bár Magyarországon is meglehetősen elterjedt szokás még a többszöri kínálás és az udvarias húzódozás (tehát a rituális visszautasítás), funkcióját tekintve nem tartom a fenti kategóriák közé illeszthetőnek. Kulturális szempontból természetesen mindenképpen figyelmet érdemel, és helye van a visszautasítás beszédaktusát bemutató munkákban. A visszautasítás-típusokkal formailag megegyező megnyilatkozás azonban egészen más beszélői szándékot jelenít meg: egy kötött forma szerint késlelteti az elfogadást.

³⁵ Ritual Refusals

Below is an example sequence of invitation-refusal. The refuser starts the refusal focusing on the trouble and cost the inviter will have to bear. Other oriented strategies are used, which indicates that the refusal is a ritual one. Then the inviter reinforces the invitation as is expected. This invitation/offer-refusal sequence is played out three times before acceptance of the invitation. (A is the inviter; B and C are the invited married couple.)

A: Look, there are still so many noodles left. Why don't you take some.

B: It is not necessary. You can save them for yourselves.

A: There are so many left; we cannot finish them all.

B: This is not right; we've already had a lot, and now we are going to take more.

A: Don't be polite. Since they taste good, why not take some. This kind of noodles cannot stay too long, or they become tasteless.

B: Then, we will stop being polite.

C: OK, we will only take some.

A: Take more; if you do not take more, we cannot eat them all.

B: You are really being too polite.

A: Take more.

(Chen–Ye–Zhang 1995: 142)

3. 6. A külső módosítók: járulékos elemek (adjuncts to refusals)

Az illokúciós erőt tartalmazó megnyilatkozáshoz úgynevezett járulékos elemek (adjuncts) társulnak, amelyek önmagukban nem alkalmasak a beszélői szándék megjelenítésére, de gyakran kísérik (megelőzik vagy követik) a tulajdonképpeni visszautasítást. Használóik ezekkel a külső módosító elemekkel is enyhíthetik a válaszsaktus tartalmának kellemetlenségét. Beebe, Takahashi és Uliss-Weltz az alábbi négy csoportba sorolta őket:

Járulékos elemek (adjuncts to refusals):

- támogató vélemény vagy egyetértés (statement of positive opinion/feeling or agreement) *Ez fantasztikus lenne... Szívesen megnézném...* ,
- együttérzés (statement of empathy) *Nem lehet most könnyű neked.*,
- szünetet kitöltő elemek (pause fillers) *hm, aha*,
- hála, megbecsülés kifejezése (gratitude/appreciation) *Nagyon hálás vagyok önnek, de...* .

A magyar nyelvhasználati szokások felmérése során alkotta meg Szili Katalin az ötödiknek tekinthető járulékos beszédaktus-kategóriát – amint azt már korábban is említettem -, mivel gyakran találkozott az írásban gyűjtött adatok elemzéskor a visszautasítás illokúciós erejét hordozó elemmel együtt megjelenő köszönet, bocsánatkérés, valamint bók beszédaktusával (Szili 2002b). A vizsgálati módszer a Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz-féle kutatást követte, így joggal feltételezhetjük, hogy az általuk felállított rendszerben kell értelmezni a magyar kutatás adatait is. A kapott eredmény nem tekinthető kizárólag csak a magyarországi kultúrára jellemzőnek³⁶. A járulékos beszédaktusok szerepéről, a visszautasítással való egybefonódásukról az 5. 10. fejezetben írok.

³⁶ Kulturális meghatározottságukról azonban nem szabad megfeledkeznünk, hiszen például kínálásra adott válaszként a megköszönést – a magyar szokásokkal szemben – a lengyelek az étel elutasításakor használják lengyel diákjaink elmondása szerint.

3. 7. Az arcfenyegetést egyéb módszerrel enyhítő eszközök

A visszautasítási stratégiák indirektsége és a fenti külső módosító elemek is azt a célt szolgálják, hogy a visszautasítás következtében keletkezett kellemetlenségeket enyhítsék, helyreállítsák a felek közötti harmóniát. Juliane House és Gabriele Kasper 1981-es tanulmányukban a kérés és a panaszkodás beszédaktusát vizsgálva – német és angol minta alapján, erősen hangsúlyozva az udvariasságot megjelenítő elemek (politeness markers) kultúraspecifikusságát – széleskörűen tárja fel a külső és belső enyhítők és fokozók csoportjait (House–Kasper 1981). A beszédaktus- és nyelvspecifikus eszközök között természetesen vannak olyanok is, amelyek a visszautasítások során is alkalmaznak többek között a magyar anyanyelvű beszélők is. Kutatásom során ezek feltárását is igyekeztem elvégezni (5. fejezet).

3. 8. A beszédaktus-sorozat/szekvencia

Az empirikus kutatások kezdeti időszakában a megfigyeléssel és a kérdőíves módszerrel végzett adatgyűjtés elsősorban rövid, egy-két mondatos válaszaktusok lejegyzését jelentette (Shigeta 1974; Ueda 1974, Smith 1975, Wootton 1981, Kinjo 1987, Takahashi–Beebe 1987, Moriyama 1990; Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990, Ramos 1991, Tickle 1991, García 1992, Robinson 1992, Lyuh 1992; Ikoma–Shimura 1993; Margalef-Boada 1993). Megfigyelték, hogy a beszélők visszautasításaik felépítésekor nem csupán egyet használtak a korábban feltérképezett lehetőségek közül. A következő példában a (1) **magyarázkodás**, a (2) **lehetőség tagadása**, a (3) **kísérlet a partner lebeszélésére**, a (4) **magyarázkodás**) felosztás fontos kiegészítésre szorul a (4) esetében, hiszen az csak közvetlenül a kezdeményező lépés utáni helyzetben értékelhető visszautasításként: (1) *Nem leszünk a városban*, (2) *úgyhogy nem tudok elmenni*, (3) *de úgysem járnál jól velem*, (4) *mert biztosan elaludnék a filmen*. A negyedik tagmondat magyarázata – szigorúan véve és pozíciójából adódóan – már nem is a meghívás elutasítására adott magyarázat, hanem a (3) stratégia kiegészítő eleme, azt fejti ki, erősíti

meg részletesebben. Az egyes elemek funkcióját tehát a beszédlépésen belüli helyzetük is befolyásolja.

Az eddigi kutatások eredményeit figyelembe véve megállapíthatjuk: gyakori jelenség, hogy a beszélő szándékának megvalósításához nem elegendő egyetlen beszédaktus. Murphy és Neu beszédaktus-sorozatnak nevezi azt a több önálló beszédaktusból álló láncolatot, amely összességében valósítja meg a beszélő szándékát (Murphy–Neu 1996). Szili viszont a stratégiaegyüttes elnevezést használja (2002b: 208, 209).

Ohlstain és Cohen is megállapította a bocsánatkérésről írva, hogy a bocsánatkérés beszédaktusa több beszédaktus sorozataként is megvalósítható: *Bocsánat* (1) - bocsánatkérés, *az én hibám* (2) - a felelősség elismerése, *veszek egy másikat* (3) - jóvátétel felajánlása, *nem fog többet megtörténni* (4) - ígéret, vagy *véletlenül történt* (5) - magyarázat (Ohlstain–Cohen 1983).

Susan M. Gass és Noël Houck voltak, akik az elsők között ültették át ezt a szemléletet a gyakorlatba is: angolul tanuló japán hallgatók visszautasítási szokásaival foglalkozó empirikus kutatásuk (adatainak elemzésekor nemcsak az egyedi visszautasítási stratégiákra, hanem az ún. visszautasítási sorozatok jellegzetességeinek feltárására is figyeltek (Gass–Houck 1999).

Murphy és Neu gondolatmenetéhez hasonlóan ezzel azt hangsúlyozzák, hogy nem az egyes elemek, hanem a sorozat egésze lehet az adott beszédszándék megjelenítője.

3. 9. A visszautasítás mint többlépcsős válaszhatal

A beszédaktus-kutatás módszereinek egyre szélesedő spektruma ábrázolta az egyes beszédaktusok határait is. Míg a beszédaktus-sorozatok felfedezése nem kérdőjelezte meg a megnyilatkozásszintű beszédaktusok önállóságát (azaz az empirikus kutatások során nem terjedt el az a szemlélet, amely a sorozattal mint a beszélői szándék egységes kifejezőjével számol), addig a hang- és képrögzítési technikával dolgozó kutatók az egyes – illokúciós erőt hordozó – megnyilatkozást már a kontextusban kibomló beszédaktus egy részének tekintik.

A szemléletmód a kommunikációkutatásból ismerős, hiszen már Labov és Fanshel is túllépett azon, hogy elszigetelt megnyilatkozásokban gondolkozzon, mivel szerintük a beszélgetés nem megnyilatkozások lánc, hanem inkább értelmezések és reakciók hálójával egybekapcsolt megnyilatkozás- és cselekvésmátrix (Labov–Fanshel 1977).

Levinson is ún. társas epizódként elemez bizonyos tevékenységtípusokat (Levinson 1992), és Van Dijk szemantikai makrostruktúrája is egy nagyobb egységben kibontakozó jelentés vizsgálatára hívja fel a figyelmet. Epizódja jól körülhatárolható: „coherent sequences of sentences of a discourse, linguistically marked for beginning and/or end, and further defined in terms of some kind of 'thematic unity'...” (Van Dijk 1982: 177). Jellemzői: (1) egységgként kezelhető; (2) egészében és részleteiben esemény- és cselekvéssorokat tartalmaz; (3) egységgként kezelendő és viszonylagos önállósága is van.

Bardovi-Harlig és Hartford elemzésükben epizódnak hívták azt a beszédlépés-sorozatot, amelynek során a javaslat beszédcselekvése kibomlik (Bardovi-Harlig–Hartford 1990: 481). Ők arra a beszédaktusra koncentráltak, amely közvetlenül megelőzte a javaslatot, illetve a válaszsaktusra, de ezeken kívül megvizsgálták a hozzájuk kapcsolódó beszédlépéseket is. Bár az adatokat egy jól ismert szerkezetű műfajból – az egyetemeken tartott ún. félév eleji tanulmányi tanácsadásból – nyerték, mégis szükségesnek látszott a beszélgetés korábbi részében gyökerező előzményeket is felderíteni, és az egyetlen beszédlépésnél tágabb keretben értelmezni a kapott adatokat. Az epizód több beszédlépésben fejlődik ki a résztvevők együttműködésén keresztül. Egy epizódban egy diskurzusfunkció létrehozása zajlik. Mivel ezek az epizódok egy bizonyos beszédaktus köré szerveződnek, nehéz általánosságban jellemezni őket. Az eltérő beszélői szándékot megjelenítő különböző beszédaktus-epizódok más és más jellemzők szerint írhatók le. Itt meg kell Amy B. M. Tsui nevét, aki már a 90-es években monográfiát szentel a diskurzusaktusok témakörének (Tsui 1994).

A visszautasítások összetettségét akkor tudjuk igazán felmérni, ha visszautasítás-epizódokat vizsgálunk. Álljon itt példaként egy beszélgetésrészlet az egyik általam vizsgált dialógusból (4. beszélgetés) annak bemutatására, hogy hogyan jön létre egy ajánlat visszautasítása az egymást követő beszédlépések sorozataként (T = telemarketinges ügyintéző, Ü = ügyfél).

1. T: *...Egy olyan dombornyomott masterkártya-típusú kártya, tehát külföldön is, tehát az interneten is tudja használni. És személy szerint egy 175 ezer forintos hitelkerete van önnek ezen a kártyán. Na, most természetesen van kamatmentes időszak, ami kártyán lehet egy 46 napos időtartam. Havi törlesztésre is van lehetőség, és készpénzt is tud vele fölvenni, ezen túlmenően például díjtalan az utasbiztosítás önnek külföldre, ha a..., hogyha ez kártya önnél van, ugye elutazik. Illetve az első éves díja is a kártyának ingyenes, ugye ezáltal azt szoktam mondani az ügyfeleknek, hogy lehetőség nyílik arra, hogy kipróbálják mint konstrukciót. A másik lehetősége, hogy egy aranytartaléknak is megtartható. Ugye, amíg ön nem használja a kártyát, ez költségbe nem kerül. Tehát ezt jó aranytartaléknak, első év végén vissza tudja adni a banknak anélkül, hogy a megszüntetésért összeget számolnának föl, ezért - gondolom - veszíteni való nincsen vele. Mivel ugye ön K...- ügyfél ezért a bank semmilyen plusz dokumentációt nem kér öntől, az igényléshez elég így telefonon keresztül az igénylését leadni nekem. Tehát tudunk így egyeztetni adatokat.*
2. Ü: *Értem, tehát ha most kérem, akkor most így telefonon mondom, hogy kérem, és akkor...*
3. T: *Így van, akkor ennek alapján le tudjuk egyeztetni az adatokat.*
4. Ü: *Még január ... nem tudom most mikortól lesz onnantól egy év a kártya.*
5. T: *A kártya legyártásától számított egy évről van szó, tehát most egyeztetünk, olyan másfél-két héten belül nagy vonalakban megérkezik a PIN-kódja postán önnek, és ezzel a PIN-kódos borítékkal és a személyi igazolvánnyal a legközelebbi G... fiókban át tudja venni.*
6. Ü: *Értem.*
7. T: *Lehet az Üllői úti Europark.*
8. Ü: *Az Europarkban van?*
9. T: *Igen.*

10. Ü: *Jó. Jó, kipróbálom. Még nem tudom. Erre most én beteszek pénzt, amit tudok használni. Vagy, hogy ez most, hogy működik?*
11. T: *Ez egy hitelkártya, amin 175 ezer forint. Amikor ön ezt a kártyát használja, akkor ebből a keretből vonódik le az összeg.*
12. Ü: *Értem.*
13. T: *Tehát önnek nem kell rátenni.*
14. Ü: *Tehát utána, utána úgy teszem be készpénzben a bankba.*
15. T: *Hát tudja, vagy személyesen, vagy pedig átutalással bármilyen számláról úgymond visszatörleszteni. Ugye, már itt arról beszélünk.*
16. Ü: *Hát, igazság szerint kérhetem, de használni nem fogom. Van nekem bankkártyám, ahol folyószámlám van. Azt is külföldön mindenhol használhatom, tehát kérhetem, de nem látom értelmét.*
17. T: *Abban az esetben kérje, ha úgy gondolja, hogy szükség van rá, vagy esetleg egy aranytartaléknak meg szeretné tartani, váratlan kiadásokra esetleg, vagy bármi olyan dologra...*
18. Ü: *Nem szeretem úgyse a hitel dolgokat, megmondom őszintén.*
19. T: *Nem kötelező.*
20. Ü: *Tudom, tudom, ez egy olyan tartalék. Persze, értem. Csak mondom, hogy szerintem nem használnám egyáltalán, tehát valószínűleg visszaadnám egy év múlva, mert fölösleges lenne. Biztos, hogy egyszer sem használnám. Igazság szerint biztos vagyok benne.*
21. T: *Értem, tehát akkor mondhatjuk, hogy igazából nincs rá szüksége.*
22. Ü: *Nincs rá szükségem.*
23. T: *Jó, rendben van. Akkor viszont nagyon szépen köszönöm, hogy tudott rám időt szakítani.*
24. Ü: *Semmi, én is köszönöm. Viszonthallásra.*
25. T: *Minden jót kívánok. Viszonthallásra.*

A kezdeményező lépés (ajánlat) nyomán kibomló beszélgetés végeredménye az ajánlat visszautasítása³⁷. A válaszadó változatos stratégiákat használt. **Látszólagos elfogadás:** *Jó, kipróbálom.* (4./10./2.³⁸); **magyarázat:** *Van nekem bankkártyám, ahol folyószámlám van.* (4./16./2.); **elvek megállapítása:** *Nem szeretem úgyse a hiteldolgokat, megmondom őszintén.* (4./18.). Az interakció egy huszonkét beszédlépéses ajánlat-visszautasítás sorozatban valósult meg, amelynek jellemzője a késleltetés volt (2., 4., 6., 8., 10., 12., 14. beszédlépések), az az interakciós lehetőség, amellyel gyakran élnek az anyanyelvi beszélők, hogy minél későbbre halasszák a nemkívánatos válaszokat (Lerner 2004; Pomerantz 1984).

Susan M. Gass és Noel Houck két szempont alapján döntenek arról, hogy mely beszélgetésrészlet az epizód.

1. Az epizód az egyik fél kezdeményező lépésével indul (ebben az esetben az ajánlat megtételével), a másik fél vagy egy nem közvetlenül a kezdeményező aktushoz tartozó beszélgetésbe kezd, vagy a kezdeményező aktusra reagál (itt: (2) beszédlépés).
2. Az epizódnak mindenképpen tartalmaznia kell valamiféle választ (visszautasításként vagy elfogadásként értelmezhető formában) a kezdő aktusra adott reakcióként, mégpedig a kezdő aktus szempontjából releváns módon. Egy (bármilyen szempontból) figyelmen kívül hagyott kérés tehát nem tekinthető egy epizódot indító lépésnek (Gass–Houck 1999: 57).

A fentiek alapján a bemutatott beszélgetésben 1.-16. és 17.-23. között két epizódot figyelhetünk meg. Mindkét esetben a nyitó lépés egy ajánlattétel (1. és 17. beszédlépés), a záró lépésben egy-egy visszautasítást találunk (16. és 22. beszédlépések). A 19. és 21. beszédlépésben a telemarketinges cég munkatársa tisztázással reagál a visszautasításra (18. és 20. beszédlépés), ezért nem válnak újabb periódusokat záró beszédlépéssé. Az első epizód során kifejtett ajánlat elutasítása után a megismételt, kibővített ajánlat (17. ... „*aranytartaléknak meg szeretné tartani*”...) már nem köti le hosszabban a korábbi epizód során sok kérdést tisztázó ügyfelet. Ebben a periódusban a változatos formában

³⁷ A kutatás leírásánál részletesen visszatérek majd a gyűjtés körülményeire, és arra, hogy milyen kritériumok alapján ítéltetett egy beszélgetés visszautasításnak.

³⁸ A dialógus a kutatásomból származik. Az egyes stratégiák mögött álló számok a beszélgetés sorszámát/a beszédlépés sorszámát/a beszédlépésen belüli rész sorszámát jelölik.

megismételt visszautasításaival próbálja lezárni a beszélgetést (18., 20., 22. lépés). A második epizód tulajdonképpen visszautasítások sorozata, amelyben a hívó fél tisztázó lépései késleltetik a visszautasítás tényének végleges elfogadását. A beszédlépések magas száma is mutatja, hogy az udvarias visszautasítás nem könnyű dolog: a látszólagos elfogadás, az információkérés mind-mind a kellemetlen visszautasítást igyekszik elodázni. További - százas nagyságrendű beszélgetés megvizsgálását vállaló - kutatásokra lenne szükség a periódusok típusainak összegzéséhez.

Összességében tehát a visszautasítás olyan beszédaktus, amely nemcsak együttműködést és hosszú egyezkedési sorozatok felépítését követeli meg, de „arcvédő lépéseket is, hogy elsimítsa a beszédaktus kérést nem végrehajtó természetét” (Gass–Houck 1999: 2).

3. 10. Az empirikus kutatások

Blum-Kulka, House és Casper (1989) szerint a beszédaktusok tanulmányozása többek között lehetővé teszi, hogy a kutatók általános érvényű állításokat fogalmazzanak meg, feltárják a különböző megjelenési formákban/módokban tetten érhető társadalmi beágyazottságot és felfedjék az interaktív stratégiákban rejlő kulturális különbségeket (Blum-Kulka–House–Casper 1989).

Az elmúlt 15-20 évben különböző beszédaktusokat vizsgáltak változatos szempontokból számtalan beszélőközösségben. Megfigyelték, hogyan jelenik meg egy adott nyelven belül egy bizonyos beszédaktus, milyen formában jelentkezhet egy bizonyos beszédaktus a különböző nyelvekben, illetve az adott nyelvet tanuló nem anyanyelvi beszélők nyelvhasználatában.

Beszélt nyelvi kutatások híján a nyelvtanárok eleinte csupán saját nyelvhasználatukra támaszkodva adhattak néhány tanácsot diákjaiknak: „Mivel elfogadták annak szükségességét, hogy a nyelvtanításban használni kell a szociolingvisztikai információt is, a tankönyvírók és tanárok a szociolingvisztikai szakirodalom felé fordultak a felhasználandó információért. Sajnos túl kevés kutatás foglalkozott a szociolingvisztikai szabályokkal, ami ahhoz vezetett, hogy a TESOL szakma olyan információt kívánt felhasználni, ami még nem létezett” (Wolfson 1989: 48).

Az intralingvális kutatások azonban segítenek feltárni a nyelvi viselkedés rendszerszerű jelenségeit, hogy aztán azok a tanteremben is bemutathatók legyenek. A nyelvhasználat szempontjából a szabályszerűségek és a szabályszegések vizsgálata hozhat a gyakorlatban is hasznosítható eredményt. Az azonos nyelvet beszélők nyelvhasználati szokásait feltáró – intralingvális – elemzések célja a szabályszerűségek bemutatása, míg az interlingvális kutatások a nem anyanyelvi beszélők által elkövetett nyelvhasználati szabályszegések nyomán indultak el.

Ezen a ponton meg kell említenünk, hogy a szakirodalomban különböző vélemények láttak napvilágot arról, hogy a beszédtevékenységeket irányító-szervező szabályok univerzálisak-e, avagy az adott társadalom által meghatározottak-e, s mint ilyenek, különbözőségükben megfoghatóak és leírhatóak-e. Fraser szerint az illokúció kiváltására alkalmazott stratégiák lényegüket tekintve megegyeznek a különböző nyelvekben (Fraser 1978). Searle (1975) és Goffman (1976) azonban felhívják a figyelmet a különböző társadalmak különböző szociokulturális szabályai által meghatározott eltérésekre. Ezzel összhangban áll, hogy Leech udvariassági maximáinak érvényesülését vizsgálva azt tapasztaljuk, hogy a különböző kultúrák ezek vonatkozásában különböző mértékű érzékenységet mutatnak (Szili 2000). Az interkulturális nyelvészet által megfogalmazott kérdések megválaszolásához, így a különböző kultúrákból érkezők kimutathatóan eltérő nyelvhasználati szokásait magyarázó elvek megtalálásához az interlingvális empirikus pragmatikai kutatások is segítséget nyújthatnak.

3. 11. Az interlingvális kutatások

A visszautasítás kellemetlenségét kevésbé érezzük, ha idegen nyelvet beszélünk. Általában is igaz, hogy könnyebben boldogulunk a nem kívánatos interakciókban, ha nem érzékeljük saját és beszédpartnerünk minden apró nyelvi „rezdülését”. Kosztolányi csupán egyetlen nyelvhasználó, mégis sokak tapasztalatát foglalja össze, amikor így ír: „Ha más nyelven beszélek, mindig kissé elfogódott leszek, de bátrabb, egyenesebb. ... Általában azt tapasztaltam, hogy a kellemes dolgokat anyanyelvemen tudom inkább közölni, de a kellemetlen dolgok – fölmondani egy régi hű alkalmazottnak, vitatkozni egy szerződés kétes pontjairól, gorombáskodni a pincérrel, szemébe vágni valakinek a nyers és kínos igazságot – könnyebben mennek más nyelven” (Kosztolányi 1990: 76). Ha

beszédpartnerünknek anyanyelve az általunk beszélt idegen nyelv, akkor fennáll a veszély, hogy az általunk szándékoltnál durvábbnak érzékeli majd megnyilatkozásunkat. A személyünkről kialakult kép is kedvezőtlenebb lesz, ha nem építjük be nyelvhasználatunkba az idegen nyelv beszédszokásait.

Ez a felismerés vezette azokat a kutatókat, akik megpróbálták feltérképezni egy adott nyelven az anyanyelvűek, illetve az azt idegen nyelvként beszélők visszautasítási szokásait. Elsősorban az angol mint világnyelv jelenik meg a vizsgálatokban, legtöbbször az amerikai angol. A legnagyobb kulturális eltérés az ázsiai országok nyelvhasználóinak nyelvi viselkedésében tapasztalható, éppen ezért a legtöbb tanulmány az amerikai angolt anyanyelvként beszélők és japán, kínai, koreai, valamint arab nyelvtanulók angol nyelvű visszautasításait vizsgálja (Shigeta 1974; Kinjo 1987; Takahashi–Beebe 1987; Beebe–Takahashi–Uliss–Weltz 1990; King–Silver 1993; Stevens 1993; Chen 1996 stb.). Érdekes a dialektusokat összehasonlító tanulmányok megjelenése is (Bresnahan–Ohashi–Liu–Nebashi–Liao 1999).

Robinson, Sasaki, illetve a Bardovi-Harlig–Hartford, Gass–Houck, Labov–Fanshel szerzőpárosok munkájában csak a célnyelvi beszédszokások vizsgálata jelenik meg (nyelvtanulók és/vagy anyanyelvi beszélők), így feltételezhetjük, hogy a kutatók alapvetően nem a kulturális beágyazottságban látják az angol anyanyelvűek és az angolul beszélő nem anyanyelvűek visszautasítási stratégiái különbözőségének okát, hanem inkább a nyelvtanulás hiányosságaiban (Robinson 1992; Sasaki 1998; Bardovi-Harlig–Hartford 1991; Gass–Houck 1999; Labov–Fanshel 1977).

Az 1993-as magyar kutatás is inkább köztesnyelvi pragmatikai irányultságú, megállapításai között számtalan, a nyelvtanításban is felhasználható jelenségekre hívja fel a figyelmet (Bándli–Maróti 1993).

Arányaiban jóval kevesebb az olyan tanulmány, amelynek írói nem az (angol)tanulás eredményességét vizsgálják, hanem például német nyelvtanulók spanyol nyelvű beszédprodukciónak (Margalef-Boada 1993), vagy angol anyanyelvű diákok spanyol nyelvhasználati szokásait (Félix-Brasdefer 2003; VonCanon 2006) vagy éppen – a megszokott irányt megfordítva – angol anyanyelvűek japán nyelvű visszautasításait (Henstock 2003).

Az alábbiakban bemutatott táblázatban is jól látható, hogy a jelentősebb tanulmányok hetven százaléka a kultúrákötés kutatását kívánja segíteni, kulturális

magyarázatot kíván adni a nyelvi eltérésekre. Az egyes személyek idegen nyelvi sikeressége mellett gazdasági és politikai jelentősége is lehet a megfelelő kommunikációs stratégiák kiválasztásának, ha az üzletemberek vagy politikusok megnyilatkozásairól esik szó (Shigeta 1974; Kinjo 1987; Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990; King–Silver 1993; Margalef-Boada 1993; Stevens 1993; Saeki–O’Keefe 1994; Chen 1996; Liao–Bresnahan 1996; Al-Shalawi 1997 stb.).

A nyelv használata során általános emberi céljaink megvalósításához nemcsak a megnyilatkozások összeállításának, felépítésének szabályait kell ismernünk, azaz nem csupán grammatikai kompetenciával kell rendelkezünk. Más tudásrendszerekkel (pl. szociális-interakciós rendszer), percepciós mechanizmusokkal, szándékossági tényezőkkel stb. is össze kell hangolnunk a birtokunkban lévő nyelvtudást ahhoz, hogy a céljainknak megfelelő nyelvi elemeket válasszuk, használjuk, azaz rendelkezünk kell pragmatikai kompetenciával is (Németh T. 2006: 426). A pragmatikai kompetencia fejlesztése, a nyelvtanulók köztesnyelvének vizsgálata a másik jelentős kérdéskör, amely a nyelvészek érdeklődését felkeltette. A tanulmányok között nem egy van, amely a gyakorlati, nyelvpedagógiai módszerek hatását igyekszik felmérni, illetve azok fejlesztéséhez akar hozzájárulni (Takahashi–Beebe 1987; Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990; Bardovi-Harlig–Hartford 1991; Ramos 1991; Ikoma–Shimura 1993; Margalef-Boada 1993 stb.).

Néhány kivételtől (Bardovi-Harlig–Hartford 1991; Gass–Houck 1999; Labov–Fanshel 1977) eltekintve, a tanulmányok készítői nem interakciók során gyűjtötték az adatokat, hanem írásban, viszonylag korlátozott formában. Dolgozatom módszertani részében erre a kérdésre részletesebben is visszatérek majd.

3. 11. táblázat

A visszautasítás beszédaktusával kapcsolatos interlingvális kutatások³⁹

adatgyűjtési módszer	a visszautasítás típusa	szerző és megjelenési év	a vizsgált nyelv	a vizsgálat célja (központi kérdése)

³⁹ A táblázatot Félix-Brasdefer 2008-as összefoglalásának felhasználásával készítettem.

• zárt szerepjáték	kérés visszaautasítása	Shigeta 1974	amerikai angol és japán	• kultúraköziség
• zárt szerepjáték	kérés és meghívás visszaautasítása	Kinjo 1987	amerikai angol és japán	• kultúraköziség
• DCT	meghívás, javaslat, kérdés és ajánlat visszaautasítása	Takahashi–Beebe 1987	amerikai angol és japán és angolul tanulók	• pragmatikai fejlődés
• DCT	meghívás, javaslat, kérdés és ajánlat visszaautasítása	Beebe–Takahashi –Uliss-Weltz 1990	amerikai angol és japán és angolul tanulók	• kultúraköziség, • köztesnyelv
• természetes adatgyűjtés	elutasítás egyetemi tanulmányi tanácsadáson	Bardovi- Harlig–Hartford 1991	amerikai angol és angolul tanulók	• tanács visszaautasítása, • köztesnyelv
• DCT	meghívás, javaslat, kérdés és ajánlat visszaautasítása	Ramos 1991	amerikai angol és puerto ricoi spanyol és angolul tanulók	• kultúraköziség, • köztesnyelv
• DCT, • szóbeli beszámoló	meghívás és kérdés visszaautasítása	Robinson 1992	angolul tanulók	• szóbeli beszámoló, • módszertan
• DCT	meghívás, javaslat, kérdés és ajánlat visszaautasítása	Lyuh 1992	amerikai angol és koreai	• kultúraköziség
• DCT	meghívás, javaslat, kérdés és ajánlat visszaautasítása	Ikoma–Shimura 1993	japán és angolul tanulók	• köztesnyelv, • pragmatikai transzfer
• DCT, • szerepjáték	meghívás, javaslat, kérdés és ajánlat visszaautasítása	Margalef-Boada 1993	német, spanyolországi spanyol, spanyol nyelvtanulók	• módszertan, • kultúraköziség, • köztesnyelv
• DCT, •	meghívás és kérdés visszaautasítása	King–Silver 1993	amerikai angol angolul tanulók	• metapragmatikai képesség fejlesztésének

telefonbeszélgetés				hatása a produkcióra
• DCT	meghívás, kérés és ajánlat visszaütasítása	Stevens 1993	amerikai angol, arab és angolul tanulók	• kultúraköziség, • kegyes hazugságok, • köztesnyelv
• DCT	üzenetek elutasítása	Saeki–O’Keefe 1994	amerikai angol és japán	• kultúraköziség
• irányított szerepjáték	kérés visszaütasítása	Morrow 1995	angol anyanyelvűek és angolul tanulók	• a pragmatikai kompetencia fejlesztése
• metapragmatikai feladat, • kérdőív	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Chen 1996	amerikai angol és angolul tanuló kínaiak	• pragmatikai kompetencia, • kultúraköziség, • köztesnyelv
• DCT	kérés visszaütasítása	Liao–Bresnahan 1996	amerikai angol és mandarin kínai	• kultúraköziség
• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Al-Shalawi 1997	amerikai angol és arab	• kultúraköziség
• szerepjáték	ajánlat és terv visszaütasítása	Cramer 1997	amerikai angol és angolul tanuló japánok	• japán visszaütasítások az üzleti kommunikációban
• szerepjáték, • szóbeli beszámoló	randevú visszaütasítása	Widjaja 1997	amerikai angol és angolul tanulók	• pragmatikai transzfer, • nyelvtanulók visszaütasítása
• DCT, • szerepjáték	meghívás és ajánlat visszaütasítása	Sasaki 1998	angolul tanulók	• módszertan, • beszélt nyelvi/írott visszaütasítás
• részleges megfigyelés, • DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Al-Issa 1998 (publ. 2003)	amerikai angol, jordániai arab és angolul tanulók	• köztesnyelv, • kultúraköziség

• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Beckers 1999	amerikai angol és német	• kultúraköziség
• DCT	kérés visszaütasítása	Bresnahan–Ohashi–Liu–Nebashi–Liao 1999	Taiwanon és Singapore-ban beszélt kínai	• dialektusközi (in)direktség
• szerepjáték	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Gass–Houck 1999	angolul tanulók	• visszaütasítási sorozatok, • pragmatikai transzfer
• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Sadler –Eröz 2001	amerikai angol és angolul tanulók	• kultúraköziség
• módosított szerepjáték (zárt szerepjáték)	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Nelson–Carson–Al Batal–El Bakary 2002	amerikai angol és egyiptomi arab	• kultúraköziség
• szerepjáték, • szóbeli beszámoló	meghívás visszaütasítása	Félix-Brasdefer 2003	amerikai angol, latin- amerikai spanyol, spanyolul tanulók	• kultúraköziség, • köztesnyelv
• DCT, • retrospektív beszámoló	meghívás, kérés és ajánlat visszaütasítása	Henstock 2003	amerikai angol, japán, japánul tanulók	• kultúraköziség, • köztesnyelv
• zárt szerepjáték	meghívás, kérés és ajánlat visszaütasítása	Bándli–Maróti 2003	magyarul tanulók (japán anyanyelvűek)	• köztesnyelv, • az értékek rangsora
• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaütasítása	Kwon 2004	koreai és amerikai angol	• kultúraköziség
• szerepjáték	kérés visszaütasítása	VonCanon 2006	spanyolországi spanyol, amerikai angol és spanyolul tanulók	• kultúraköziség, • köztesnyelv
• DCT,	javaslat, kérés és meghívás	Félix-Brasdefer	amerikai angol,	• kultúraköziség

• retrospektív beszámoló, • szerepjáték + szóbeli beszámoló	visszaautasítása	2008	mexikói spanyol	
• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaautasítása	Chang 2009	mandarin, anyanyelvi amerikai	• pragmatikai transzfer
• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaautasítása	Allami–Naeimi 2011	perzsa, angolul tanuló perzsa, amerikai angol	• kultúraköziség, • köztesnyelv
• szerepjáték + szóbeli beszámoló	kérés visszaautasítása	Lee 2013	angolul tanuló koreai diákok	• társadalmi tényezők hatása
• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszaautasítása	Aliakbari–Changizi 2012	perzsa és kurd anyanyelvi beszélők	• kultúraköziség, • társadalmi tényezők hatása

3. 11. 1. A jelentősebb interlingvális tanulmányok eredményei

Takahashi és Beebe (1986) kimutatták, hogy számtalan különbség van az amerikai és a japán visszaautasítások között. A japánok több sajnálatkifejezést használtak a magasabb státuszúakkal, kevesebbet az alacsonyabb státuszúakkal szemben. A visszaautasítást bocsánatkéréssel kezdték vagy sajnálkozással, és rögtön azt követően mentséget adtak elő. A mentségek gyakran kevésbé voltak egyediek, személyesek, mint az amerikai mentségek, és általánosságban is jóval formálisabbak voltak. Takahashiék az amerikai formulákkal kapcsolatban azt találták, hogy a vizsgált személyek majdnem mindig pozitív véleménnyel kezdték visszaautasításukat („*Szeretnék, de ...*”), aztán sajnálatuknak adtak hangot. Harmadik lépésként mentegetőztek.

A legismertebb, amely elsősorban az elutasítástípusok osztályozását tűzte ki céljául, a Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz szerzőhármas által végzett vizsgálat volt, amelynek során 20 angolul tanuló japán hallgató visszaautasításait vetették össze 20 amerikaiéval és egy 20 főből álló japán kontrollcsoportéval 12 szituációban (3 kérés, 3 meghívás, 3 kínálás, 3

javaslat). A kapott válaszokat az elutasítás illokúciós erejének a propozicionális tartalomban való megjelenése szerint osztályozták, majd a visszautasítás direktségének foka szerint állították sorrendbe őket. Részben felhasználták tehát a kérések osztályozásakor a Blum-Kulka és Olshtain által vázolt szempontokat (Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1989). Három területen tértek el a japán és amerikai visszautasítások: a szemantikai formák sorrendjében, a szemantikai formák használatának gyakoriságában és a megnyilatkozások tartalmában. Érdekes megfigyelésük volt, hogy noha az angolul tanuló diákok éppen úgy használtak egy bizonyos szemantikai formát, mint amerikai kortársaik, a megnyilatkozások tartalma merőben más volt. Az amerikai válaszadók inkább egyéni magyarázatokat alkalmaztak, a japánok azonban az anyanyelvi beszélő számára akár semmitmondónak is minősíthető, általános kifogásokat.

Bardovi-Harlig és Hartford angol anyanyelvű és angolul beszélő nem angol anyanyelvű diákok visszautasításait vizsgálta egyetemi tanulmányi tanácsadás keretében: az adatalközlőknek a tanácsadó javaslatát kellett visszautasítaniuk (bizonyos tárgyak felvételét akarván elkerülni). Hangfelvételeket elemezve kategorizálták a kapott válaszokat. A leggyakrabban mindkét csoport az ok/magyarázat szemantikai stratégiát választotta, ám az anyanyelvi csoport következő leggyakoribb módszere az alternatíva ajánlása volt, míg a nem anyanyelvi diákok az elkerülést választották. Vizsgálták a magyarázatok tartalmát is, és azt találták, hogy az angolt idegen nyelvként beszélők jóval változatosabb kifogásokkal éltek, mint az anyanyelvi beszélők. Ezek között nem volt ritka az adott kultúrában elfogadhatatlan indok sem, mint például *Azt a tanárt nem szeretem. Túl nehéz az az óra.* (Bardovi-Harlig–Hartford 1991).

Ikoma és Shimura vizsgálatuk során megállapították, hogy a japánok anyanyelvükön beszélve jóval kevesebb direkt visszautasítási formát használnak, mint az amerikaiak hasonló helyzetben (Ikoma–Shimura 1993). Egy új visszautasítási stratégiát is regisztrálni tudtak. Vizsgálati eredményeik azt mutatták, hogy a japánok gyakran befejezetlenül hagyták mondanivalójukat annak érdekében, hogy ne kelljen kimondaniuk a visszautasítást közvetlenül kifejező szavakat (*Mou Xsan ni kashicyattete... 'Már kölcsönadtam X úrnak, és ...'*). A leginkább használt befejezetlen visszautasítási szerkezet a következő volt: indok/magyarázat + befejezetlen visszautasítás (61%-ban a visszautasítási sorozat végén).

Chen angolul tanuló kínai diákok és amerikai angolt beszélő társaik visszautasításra használt stratégiakészletét vizsgálta (meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszautasítása esetén). Mindkét csoportra jellemző volt a direkt visszautasítás (*Nem.*), a nyelvi háttérüktől függetlenül. Az amerikai beszélőkre jellemző sajnálatkifejezés azonban általában elmaradt a kínai anyanyelvű adatközlőknél, ami egészen nyilvánvalóan ahhoz vezethet, hogy kedvezőtlenül ítélik meg őket (Chen 1996). Az általa alkalmazott metapragmatikai feladat volt hivatott a diákok pragmatikai kompetenciáját is bevonni a vizsgálat folyamatába. A kérdőíves stratégiákat értékelő vizsgálat sok szempontból megkérdőjelezhető, ám a köztesnyelvi kutatás és kompetenciafejlesztés során nem elhanyagolható a jelentősége.

A Liao – Bresnahan szerzőpáros is amerikai angol és kínai (mandarin) nyelvet beszélő csoportokat vizsgált. Azt feltételezték, hogy az amerikai társadalommal ellentétben kollektív orientációjának (Hofstede 1991) tartott kínai társadalomban élő adatközlők stratégiaválasztását egészen más társadalmi faktorok befolyásolják majd, mint a másik kontinensen élő kontrollcsoportét. Kimutatták, hogy bár egyforma gyakran jelenik meg a mentegetőzés a két nyelven megfogalmazott válaszokban, a közösségi szemlélet abban nyilvánul meg, hogy a kínai adatközlők a legkevésbé a családtag kérését tudják visszautasítani. Az amerikaiak ezzel szemben a barát kérését fontosabbnak tartják családtagjaik kérésénél, azt jóval ritkábban utasítják vissza.

A kínaiak kollektívizmusa oda vezet, hogy amikor vissza akarnak utasítani valamit, akkor általában nem merik pozitív véleményüket kifejezni. Attól tartanak, hogy ha pozitív véleményüknek adnának hangot, akkor az arra kötelezné őket, hogy annak megfelelően viselkedjenek (elfogadjanak). A kínaiak nem leckéztetik meg a velük egykorút, az amerikaiak, ha nekik van igazuk, akkor nem késlekednek a másikat kioktatni. Egészen más okokat sorakoztatnak fel kifogásként a különböző kultúrákból érkezők. A kínaiak általánosságokat tartalmazó, bizonytalan indoklással élnek, bár szignifikánsan több kínai választ egyedi okot egy magasabb státuszban levő visszautasítására (Liao–Bresnahan 1996).

A Susan M. Gass és Noël Houck által végzett kutatások nem anyanyelvi beszélők (angolul tanuló japán diákok) visszautasítási helyzetben tanúsított verbális és nem verbális viselkedését igyekeztek feltárni. Szemléletük újdonsága az volt, hogy nemcsak az egyedi visszautasítási stratégiákkal, hanem az ún. visszautasítási sorozatok tulajdonságainak

feltárásával is teljesebbé tették ismereteinket a beszédaktussal kapcsolatban (Gass–Houck 1999).

A Bándli–Maróti szerzőpáros 19-23 éves japán egyetemisták magyar nyelvű visszautasításait vizsgálta. A diákoknak az volt a feladatuk, hogy a mesterségesen (a DCT mintájára) létrehozott szituációkban annak a kommunikáló félnek a helyébe lépjenek, aki a visszautasítás beszédaktusát végrehajtja (Bándli–Maróti 2003). A japán diákok összességében meglehetősen indirektek voltak. A **magyarázkodás** csak direkt elutasító formákkal kombinálva jelentkezett (*Sajnos, de nem tudok, mert megyek a szüleimhez. Bocsánat, nem lehet menni, ma nincs időm.*), ami eltér a magyar beszédszokásoktól (a magyarok gyakran használják másik elutasító forma nélkül, önmagában is a magyarázatot az elutasítás illokúciójának megjelenítésére (Szili 2002: 208, 209). Látványos a különbség a magyarok által viszonylag ritkán használt **látszólagos elfogadás** stratégia használatában. A japán diákok folyamatosan biztosítják partnerüket arról, hogy szándékukban áll a kérés teljesítése, még akkor is, ha a külső körülmények ezt lehetetlenné teszik. (*Nagyon köszönöm, nagyon akarom nézni az operátot, de..., nagyon sajnós, ma este mennem kell szüleimhez!; Bocs, ma este sok dolgom van. Nagyon akarok, de nem tudok. Máskor megint hívj meg, jó?*)

Az eddigi magyar nyelvi kutatások nem közölnek adatokat az elutasítás és a többi beszédaktus kapcsolatáról, bár a kezdeményező aktus jellege befolyásolja a válaszokat. A kínálást és a meghívást majdnem mindenkinek (barát, csoporttárs, barát mamája, tanár, operaénekes) megköszönték a japán diákok. A magyar anyanyelvű beszélők is valószínűleg hasonlóképpen járnának el, ha megkínálják őket, ám a moziba invitálás esetében furcsa lenne a *Köszönöm, de nem tudok elmenni.* kijelentés, ezért (is) érdemes feltérképezni a beszédaktusok kapcsolódási lehetőségeit.

Felix-Brasdefer könyve a kultúraközi pragmatika fontos kötete, mert elsőként foglalkozik a mexikói spanyol anyanyelvűekkel. Elsősorban az indirektség szempontjából térképezi fel a vizsgált beszélőközösség udvariasságfelfogását 2008-as könyvében (Félix-Brasdefer 2008). A leggyakoribb kutatási módszerek (DCT kérdőív és a szerepjáték) egyikét részben átalakítva, részben kiegészítve egy szerepjáték–szóbeli beszámoló kombinációt hozott létre a beszélt nyelvi adatok hatékony vizsgálatára. Az adatok összehasonlításakor kiderült, hogy a mexikói és az amerikai adatközlők leggyakrabban visszautasításuk okát/magyarázatát használják stratégiaként, ezen kívül éltek még a direkt

visszaautasító formákkal, illetve használták a látszólagos elfogadást is. Az amerikaiak általában inkább alternatívát ajánlottak és további információt kértek, a mexikóiak a visszaautasítás különböző enyhített változatait használták, és határozatlan választ adtak. A több beszélőlépésben zajló interakciók során a mexikóiak ragaszkodtak eredeti kérdésükhöz és kitérő válaszokat adtak, az amerikaiak viszont hasonló helyzetben a visszaautasítást követően újabb és újabb kompromisszumokat kerestek. Az amerikaiak esetében világos volt a beszélgetés végkimenetele, a mexikóiaknál a hallgató folyamatos értékelési munkájára volt szükség, hogy értelmezze a válaszokban megjelenő udvariasságot, kétértelműséget és így a beszélői szándékot.

3. 11. 2. Az interkulturális kommunikáció vizsgálata

A különböző nyelvi viselkedésmódok összehasonlítása segítséget jelent a nyelvoktatás számára, hiszen a köztesnyelvi beszédcselekvések kutatási eredményeit folyamatosan felhasználja, beépíti a tananyagokba. A sok egyéb között például a részleges nyelvi egyezőségek általánosítása vagy a grammatikai különbségek okozta pragmalingvisztikai hibák mellett a kultúrák közötti kommunikációban az ún. szociopragmatikai hibák jelezhetik az eltérő kulturális háttértudásból fakadó helytelen választást (Thomas 1983).

Az interkulturális kommunikáció kutatóinak nézőpontja szerint az egyes nyelvhasználati módok összetett társadalmi jelenségek, sőt közösségekre jellemző tulajdonságok megjelenítői is lehetnek. Leech például az értékek kultúránként eltérő rangsorát feltételezi, amelyek egy társadalmon belül kimondatlanul is befolyásolják nyelvi magatartásunkat (Leech 1983). Nem a nyelvtanulónak nyújtott segítség, hanem a jelenségek kulturális hátterének, magyarázó elveinek feltárása vezérli őket, ahogyan Földes Csaba 2007-ben megjelent interkulturális nyelvészettel kapcsolatos problémavázlatában írja: „Lényegében tehát arról van szó, hogy metaszinten nyomatékosabban figyelembe vesszük a nyelvészeti tevékenység kultúra általi meghatározottságát azért, hogy (a tárgyszinten) kiegészítsük a nyelvvel mint kulturális jelenséggel történő foglalkozást (mind a rendszer, mind a nyelvhasználat és a funkció tekintetében) a „saját kultúra” és az „idegen kultúra” perspektívájával és kölcsönhatásuk sokrétűségét értéknek tekintjük.” Hozzáteszi, hogy a törekvést nehezíti, hogy „ma még feltűnően sok a homályos, bizonytalan és kiforratlan megfogalmazás” (Földes 2007: 21). Małgorzata Suszczyńska a magyar

jóvátevési beszédaktusokkal foglalkozó kutatásainak eredményeit összegezve jegyzi meg, hogy a beszédaktusokra irányuló adatgyűjtési technikáink közé fel kellene vennünk az etnográfiai adatokra vonatkozó gyűjtéseket is, hogy tisztázzuk a nyelvi viselkedés és a kulturális feltevések közötti összefüggéseket „a valós hétköznapi viselkedés és a saját tetteinkre vonatkozó percepcióink és interpretációink mélyebb megismeréséhez” (Suszczyńska 2003: 289).

A pragmatikai vizsgálatok során többen is felhívták már a figyelmet arra, hogy például a beszédaktusok angol nyelvű beszélgetési stratégiákkal foglalkozó szakirodalmában általában úgy tüntetik fel a társalgást szervező szabályokat, mintha azok a „természetes logika” megjelenülései lennének (Gordon-Lakoff 1975) vagy az univerzális „konverzációs logika” (Grice 1975) vagy univerzális udvariassági szabályok (Searle 1975) – mindezek azonban erőteljesen etnocentrikus meghatározások (Wierzbicka 2003: 59), ezért csak több nyelvre is kiterjedő, széles körű empirikus vizsgálatok eredményeként lehet általános érvényű szabályokat megfogalmazni.

Nagy szükség van tehát a beszédaktusokkal foglalkozó empirikus kutatásokra a magyar nyelvhasználati szokások felderítésére, hiszen ez lehet a későbbi összehasonlító vizsgálatok alapja is. Ezért döntöttem úgy, hogy korábbi, nyelvtanulással összefüggő, a beszédaktusokat is érintő kulturális transzferekkel kapcsolatos kutatásaimat (Bándli–Maróti 2003; Maróti 2003) kiegészítve igyekszem a magyarországi beszélőközösség nyelvhasználati szokásait minél pontosabban feltárni.

Azért fontos felderíteni a nyelvhasználati különbségeket, hogy azokat felmérve a beszélgetési stratégiákat tárgyalva ne vádolhassák az esetleg más adatok hiányában tulajdonképpen saját kultúrájukat általánosként leíró nyelvészeket

3. 12. Az intralingvális kutatások

Az egy nyelvet használók visszautasításainak vizsgálata is az összehasonlítást, összehasonlíthatóságot szolgálja. A szemlélet inkább az adott kultúrába érkező idegenek számára nyújthat segítséget (anyanyelvi kultúrájuktól függetlenül), és adatokat szolgáltat az általános elméletek megalkotói számára. Az egyik legelső ilyen intralingvális tanulmány írója, Ueda (1974) bemutatta, hogy a japánok a direktséget kerülő stratégiáik ellenére ugyanúgy visszautasítanak bizonyos kéréseket, meghívásokat stb., mint a más nyelvet beszélők, bár az idegenek nem minden esetben veszik ezt észre. Az írás megszületésének

egyik célja is az volt, hogy hozzásegítse a külföldieket az üzenetek valódi tartalmának dekódolásához a japánokkal folytatott beszélgetéseikben.

Egy adott kultúra vizsgálata és nyelvhasználati szabályrendszerének leírása soha nem légüres térben történik, a háttérben – még ha csak a kutató személyes ismeretei, szakirodalmi tájékozottsága formájában is – természetes módon jelen van a többi kultúrához, beszélőközösséghez való viszonyítás szempontja.

3. 12. táblázat

A visszautasítás beszédaktusával kapcsolatos intralingvális kutatások⁴⁰

adatgyűjtési módszer	a visszautasítás típusa	szerző és megjelenési év	a vizsgált nyelv	a vizsgálat célja (központi kérdése)
<ul style="list-style-type: none"> • megérzés (intuíció)/természetes adat, • párbeszédes kérdőív 	kérés visszautasítása	Ueda 1974	japán	<ul style="list-style-type: none"> • a japánok csendet elkerülő viselkedése, • homályosság
<ul style="list-style-type: none"> • természetes/megfigyeléssel gyűjtött adat, • szerepjáték 	kérés visszautasítása	Smith 1975	amerikai angol	<ul style="list-style-type: none"> • felelősség visszautasítása, öntudatosság
<ul style="list-style-type: none"> • természetes/terápiás párbeszéd 	kérés visszautasítása	Labov–Fanshel 1977	amerikai angol	<ul style="list-style-type: none"> • visszautasítási sorozatok
<ul style="list-style-type: none"> • természetes adatgyűjtés 	kérés elutasítása	Wootton 1981	skót angol	<ul style="list-style-type: none"> • szülő-gyerek interakció
<ul style="list-style-type: none"> • többválasztásos kérdőív 	kérés visszautasítása	Moriyama 1990	japán	<ul style="list-style-type: none"> • visszautasítási minták, • nemi különbségek
<ul style="list-style-type: none"> • DCT 	meghívás és kérés visszautasítása	Tickle 1991	japán	<ul style="list-style-type: none"> • japán visszautasítás üzleti kommunikáció során

⁴⁰ ⁴⁰ A táblázatot Félix-Brasdefer 2008-as összefoglalásának felhasználásával készítettem.

• szerepjáték	meghívás visszautasítása	García 1992	perui spanyol	• perui stratégiák meghívás visszautasítására – egyenrangúak között
• interjú, • résztvevő megfigyelés, • metapragmatikai kérdőív, • DCT, • RCW (Realistic Conversation Writing)	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszautasítása	Liao 1994	kínai (mandarin)	• kínai visszautasítási stratégiák, • gyerekek pragmatikai kompetenciája
• DCT	meghívás, javaslat, kérés és ajánlat visszautasítása	Chen–Ye–Zhang 1995	kínai (mandarin)	• kínai visszautasítási stratégiák, • társadalmi státusz
• természetes adatgyűjtés	meghívás és ajánlat visszautasítása	Hussein 1995	arab	• indirekt visszautasítás az arab nyelvben
• természetes adatgyűjtés telefonon	meghívás és kérdés visszautasítása	Laohaburanakit 1995	japán	• autentikus visszautasítások, • japán nyelvkönyvek
• DCT, • telefonbeszélgetés	kérés visszautasítása	Beebe–Cummings 1996	amerikai angol	• módszertan, • angol visszautasítás
• DCT	kérés visszautasítása	Kitao 1996	brit angol	• preferencia
• szerepjáték, • DCT	meghívás és kérdés visszautasítása	Kodama 1996	japán	• módszertan, • japán visszautasítás
• természetes adatgyűjtés (feljegyzéses)	ajánlat visszautasítása	Frescura 1997	olasz	• az olasz visszautasítások néprajza

• DCT, • választásos feladat	kérés visszautasítása	Smith 1998	amerikai angol	• szituációs változatok
• szerepjáték	meghívás udvarias visszautasítása	Garcia 1999	venezuelai spanyol	• társadalmi különbségek az udvariasságban
• DCT	meghívás és kérdés visszautasítása	Iwata 1999	japán	• japán visszautasítás, • férfi-női különbségek
• szóbeli döntéshozatal feladat	szavak elutasítása	Blewitt–Golinkoff–Alioto 2000	amerikai angol	• totyogók visszautasítása, • szavak visszautasítása
• írott és szóbeli DCT, • szerepjáték, • természetes adatgyűjtés	kérés visszautasítása	Turnbull 2001	kanadai angol	• módszertan, • státuszbeli feltételek
• szerepjáték	meghívás, javaslat, kérdés és ajánlat visszautasítása	Furumura 2002	japán	• japán visszautasítások, • státuszbeli különbségek
• DCT	kérés, meghívás, javaslat és ajánlat visszautasítása	Szili 2002	magyar	• státuszbeli különbségek
• telefonos szerepjáték	kérés visszautasítása	Goldbeck 2006	amerikai angol (gyerekek)	• gyerekek visszautasítása, • a kirovói hatás
• megfigyelés (részben strukturált interjúk)	iskolai visszautasítás	Torrens Salemi 2006	amerikai angol	• iskolai visszautasítások észlelése
• természetes adatgyűjtés	kérés visszautasítása	Schrader-Kniffki 2007	zapoték (mexikói)	• interkulturális kommunikáció, • a csend

• TV-sorozatok elemzése	kérés, ajánlat, meghívás és javaslat visszautasítása	Yang 2008	kínai	• az interkulturális kommunikáció félreértéseinek elkerülése
----------------------------	---	-----------	-------	---

3. 12. 1. A jelentősebb intralingvális tanulmányok eredményei

Ueda empirikus kutatási adatokat is felhasználó tanulmánya az első, amely elindította a visszautasítási stratégiák összegyűjtését, bár célja ekkor még elsősorban a gyakorlatban használható információk csokorba szedése volt. A társadalmi különbségeket, a főnök-beosztott viszonyban lehetséges kommunikációt állította a középpontba. Ha egy fiatalabb beosztott szó szerint *nem*-et mond főnökének, akkor önzőnek és barátságtalannak tartják majd, ami erősen veszélybe sodorhatja előrejutását a munkahelyén. Csak a kérés teljesítése fogadható el, ezért *nem* is jelenik meg a direkt *nem* a válaszok között. A homályos, bizonytalan visszautasítást vagy az *igenként* és *nemként* is értelmezhető japán kifejezést használhatják ilyen esetekben. A csendben maradás az az eszköz, ami a nyugati kultúrákban elfogadhatatlan lenne, ám a japán társadalom elfogadja és elutasításként dekódolja. A nyugatiak számára érthetetlen visszautasítási konstrukció (elfogadás+mentegetőzés+bocsánatkérés) értelmezése a gyakorlat szempontjából nagyon fontos, hiszen a más kultúrából érkező, esetleg csak felszínesen figyelő hallgató akár azt is hiheti, hogy kérés teljesíteni fogják (Ueda 1974).

Labov és Fanshel terápiás párbeszédok elemzésével próbálta a beszélgetések szerkezetét leírni. Az általuk használt angol nyelvi anyagban megjelent a visszautasítás beszédaktusa is, így tanulmányuk az egyik első intralingvális munka ebben a témakörben. Adatgyűjtési módszerükből (természetes beszélt nyelvi adatokról van szó) is következik a visszautasítás beszédaktusának komplex szemlélete: a visszautasítás szerintük nem egyetlen megnyilatkozásban valósul meg, hanem a kontextusban kibomló többlépcsős választaktusként (Labov–Fanshel 1977) jelenik meg.

García perui spanyol anyanyelvű beszélők barátjuk meghívására adott negatív tartalmú válaszát tanulmányozta (García 1992, idézi Félix-Brasdefer 2008: 68). A szerepjáték során gyűjtött adatok alapján arra a következtetésre jutott, hogy két lépcsőben történt meg az elutasítás: a meghívás-elutasítás szomszédsági párt követően megismételt meghívás-válasz beszédlépésekben. Az első szakaszban a beszélők inkább a tisztelettel kapcsolatos udvariassági formákat használtak a fő elemben, a másodikban inkább a szolidaritással kapcsolatos udvariasság eszközeivel éltek. García szerint a meghívás megismétlése nem tekinthető különálló beszédaktusnak, mivel nemcsak egy lehetséges udvarias gesztus, hanem kifejezetten elvárt cselekvés a meghívó fél részéről.

Ha nem igyekezne legalább még egyszer meggyőzni vonakodó beszédpartnerét arról, hogy fogadja el meghívását, akkor a közösségi normák szerint komolytalannak, felszínesnek vagy akár őszintétlennek is minősülne eredeti szándéka.

Liao (1994) 1000 felnőtt és – ami ritkaságszámba megy – 500 gyerek pragmatikai kompetenciáját és visszautasítási szokásait vizsgálta változatos módszerekkel. A DCT-n kívül interjúkkal, résztvevő megfigyeléssel, Rubin kategóriáinak értékelésével és egy általa kitalált módszerrel, a párbeszédírással (RCW - Realistic Conversation Writing) nyerte adatait. Arra a megállapításra jutott, hogy bár a gyűjtött anyagban az univerzálisnak tekinthető visszautasítási stratégiák jelennek meg, azok tartalma eltért az általánosságban leírtaktól.

Chen, Ye és Zhang 1995-ös tanulmányukban egy adott beszélőközösség kultúrában gyökerező beszélgetési szokásait mérte fel. 100 kínai anyanyelvű adatközlőt vizsgáltak (DCT-módszerrel), hogy megállapíthassák, melyik is a leggyakrabban használt formula. A visszautasítások esetében létrehozták az ún. rituális (pusztán udvariasságból történő) visszautasítás kategóriát, amit sem a kezdeményező, sem a végrehajtó fél nem tekint végleges lépésnek. Sokban hasonlít ez a gesztus a késleltetéshez, azt azonban nem szabad elfelejtenünk, hogy a beszédaktus-sorozatok utolsó lépése az elfogadás ezekben az esetekben. A vizsgálatok alapján felrajzolható kép eltér a nyugati kultúrákban megszokottól: az adatközlők valódi elutasításkor leginkább a magyarázat stratégiáját alkalmazták, de alternatíva ajánlásával ötvözve. Indokaik felvonultatásával az arcfenyegtetést csökkentették, egy másik lehetséges megoldás felvázolásával a konfrontációt igyekeztek elkerülni.

Magyarországon 1999-ben az ELTE Központi Magyar Nyelvi Lektorátusán Szili Katalin vezetésével indult az első, a magyar beszédaktusok jellemzőit, használatát vizsgáló kutatás. Idáig a kérdés, visszautasítás, bocsánatkérés, bókra adott válasz, jóvátételi munka, egyet nem értés intralingvális, pragmatikai szempontú elemzése készült el (Szili 2002a, 2002b, 2003, 2004a; Suszczyńska 2003; Bándli 2011), de évente gyarapodik a pragmatikai szempontú munkák száma, amelyek a szövegtan vagy a diskurzuselemzés klasszikus eszközeit egészítik ki ezzel a nézőponttal. Ezeket különböző interlingvális kutatások egészítik ki (Bándli–Maróti 2003; Maróti 2003). A magyarországi körülmények között megvalósítható módszerek közül az összevethetőség érdekében a CCSARP során kidolgozott DCT, azaz nyílt végű kérdőív használata mellett döntöttek a szerzők ;Szili

2002a, 2002b, 2002c, Bándli–Maróti 2003; Suszczyńska 2003; Pap 2011). Szóbeli gyűjtésre ritkábban került sor a módszer nehézsége miatt, de találunk erre is példát a magyar szakirodalomban: szerepjátékra (Maróti 2004a, 2004b; Máslainé 2008; Bándli 2013) és élő beszéd felvételére is (Koczogh 2012).

A Szili Katalin által végzett magyar nyelvi kutatás a CCSARP⁴¹ kérdőíves módszerét követte (Szili 2002). A megadott szituációk a nemzetközi programban alkalmazott kérdőíven szereplők közül kerültek kiválasztásra, azonban a vizsgálatvezető figyelembe vette a magyar kultúra sajátos vonásait, és azokhoz igazította a feladatokat. Ebben a kutatásban – a nemzetközi programhoz képest – nagyobb hangsúlyt kap a szociokulturális aspektus: az adatközlőknek horizontálisan és vertikálisan is differenciáltabb társadalmi kontextusban kellett megnyilvánulniuk (barát, csoporttárs, idegen, barát édesanyja, szomszéd voltak az elképzelt partnerek). A visszautasítást modelláló helyzetekben (7 szituációban) 100 felnőtt és 120 gimnazista vett részt.

A kapott eredményekből megállapítható, hogy a magyarok három formát használtak előszeretettel. A magyarázat, a tagadás és a sajnálatkifejezés szinte mindig alkalmazható, ha nem akarunk elfogadni egy meghívást vagy teljesíteni egy kérést; méghozzá együttesen alkalmazott stratégiaként (stratégiaegyüttesként). A minőségi elemzés során, az enyhítők és a kötőelemek vizsgálatakor bebizonyosodott, hogy nemcsak a társadalmi távolság és a tekintély befolyásolja a magyar adatközlők nyelvi viselkedését. Kimutathatók voltak a kérés nagysága és jogossága, vagyis a szituáció megítélését meghatározó belső környezeti tényezők szerinti eltérések is.

Szili Katalin az adatok elemzését követően szükségesnek tartaná az ún. járulékos beszédaktusok – a visszautasítást megelőző vagy azt követő másik beszédaktus (köszönet, bók, bocsánatkérés) – vizsgálatát is, hogy pontosabban meghatározhatóvá váljék, hogyan is mondunk nemet magyarul (Szili 2002b: 214). Ezzel a megállapítással ismét a beszédaktus kontextusának – esetleg határainak – kérdése kerül a középpontba, és ez az a problémakör, amelyre többször is vissza kívánok térni a kutatási eredményeim elemzése során.

⁴¹ Azaz Cross-Cultural Study of Speech-Act Realization Patterns. A Blum-Kulka és Olshtain vezette átfogó kutatáshoz kidolgozott vizsgálati szempontok alapján (Blum-Kulka–Olshtain 1984).

4. Módszertani útkeresés

A visszautasítás magyar nyelvhasználati jellemzőit először Szili Katalin 2002-es publikációja írta le. Ő diskurzuskiegészítő kérdőíves módszerrel gyűjtött adatokat elemzett, csakúgy, mint a vele szinte egy időben születő interlingvális tanulmányok (Bándli–Maróti 2003). A saját vizsgálataim során felmerülő nehézségek indítottak arra, hogy több szempontból is foglalkozzam a beszédaktusok kutatásának lehetséges módszereivel (különös tekintettel az elutasításra). A szakirodalom tanulmányozása mellett vizsgálatokat is végeztem annak felderítésére, hogy kutatási területemen mely módszert (módszereket) tudnám leginkább felhasználni. A módszertani útkeresés során először hangsúlyozottan foglalkozom az empirikus pragmatikai vizsgálatok módszertani kérdéseivel, azon belül is az írásbeli és a szóbeli gyűjtés közötti különbséggel kapcsolatos aggályokkal, majd a szóbeli adatgyűjtés egy speciális esetét írom le egy, a valóshoz nagyban hasonlító beszédhelyzetben. Saját kutatásaim eredményeinek bemutatásától azt remélem, hogy segítenek majd a későbbi vizsgálat tervezésekor.

Mivel a beszélt nyelvi vizsgálatokkal kapcsolatban időről időre felmerül a szóbeli vagy írásos adatgyűjtés dilemmája, ezért álljon itt a fejezet elején néhány, a gyűjtés módjával kapcsolatos kérdések közül:

- Lehet-e beszélt nyelvi adatokat írásos kérdőíveken gyűjteni?
- A nyert adatokból levonhatók-e következtetések a beszélt nyelvre vonatkozóan?
- Milyen írott kérdőívvel lehet legjobban beszédhelyzeteket modellálni?
- Milyen tényezők befolyásolják a válaszadót egy írásbeli szituáció során?
- Mi az, amit megállapíthatunk az így nyert adatokból?
- Melyek azok a részletek, körülmények, amelyekről csak más vizsgálatokkal szerezhetünk információt?
- Miben különböznek a szóbeli és írásbeli módszerrel gyűjtött adatok?

Természetesen nem vállalkozhatom arra, hogy megválaszoljam a beszélt nyelvi viselkedéssel kapcsolatos kutatások összes kérdését (köztük a fent említettek

mindegyikét), csupán az a szándékom, hogy a vizsgálati módszerek összehasonlító elemzésével nyert tapasztalataimat felhasználva válasszam ki a visszautasítás leírásának legalkalmasabb módszerét. A vizsgálati módszerek érzékenységeinek felderítése a nyelvi viselkedési szabályok kulturális meghatározottsága miatt is indokolt egy adott beszélőközösségben, tudnunk kell ugyanis, hogy ugyanannak a csoportnak milyen mértékben hasonlít az írott kérdőíveken adott válaszainak direktsége a közvetlen, beszélt nyelvi válaszaikhoz. A nyelvhasználatot a társas interakcióban több tényező határozza meg egyszerre, s ma még nem teljesen világos, pontosan melyek ezek, s hogyan kapcsolódnak egymáshoz. A pragmatikai vizsgálatok csak lépésről lépésre tárhatják fel az összefüggéseket, s ezek ismeretében illeszthetjük egymáshoz a mozaik darabjait. Minél jobban sikerül a vizsgált terület sajátosságaihoz leginkább illő módszert kiválasztani, annál világosabban rajzolódnak ki a nyelvhasználati szabályok.

4. 1. Kutatási módszerek a beszédaktus-vizsgálatokban

Mivel a beszédaktus-kutatások irodalma ma már több mint három évtizedre tekint vissza, amelynek során mind a feldolgozási módszerek, mind a feltett kérdések, választott vizsgálati aspektusok komoly változásokon mentek keresztül, célszerűnek tűnik rövid áttekintést nyújtani fejlődésének történetéről.

4. 1. 1. Az empirikus pragmatikai vizsgálatok során felmerülő általános kérdések

A pragmatikai kutatások beszédaktusokkal foglalkozó ágában eleinte alapkutatásokat folytattak, azt vizsgálták, hogyan jelennek meg bizonyos beszédaktusok a nyelvben. A beszédaktusok analízisének a segítségével megérthetjük, hogy egy bizonyos cselekedet (például a panaszkodás) hogyan valósul meg az anyanyelvi beszélők körében (Wolfson–Judd 1983; Kasper 1984; Blum-Kulka–Ohlstein 1984). A szóhasználaton, a nyelvtani formák választásán túl azt is megtudhatjuk, hogy milyen szituációkban élünk egyáltalán az adott beszédcselekvéssel, befolyásolja-e interakciónkat a beszédpartnerünk társadalmi pozíciója, életkora, neme vagy a köztünk lévő társadalmi távolság. Az

intralingvális kutatások számat adhatnak egy jelenség, nyelvi viselkedési forma gyakoriságáról, s ebből következően alkalmasak arra, hogy feltárják egy beszélőközösség nyelvállapotának jellemzőit. A nyelvészeti pragmatikai kutatások így a társadalomtudományok számára is felhasználható adatokkal szolgálnak.

A nyelvoktatás-módszertani szempontok érvényesítése, a gyakorlati alkalmazhatóság igénye hívta életre a nyelvtanulók célnyelvi tudásának, köztesnyelvének (interlanguage) az anyanyelvi beszélők nyelvi viselkedésével való összehasonlítását (Dechert–Raupach 1980; Ventola 1983; Eisenstein–Bodman 1988) és a köztesnyelvi kutatásokat. Olyan nélkülözhetetlen megállapítások születtek e vizsgálati területen az anyanyelv és az éppen tanult nyelv közötti nyelvállapotról, a köztesnyelvről, amelyek nagyban segítették a pragmatikai kompetencia mibenlétének, fontosságának megértését. A kommunikatív nyelvoktatás tűzte zászlajára az idegen nyelvi szóbeli és írásbeli kifejezőkészség fejlesztését, a kommunikatív kompetencia kialakítását, amely készség birtokában a nyelvtanuló alkalmassá válik gondolatainak, érzéseinek, szándékainak megfelelő nyelvi formába való öntésére. Emellett felismeri azt is, hogy megnyilatkozásának megformálásakor az interakció másik résztvevőjének reakcióit is számításba kell vennie. Minderre csak akkor válik képessé, ha pragmatikai kompetenciával is bír, ugyanis csak a hallgató, a befogadó fél nyelvi elvárásainak megfelelő üzenet váltja ki a beszélő által tervezett hatást. Az üzenet küldőjének tehát szándéka sikeres megértéséhez az adott nyelv használati szabályait is el kell sajátítania.⁴²

A különböző kultúrák rendszerbe foglalt nyelvi szokásaira vonatkozó megállapítások nemcsak a nyelvtanulási folyamat szempontjából bírnak jelentőséggel, az **interkulturális kommunikáció** kutatása segítheti interetnikai konfliktusok megoldását

⁴² Bańcerowski a pragmatikai kompetenciát a kommunikatív kompetencia részének tartja, amely a nyelvi jelenségek minden területén külön-külön is jelen van (például a célnyelvi beszélőközösség számára elfogadható szóválasztásban, a felhasználandó nyelvtani forma megválasztásában, de a metanyelvi, para- és extralingvisztikai elemek helyes kódolását/dekódolását is tartalmazza) (Bańcerowski 1994: 286). Ezzel szemben Németh T. Enikő jóval átfogóbb képességként definiálja a pragmatikai kompetenciát. Szerinte a grammatikai kompetencia biztosította nyelvtudásunkat hangolja össze más tudásrendszerekkel (pl. szociális-interakciós rendszerekkel), percepciós mechanizmusokkal, szándékossági tényezőkkel stb.: így tesz képessé minket a céljainknak megfelelő kommunikációra (Németh T. 2006: 426). A két meghatározás közül érdemes inkább az utóbbit választani, mivel sokkal inkább rávilágít a kompetencia rendszerszerűségére, mint a korábbi, tartalmi elemek kiválasztásával operáló meghatározás.

is. Megtörténhet, hogy egy kölcsönös félreértésnek (amikor az idegen nyelven elhangzó megnyilatkozás nem a szándékolt hatást éri el, vagy azzal éppen ellenkező reakciót vált ki) nyelvi oka van. Gumperz ír arról tanulmányában, hogy egy brit repülőtér üzemi étkezdéjében dolgozó indiai és pakisztáni asszonyokat azért tartottak udvariatlannak és antiszociálisnak, mert eső intonációval kérdezték meg az éppen étkezőktől, hogy kérnek-e még szószt (szemben az angol nyelvben elvárt emelkedő intonációval). Kérdés helyett (*Kér szószt?*) így kijelentésként (*Kér szószt.*) értelmeztek közlésüket az anyanyelvi beszélők, és úgy érezték, hogy helyettük döntött a kiszolgáló (Gumperz 1982: 180). A megfelelő nyelvi viselkedés (itt: a helyesen megválasztott intonáció) megtanításával sikerült eloszlatni a külföldi származású dolgozókkal szembeni ellenszenvet.

A kultúra nyelvi viselkedést – azaz az üzenet kódolását és dekódolását – befolyásoló szerepére hívják fel a figyelmet a kontrasztív diskurzuselemzések (Fraser–Rintell–Walters 1980; Larsen–Freeman–Long 1991: 72) és a köztesnyelvi pragmatikai kutatások (Kasper–Dahl 1991; Bardovi-Harlig 1999; Kasper 1998) is. Ezek többek között azt vizsgálják, hogy a különböző beszélőközösségek milyen nyelvi elemek segítségével hoznak létre egy-egy kiválasztott beszédaktust. Kéréssel és bocsánatkéréssel kapcsolatos szokásaikról például amerikai és izraeli, az elutasítás nyelvi megjelenéséről amerikai és egyiptomi adatközlőket megkérdezve végeztek összehasonlító vizsgálatokat (Blum-Kulka–Ohlstein 1984; Edmondson–House–Kasper–Stemmer 1984 stb., l. 3./1. táblázat). A kapott eredmények alapján arra a következtetésre jutottak, hogy a nyelvi viselkedési szokások nem univerzálisak, az értékek kultúránként eltérő fontossági sorrendje⁴³ a megnyilatkozások megformálásában is megjelenik (Manes 1983: 96, idézi Szili 2004a).

4. 1. 2. Az adatgyűjtési módszerek áttekintése

A fenti célok eléréséhez a kutatóknak meg kell kísérelniük a beszélő szándékainak megfelelő nyelvi formák leírását, a befogadó értelmezési folyamatának felderítését és a mindezeket meghatározó kulturális közeg bemutatását.

⁴³ Az udvariassági szabályokból kitűnik, hogy egy beszélőközösség fontosabbnak tartja-e pl. az egyenes beszéd erényét, mint a tiszteletadást vagy a nagylelkűséget stb.

A szóbeli viselkedéssel kapcsolatos kutatások terepe ideális esetben természetesen a valóság. Kompromisszumokat kell azonban kötnünk annak érdekében, hogy rögzíthetővé, megragadhatóvá tegyük az egyes nyelvi jelenségeket. Rendelkezésünkre állnak már az előzménynek tekinthető külföldi vizsgálatok tanulságai, így a magyar nyelvi felmérések tervezésekor és végrehajtásakor komoly módszertani tapasztalatok segítenek bennünket.

Szójátéknak tűnik a megállapítás, hogy a valóságos beszédhelyzeteket valóságos beszédhelyzetekben lehet legteljesebben megfigyelni. Wolfson a megfigyelő paradoxonát is szem előtt tartva, **az etnográfiai terepmunka** módszerét ajánlja (Wolfson 1989), amikor a kutató együtt él a vizsgált közösséggel, részt vesz mindennapi életükben, így jelenléte egy idő után megszokottá válik. Szerinte a kellő odafigyeléssel készített jegyzetek ebben az esetben megvilágíthatják a személyközi kapcsolatok típusait is. A módszer hátránya, hogy a gyűjteni kívánt megnyilatkozások más-más kontextusban szerepelnek, nincs rögzítve a beszédhelyzet, illetve az elhangzott szövegek pontos lejegyzése emlékezetből szintén nehéz (ha nem lehetetlen).

A szociolingvisztika gyakorlatában nem tartják megvalósíthatatlannak a spontán beszélgetéshez közelítő megnyilvánulások rögzítését még akkor sem, ha a hangfelvételek készítéséről tájékoztatni kell a kutatás résztvevőit. Egy bizonyos idő elteltével ugyanis a résztvevők gyakran megfélemlenek arról, hogy felveszik, amit mondanak. A szükséges „bemelegítési idő” hosszúsága azonban eltérő lehet, és nehézséget okoz az is, hogy a kutató felismeri-e a megfelelő pillanatot, amikortól kezdve befolyásolásmentesnek, autentikusnak tekintheti az adott beszélgetést. Gondot jelent a spontánul létrejött beszédaktusokra szánt várakozási idő is: előfordulhat, hogy az egyetlen vagy legfeljebb három szomszédsági párból álló beszédcselekvés felvételéhez akár 30-60 percre is szükség lehet. A nyelvészeti kutatások során ritkán vannak olyan kedvező feltételek, hogy egy-egy adat megszerzésére ennyi időt fordíthasson a kutató anyaggyűjtés közben.

Walters (1979) és Zimin (1981) szűkítették a terepmunka-módszert: rögzítették a helyzetet és **szerepjátékkal** gyűjtöttek adatokat. Elmondták az adatgyűjtőnek, hogy milyen helyzetbe képzelje magát, majd arra kérték, hogy viselkedjék (kérdessen, válaszoljon, utasítson stb.) a rá osztott szerepnek megfelelően. Optimális esetben az volt a feladata, hogy játssza saját magát. A módszer előnye, hogy valóban beszélt nyelvi,

vagyis ott, abban a helyzetben kimondott adatot lehet vele gyűjteni, s ez a vizsgálatot végzők feltételezése szerint jól modellezi a természetes beszédet. Hátránya, hogy a szerepjáték résztvevői valószínűleg nem érzik a „helyzet súlyát”, nem biztos, hogy bele tudják élni magukat szerepükbe, s „természetesen” tudnak viselkedni. A másik veszély, hogy úgy érezhetik, árgus szemek figyelik őket, külső elvárásoknak kell megfelelniük, mintha vizsgáznának. Bizonyított tény azonban, hogy hosszabb válaszokat kapunk a természeteshez hasonló szituációkban (Eisenstein–Bodman 1988; Wolfson 1989; Kasper–Dahl 1991; Beebe–Cummings 1996; Turnbull 2001), tehát a nehézségek ellenére sem szabad lemondani a valós helyzethez leginkább közelítő módszer felkutatásáról.

A beszédcselekvések gyűjtésének egy másik módja a **diskurzuskiegészítő kérdőív**, az ún. discourse completion test⁴⁴ (DCT). A szituáció ebben az esetben világos, rögzített, az adatközlők nem érzik, hogy szemmel tartják őket, így például az idegen ajkúak is bátrabban használják válaszaikban az általuk ismert, esetlegesen a hibázás lehetőségét hordozó, veszélyesnek tartott formákat. Az egyes szituációk leírása után üresen hagyott hely várja az adatközlő írásbeli megnyilatkozását. A módszert nemcsak a kultúrák közötti, a nyelvhasználatban is megmutatkozó különbségek felderítésére (Blum-Kulka–Ohlstein 1984), hanem az anyanyelvi beszélő és a nyelvtanuló kompetenciája közötti különbségek mérésére is használták (Eisenstein–Bodman 1988). Előnye, hogy rövid idő alatt sok adatot lehet vele gyűjteni, illetve hogy a szituációk kötöttsége biztosítja a színtér⁴⁵ (ang. *scene*, ‘elvont pszichológiai keret vagy az alkalom kulturális definíciója’) azonosságát. E megközelítéssel kapcsolatban a következő kérdések fogalmazódtak meg: vajon a spontán kommunikációban használt formákat kapjuk-e, illetve leképezhetők-e írásban a beszélt nyelvi reakciók; az adatok hitelességét is veszélyeztető mértékben befolyásolja-e az adatközlőket az a tény, hogy válaszukat egy megadott helyre kell beírni. (Korlátozza, vagy éppen ellenkezőleg, arra készíti-e őket a 3-4-sornyi hely, hogy a valódi helyzetben elhangzó megnyilatkozásnál hosszabban írjanak, mert egy vélt elvárásnak

⁴⁴ Rövid bevezető részben vázolják a kutatást végzők, hogy milyen beszédhelyzetbe képzelje magát az adatközlő, majd megkérlik, hogy egészítsen ki egy dialógust a vizsgált beszédcselekvést tartalmazó lehetséges válaszokkal. Ez leginkább egy kitöltendő kérdőívhez hasonlít.

⁴⁵ Ez egyike azoknak a fontos, beszélt nyelvi kutatások során megvizsgálandó szempontoknak, amelyek kezdőbetűi Hymes híres SPEAKING modelljévé állnak össze (Wardhaugh 1995: 221).

akarnak – akár öntudatlanul is – megfelelni?); elképzelhető-e, hogy a szóválasztáskor az adatközlő – óvatosságból – csak olyan szavakat használ, amelyek helyesírását jól ismeri; az írásbeliség kötöttebb volta látszik-e a formálisabb kifejezések választásában?

Az összehasonlító kutatások története összefonódik a vizsgálati módszerek összegyűjtésével és alkalmazhatóságuk kérdéseinek kutatásával. Bár Kasper és Dahl 1991-ben még arról írt, hogy alacsony azon munkák száma, amelyek a vizsgálati módszereket összehasonlítanák, azóta többen is foglalkoztak kifejezetten ezzel a kérdéssel (pl. Beebe–Cummings 1996; Félix-Brasdefer 2008).

Rintell és Mitchell 1989-es tanulmányukban az előszóban elhangzott és a DCT-vel nyert adatok különbözőségét vizsgálták. Igyekeztek megtalálni a legmegfelelőbb módszert, s közben felmérték az egyes metódusok előnyeit és hátrányait. Megállapításaik alapján világossá vált, hogy komplex kutatásokkal, ugyanazt a jelenséget egyszerre több módszerrel is megvizsgálva kaphatjuk meg a nyelvhasználatot leghitelesebben ábrázoló képet (Rintell–Mitchell 1989). Rose például **többválasztásos kérdőív**vel ellenőrizte a DCT-vel kapott adatok megbízhatóságát. Szignifikánsan kevesebb hezitálást, megjegyzést talált az írásbeli válaszokban, mint a szóban gyűjtöttekben, ám ennek ellenére sem kérdőjelezte meg az írásos anyag hitelességét a beszédcselekvések esetében (Rose 1992, idézi Beebe–Cummings 1996: 66).

Eisenstein és Bodman (1988) **nyitott végű szerepjáték és terepmunka-módszerrel** dolgozott. Megállapításuk szerint az utóbbi alkalmazásával nyert adatok hosszabbak és komplexebbek, mint a szerepjátékkal nyertek. E „természetes adatok” esetében azonban nehéz pontosan meghatározni, rögzíteni minden apró részletet, ezért később, ha más adatközlőktől is szeretnénk gyűjteni, szinte lehetetlen reprodukálni a korábbi szituációt. Beebe és Takahashi (1990) a **terepmunka-módszerrel** gyűjtött adatokat kiegészítésként használták az írothoz. Ők a megkérdezettek társadalmi személyiségének (arcának) veszélyeztetésével járó szituációkban vizsgálódtak, pontosan a felek számára kellemetlen beszédcselekvésekkel, visszautasításokkal kapcsolatban nyertek adatokat.

1999-ben az ELTE Központi Magyar Nyelvi Lektorátusán Szili Katalin vezetésével indult a magyar beszédaktusok jellemzőit, használatát vizsgáló kutatás. Idáig a kérdés, visszautasítás, bocsánatkérés, bókra adott válasz, egyet nem értés intralingvális, pragmatikai szempontú elemzése készült el (Szili 2002a, 2002b, 2003,

2004a; Suszczyńska 2010; Bándli 2011), de évente gyarapodik a pragmatikai szempontú munkák száma, amelyek a szövegtan vagy a diskurzuselemzés klasszikus eszközeit egészítik ki ezzel a nézőponttal. Ezeket különböző interlingvális kutatások egészítik ki (Bándli–Maróti 2003; Maróti 2003). A magyarországi körülmények között megvalósítható módszerek közül az összevethetőség érdekében a CCSARP során kidolgozott DCT, azaz nyílt végű kérdőív használata mellett döntöttek a szerzők.

4. 2. Az első módszertani előkészítő vizsgálat sorozat

A pragmatikai mérési módok lehetséges változatai közül először kiválasztottam kettőt, hogy az azok segítségével kapott eredményeket összehasonlítva többet tudjunk meg mind érvényességi körükről, mind alkalmazási lehetőségeikről a visszautasítás beszédaktusának kutatása során.

4. 2. 1. A kutatás során felmerülő kérdések

Először megvizsgálom az azonos szituációban, de különböző módszerrel gyűjtött elutasítások formáit. A megválaszolandó kérdés többek között az, hogy másképpen utasított-e el egy kérést ugyanaz a csoport abban az esetben, ha élőszóban (szituációs játék) kellett megtennie, és valódi beszédpartnerrel állt szemben, vagy ha egy kérdőívbe rejtetten képzelte magát hasonló szituációba. Feltételezésem szerint találunk bizonyos eltéréseket. Valószínűleg a válaszok hossza és az elutasítások száma tér el majd a két esetben, azért mert személyesen – a kutatások tanúbizonysága és saját tapasztalataink szerint is – nehezebben mondunk nemet, megpróbáljuk „becsomagolni” a kellemetlen választ. A szándék kivitelezésére használt visszautasítás-típusok azonban valószínűleg nagyjából azonosak lesznek.

A fejezetben bemutatott vizsgálat a magyar és külföldi adatközlők nyelvi viselkedése közötti különbségről, annak mérhetőségéről is számot ad majd. Az interlingvális vizsgálatok során olyan kérdések is előtérbe kerülhetnek, amelyek fölött egyébként a saját nyelvünk, kultúránk kutatása közben természetes módon jelentkező

„vakság” következtében el lehet siklani. Emellett gyakorlati jelentősége is van az ilyen vizsgálatoknak: a nyelvtanításban használt tananyagok kiegészítésére hívhatják fel a figyelmet, ha az derül ki, hogy a magyarul tanuló külföldiek nyelvhasználatát nem jellemzi olyan változatosság, mint a magyarokét.

Azon kívül, hogy hányféle elutasítási stratégiát használnak a megkérdezettek, a stratégiához tartozó hosszúságot is vizsgáltam. Ez a gyakorlatban azt jelentette, hogy regisztráltam az elutasítás beszédaktusának megvalósításához felhasznált stratégiák számát. Erre azért volt szükség, mert a kutatások során bebizonyosodott, hogy ritkán használunk csupán egyetlen stratégiát, ha olyan arcvesztéssel járó, „fenyegető” beszédaktust valósítunk meg, mint az elutasítás. Ha általános képet akarunk nyerni, ha a valóban tipikus visszautasítási formákat akarjuk megtalálni, akkor tudnunk kell, hogy hány stratégiát kapcsolunk össze, ha a barátunknak vagy az ismerősünknek nem teljesítjük a kérését.

4. 2. 2. A vizsgált változók

A továbbiakban először alapvetően két módszertani jellegű, a mérési formákkal, az azok kínálta lehetőségekkel kapcsolatos kérdésre keresem a választ, majd külön is elemzem őket abból a szempontból, hogy mennyire alkalmasak a visszautasítással kapcsolatos nyelvhasználat felderítésére.

Az első részben a szóban és írásos módszerekkel gyűjtött vizsgálati eredményeket a kapott válaszok hosszúságának szempontjából írom le. A feltett kérdések: hány szavas választ nyerünk a különböző módszerekkel? Hogyan befolyásolja az elutasítás hosszúságát a gyűjtés módja? Ugyanolyan hosszúságú-e a szóbeli válasz, mint az írásbeli? Mennyire közelíti meg a két elutasítástípus egymást? Van-e különbség az anyanyelvi beszélők és a külföldiek között e változót (az elutasítás szavakban kifejezett hosszúságát), illetve a vizsgálati módszerek hatékonyságát tekintve?

A második változó a stratégiatípus. Vajon ugyanazt a stratégiát használják-e a szóbeli, mint az írásbeli gyűjtéskor az adatközlők? A választásos kérdőíven adott válaszaik tükrözik-e a DCT-vel vizsgálható nyelvi viselkedésüket? Van-e különbség a mérés során a magyarok és a külföldiek válaszaiban?

A harmadik részben megpróbálom bemutatni, hogyan utasítanak vissza egy-egy kérést a magyar és a külföldi adatközlők, ha a beszélők közti társadalmi és hatalmi távolságot módosítjuk. A kérdőívek szerkesztésekor tehát – a kérések kutatása során felismert összefüggések alapján (Blum-Kulka–Olshtain 1984) – a szituáció külső körülményeit változtattam. Azt feltételezem, hogy a háromféle módon nyert adatok árnyaltabbá teszik a szóban forgó beszédcselekvésről kialakult képet, s segíthetnek a kérdésfeltevés megválaszolásához leginkább megfelelő módszer(ek) kiválasztásában.

4. 2. 3. A kutatás résztvevői

Adatközlőimet nyelvi hovatartozásuk, életkorbeli jellemzőik alapján három csoportba osztottam: az elsőt magyar anyanyelvű fiatal felnőttek alkotják (19-30 éves egyetemisták), a másodikba nem magyar anyanyelvű egyetemisták tartoznak, a harmadik pedig 30-50 év közötti magyar tanárokból áll. Az anyanyelvi csoport nyelvi viselkedését így alkalmunk van összehasonlítani hasonló életkorú, hasonló élethelyzetben lévő idegen ajkú fiatalok beszédszokásaival.

29 magyar és 36 külföldi egyetemista vállalkozott arra, hogy kitölti a kérdőíveket. Bölcsészhallgatókról lévén szó, számítottam rá, hogy a nemek aránya nem lesz kiegyenlített, az azonban váratlanul ért, hogy a külföldi diákok közül 31-en, a magyar diákok közül 25-en voltak nők. A vizsgálatból így kihagytam a férfiak válaszait. A tanárokkal sikerült a legkevesebb vizsgálatot végezni, mivel 9 nő és 3 férfi adatközlőm volt. Az ő válaszaikat ezért nem vettem figyelembe, így a két vizsgált csoport között a tagjaik által beszélt magyar nyelv státusa (L_1 vagy L_2) az egyetlen különbség.

A szóban végzett vizsgálat jóval több nehézségbe ütközött, mint az írásos⁴⁶, ezért csak 16 külföldi, és 13 magyar diák megnyilatkozásait sikerült lejegyezni. Ennek ellenére megtartottam a vizsgálat ezen elemét is, mivel eredeti szándékom szerint

⁴⁶ Bővebben l. a vizsgálat lefolytatása (4.2.5.) fejezetnél. Megítélésem szerint a nyelvtanulók nyelvi viselkedésének mérésére alkalmasabb az írásbeli kérdezés, jóval bátrabban válaszolnak, ha nem érzik magukon a beszédpartner tekintetét.

a dolgozatomban bemutatott kutatás (l. a következő fejezetben) előkészítése, a módszertani útkeresés volt a célom, és nem reprezentatív vizsgálat elvégzése.

A szóbeli adatokat úgy gyűjtöttem, hogy én magam voltam az interakciót kezdeményező fél, ezért a várható válaszok megfogalmazási módját befolyásoló külső tényezők közül a hatalmi távolság azonos volt mindkét csoport esetében köztem és köztük: mindannyian diákok voltak egy tanár-diák helyzetben. A megkérdezettek, a várakozásnak megfelelően, nem ütköztek meg azon kérésemen, hogy töltsenek ki egy rövid kérdőívet, s a szituáció természetességével kapcsolatban sem merült fel bennük kétség.

Az adatközlőktől negatív válaszokat, azaz elutasításokat szerettem volna hallani, ezért döntöttem úgy, hogy kérésem időzítésével váltom ki a kedvezőtlen választ. Feltételeztem, hogy a tanítás előtt egy perccel már nem lesznek készségesek, nem vállalkoznak egy kérdőív kitöltésére, azaz el fogják utasítani a kérést. Így is történt az esetek többségében, bár néhányan még a késés kockázatát is vállalták volna. Ilyenkor én ajánlottam, hogy az órájuk után visszatérek. A kísérlet nem volt beugratás, hiszen valóban egy nyelvi vizsgálatához gyűjtöttem adatokat (jelen dolgozathoz), így minden segítséget szívesen fogadtam.

Köszönet illeti az adatközlőket, mert az elutasítási kategóriák közül gyakran használt „látszólagos elfogadás/beleegyezés” és „jövőbeli elfogadás kilátásba helyezése” stratégiák nem bizonyultak üres szónak: jórészüik – egy későbbi időpontban – valóban segítségemre volt a kérdőívek kitöltésében.

4. 2. 4. A vizsgálati módszerek

A jelen vizsgálat első lépésében a szóban és írásban nyert adatok közötti különbséget kívántam feltárni. Ehhez elsőször is megpróbáltam olyan életszerű helyzetet teremteni, „megrendezni”, amelybe a vizsgálatot végző fél és a vizsgálatba vont adatközlő egyaránt belekerülhet, így nem érzik mesterkéltnek (l. lent). Második lépésként a szóban elhangzó beszédcselekvést az összevethetőség érdekében szó szerint megismételtem egy írásos kérdőíven. A szituáció a következő volt:

Néhány másodperc múlva kezdődik az órája. Egy tanár siet Önhöz, és arra kéri, hogy töltsön ki egy rövid nyelvészeti kérdőívet. **(Ne teljesítse a kérését!)**

Tanár: *Kitöltene egy kérdőívet? Egy nyelvészeti vizsgálathoz lenne rá szükség.*

Ön:.....
.....

A kérdőíven természetesen jóval több helyet (négyyszer ekkorát) kaptak a válasza az adatközlők. A szóbeli szituációban minden esetben pontosan megismételtem a tanár írásos formában megadott szavait. Nem rögzítettem a beszélgetéseket, mivel ahhoz a beszélőktől engedélyt kellett volna kérni, ami a válaszok spontaneitását negatívan befolyásolta volna. Így emlékezetből jegyeztem le a hallottakat.

A vizsgálat második részében két, írásbeli gyűjtésre alkalmas módszer egyidejű alkalmazásának előnyeit derítettem fel. Ehhez az első kérdőíven nemcsak a fenti beszédhelyzetet, hanem két másikat is feltüntettem. A szituáció belső körülményeinek (a kérés súlyának) változatlanul hagyásával, a külső körülményeket (a társadalmi távolságot, tekintélyt) változtatva további két szituációt hoztam létre: 1. Egy kozmetikai cég alkalmazottja az utcán megkéri, hogy válaszoljon néhány kérdésre bizonyos tusfürdővel kapcsolatban. 2. Barátja négy-öt soros fordítást készített, és megkéri a válaszadót, hogy ellenőrizze. Az előbbiben egy idegen, az utóbbiban barátjuk kérését kellett visszautasítaniuk, tehát más-más volt a horizontális társadalmi távolság a beszélők között. A kérések hasonló súlyúak voltak.

Egy másik kérdőívet használtam annak felderítésére, hogy mely nyelvi és társadalmi tényezők vannak hatással visszautasításaink dekódolására, értelmezési folyamatára. A választásos kérdőív alapszituációja megegyezett az elsőével, csak a megadott elutasítási stratégiák (a válaszok) különböztek. A szituációt így írtam le:

Két ember áll egymás mellett. Az egyik megkéri a másikat, hogy töltsön ki neki egy rövid kérdőívet, de ő visszautasítja a kérést:

1. - Jaj, most nem jó, nincs egy percem sem.

2. - *Sajnálom, de nem érek rá.*

3. - *Nem lehet, mert el kell érnem a vonatomat. 10 perc múlva indul.*

Azt kellett eldönteni a három beszédhelyzetben, hogy vajon kik a szereplők, és melyik fél utasítja vissza a kérés teljesítését. Az adatközlőkre váró feladat a résztvevők közti társadalmi viszony megadása volt. A szituáció külső körülményeinek, a társadalmi és hatalmi távolságnak (két barát, tanár és diák, két ismerős) a változtatásával létrehozott helyzetekben a 2002-es intralingvális kutatás lejellemzőbb – a vizsgálati eredmények alapján leggyakoribb – stratégiatípusait használtam (Szili 2002b), ezekhez kellett a résztvevőknek a beszédhelyzetek beszélőit társítaniuk egy megadott sorból.

A leggyakoribb elutasítási stratégiakombinációk a következők voltak:

- **(3) sajnálat kifejezése - (5) magyarázkodás** (pl. *Sajnálom, de nincs időm.*);
- **(5) magyarázkodás - (5) magyarázkodás** (pl. *Most nem jó, rohanok.*);
- **(2) nem performatív tagadás - (5) magyarázkodás - (5) magyarázkodás** (pl: *Nem tudok, nincs időm, mert moziba megyek a barátaimmal.*)

A társalgás résztvevői lehetnek: 1. két barát, 2. egy diák és egy tanár, 3. két kolléga/két diák, 4. két ismeretlen. Azt kívántam felmérni, hogy két adott társadalmi távolságú ember között valószínűsíthető párbeszédre jellemző-e a választott stratégia az adatközlők szerint. Az alapszituációt tehát (tanár-diák helyzet), melyben egy kis erőfeszítést kívánó szívességet kér az egyik fél a másiktól, mindhárom módszerrel (szóban, nyílt végű kérdőívvel és választásos kérdőívvel) megvizsgáltam. A kitöltendő kérdőíven két másik beszédhelyzetet is találhatunk. A szituáció belső körülményeinek (a kérés súlyának) változatlanul hagyásával, de a külső körülményeket (a társadalmi távolságot, tekintélyt) változtatva további két szituációt hoztam létre: egy kozmetikai cég alkalmazottja az utcán megkéri, hogy válaszoljon néhány kérdésre bizonyos tusfürdőkkel kapcsolatban; barátja négy-öt soros fordítást készített, és megkéri, hogy ellenőrizze. Az előbbiben egy idegen, az utóbbiban a barátjuk kérését kellett visszaautasítaniuk, tehát más-más volt a társadalmi távolság a beszélők között, a kérések

nagysága, a kért szívesség azonban hasonló súlyú volt. Az első kérdőíven így a következő sorrend alakult ki: 1/1 szituáció: kozmetikai kérdőív kitöltése; 1/2 szituáció: egy tanár szeretne kérdőívet kitölteni; 1/3 szituáció: egy fordítás ellenőrzésére kéri a barátja a válaszadót.

4. 2. 5. A vizsgálatok lefolytatása

A szóbeli adatgyűjtés során kapott válaszokat azonnal lejegyeztem kézírással. Amennyire csak lehetséges volt, igyekeztem rögzíteni a körülményeket is. Minden esetben az első beszédlépésben hangzott el az adott kérdés. Kezdeti feltételezésem az volt, hogy a kérdés után a beszédpartner első reakciója a gyűjtendő nyelvi adat, azaz az elutasítás lesz. A tapasztalat azonban azt mutatta, hogy egy beszélgetés átlagosan 6-8 beszédlépés hosszúságú volt, és a várakozással ellentétben korántsem jelent meg a kérdés után azonnali reakcióként a visszautasítás. Az adatközlők többször hezitáltak, visszakérdeztek: *Mooost?; És mikor?; Óóó, most?*

Éppen ezért a kérdező szerepét egy újabb lépésben adott válasszal is kiegészítettem szükség esetére a szituációs szerepjátékban történő felhasználáshoz. A gyakrabban használt diskurzusforma így nem egy, hanem két szomszédsági párt tartalmazott az alábbiakhoz hasonlóan:

K⁴⁷: *Kitöltene egy kérdőívet? Egy nyelvészeti vizsgálathoz lenne rá szükség.*

A: *Mooost?*

K: *Hát, igen.*

A: *Most nem! Sürgős? Muszáj most? Ráér?*

A beszélgetésekben vagy az első vagy a második beszélőváltással nyert adatot kellett felhasználnom, minden esetben megjelölve azt, hogy egy vagy két lépésben történt meg a visszautasítás, és az első lépést is a gyűjtött adat részének kell-e tekinteni.

⁴⁷ K-val a kezdeményező felet, A-val az adatközlőt jelölöm.

A fenti példa is jól mutatja, hogy az első válaszban megjelenő kérdés még nem visszautasítás vagy a kérdés teljesítésének ígérete. Értelmezhető persze hezitálásként is, ami elterelő visszautasítási stratégia, de az akarattal kedvezőtlenül megválasztott időpontból következően inkább a tisztázás, pontosítás volt a megnyilatkozó célja.

A szóbeli, természetesnek mondható szituációban történő adatgyűjtéssel kapcsolatban meg kell jegyezni, hogy a nyelvészeti kutatások során az elméleti szempontok mellett a gyakorlati lehetőségeket is figyelembe kell venni. Jelen esetben a metódus elméletben igazolt használhatósága mellett kivitelezhetősége is lényeges elem. A szóbeli, terepmunkaszerű gyűjtéssel kapcsolatban a következőket tapasztaltam:

- a.** a kapott nyelvi adatok a valódi, szóbeli nyelvhasználatot tükrözik,
- b.** hosszabbak, mint a kérdőíves vizsgálatban gyűjtött írásbeliek,
- c.** az utólagos lejegyzés valóban nehézségeket okoz,
- d.** időigényes – néha lehetetlen – külön-külön megkérdezni az adatközlőket (a diákok óra előtt egyszerre érkeznek a teremhez),
- e.** közvetlen interakció során kevesebben utasítják vissza a kérést, még meglehetősen kedvezőtlen körülmények között is,
- f.** szemtől-szembeni helyzetben egyedi, pszichés tényezőket is figyelembe kell venni. (Saját diákjaink sokszor szívességből is megtesznek olyasmit, amit őket nem tanító tanároknak nem tennének meg.)

Mindezen nehézségek ellenére hasznosak a természetes módszerrel gyűjtött szóbeli közlések, ha azonban megfelelő számú adatról is gondoskodni szeretnénk, akkor vagy erre kiképzett személyek segítségét kell igénybe vennünk, vagy jelentős mennyiségű időt kell szánnunk az adatgyűjtésre. Idő és anyagi eszközök hiányában sem szabad lemondanunk róla, feltétlenül tanácsos azonban kiegészíteni más technikákkal.

4. 3. Elemzés

A nyert adatokat a következő lépésekben elemzem: számba veszem a megnyilatkozások hosszúságát; megvizsgálom, hogy a két írásbeli kérdőíven az azonosnak vélt helyzetben mely stratégiákat választják az adatközlők az elutasításhoz; majd azt, milyen helyzetben és mértékben választanak konvencionizált visszautasítási formát a két csoport tagjai.

4. 3. 1. A megnyilatkozások hossza

Ez a nézőpont az egyes szituációkban elhangzó megnyilatkozások átlagos hosszúságának mérését jelentette. Már az adatgyűjtés közben is feltűnt, hogy szóban igen gyakran nem az első beszédlépésben történik meg az elutasítás, ezért tartottam fontosnak annak vizsgálatát. A beszédcselekvéshez közvetve hozzátartozik a kezdeti habozás, az elterelés is abban az esetben, ha a nemverbális jegyek világossá teszik, hogy nem elutasítási stratégiáról van szó. Az alábbi, valódi helyzetben egy diákhöz fordultam kéréssel:

K: *Kitöltene egy kérdőívet? Egy nyelvészeti vizsgálathoz lenne rá szükség.*

A: *Moost?*

K: *Igen.*

A: *Jaj, ööö ... nem lehet máskor? Most kezdődik az órá.*

Az első beszélőváltást követően nyilvánvaló volt, hogy nem fejezte be a beszélgetést: nem fordította el tekintetét, fejét, testét, nem indult el, hanem várakozásteljesen nézett rám. Ezek azok a jelek, amelyeket az írásban válaszoló adatközlők nem tudnak rögzíteni, így nem tudjuk, hogy késleltetésnek vagy elutasításnak minősül-e a válasz. Újabb beszédlépést sincs lehetőségük beiktatni, hiszen a kérdőíves szituációban

elképzelte beszédpartner csak egyszer szólal meg, az elutasítások tehát a várakozásnak megfelelően rövidebbek lesznek.

Első lépésben összehasonlítom a szóbeli vizsgálatok során tanár-diák szituációban gyűjtött adatok és a kérdőíven kapott válaszok szavakban mért hosszúságát.

4. 3. 1. táblázat

Az írásbeli és szóbeli válaszok hosszúsága azonos szituációban

	a szavak számának átlaga írásbeli gyűjtés esetén (1/2 szituáció)	n =	a szavak számának szóbeli gyűjtés esetén	n =
magyar diákok válaszai	11,74	25	13,27	15
külföldi diákok válaszai	10,87	27	16,68	18

Hosszú és rövid válaszokkal mindkét vizsgált csoportban találkozhatunk. Jól látható azonban, hogy az írásos kérdőíveken átlagosan rövidebb válaszokat kaptunk, mint amikor egy szerepjáték keretében, spontán módon nyilatkoztak meg adatközlőink (1. táblázat). A szóban és írásban gyűjtött adatok közötti eltérés nem azonos mértékű a külföldiekénél és a magyaroknál. A külföldiek, talán pszichés okok miatt (zavarba ejtőbb kellemetlen helyzetbe kerülni egy idegen országban, mint otthon), talán azért, hogy minél pontosabban megértsék őket, jóval hosszabb megnyilatkozásokat használtak szóban, mint írásban. Az írásbeli munka szerkesztettségével is magyarázható, hogy rövidebbek lettek a kérdőíves válaszaik: átgondoltabban, pontosabban fogalmazhattak, ha nem kellett azonnal reagálniuk. Nyelvi, nyelvtanulási tapasztalataik alapján is dönthettek úgy, hogy hosszan kell mentegetőzniük: általános szabály, hogy mindig a hosszabb forma az udvariasabb (Shibatani 1994: 1605).

4. 3. 2. Az elutasításhoz választott stratégiák megfeleltetése a két írásbeli kérdőív

Legnagyobb százalékban a külföldi diákok azonosították a második kérdőív harmadik beszédhelyzetét (2/3 szituáció) az első kérdőív második szituációjának (1/2 szituáció) tanár-diák beszélgetésével, tehát tanár-diák viszonyban érezték helyesnek a megnyilatkozást. Érdekes megvizsgálni, hogy vajon hogyan viszonyul döntésük a hasonló helyzetben megjelenő performanciájukhoz: miben egyezik meg a helyesnek vélt megnyilatkozás az önállóan létrehozottal, s miben különbözik tőle. A táblázatban feltüntettem a használt stratégiák számát, a stratégiaegyüttesek hosszúságát is, ugyanis az a tapasztalat, hogy sok esetben nemcsak egyféle eszközt – visszautasítási stratégiát – használunk, ha nemet akarunk mondani, hanem többféle „fegyvert” is egyszerre: **sajnálkozást** és **alternatíva ajánlását**, vagy azt **kívánjuk**, hogy bárcsak megtehetnének a kért szívességet, valamint **sajnálkozunk** és **magyarázkodással** próbáljuk bizonyítani, hogy lehetetlent kérnek tőlünk.

4. 3. 2. 1. táblázat

Külföldi diákok visszautasításainak jellemzői tanár-diák helyzetben

szavak száma		összekapcsolt stratégiák száma	
előre megadott forma (2/3 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/2 szituáció)	előre megadott forma (2/3 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/2 szituáció)
(11)	10,87	(3)	(3) (54,83%) (2) (19,35%)

A diákok írásos válaszainak hosszúsága csaknem teljesen megegyezett a második kérdőíven bemutatott elutasítás (2/3 szituáció) szavakban mért hosszúságával. Jelen esetben tehát a 2/3 szituáció három összekapcsolt stratégiájához hasonlóan az adatközlők az elutasítást az első kérdőíven is a három lehetőség együttesével oldották meg.

Az idegen ajkúakhoz hasonlóan a magyar diákok is körülbelül 11-12 szót használtak átlagosan, amikor az első kérdőíven elutasították tanáruk kérésének teljesítését. Ők azonban úgy érezték, hogy inkább két ismeretlen párbeszédét látják lejegyezve a második kérdőív utolsó dialógusában.

A 3. táblázatban azt is felfedezhetjük, hogy az ő esetükben jóval nagyobb volt a különbség a többségük által azonosnak tartott szituációkban megjelenő elutasítások hosszúsága között.

4. 3. 2. 2. táblázat

Magyar diákok visszautasításainak jellemzői két idegen közötti interakcióban

szavak száma		összekapcsolt stratégiák száma	
előre megadott forma (2/3 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/1 szituáció)	előre megadott forma (2/3 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/1 szituáció)
(11)	5,73	(3)	(2) (58,33%) (3) (33,33%)

Az első, nyílt végű kérdőíven ők a céljukat kevesebb stratégia összekapcsolásával valósították meg, mint az általuk hasonló helyzetűnek tartott beszélő

(2/3 szituáció). Mi okozhatja az eltérést? A kérdésre az elutasításkor használt stratégiákat is megvizsgálva kaphatunk választ.

4. 3. 3. A stratégiaválasztás

Ha fel akarjuk deríteni, hogy mely tényezők alapján döntöttek adatközlőink a megnyilatkozások és a szereplők társadalmi távolságának egymáshoz rendelésénél, mindenképpen meg kell vizsgálnunk, hogy van-e összefüggés a megjelölt és a szabadon létrehozott forma stratégiaválasztásai között. Így talán feleletet kaphatunk az előző fejezetben megválaszolatlanul maradt kérdéseinkre is. Az elutasítási stratégiákat a táblázatokban és diagramokon sorszámuknak megfelelő számokkal, a visszautasításhoz gyakran társuló bocsánatkérés beszédaktusát pedig **(jab)** (járulékos aktus, bocsánatkérés) rövidítéssel jelölöm. A bocsánatkérés jelen esetben a *Bocsánat.*, *Bocsánatot kérek.*, *Bocs.* formákat jelenti. Ezeket a **(3) sajnálat kifejezésétől** elkülönítve kezelem, a bocsánatkérés két típusát elválasztva egymástól⁴⁸. A 4. 3. 4. fejezetben külön visszatérek erre a kérdésre, ott fejtem ki részletesen döntésem okát. A válaszok feldolgozásakor a szemantikai szempontokat figyelembe vevő, már említett Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz kutatásban megállapított kategóriáit használtam (l. 3. 5. 3. fejezet). A következő számokat rendelttem az egyes stratégiákhoz⁴⁹:

- 1 • **explicit performatívum**
- 2a • **nem performatív tagadás**
- 2b • **nem performatív tagadás** □ **akarat vagy lehetőség tagadása**
- 3 • **sajnálat kifejezése**

⁴⁸ A **(3) sajnálat kifejezése** kategóriát mindenképpen meg kívántam őrizni a korábbi vizsgálatokkal való összehasonlíthatóság érdekében még akkor is, ha már a kezdeti elemzések során is világossá vált, hogy a sajnálat kifejezésével megvalósított bocsánatkérés/együttérzés beszédaktusa önállóan nem alkalmas a visszautasítási szándék megjelenítésére, így nem lehet része a visszautasítási stratégiáknak (l. 5. 10. 1.).

⁴⁹ A 3. 5. 3. fejezetben részletesen bemutatott stratégiák mellett ezúttal – az átláthatóság érdekében – nem sorolom fel ismét az ott fellelhető példákat.

- 4 • kívánság
- 5 • magyarázkodás, okadás
- 6a • alternatíva ajánlása ▫ Inkább X-et teszem Y helyett
- 6b • alternatíva ajánlása ▫ Miért nem teszed X-et Y helyett?
- 7 • jövőbeli vagy múltbeli feltételhez kötött elfogadás
- 8 • jövőbeli elfogadás kilátásba helyezése
- 9 • elvek megállapítása
- 10 • filozófiai megközelítés
- 11a • kísérlet a partner lebeszélésére ▫ fenyegetés vagy a kezdeményező félre nézvést negatív következmények említése
- 11b • kísérlet a partner lebeszélésére ▫ lelkiismeret-furdalás előidézése
- 11c • kísérlet a partner lebeszélésére ▫ a kérés/a kérő kritizálása; kötözködés/támadás
- 11d • kísérlet a partner lebeszélésére ▫ egérút a kezdeményező fél számára
- 11e • kísérlet a partner lebeszélésére ▫ önvédelem
- 11f • kísérlet a partner lebeszélésére ▫ együttérzés kiváltása és segítség-, illetve támogatás kérése az eredeti kérés elvetéséhez vagy megakadályozásához
- 11g • kísérlet a partner lebeszélésére ▫ a kérés jogosságának megkérdőjelezése
- 12a • látszólagos elfogadás ▫ meghatározatlan vagy a tárgytól eltérő válasz
- 12b • látszólagos elfogadás ▫ az érdeklődés hiánya
- 13a • kikerülés ▫ hallgatás
- 13b • kikerülés ▫ hezitálás
- 13c • kikerülés ▫ a cselekvés elmaradása
- 13d • kikerülés ▫ távozás a helyszínről

- 13e • kikerülés ▫ témaváltás
- 13f • kikerülés ▫ tréfálkozás
- 13g • kikerülés ▫ a kérés egy részletének megismétlése
- 13h • kikerülés ▫ határozatlan időre történő elhalasztás
- 13i • kikerülés ▫ kertelés
- 13j • kikerülés ▫ információkérés

A nyelvtanulók választásos és szabad végű kérdőívén, azonos beszédpartnerek esetén a következő stratégiákat tartották alkalmazhatónak (kódolás és dekódolás). A táblázatban a leggyakoribb stratégiahosszúságnak megfelelő stratégiaegyüttest külön is feltüntettem.

4. 3. 3. 1. táblázat

A külföldi diákok által tanár-diák helyzetben alkalmazhatónak tartott visszautasítási stratégiák

stratégiatípusok		stratégiaegyüttesek hossza
önállóan létrehozott forma (1/2 szituáció)	előre megadott forma (2/3 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/2 szituáció)
(5)-jab-(3)	(2b)-(5)-(5)	3 (54,83%) 2 (19,35%)

A magyar diákok közül a legtöbben, 39,13%-ban a második kérdőív harmadik szituációját két ismeretlen beszélgetésének tartották.

4. 3. 3. 2. táblázat

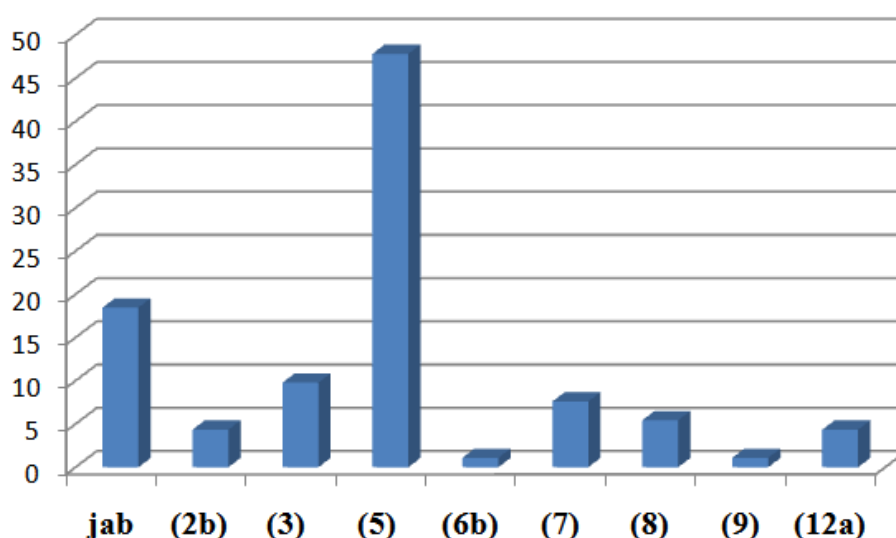
A magyar diákok által ismeretlen visszautasításaként megjelölt stratégiák

stratégiatípusok		stratégiaegyüttesek hossza
önállóan létrehozott forma (1/1 szituáció)	előre megadott forma (2/3 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/2 szituáció)
(5)-jab[-(2b)]	(2b)-(5)-(5)	(2) (58,33%) (3) (33,33%)

Az alábbi diagramok segítségével mutatom be, hogy mi jellemzi a külföldi és magyar diákok önállóan létrehozott visszautasítási stratégiáit azokban a helyzetekben, amelyeket a 2/3 szituációban előre megadott **(2a) nem performatív tagadás (Nem.)** – **(5) magyarázkodás - (5) magyarázkodás** formával azonosítottak. Az összes felhasznált visszautasítási eszköz megjelenítésével, az arányok bemutatásával válhat teljessé a kép a stratégiák gazdagságáról.

4. 3. 3. 3. ábra

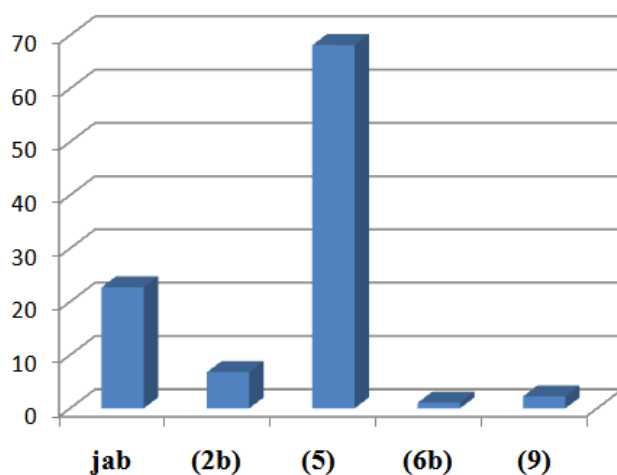
A 2/3 szituációval azonosnak ítélt helyzetben önállóan létrehozott visszautasítási stratégiák nyelvtanulók esetében



A nyelvtanulók elsősorban a **(5) magyarázkodás** stratégiával éltek, mellyel a kérés teljesítését meggátoló okot adták meg, a következő leggyakoribb megnyilatkozásuk a **bocsánatkérés (jab)** volt, ezt a **(3) sajnálat kifejezése** stratégia követte, illetve megígérték, hogy a **jövőben teljesíteni fogják a kérést (7)**. Csak az ötödik a gyakorisági sorban, s így az átlagos stratégiahosszúságú visszautasításokban meg sem jelenik a direkt **nem performatív tagadás (2b)**, ami a második kérdőíven felkínált képzeletbeli elutasítás fontos eleme. A külföldiek egyáltalán nem használták a direkt **nem performatív tagadást (2a)** tanárjukkal szemben a szabad végű kérdőíven létrehozott válaszokban, kizárólag az indirektebb **akarat vagy lehetőség tagadása (2b)** stratégiával éltek. Amikor azonban a második kérdőíven ki kellett választaniuk a beszélgetés résztvevőit, mégis ezt a formát jelölték meg tanár-diák beszélgetésként.

4. 3. 3. 4. ábra

A 2/3 szituációval azonosnak ítélt helyzetben önállóan létrehozott visszautasítási stratégiák anyanyelvi beszélők esetében



Nagyrészt azokból a lehetséges elutasítási módszerekből választottak a magyar diákok a kitöltendő kérdőíven (1/1 szituáció) önállóan megalkotott válaszaikban, mint a választásos kérdőíven megjelölt válaszaikban (2/3 szituáció): a **(5) magyarázkodás**, **(jab) bocsánatkérés**, **(2b) nem performatív tagadás**, **(9) elvek megállapítása** stratégiák jelentek meg. A 2/3 szituáció **(2a) nem performatív tagadás (nem) - (5) magyarázkodás** konstrukciójától annyiban különböztek, hogy nem performatív tagadásként inkább az indirektebb **(2b) akarat vagy lehetőség tagadása** módszerrel éltek, és gyakran enyhítették **(jab) bocsánatkéréssel** mondandójukat.

A magyar diákok két idegen beszélgetésének érezték a **2b-5-5** stratégiákat tartalmazó megnyilatkozást. A nyílt végű kérdőíven maguk is elsősorban az elutasítás **magyarázkodást (5)** adták meg, azt követte gyakoriságban a **(jab) bocsánatkérés** mint kapcsolódó elem, s rögtön utána a direkt **(2b) akarat vagy lehetőség tagadása** stratégia, ha egy idegen volt beszédpartnerük. A leggyakrabban két stratégiát kapcsoltak össze. Az esetek egyharmadát kitevő, három stratégiát tartalmazó megnyilatkozásban a felhasznált nyelvi eszközök között jelen vannak a direkt elutasítást tartalmazó tagadó formák is.

Úgy tűnik tehát, hogy míg a magyar diákok inkább az elutasítási stratégiák alapján választották ki, hogy kik a kérdőíven olvasott párbeszéd szereplői, addig a külföldi

diákok a megnyilatkozás hosszúsága alapján döntöttek. Az ő értelmezésükben az utóbbi tulajdonság volt a szituációt tekintve a helyesség feltétele. Valószínűleg azért, mert a tanár-diák viszonyban jelenlevő alá-fölérendeltségi viszony számukra udvarias formák alkalmazását tette szükségessé. S mivel nyelvi univerzálé (Shibatani 1994: 1605), hogy a hosszabb megnyilatkozás udvariasabb a rövidebbnél, a kérdőíven szereplő harmadik, leghosszabb elutasítási formát adták a diák szájába annak ellenére, hogy direkt elutasítást (nem performatív tagadást) tartalmazott. A magyar anyanyelvű diákok nem a hosszúság, hanem a stratégiák típusa szerint választottak helyzetet, mégpedig az első kérdőíven megadott válaszaikhoz hasonló, amelyben az **(5) magyarázkodás** és a **bocsánatkérés (jab)** után ők maguk is a direkt elutasítást, vagyis a **(2b) akarat vagy lehetőség tagadása** stratégiát használták a leggyakrabban. A nyelvtanulók ezzel szemben négy más megoldással is igyekeztek elodázni az általuk választott helyzetben azt, hogy nemet kelljen mondaniuk.

4. 3. 4. A konvencionalizált forma választása a két csoportban

Az utcán hozzájuk forduló piackutatást végző idegeneket, kéregetőket – professzionális „kérőket” – sokan a már korábban is hasznosnak bizonyult, megszokottá vált **(3)–(5)** stratégiaegyüttessel próbálták lerázni. A *Sajnálom, de nem érek rá* formát az általam vizsgált magyar anyanyelvű csoport tagjai és a magyarul tanulók egyöntetűen két idegen beszélgetéseként azonosították. Ugyanilyen helyzetben, a nyílt végű kérdőíven ugyancsak hasonló hosszúságú és azonos stratégiákat felvonultató megnyilatkozásokat hoztak létre. A második kérdőív második szituációjában megjelenő **(3) sajnálat kifejezése – (5) magyarázkodás** stratégiaegyüttest az első kérdőív első szituációjának megfelelő (két ismeretlen beszélgetése) helyzetnek érezte a külföldi diákok többsége (53,57%-uk) és a magyar diákok közül is a legtöbben (68,18%).

4. 3. 4. 1. táblázat

Ismeretlen kérdésnek visszautasítása

	szavak száma		összekapcsolt stratégiák száma	
	előre megadott forma (2/2 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/1 szituáció)	előre megadott forma (2/2 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/1 szituáció)
nyelvtanuló n= 28	5	6,87	2	2 (50%) 3 (33,33%)
magyar diák n= 22	5	5,73	2	2 (58,33%) 3 (33,33%)

4. 3. 4. 2. táblázat

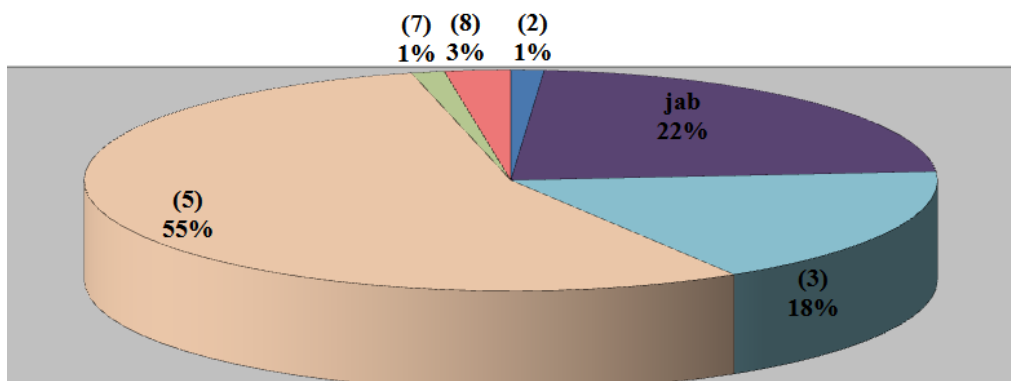
Ismeretlen kérdésnek visszautasítására használt elutasítási stratégiák

	stratégia típusok		stratégia együttesek hossza
	önállóan létrehozott forma (1/1 szituáció)	előre megadott forma (2/2 szituáció)	önállóan létrehozott forma (1/1 szituáció)
nyelvtanuló n= 28	(5)-jab(-3)	(3)-(5)	2 (50%) 3 (33,33%)
magyar diák n= 22	(5)-jab(-2b)	(3)-(5)	2 (58,33%) 3 (33,33%)

A nyelvtanulók átlagosan majdnem két szóval hosszabban utasítottak el, mint magyar társaik, de hozzájuk hasonlóan a legtöbben két stratégia összekapcsolásával oldották meg a feladatot. Az 4. 3. 4. 3. és 4. 3. 4. 4. ábra segítségével válik árnyaltabbá a vizsgálatban részt vevő két csoport visszautasítási stratégiáiról kialakuló kép.

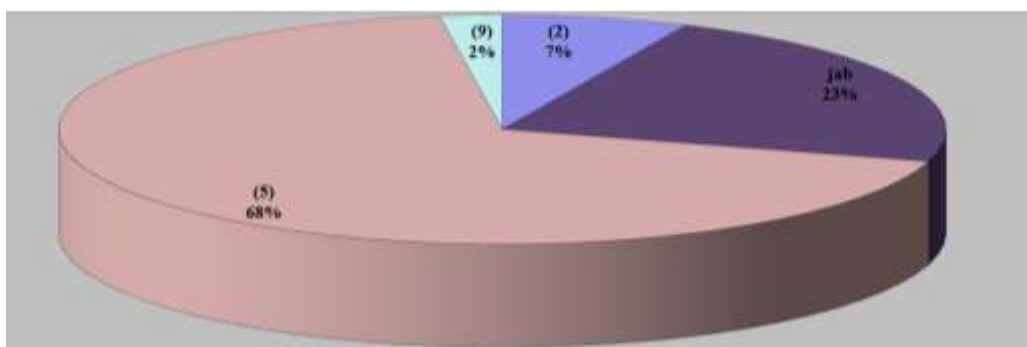
4. 3. 4. 3. ábra

Ismeretlen kérdésnek visszautasítására használt
elutasítási stratégiák nyelvtanulók esetében



4. 3. 4. 4. ábra

Ismeretlen kérdésnek visszautasítására használt
elutasítási stratégiák anyanyelvi beszélők esetében



A megszokottá vált formák alkalmazásában – Szili vizsgálatában a **(3) sajnálat kifejezése** - **(5) magyarázkodás** (Szili 2002: 212) – két különbséget fedezhetünk fel az anyanyelvű és nem anyanyelvű nyelvhasználók megnyilatkozásaiban. Az első az, hogy a külföldiek több indirekt technikát – **(8) jövőbeli elfogadás kilátásba helyezése**, **(7) feltételhez kötött elfogadás** – választottak, a direkt **(2b) akarat vagy lehetőség tagadása** stratégiát is kevesebben választották, mint a magyarok, így náluk valamivel magasabb értéket is kaptunk az átlagos szóhosszúságra. A második különbség az, hogy

ők éltek a **(3) sajnálat kifejezése** megnyilatkozástípussal, szemben az anyanyelvi beszélőkkel, akik egyáltalán nem választották. Véleményem szerint ebben a helyzetben nincs túl nagy különbség a *Sajnálom, nincs időm*, és a *Bocsánat, nincs időm* megnyilatkozások között.

Az elutasítás bevezetéseként gyakran megjelenő bocsánatkérési beszédaktus és a sajnálat kifejezése mint elutasítási stratégia⁵⁰ azonban a hallgató-beszélő viszonytól függően mást és mást jelenthet: bocsánatot kérünk, ha valamit elkövettünk beszédpartnerünk ellen; sajnálatunkat inkább akkor fejezzük ki, ha rajtunk kívül álló okokból teszünk vagy nem teszünk meg valamit. Ebben az esetben a sajnálat kifejezése akár az együttérzés beszédaktusa is lehet a kontextus függvényében, ami enyhíti a visszautasítás nyomán támadt feszültséget a két fél között.

Az utcán, idegenekkel, nagy gyakorisággal ismétlődő interakciókban (az utcán kéregetőkkel, a piackutatókkal szemben) a bocsánatkérést megjelenítő szavak (*bocsánatot kérek, bocs', elnézést kérek*) már kiüresedtek. Elveszítették performatív jellegüket, pusztán formálisak, megszokásból, az általános udvariassági elvárásoknak megfelelően használjuk őket, nem tartjuk komoly mulasztásnak, hogy nem szenteljük nekik időnket, pénzünket stb.

A magyarul tanulók csoportjától nyert adatokkal való összehasonlítás eredménye éppen ezért arra enged következtetni, hogy nem magyar ajkú adatközlőink még nem tudatosan, a magyar szokásokat követve kapcsolják össze a tanult formákat, hanem egyéni háttértudásuk alapján kreálják őket. Amikor azonban nem a magyar nyelvhasználatnak megfelelően nyilatkoznak meg, hanem a szokásostól eltérő, többletjelentéssel bíró formákat használnak, esetleg többet vagy kevesebbet mondanak a szándékoltnál (anyanyelvi beszélő: *Bocs, nem.*; nyelvtanuló: *Nagyon sajnálom, de most nem lehet adni.*).

4. 4. A vizsgálat tanulságai

56 adatközlő válaszait felhasználva először is arra a kérdésre kerestem a választ, hogyan egészíthetik ki egymást a különböző kutatási módszerek a beszédcselekvések

⁵⁰ A kérdésről bővebben l. 5. 10. 1.

vizsgálatában. Szóban és írásban egyaránt gyűjtöttem adatokat. A kapott eredmények alapján ismét megerősítést nyert az a vélemény, hogy ugyanazt a kérdést több oldalról is megközelítve kaphatunk csak a beszélt nyelvi jelenségekről valós képet.

A komplex megközelítés szükségessége mellett egy másik megállapítást is tehetünk: nyelvhasználati szabályokkal kapcsolatos kutatások tervezésekor a gyakorlati megvalósíthatóságot hangsúlyozottan kell figyelembe venni. A gyűjtés kezdeti, tervezési stádiumában nem sejtettem, hogy az alkalmazott módszerből következő nehézségek a vártnál nagyobb mértékben befolyásolják majd a szóbeli adatgyűjtést. Megtapasztaltam, hogy ha valaki ilyen kutatási módszert kíván alkalmazni, akkor a reálisnak látszó időmennyiségnél is többet kell az adatgyűjtésre szánnia éppen azért, mert az elutasítás arcfenyegető gesztusát sokan nehezen vállalják.

A kutatás eredményei megmutatták, hogy a felek közti társadalmi és hatalmi távolság és az adott nyelv státusza (L_1 vagy L_2) befolyásolja a stratégiatípusok választását, a visszautasítások hosszúságát és az összekapcsolt stratégiák mennyiségét.

Az egymáshoz kapcsolt elutasítási stratégiák mennyisége körülbelül ugyanakkora volt mindkét csoportban a gyűjtés módjától függetlenül. A válaszok megfogalmazásához felhasznált szavak mennyiségében azonban eltérés mutatkozott. Szóban általában többet habozunk, több szerkesztetlen, befejezetlen s ezáltal újrakezdett mondatot használunk. Udvariasabbnak is akarunk látszani egy személyes találkozás esetén, mint egy névtelen kérdőívén, ezért igyekszünk minél terjedelmesebben fogalmazni. A nyelvtanulók bőbeszédűsége a fentiekén kívül bizonytalanságból is fakadhat: redundanciával teli megnyilatkozásaik oka az is lehet, hogy próbálják elkerülni a félreértéseket, igyekeznek nagyon pontosan fogalmazni. A beszéd folyamatosságának fenntartása és a nyelvi bizonytalanság miatt is hosszabbak a válaszaik az anyanyelvűekénél.

A nyelvtanulóknál egy adott helyzetben elhangzó megnyilatkozás odaillőségének, helyénvalóságának megítélését jórészt annak hosszúsága befolyásolta, a magyar adatközlők azonban inkább a stratégiatípusok megfelelésége alapján döntöttek. A konvencionalizált formák használata során is megmutatkozott az idegen ajkúak nyelvváltozatának (köztesnyelvének) hiányossága. Azok, akik nem ismerik a célnyelvi közösség nyelvhasználati szabályait, hátrányban lehetnek anyanyelvi beszédpartnereikkel szemben: jelen esetben a direkt formák kerülése, a túl hosszú

visszaautasítási formák esetleg azt az érzést kelthetik beszédpartnerükben, hogy használójuk bizonytalan, túlzottan udvariaskodó, határozatlan.

Az idegen nyelvek tanítása során vált világossá, hogy a beszédaktusok használata is szabályokhoz kötött, s nem lehet csupán az anyanyelvi formák lefordításával boldogulni a második nyelven. A pragmatikai kompetencia elsajátítása nélkül nem teljes az egyén kommunikatív kompetenciája. A magyarul tanuló külföldiek oktatásában manapság a kutatások nyomán kezd megjelenni a társadalmi tényezőkhez, beszédhelyzetekhez köthető szabályok tanítása. Úgy vélem, hogy már a tanárok (és diákjaik) beszédcselekvésekkel kapcsolatos nyelvi tudatosságának megjelenése is komoly gyakorlati eredmény. Egyelőre csak írásban gyűjtött adatok (Szili 2002b) és a tankönyvírók egyéni kompetenciája szerint érvényes nyelvhasználati formák állnak rendelkezésre. További kutatásoknak kell tisztázniuk azt, hogy egészen pontosan milyen tényezők okozzák a szóban és írásban gyűjtött visszaautasítási formák hosszúságának különbségét. Ehhez azonban az itt bemutatott szóbeli adatgyűjtési módszer (a kérdező által létrehozott helyzetben elhangzó mondat lejegyzése egy későbbi időpontban) nem alkalmas, hiszen lehetetlen a több beszélőváltást tartalmazó dialógusokat pontosan lejegyezni emlékezetből.

4. 5. A második módszertani előkészítő vizsgálat

A módszertani útkeresés következő állomásaként egy második, immár kifejezetten beszélt nyelvi adatok gyűjtésére összpontosító vizsgálatot végeztem. Elképzelésem szerint ezzel az adatgyűjtési módszerrel zavarjuk meg a legkevésbé a természetes beszédhelyzetet, s a kutatóknak is lehetőségük nyílik az elhangzottak lejegyzésére.

Egy másik sokak által említett szempont a visszaautasítások beágyazottságának feltárása: nemcsak a társas kontextust, hanem a visszaautasítás dialóguson belüli elhelyezkedését, esetleges más beszédaktusokkal való összefonódását is csak úgy lehet vizsgálni, ha megtaláljuk a megfelelő terepet a hosszabb párbeszédnek rögzítésére, lejegyzésére.

A különböző visszaautasítási formákat tanulmányozva már korábban is felmerült bennem a kérdés, hogy a kérdés – visszaautasítás szomszédsági pár együttes előfordulási

lehetőségeit is le kellene írni, kísérleti úton kellene felderíteni, hogy vajon befolyásolja-e a választott elutasítási stratégiánkat a kérdés megfogalmazásának módja. Eddig ugyanis a kérdés és visszautasítás intra- és interlingvális vizsgálatakor a beszédaktusok használati szabályait egymástól elkülönítve (bár természetesen nem egymástól függetlenül) tárták fel. Ezzel a lépéssel próbálom kideríteni, hogy mely kérdésekre kell különös figyelmet fordítani tervezett nagyobb vizsgálatom során.

Második vizsgálatom során tehát egy bizonyos szituációban elhangzó kérdés két formáját használtam: egy direkt és egy indirektebb formát. Feltételezésem szerint várhatunk eltérést a két különböző típusú kérdésre adott válaszokban, és a vizsgálati módszer érvényességének határai is kirajzolódnak majd. Ennek az elemzésnek természetesen igen szűk az érvényességi köre: arra lehet csupán alkalmas, hogy előkészítsen egy jóval nagyobb korpuszon elvégzendő kutatást.

4. 5. 1. A vizsgált változó és a kutatás résztvevői

A kérdés beszédaktusának szakirodalmában meghatározott stratégiákon belül jól elkülöníthető a legközvetlenebb, **származtatott mód** és az indirektebb **javaslattevő formula**. A **származtatott mód**⁵¹ (Blum-Kulka–Olshtain 1984) esetén a kérdés illokúciós erejét a megnyilatkozásban megjelenő grammatikai mód, leginkább a felszólító mód határozza meg. Így elsőként a *Menjünk már el moziba ma este!* invitálási formát, a párjának pedig a *Mit szólnál egy ma esti mozihoz?* javaslattevő formulát választottam. A vizsgálat szempontjából mellékes, hogy ezek az alakok általában milyen gyakorisággal fordulnak elő nyelvhasználatunkban. Az viszont fontos szempont, hogy egy meghívást tartalmazó kérdésben előfordulnak-e, természetesnek érzi-e őket a hallgató az adott szituációban. Itt mindkét formáról elmondhatjuk, hogy a hétköznapiak során használt, megszokott kérdések.

Az adatgyűjtés próba jellege, a rendelkezésemre álló idő és anyagi lehetőségek csupán egy valóban csekély adatmennyiség felvételét tették lehetővé. A vizsgálatba

⁵¹ A kérdés kutatásakor használt kategóriák, azok tartalma a megadott szakirodalomban található (Blum-Kulka–Olshtain 1984: 197.).

bevonható személyek száma maximum tizenöt volt, ezért kellett egyre korlátoznom a vizsgált változók körét. Az adatközlők kora, neme, iskolai végzettsége azonos volt, a kérés (meghívás moziba) tartalma szintén megegyezett, a kérést azonos időpontban, előre meghatározott forgatókönyv szerint tettem fel telefonon. A felhívott adatközlők közül minden első direkt módon invitáltam, minden másodiknak az indirekt kérdést tettem fel. Adatközlőim egyetemet végzett, 30-35 közötti középosztálybeli nők voltak. A kérdés jellegéből adódóan (mozilátogatás) döntöttem úgy, hogy nőkre korlátozom a megkérdezettek körét. A magyar társadalmi konvencióknak megfelelően nem szokás nőknek férfiakat moziba invitálni, s ha mégis megtennék, akkor valószínűleg a meghívott fél gondolatai között bizonyos implikált jelentések is megjelennének (bár a mozi mint a csábítás egyik eszköze inkább a férfiak eszköztárában szerepel).

A kérések megfogalmazási módját befolyásoló külső tényezők közül a társadalmi távolság is azonos volt köztem és köztük: mindannyian a barátaim voltak. Természetesen a kérdező és kérdezett közötti társadalmi tekintélykülönbség szempontjából is homogén volt a csoport. A megkérdezettek – a várakozásnak megfelelően – nem ütköztek meg a kérésen, a szituáció természetességével kapcsolatban sem merült fel bennük kétség.

Az adatközlőktől negatív válaszokat, azaz elutasításokat szerettem volna hallani. Volt, aki nem Budapest környékén lakik, többeknek pedig egészen kicsi gyerekeik vannak, éppen ezért azt feltételeztem, hogy az aznapra szóló meghívást el fogják utasítani. Így is történt, bár a kísérlet mindkét napját úgy választottam meg, hogy az esetlegesen igent mondókkal elmehessek moziba, tehát nem beugratásra készültem.

A kiválasztott tizenöt személyből végül kilencel sikerült beszélnem, tőlük gyűjtöttem nyelvi adatokat. A fent már vázolt séma szerint így nyertem öt választ a *Menjünk már el ma este moziba!* meghívásra, és négyet a *Mit szólnál egy mozihoz ma este?* kérdésre.

4. 5. 2. A vizsgálati módszer és a vizsgálat folyamata

A külföldi szakirodalom részletes kutatási leírásokat és elemzéseket közöl egy-egy nyelvterület kérés és visszautasítási szokásairól. A videóval rögzített, mesterségesen kreált szituációk, a részletes leírást tartalmazó kérdőívek, egyéni változatok gyűjtése egymást kiegészítő módszerekként, egyszerre vannak jelen a pragmatikai kutatásokban. A magyarországi lehetőségeket számba véve az eddigi kérdőíves és hangfelvétellel gyűjtött adatok mellé egy újabb eszköz bevetését terveztem. A természetesség, a nem kontrollált megfigyelés, a megfigyelő paradoxonának feloldása volt a cél egy hétköznapi szituáció, a telefonos meghívás alkalmazásakor. Barátainkat bármikor invitálhatjuk moziba, akár még aznap estére is.

A módszer – éppen természetességének fenntartása érdekében – csak meghatározott szituációkban, meghatározott személyek körében alkalmazható. Még talán kollégáinkat is meghívhatjuk valahova telefonon, de a társadalmi távolság növelésével egyre furcsább, valószerűtlenebb lenne (idegeneket nem hívunk el moziba). Ha az alkalmazhatóság határaival tisztában vagyunk, akkor megfelelő, sőt a valós helyzetet nagyszerűen szimuláló kutatási lehetőség nyílik meg előttünk a telefonos adatgyűjtéssel.

A telefonos meghívást a következő formában kezdeményeztem minden esetben péntek vagy szombat este⁵²:

A: *Halló!*

K: *Halló! Szia! Orsi vagyok. Csak azért telefonálok, hogy menjünk már el ma este moziba! Csak azért telefonálok, hogy megkérdezzem: mit szólnál egy mozihoz ma este?*

A:(- A válasz a gyűjtött adat.)

⁵² K-val a kezdeményező felet, A-val az adatközlőt jelölöm.

A válaszokat azonnal lejegyeztem kézírással. Természetesen számítottam arra is, hogy további beszélőváltások következtek, és mivel fontos volt számomra, hogy pontosan ugyanabban a formában javasoljam a mozilátogatást, figyeltem arra, hogy az már az első megnyilatkozásban elhangozzék. Az előzetes feltételezésem az volt, hogy a felhívott fél második megszólalása a gyűjtendő nyelvi adat. A kísérlet tanulsága azonban az lett, hogy a megkérdezettek a hezitálásukhoz visszakérdezést használván a kilencből hét esetben megkérdezték: *Mikor?* ; *És mikor?*; *Ó, mikor?*. Ki kellett tehát egészítenem a kérdező megnyilatkozásait egy újabb lépésben adott válasszal is. A gyakrabban használt diskurzusforma tehát nem egy, hanem két szomszédsági párt tartalmazott, mint például a következő:

A: *Halló!*

K: *Halló! Szia! Orsi vagyok. Csak azért telefonálok, hogy megkérdezzem: mit szólnál egy mozihoz ma este?*

A: *Óóó, mikor?*

K: *Valamikor ma este.*

A: *Úú, hát a Velencei tónál leszek. Az a ciki, hogy már megbeszéltem. Sajnálom, hogy nem jött össze.*

A telefonbeszélgetésekben tehát vagy az első, vagy a második beszélőváltás során nyert adatot kellett felhasználni, minden esetben megjelölve azt, hogy egy vagy két lépésben történt meg a visszautasítás, és az első lépést is a gyűjtött adat részének kell tekinteni.

A gyűjtést megnehezítette, hogy péntek és szombat este telefonáltam, hiszen nagy valószínűsége volt annak, hogy éppen ezekben az időpontokban nincsenek otthon a reménybeli adatközlők. Ez okozta a lemorzsolódást is (tizenötből kilencükkel sikerült beszélnem). Más részről viszont éppen ezekben az időpontokban reális a meghívás.

Az adatközlőket minden esetben tájékoztattam arról, hogy a valódi (!) meghívás mellett nyelvészeti adatgyűjtés is volt a cél. Mindannyian utólagos beleegyezésüket adták megnyilvánulásaik felhasználásához.

4. 5. 3. A gyűjtött anyag belső és külső érvényessége

Egy képzeletbeli direktségi skálán az egymástól távol levő kérésstratégiák közötti eltérést a hallgatónak is hasonlóképpen kell értékelnie, mint a beszélőnek ahhoz, hogy valóban a kívánt változó nyelvhasználatra gyakorolt hatását vizsgáljuk. Egy nagyobb, kvantitatív kutatás előkészítése során éppen ezért értékeltnünk kell a különböző kérés típusokat az indirektséggel kapcsolatba hozható nyelvi viselkedés és az udvariasság szempontjából, méghozzá szituációhoz kötve. A külső társadalmi környezet hatása és a kérések belső környezeti tényezői, így a kérés súlya, szabad vagy nem szabad hozzáférésű dologra irányul-e a kérés (a só elkérése az asztalról például szabad hozzáférésű, információszerzés a fizetés összegéről viszont nem) egyaránt befolyásolhatja a kérés udvariasságának megítélését. Ha kérésünket az erős célzás indirekt formájába öltöztetjük, akkor megtörténhetik, hogy barátaink jóval udvariatlanabbnak tartanak bennünket, mintha felszólító módú direkt kérést hallottak volna. A nyelvi udvariasság természetesen szintén sok egyéni vonást, ítéletet tükrözhet, ezért mindenképpen egy nagyobb létszámú, reprezentatív csoport véleményének kvantitatív elemzését kell elvégeznünk.

Az intralingvális vizsgálatok kvantitatív módszerekkel nyert eredményei alapján (a statisztikai számítások megerősítő erejével) rajzolódhatnak ki az érvényes nyelvhasználati szabályok. Ha a pragmatikai kompetencia részét képező kommunikatív kompetencia elemeit kívánjuk meghatározni, akkor szükség van a beszédcselekvések jellegzetességeinek leírására is. A kutatási eredményeket a gyakorlatban, a magyar tanuló külföldiek oktatásában is fel lehet használni.

Az általam gyűjtött korpusz természetesen nem szolgáltat megfelelő mennyiségű adatot, azonban kvalitatív szempontból jó választásnak tekinthető a vizsgált populáció. A hazánkban tanuló külföldiek nagy része ugyanis közel hasonló iskolázottságú, a felsőoktatásban részt vevő vagy diplomás középosztálybeli személy. Magyarokkal kialakított barátságuk során bizony fontos, hogy megfelelően értelmezzék partnerük megnyilatkozásainak direktségét. (Japán diákok számára udvariatlannak számít a baráthoz intézett, nálunk természetes felszólító módú megnyilatkozás, bármennyire is veszi azt körül az üzenet küldője enyhítő, udvariassági elemekkel. Az orosz anyanyelvű

diákok ezzel ellentétben nem értik, hogy miért tartják udvariatlannak őket, amiért idegenekkel, idősebbekkel szemben is jóval direktebbek, mint a magyarok.)

4. 5. 4. A korpusz elemzésének szempontjai

Az eddig vázolt szempontokat figyelembe véve a hasonló módszerrel gyűjtött korpusz a következő szempontok szerint elemezhető:

- a válaszban megjelenő beszédaktus típusa,
- a szomszédsági párok viszonya,
- a visszautasítást tartalmazó beszédlépés megjelenése az elhangzott kérdés után,
- a visszautasítások szemantikai kategóriája (Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1989 alapján),
- a visszautasítás szavakban kifejezett hosszúsága,
- járulékos elemek (enyhítők, fokozók) a megnyilatkozásokban.

Összességében tehát a két kéréstípust a fenti szempontok szerint összehasonlítva állapíthatjuk meg, hogy indirekt kérdésre indirektebb válasz érkezik-e, így kapjuk meg a választ arra a kérdésre, hogy befolyásolja-e a kezdő beszédaktus direktsége a válaszáktus direktségét.

4. 5. 5. A második vizsgálat tanulságai

A részletes elemzést nem végeztem el, mégis foglalkoztatott a kapott adatok rendszerszerű sajátosságainak felderítése. A korpusz kicsi volt, tehát kvantitatív vizsgálatnak semmiképpen sem vethettem alá. Megfigyelhető volt azonban, hogy a

visszaütasítás-stratégiák választásakor más a sorrendiség az indirektebb kérdés esetén, később hangzik el a *nem*, és valamivel hosszabb a kapott válasz.

A dolgozatban bemutatni kívánt, a kutatás szempontjából lényeges megállapítások a kutatás lefolyásával, az adatgyűjtéssel kapcsolatosak. Először is bebizonyosodott, hogy be kell iktatni a beszédlépések számát is az elemzési szempontok közé. Meg kell vizsgálni, hogy hány beszédlépés előzi meg a visszaütasítást a kérdés elhangzása után, ezek milyen tartalommal bírnak, lehet-e kapcsolat a beszédlépések száma és a visszaütasítás típusa között.

A módszer alkalmasnak látszik a minél természetesebb beszélt nyelvi adatgyűjtésre is. Érdekes azonban felvételt készítenünk, hiszen mindenképpen több beszélőváltásra kell előzetesen felkészülnünk, illetve csak hangfelvétel segítségével ismerhetjük meg a beszédcselekvés részét képező enyhítés és fokozás egyéb, több beszédlépésben megvalósuló lehetőségeit. Amíg nem vizsgáljuk meg a több beszédlépésben kibomló visszaütasításokat, addig nem kaphatunk választ az olyan kérdésekre sem, hogy például a kínálás során a magyar háziasszony próbálkozásait milyen eszközökkel verheti vissza a vendég, milyen sorrendben és milyen tartalommal hangozhatnak el a különböző visszaütasítás-típusok, ha nem akarja halálra enni magát (azaz az austini perlokúció figyelembe vétele is megvalósul).

A gyűjtés kezdeti tervezési stádiumában nem sejtettem, hogy az alkalmazott módszerből következő nehézségek (hívás-visszahívás, hívás alkalmatlan időpontban, a telefonszámla nagysága stb.) komolyan lassíthatják majd a gyűjtést. Erre a problémára is megoldást kell találnia annak a kutatónak, aki a telefonos adatgyűjtést választja. A gyűjtéssel kapcsolatos etikai és gyakorlati kérdések megoldására is figyelni kell, erről a következő fejezetben hosszabban is írok majd.

5. Természetes adatgyűjtési módszerrel nyert elutasítási stratégiák vizsgálata

Az előző fejezetben azt az utat mutattam be, amelyet a kutatás módszerének kiválasztása során jártam be. Olyan módszert igyekeztem kiválasztani a rendelkezésemre álló lehetőségek közül, amellyel a visszaütasítások rendszerének leírása teljesebbé válhat. Az írásos és szóbeli formák gyűjtésének eredményét megvizsgálva arra a következtetésre

jutottam, hogy bár a visszautasításra használt stratégiák típusa nagyrészt megegyezett, a visszautasításkor gyakran jelentkező visszakerdezés, késleltetést, azaz a beszédaktus több beszédlépésben történő megvalósítását kérdőívek segítségével nem lehet feltárni. Ha feltételezzük, hogy nem csupán egyetlen megnyilatkozás, hanem annál hosszabb egységek során valósul meg egy kérés vagy ajánlat visszautasítása, akkor azokat a fentiek alapján csak szóbeli gyűjtéssel kiegészítve tudjuk pontosan leírni.

Ha továbbgondoljuk a késleltetésnek és hezitálásnak a visszautasítás során játszott szerepét, arra a következtetésre juthatunk, hogy azok sok esetben az indirekt elutasítási stratégiákkal szinte egyenértékű eszközként állnak a beszélők rendelkezésére. Ezek a megnyilatkozások szintjén elsősorban a beszédpartnerek arcának megóvását szolgáló eszközt jelentenek, amelyek az arcfenyegető beszédaktus kellemetlen hatását hivatottak enyhíteni, s a kedvező önkép megőrzését segítik elő. A hosszabb egységeket, dialógusokat tekintve azonban a késleltetés lehet egyben olyan rejtett üzenet is, ami a beszédpartnerre gyakorolt hatásával segíti a stratégiai cél megvalósítását, ugyanis a partner reakciói módosíthatják a visszautasítási stratégia megválasztását.

Jelen vizsgálattal az a célom, hogy felhívjam a figyelmet azokra a tényezőkre, amelyeket mindenképpen számításba kell vennünk a visszautasítások pragmatikai leírásánál. Ezeket természetesen egy átfogó, reprezentatív korpuszon megvizsgálva lehet majd elemezni, a rendelkezésemre álló eszközökkel egy előkészítő kutatás (pilot study) lefolytatására vállalkozhattam. Nem kizárt az sem, hogy javaslataim közül egyet-egyét ezek alapján el kell majd vetni. Azt remélem azonban, hogy a vizsgált változók kiválasztásával, az összehasonlításba bevont tényezők és a vizsgálati módszerek bemutatásával egy szélesebb körű kutatás előkészítését szinte teljes egészében elvégezhetem, és emellett a vizsgálati módszer eredményességét alátámasztó részeredményeket is felmutathatok.

5. 1. A természetes adatgyűjtési módszer jelentősége

Az előkészítő kutatások tapasztalatai alapján olyan szóbeli gyűjtési formát kerestem, amelyben természetes (vagy ahhoz közeli) helyzetben vizsgálhatom a visszautasítást. Nagyon fontos volt számomra, hogy a szóbeli közlések rögzítése is megoldható legyen.

A telefonos kutatásom sikeressége meggyőző volt annak ellenére, hogy a dialógusok rögzítése gondot jelentett. Mivel feljegyzéseket készítettem, csupán néhány beszélőváltást tudtam lejegyezni. Etikai dilemmám megoldásra várt: igaz, hogy utólag minden résztvevőt beavattam, hiszen mindenkit megkérdeztem, hogy felhasználhatom-e a gyűjtött adatokat a kutatásban, de ezt valójában a kérdések előtt lett volna jó megtenni. Ha a résztvevők tudják, hogy feljegyzések vagy esetleg felvétel készül a beszélgetésről, akkor az valószínűleg meg is változtatja a viselkedésüket, ami nagy mértékben csökkenti a gyűjtött anyag érvényességét. Egy olyan kellemetlen helyzetben, amelyben rossz színben tűnhetnek fel a visszautasítás miatt, még inkább valószínű, hogy változtatnak viselkedésükön, ha tudják, hogy figyelik őket, ezért nem is lehet az így gyűjtött anyagból érvényes következtetéseket levonni.

Hosszas keresgélés után bukkantam rá az ideálisnak tűnő megoldásra: a telemarketing világára. Be kell vallanom, hogy egy kellemetlen telefonhívás is segített, amelynek során hosszú percekig nem akarta a vonal túloldalán ülő hölgy elfogadni udvarias kibúvóimat. *(Nem, köszönöm, nem szeretnék most hitelt felvenni./ Nem, nem szoktam hitelre vásárolni./ Nem is tervezem a jövőben sem./ Ne haragudjon, nem érdekel./ Vacsorázna a család./ Nem, holnapra sem gondolom meg magam./ Levenne a listájukról?!/ Na, viszonhallásra.).* A bosszankodás elmúltával rájöttem, hogy hálával tartozom neki: rájöttem, hogy a telemarketing az a szintér, ahol:

- rengeteg visszautasítást gyűjthetek,
- a beszélgetéseket rögzítik,
- a résztvevők tudják, hogy rögzítik a beszélgetést, ám a helyzet megszokottsága miatt nem zavartatják magukat, tehát nem „szinte természetes”, hanem valóban természetes beszédhelyzetben gyűjthetek.

Ekkor még hátra volt a munka neheze. Nagyon nehéz olyan céget találni, amelyik – noha az anonimitást minden szempontból biztosítva – betekintést enged a felvételeibe kutatási célra. Még az olyan cégek is gyanúsak találhatják a kérést, akik egyébként technikailag biztosítani tudják az anonimitást, és támogatni kívánják a tudományos kutatásokat (és kutatókat). Felmerül(het) a gyanú, hogy a szakmai vetélytársak állnak a kutató kérése mögött, és nem a tudomány szeretete. Megtörténhet, hogy kimondatlanul, de ez az oka (udvarias) elutasításuknak.

Egy budapesti telemarketing cég jóvoltából végül megvalósíthattam terveimet: külön köszönet illeti ezért őket. Érthető okokból névtelenek kívántak maradni, de nagyon hálás vagyok az igazgatótól kapott engedélyért és a munkatársaktól kapott rengeteg segítségért.

5. 2. A hipotézis

Kutatásom alapvető kérdése az volt, hogy változik-e, összetettebbé válik-e a magyar visszautasítási szokásokról eddig kialakult kép az új gyűjtési módszerrel nyert adatok vizsgálatát követően. Feltételeztem, hogy új mintázatok fedezhetünk fel a visszautasítási viselkedésben, mivel a hangfelvételeknek köszönhetően jóval hosszabb dialógusokat is rögzíthetünk és elemezhetünk. Váramozásom szerint a korábbi vizsgálatok adataitól eltérnek majd a kapott eredmények a megnyilatkozások szintjén (stratégiahasználati különbség) csakúgy, mint a beszélgetés nagyobb egységeiben, illetve a kapott eredmények hatással lesznek a nyelvi udvariasság beszédaktusokkal kapcsolatos felfogására is.

A beszédszándék sikeres megvalósításának lépései és a beszélők udvariassági stratégiái közötti kapcsolat felderítése mellett foglalkozom azzal is, hogy szükség van-e a magyar visszautasítási stratégiák rendszerének módosítására, illetve, hogy tekinthető-e az ajánlat visszautasításának egy egész dialógus.

Vannak olyan kérdések is, amelyeket a kutatás során nem vizsgáltam: az interjúk átírása során nem törekedtem a hezitálás, a hiátustöltő eszközök lejegyzésére, illetve az együttes beszéd, az egyes beszélők megszólalásának időtartamát sem tüntettem fel, mivel a vizsgálat középpontjában a beszélők által használt visszautasítási stratégiák és a késleltetés makroszintű, egész párbeszédre keresztül húzódó megjelenése állt. Emellett természetesen meg kell említeni azt is, hogy meglehetősen korlátozottak az egyéni kutatók lehetőségei nagy mennyiségű felvett anyag részleteket is tartalmazó lejegyzésére, ezért is kellett a feltett kérdésekre koncentrálni limitálnom a lejegyzési formát.

5. 3. A kutatás résztvevői

A telemarketing cég jóvoltából megkapott adatok esetében nem én választottam az adatközlőket, és csak azokat a paramétereket ismertem velük kapcsolatban, amelyeket ők fontosnak tartottak megismerni (azaz nyilvántartottak). A nyelvhasználati szempontból lényeges elemek közül a végzettségre, társadalmi csoportra vonatkozó jellemzőket csak következtetéssel tudom megállapítani: azt feltételezem, hogy a rendszer működésének megfelelően a középosztálybeli, kiegyensúlyozott anyagi háttérrel bíró ügyfeleknek ajánlanak új hitelkártya-konstrukciót. Az életkorral kapcsolatban vannak adataim: 50-60 év közötti ügyfeleket szólított meg a kampány. Lakóhelyüket tekintve mindannyian budapestiek. Igyekeztem a változók számát csökkenteni, ezért a nemi különbségeket is kiiktattam: azokat a beszélgetéseket válogattam ki, amelyekben férfi munkatárs hív férfi ügyfelet. Azokról a beszélgetésekről is le kellett mondanom, amelyek technikailag gyengébbek voltak: nem lehetett hallani a hívott felet, vagy csak nagyon nehezen.

A telefonos beszélgetőpartnerek minden esetben ismeretlenek voltak egymás számára, tehát a horizontális társadalmi távolságot tekintve egymástól távol álló személyek voltak, a társadalmi státuszuk közötti különbség nem volt domináns ebben a helyzetben: az ajánlattevő és az ajánlatot meghallgató fél nem ismerik egymás társadalmi helyzetét, csupán egy rövid telefonbeszélgetés idejére kerülnek kapcsolatba egymással. A hívó fél képviselője szerepet játszik: csak foglalkozása, ügynöki státusza lehet befolyással a köztük létrejövő interakcióra.

Azzal a kérdéssel nem foglalkozom, hogy az ügynöki szerep milyen pszichés képzetet kelt és hogyan befolyásolhatja a két beszélő közötti társadalmi viszonyt. Egy kontrollcsoport beiktatásával lehetne felmérni, hogy a szerephez kapcsolódó feltételezett ellenérzések, olykor lenézés befolyásolja-e a kommunikációt.

5. 4. A vizsgálat

A rendelkezésre álló anyagból a telemarketing cég munkatársainak segítségével válogattam, akik közül tizenegy munkatárssal interjút is készítettem a munkájáról (interjú 1-11 2008). A beszélgetés során tapasztalataikról kérdeztem őket, és arról, hogy milyenek látják munkájukat, beszélpartnereiket. Végül arra kértem őket, hogy segítsenek kiválasztani a visszautasítást tartalmazó beszélgetéseket. Örömmel tapasztaltam, hogy saját nyilvántartással rendelkeznek az elutasítással végződő beszélgetésekről, pontosabban azokról, amelyeket ők annak tartanak. Ezeket az ügyfeleket ugyanis nem hívják vissza. Érdekes módon a visszautasítás kutatóinak egy rokon csoportjába botlottam, hiszen számukra meglehetősen fontos kérdés, hogy meg tudják ítélni, hogy mikor volt sikeres az ajánlattétel, vagy mikor kell véglegesnek tekinteni a visszautasítást. Nem én választottam ki tehát a visszautasításokat, hanem a telemarketinges cég munkatársainak ítéletére hagyatkoztam, de meggyőződtem arról, hogy megbízhatóak a válogatási szempontjaik.

Szerencsés választás a telemarketing világa a beszédaktus azonosítása szempontjából is: a hívó fél beszédszándéka világos, minden esetben ajánlattétel hangzik el, amit a felhívott fél is azonnal észlel. Az ajánlattétel természetéből következik, hogy arra csak annak elfogadásával vagy visszautasításával lehet reagálni. Mindkettőt lehet késleltetni, de az vagy egy későbbi elfogadáshoz vezet, vagy későbbi visszautasításhoz. Egyetlen részletet érdemes megjegyeznünk: a kereskedelmi ajánlattétel után közvetlenül nem funkcionálhat visszautasításként a 8-as számmal jelölt **jövőbeli elfogadás kilátásba helyezése** (*Most nem foglalkozom ezzel, majd más alkalommal.*). A call centerek munkatársai minden esetben újra és újra felhívják az ügyfelet, akár ötször-hatszor is, ha kizárólag ezzel a stratégiával próbálja elutasítani őket. Barátaink, kollégáink „értenek a szóból”, a telemarketinges cégeknél azonban elvárás, hogy az ilyen válasz mögötti elutasítási szándékot ne értsék meg.

Azokon kívül, amelyekben női beszélpartner is szerepelt (vagy a telefonáló, vagy a hívott fél nő volt), egyetlen beszélgetést kellett kivennem a sorból, mivel szerintem a végeredményét tekintve egyértelműen elfogadást tartalmazott, mint ahogyan azt már korábban is említettem.

A vizsgálatba bevont 91 beszélgetés mindegyikében egy ajánlattétel hangzik el: a telemarketinges cég munkatársa egy bank, illetve egy biztosító nevében igyekszik rábeszélni partnerét arra, hogy kössön hitelkártya-szerződést. Mindkét esetben hasonló protokoll szerint járnak el, így teljes mértékben összehasonlítható eredmények születtek. A gyűjtött anyagra az jellemző, hogy kötött a kérdések/az ajánlattétel tartalma és formája, a sorrendiség is adva van, hasonló kezdés után (bemutatkozás, az ügyfél azonosítása, annak közlése, hogy a beszélgetést rögzítik) az ajánlattétel is hasonló formában történik meg minden esetben. Az ügyfelek meggyőzése a cég munkatársainak egyéni képességein is múlik, de segítséget kapnak rábeszélési módszereik fejlesztéséhez rendszeres képzések formájában is. A cég munkatársai számára előírt lépések betartása nemcsak a vizsgálat szempontjából előnyös, de érdekessége, hogy – interaktív formában – papíron is leírva látjuk a telemarketinges ajánlattétel forgatókönyvét, amelyet Schank és Abelson mentális forgatókönyvként írt le (Schank–Abelson 1977).

A 91 beszélgetésből 68-ban az ajánlattétel után közvetlenül utasították vissza a felkínált hitellehetőséget az ügyfelek (első lépésben visszautasító csoport = EL csoport), 23 esetben viszont hosszabban, akár 23-30 beszédlépésben történt meg az elutasítás (több lépésben visszautasító csoport = TL csoport). Ez utóbbi beszélgetésekkel kapcsolatban merült fel bennem a kérdés: miért késleltetik a visszautasítást ilyen hosszán a hívott felek, miért fektetnek bele időt és energiát, ha egy-egy mondattal is megtehetnék ugyanazt? Különösen akkor, ha nem ismerik azt a személyt, aki hívta őket, és nagy valószínűséggel nem is kerülnek újra kapcsolatba vele, tehát nem kell mindenáron megőrizniük pozitív arcukat. Sőt, inkább negatív arcuk megóvása érdekében kellene védelmezniük magánszférájukat.

A 23 ajánlattételt 96 visszautasítást tartalmazó beszédlépésben hárítják el az adatközlők. Jól látszik tehát, hogy mivel a telefonos ajánlattevők nem adják fel túl könnyen, a válaszadók újabb és újabb formában fogalmazzák meg az elutasítást. A legtöbb visszautasítást felvonultató beszélgetésben tizenegy megszólalásban utasítja vissza az ügyfél az ajánlatot, de átlagosan négy direkt vagy kevésbé direkt negatív üzenetet hordozó beszédlépés után fogadták el a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai a visszautasítást. Vannak közöttük olyan beszédlépések is, amelyekben a felhívott személy egyetlen beszédlépésben egyszerre hat stratégiát is mozgósít céljának eléréséhez. Nemcsak a visszautasítás négy különböző okát közli, de határozatlanul, kicsit a tárgytól el is térve az

ajánlat elfogadást is kilátásba helyezi (4/18.⁵³ *Hát, igazság szerint kérhetem, de használni nem fogom. Van nekem bankkártyám, ahol folyószámlám van. Azt is külföldön mindenhol használhatom, tehát kérhetem, de nem látom értelmét.*).

A telefonbeszélgetések során tehát a kutatásba vont anyagban hallható munkatársak azonos minta alapján, hasonló, egységesített kommunikációs stratégiákat alkalmazva hozták létre a beszélgetések vázát. A bemutatkozás, a hívó fél azonosítása, a beszélgetés körülményeinek tisztázása után mindig ugyanabban a formában hangzott el az ajánlat. Felbecsülhetetlen segítséget jelentett számomra az a kötöttség, amellyel munkájukat kellett végezniük, hiszen így rögzített körülmények között folytak az interjúk, és ezáltal összehasonlítható adatokat gyűjthettem. Saját erőből lehetetlen lett volna létrehozni a jelenleg rendelkezésemre álló adatmennyiséget. Ezzel a segítséggel azonban optimális feltételek jöttek létre az elemzésemhez:

- a lehetőség (címlisták állnak a cég rendelkezésére törvényes keretek között, munkatársak teljes munkaidőben, telefonszámlájuk a kiadásaik része stb.),
- a természetes beszédhelyzet (a hívás oka (marketing) megszokott; az adatrögzítés ebben a helyzetben természetes, tehát a felhívottak nyelvhasználatán nem változtatott),
- a felmerülő etikai kérdések rendeződtek (valódi beszélgetések zajlottak, valódi céllal, a felhívottak tudtak az adatok rögzítéséről stb.)

A rendelkezésemre álló anyag azért is ritka kincs, mert komoly bizalmi kérdés egy kommunikációs stratégiákat alkalmazó – gyakorlatilag részben abból élő – cég számára, hogy kiadja a felvételeit kutatási célra, még ha az adatok biztonságával kapcsolatos összes intézkedést meg is tették. Éppen ezért az interjúkban megjelenő nevek, ajánlatok minden esetben kitaláltak, egyik sem a résztvevők valódi neve.

⁵³ Az egy lépésben visszautasítók (EL csoport) esetében csak a beszélgetés számát közlöm, így pl. a 23-ik beszélgetés jele: 23. A több lépésben visszautasítók (TL csoport) esetében a jelölés módja: a beszélgetés száma /a beszédlépés sorszáma, pl. 4-es beszélgetés 18. beszédlépése: 4/18.

A rendelkezésemre álló hosszabb-rövidebb telefonbeszélgetések lejegyzése után megkerestem a korpuszban az elutasításként azonosítható megnyilatkozásokat. A korábban végzett vizsgálataimban a gyűjtési módszer természetéből eredően tisztázás és késleltetés funkciójú beszédleépések egyáltalán nem vagy csak kis mértékben voltak, az új mintában azonban nagy számban megjelentek, ezért ezeket is külön kezeltem. A magyar pragmatikai szakirodalomban nem találkoztam kereskedelmi ajánlat elutasítását vizsgáló természetes adatgyűjtésen alapuló kutatással, így ha kétségeim adódtak, elsősorban a címzettnek a beszélő megnyilatkozására adott reakciója alapján határoztam meg a megnyilatkozás illokúciós erejét. A **látszólagos elfogadás** visszautasítási stratégiájának vagy a **megköszönés** és az **elbúcsúzás** beszédaktusának visszautasításként való azonosítása történt ezzel a módszerrel. Ha a kezdeményező úgy kezeli a válaszadó látszólagos elfogadását, mint visszautasítást, akkor a kutató visszautasításként kategorizálja (Goodwin–Goodwin 1987). Természetesen további segítséget jelentettek a barátaim, kollégáim és családtagjaim is anyanyelvi beszélőként, ha ellenőrizni akartam elképzeléseimet. A stratégiákat a 4. 3. 3. fejezetben leírt módon jelöltem.

5. 5. Az udvariasság és a kellemetlen beszédaktus megvalósítása

Dolgozatom 2. fejezetében (2. Sikeresség a kommunikációs célok elérésében – a nyelvi udvariasság) bemutattam, hogy mely tényezők keltették fel a kutatók figyelmét az elutasítás és a nyelvi udvariasság viszonyának tanulmányozása során, és melyek azok a lehetséges elméletek, amelyekkel az eddigieket kiegészítve többet tudhatunk meg a jelenségről. P1 és P2 (1. 2. 1. fejezet) udvariasságfelfogások szempontjából vizsgálom meg a kereskedelmi ajánlat visszautasítását, a két szemléletet egymással több ponton is összekapcsolva. A P1 inkább a személyekre, míg P2 a beszélgetés tárgyára, sikerességére irányuló stratégiai udvariasságot állítja a középpontba.

A P1 megjelenítette társadalmi elvárások az egyének kedvező önképét hivatottak erősíteni, védeni. Többek között a normatív módon, akár kimondva is megjelenő elképzelésünk arról, hogy ki/mi udvarias az adott szituációban, vagy azok a kultúránként változó rangsorban megjelenő értékek, amely befolyásolják az udvarias nyelvi viselkedést szervező szabályokat (Watts–Ide–Ehlich 1992).

Az anyagban a nem preferált választaktusoknál a késleltetés, az enyhítők és az indirekt stratégiák alkalmazását először a megnyilatkozások szintjén vizsgálom Leech, illetve Brown–Levinson rendszerében is, mivel ezek inkább az egyén kedvező megítéléséhez (P1) kapcsolható jelenségek. A leggyakrabban használt stratégiatípus esetében már nemcsak P1, hanem P2, azaz az eredményességgel kapcsolatos kérdések is felmerülnek, amelyekről a 2. 9. fejezetben írok részletesebben.

A társadalmi értelemben elvárt udvariasságot (P1) megjelenítő eszközök közül megvizsgálom a késleltetés jelenségét, majd az adatközlők által használt visszautasítási stratégiák direktségének fokát. Az arcfenyegetést enyhíthetik más, a visszautasítási szándékot megjelenítő megnyilatkozást megelőző vagy azt követő, illetve a megnyilatkozáson belüli szintaktikai és szemantikai eszközök is (pl. folyamodók (appealers): *Nézze..., Jó?*; homályosítók (hedge) *valami olyasmi, ilyen dolgokat...* stb.). Elképzelésem szerint ezek magasabb szerveződési szinten, a periódusok, beszélgetések szintjén is megjelenhetnek.

Az elemzés második részében P2 stratégiai udvariassága kerül előtérbe elemzési szempontként, amely inkább összességében jellemzi az adott beszélgetést, viselkedést és a célok elérésére irányul. Ezzel együtt természetesen a P1 leírta szabályok használatát, megfelelő alkalmazását is jelenti a beszélő céljainak eléréséhez.

A rendelkezésemre álló adatok feldolgozásával kapcsolatban ismételten hangsúlyozni szeretném, hogy következtetéseimet egy jövőbeli, jóval nagyobb korpuszon elvégzett elemzés alapjának tekintem.

5. 6. A késleltetés

Elsőként azt nézem meg hogy vannak-e P1 szempontjából udvariatlannak minősíthető, azaz a hívó fél ajánlatát orvoslás nélkül (Brown–Levinson 1987) visszautasító beszélők valamely csoportban, és van-e különbség a stratégiahasználat szempontjából EL és TL csoport között? A hagyományosan P1-hez társított jelenségek közül megvizsgálom:

- a késleltetés megjelenését,
- a direktség fokát a stratégiahasználat során.

A visszautasítások elsőként elkülönített két nagy csoportjában találunk csak P1 aspektusból udvariatlan viselkedést. Ezek azok a beszélők (vagy éppen nem beszélők), akik egyáltalán nem igyekeznek – egy képszerű hasonlattal élve – „becsomagolni” a másik fél számára kellemetlen mondandójukat. Talán egyetlen esetben képzelhető el – téves hívás esetén –, hogy azonnal letesszük a telefont. Azt jelezzük, hogy nem minket kerestek, tévesen jelöltek ki minket beszédpartnerként, nem vállaljuk ezt a szerepet. Ilyenkor azért nem derül ki udvariatlanságunk, mert így nem vállaljuk személyazonosságunkat sem.

5. 6. 1. A késleltetés és a megnyilatkozások hosszúsága az EL és TL csoportban

Az EL csoportban az ügyfelek rögtön az ajánlat elhangzása után – legfeljebb egy beszédlépésben reagálva – kilépnek a beszélgetésből. Köszönéssel csak egynegyedük bajlódik, és vannak, akik bár meghallgatják az ajánlatot, közvetlenül utána szó nélkül bontják a vonalat. A telemarketinges cég munkatársaival készített interjúk során ők is egyértelműen az *udvariatlan* – néha erősebb szóhasználattal a *bunkó* – kifejezést használták ezekre a reakciókra, és arról is beszéltek, hogy bár tudják, hogy ez része a munkájuknak, mégis nehéz feldolgozniuk, ha így válaszolnak hívásukra. Ezek a minősítések azt jelzik, hogy a társadalmi elvárást, a normát (P1) sértik meg a válaszadók. A telefonos szolgálat munkatársai elismerték, hogy ez a magatartás a bevett forgatókönyvek egyike, tehát tulajdonképpen nem kellene zokon venniük. Az ügyfelek sikeresnek minősíthetők P2 szempontjából, hiszen visszautasítási szándékuk megvalósult, ezen felül nem fektettek energiát a partnerükkel való kapcsolat fenntartásába. Éppen a TL csoport tagjai esetében érdekes, hogy bár nincs és valószínűleg a jövőben sem lesz személyes kapcsolatuk a hívó féllel, időt és figyelmet szenteltek az udvariassági szabályok (P1) betartására, – jöllehet P2 szerinti céljukat (a szándék sikeres megvalósítását) akár egyetlen szó vesztegetése nélkül is megvalósíthatták volna. Bizonyára pozitív önképüknek tartoztak ezzel.

A nem kívánatos válaszok késleltetése bizonyított az anyanyelvi beszélők esetében (Lerner 2004, Pomerantz 1984), mint ahogyan a szélesebben értelmezett strukturális komplexitásuk, nagyobb terjedelmük is (Schlegoff et al. 1977). A hosszabb válaszok, a több beszédlépésben megvalósuló elutasítás tehát elsősorban P1 szerinti elvárás a telemarketinges ajánlatok esetében. Ha a beszédpartnerek ismerik egymást, vagy ha nem

telefonon, hanem személyesen vesznek részt az interakcióban, akkor sokkal erősebben van jelen a taktikai elem, hiszen jóval nagyobb a rábeszélés valószínűsége, azaz a sikertelen elutasítás. Ilyenkor jóval erősebb a stratégiai udvariasság (P2) szerepe: ha ügyesen találjuk meg a kibúvókat, akkor nem kell elmennünk nagybátyánk névnapjára, és nem is sértődik meg senki. Nem véletlen, hogy rengeteg olyan könyv van, ami a nemet mondani képtelen embereket tanítja meg akaratauk udvarias (P1) érvényesítésének lehetőségeire (P2). A TL csoport tagjai az ismerősökkel folytatott beszélgetésekhez hasonlóan viselkednek az ismeretlenekkel folytatott beszélgetések során is, pozitív önképük megőrzése mellett igyekeznek a megnyilatkozások szintjén is elérni kommunikációs céljukat.

A bőbeszédűség, az egyszerűbb helyett az összetettebb struktúra és ezzel együtt a kommunikációs stratégia választása tehát késlelteti a kellemetlen válasz megjelenését. A szűkszavú, rövid megnyilatkozásoknál a gyors siker azt jelzi, hogy a beszélgetést szervező grice-i Mennyiség Maximája és Mód Maximája is működik: a beszélő világos helyzetet teremt, és ezzel hatékonyan megvédi idejét (és/vagy magánszféráját). Ha megvizsgáljuk az EL és TL csoportban használt szavak számát az elutasítási szándékot megjelenítő megnyilatkozásokban, felderíthetjük, hogy mennyi energiát fektettek válaszaik kidolgozásába, képet alkothatunk a két csoport tagjainak nyelvi viselkedésbeli különbségéről. Az első és leginkább szembevetendő különbség EL és TL tagjai között az, hogy az utóbbiak nyilvánvalóan hajlandóak voltak időt és energiát fektetni a telefonos ajánlat elutasításába. A 68 felhívott EL ügyfél összesen csupán 316 szót használt (a TL ügyfelek 1069-ot), azaz nem várt, hanem igyekezett minél gyorsabban megvalósítani szándékát. Öten közülük válasz nélkül tették le a telefont.

5. 6. 1. 1. táblázat

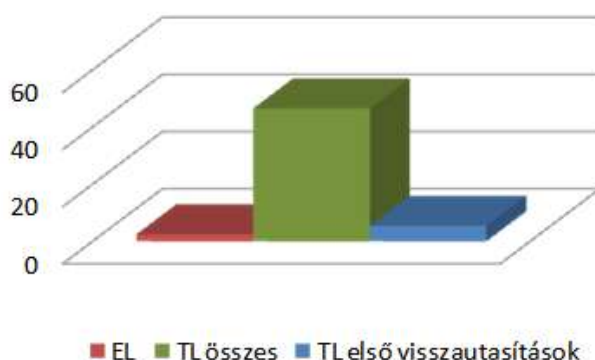
EL és TL csoportban használt elutasítást tartalmazó megnyilatkozások hosszúsága

	EL n = 68	TL n = 23
az összes elutasítást tartalmazó megnyilatkozás hosszúsága (szavak száma)	316	1069
az ajánlat elhangzását követő első elutasítást tartalmazó megnyilatkozás hosszúsága (szavak száma)	316	291

Ha a 5./1. táblázat segítségével áttekintjük a megnyilatkozások átlagos hosszúságát az összes elutasítás és az ajánlat elhangzását követő első elutasítást tartalmazó megnyilatkozás tekintetében is, akkor jól látjuk, hogy nemcsak akkor van jelentős terjedelmi különbség, ha az összes elutasítást tartalmazó megnyilatkozást számba vesszük, hanem akkor is, ha csak az ajánlattétel utáni első elutasítások átlagos hosszát figyeljük. Ez utóbbi esetben a különbség azt jelzi, hogy nemcsak az egész beszélgetés hosszúságából eredően különbözik a két csoport által használt beszédlépések hossza. Az EL csoportban tapasztaltakhoz képest (átlagosan 2,43 szó/megnyilatkozás) több mint kétszer hosszabb megnyilatkozások hangzanak el átlagosan a TL csoport első visszautasításában (átlagosan 5,39 szó/megnyilatkozás), ezért feltételezem, hogy a nyelvhasználat más területén is találunk majd eltérést a két csoport között.

5. 6. 1. 2. ábra

EL és TL elutasításainak hosszúsága



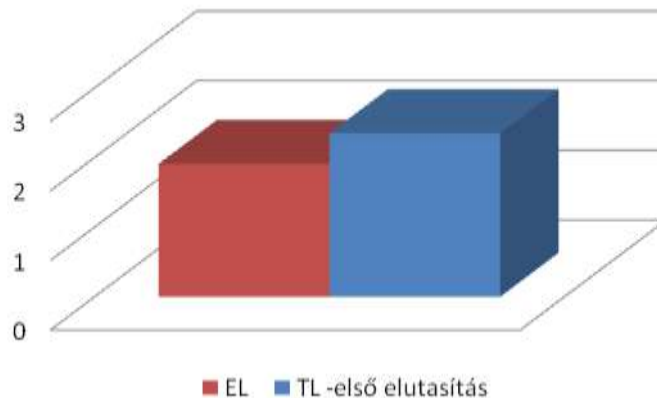
Megállapíthatjuk, hogy az EL csoport tagjai jóval rövidebb időt szánnak szándékuk megjelenítésére, kisebb mértékű a késleltetés a TL csoporthoz képest. A 68-ból 5 olyan telefonhívást is rögzítettek a cég munkatársai, amelyben a hívott fél az ajánlat elhangzása után bontotta a vonalat. Nemcsak összességében, de az első visszautasításokat tekintve is nagy különbséget találunk a két csoport között.

5. 6. 2. A késleltetés az EL és TL csoportban a felhasznált stratégiák száma alapján

Vizsgáljuk meg a felhasznált stratégiák számát tekintve is EL és TL első elutasítást tartalmazó megnyilatkozását (TL/1.) annak megállapítására, hogy az egyes megnyilatkozások szerkezete kidolgozottabb-e, összetettebb-e, vagy azért hosszabbak TL elutasításai, mert több egymás után fűzött stratégiát választottak a beszélők.

5. 6. 2. 1. ábra

EL és TL/1. stratégiaegyütteseinek átlaga



A 5. 6. 2. 1. ábrán bemutatott különbség (EL 1,91; TL 2,35) azt jelzi, hogy nemcsak a megnyilatkozások hosszúságában, hanem azok összetettségében, a felhasznált stratégiák számát tekintve is eltérően járt el a két csoport, tehát TL csoport tagjai több stratégia egymás után fűzésével hozták létre hosszabb megnyilatkozásaikat.

Ha ezek arányát is megvizsgáljuk (5./3. ábra), akkor azt látjuk, hogy az EL csoportban a legtöbben (51%) két stratégia összekapcsolásával juttatták kifejezésre szándékukat (pl.: 59. *Ne haragudjon, nem érek rá az ilyesmire.*; 16. *Ebédelnék, különben sem érdekel.*; 24. *Nem érdekel, ne hívjanak!*; 56. *Nem akarok semmit sem venni, nem érdekel.*).

5. 6. 2. 2. ábra

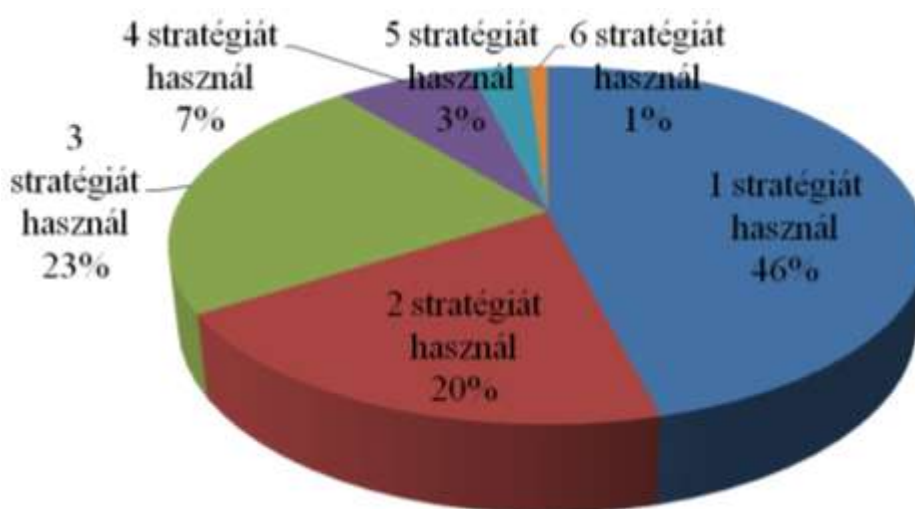
Az EL csoportban használt stratégiaegyüttesek hossza



Feltűnően sokan (29%) utasították vissza az ajánlatot egyetlen stratégiával (pl. 2. *Hagyjuk ezt, jó?*; 9. *Nem foglalkozom ilyen hívásokkal.*; 14. *Miért kell ilyesmivel zavarni?!).* Ehhez a csoporthoz tartoztak azok is, akik nem válaszoltak az ajánlat elhangzása után, hanem szó nélkül letették a telefont (a beszélgetés első felében, a hívott azonosításában részt vettek). Három stratégiát csak 18%-ban (51. *Nem, és nem is fogom meghallgatni. Nem érek rá.*), 4 stratégiát pedig csak az esetek 2%-ában fűztek egymás után az EL csoport tagjai (58. *De, zavar. Dolgoznék. Nem érdekel. Viszonthallásra.*).

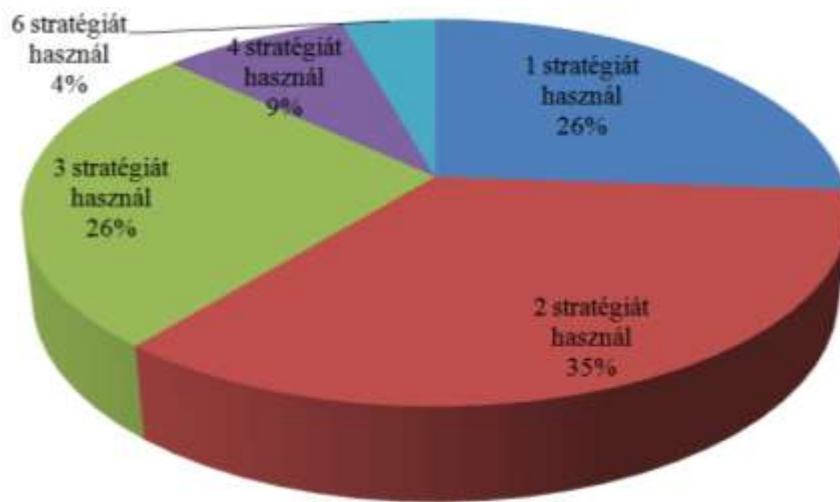
5. 6. 2. 3. ábra

A TL csoport összes visszautasításainak stratégiaegyüttesei



A TL csoport az első visszautasításait és az összes, a csoportban elhangzó visszautasítást tekintve is különbözött az EL csoporttól az összekapcsolt stratégiák számát tekintve (5. 6. 2. 3. és 5. 6. 2. 4. ábra).

5. 6. 2. 4. ábra
A TL csoport első visszautasításainak stratégiaegyüttesei



A hívót gyorsan „lerázó” EL ügyfelek 51%-a választotta két stratégiaegyüttes összekapcsolását, míg a TL csoportban már az első visszautasítást tartalmazó beszédlépésben is nagyobb változatosságot mutattak az elutasításkombinációk. Csak 35%-ban választották a két stratégiát bevető megnyilatkozásokat, a hosszabb beszélgetések összes elutasítását megvizsgálva már 21%-ra csökken ez az érték. Azt látjuk tehát, hogy jelentősen különbözik az EL csoport és a TL csoport visszautasítási viselkedése a stratégiaegyüttesek használata során is. A stratégiatípusok elemzésével talán ennek okát is megfejtethetjük majd.

Anélkül, hogy megvizsgálnánk, mely stratégiatípusokat kapcsolnak össze a leggyakrabban, első lépésként megállapíthatjuk, hogy különbséget találunk az egy lépésben és a több lépésben elutasítók viselkedése között. Az EL csoport tagjai 51%-ban használtak két stratégiát, ami nagy valószínűséggel jelzi, hogy ebben a helyzetben ez lesz a tipikus, konvencionalizált forma.

A TL csoport tagjai az első visszautasítást tartalmazó megnyilatkozásban csakúgy, mint a későbbiekben, változatosabb egyéni utat választottak: néhányan csak egy stratégiát használtak, de voltak, akik kettő, három, négy, öt vagy hat eszközt is felhasználtak egyetlen beszédlépésben elutasítási szándékuk megjelenítésére. Éppen ezért nem lehet a csoportot egységesnek tekinteni, bár céljukat itt is két stratégiaegyüttes alkalmazásával

próbálták meg a legtöbben (35%) elérni, de az egyetlen és a három stratégiát használók csoportja is meglehetősen nagy volt (26-26%).

Megállapíthatjuk azt is, hogy a kettőnél több stratégia összekapcsolása inkább vezetett a beszélgetés folytatásához, mint a kevesebb stratégiaegyüttes alkalmazása (EL csoport: 1+2 stratégia használata: 80%; TL csoport: 1+2 stratégia használata: 61%).

Mivel a telemarketing cég munkatársainak kommunikációs viselkedésében nincsenek, nem is lehetnek nagy egyéni eltérések a kiválasztásnak és képzésnek köszönhetően, kijelenthetjük, hogy a TL csoport tagjainak azon része (65%-a), amely nem a leggyakoribb módszerrel – két stratégia összekapcsolásával – élt, valószínűleg késleltetni kívánta az arcfenyegető aktus megtételét, azaz lehetőséget kívánt biztosítani önmagának és partnerének arra, hogy a burkolt üzenetet felismerve maga álljon el az ajánlattól, és ne várja meg a visszautasítást.

A késleltetés sok esetben az indirekt elutasítási stratégiákat megközelítő hatékonyságú eszközként áll a beszélők rendelkezésére. A megnyilatkozások elsősorban a beszédpartnerek arcának megóvását szolgálják, az arcfenyegető beszédaktus kellemetlen hatását hivatottak enyhíteni, beszélő és hallgató kedvező önképének megőrzését segítik elő. A hosszabb egységeket, dialógusokat tekintve azonban a késleltetés lehet egyben olyan rejtett üzenet is, ami a beszédpartnerre gyakorolt hatásával segíti a stratégiai cél megvalósítását (l. 5. 11. fejezet).

5. 7. Direktség – indirektség az EL és TL csoportban

A kellemetlen válasz közlését halogatjuk, hosszú előkészítéssel igyekszünk mérsékelni a negatív hatást. Saját pozitív énképünk sérül, vagyis nem tartanak bennünket jóindulatúnak, ha visszautasítjuk a nekünk felajánlott lehetőséget, hiszen a felajánló szándékát nem jóhiszeműen fogadjuk. Ő viszont ajánlatával a mi tartózkodó, önmagunk függetlenségét védő arcunkat sértette meg, ezért számíthat rá, hogy védelmezni fogjuk. Még akkor is, ha közben figyelembe vesszük majd jogát saját pozitív önértékeléséhez (közelítő arcához), és igyekszünk fenntartani a látszatot, azt, hogy ő jót akar nekünk egy előnyös ajánlat megtételével.

A visszautasításnak azonban meg kell történnie, legfeljebb annyit tehetünk, hogy nem direkt módon, hanem közvetetten hozzuk beszédpartnerünk tudomására, hogy nem kívánjuk teljesíteni kérését, vagy nem fogadjuk el ajánlatát. A 3. 5. 3. fejezetben bemutatott visszautasítási stratégiák⁵⁴ közül csak az első kettővel fejezzük ki direkten elutasításunkat: **(1) explicit performatívummal** vagy **(2) nem performatív tagadással**. Ezeken kívül tizenegy indirekt módszer is a rendelkezésünkre áll, ha inkább a hallgatóra bízánk a negatív válasz kikövetkeztetését.

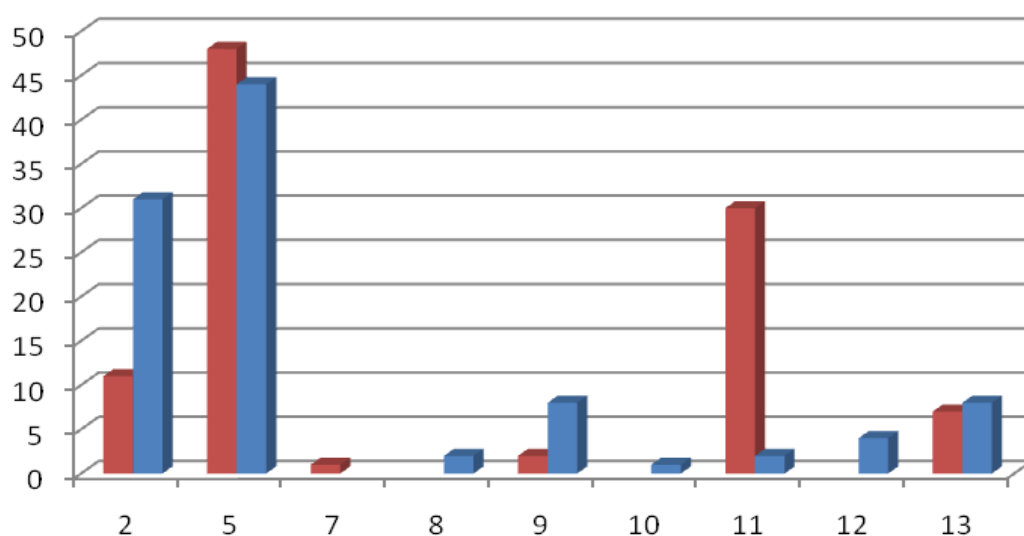
Szili Katalin 2002-es vizsgálatában a felnőtt adatközlőknek szánt 7. szituáció áll a legközelebb a telemarketinges ajánlathoz: az adatközlő barátja felkínálja megvételre használt autóját, ő azonban nem akarja megvenni, mert tudja, hogy nincs jó állapotban (Szili 2002b: 218). Lényeges eltérés, hogy a telemarketinges cég munkatársa és az ügyfél közötti társadalmi távolság jóval nagyobb, sőt egy kicsit még távolabb kerülnek a személyesség tekintetében egymástól egy technikai eszköz, a telefon beiktatásával. Ennek ellenére nem haszontalan összevetni a tapasztaltakat. Erre a szituációra utalok Szili 2002-es eredményeinek bemutatásakor.

Az 5. 7. 1. ábrán az EL csoportban és a TL csoportban használt stratégiatípusok láthatók. A diagramon az egyes stratégiatípusokat az adott csoport összes stratégiájához viszonyítva értékeltem, tehát az egyes oszlopokban az összes stratégiához viszonyított százalékos arányukat hasonlítottam össze. Az egyes stratégiatípusok esetében a kategóriákat nem bontom alkategóriákra, többek között a **(11) lebeszélés** főstratégia alkategóriái – **(11a) fenyegetés vagy a kezdeményező félre nézvést negatív következmények említése; (11c) a kérés/a kérő kritizálása; (11d) egérút a kezdeményező fél számára; (11f) támogatás kérése az eredeti kérés elvetéséhez vagy megakadályozásához** – sem jelennek meg külön egységként.

⁵⁴ A stratégiák számozása a 4. 3. 3. fejezetben bemutatottak szerint történt, a **sajnálát kifejezését** nem tekintem a visszautasítási szándékot önmagában is megjelenítő stratégiának (1. 5. 10. 1. fejezet), ezért ezt a kategóriát a többtől elkülönítve vizsgálom majd.

5. 7. 1. ábra

Az EL és TL csoportban használt stratégiatípusok százalékos megoszlása



Azt feltételeznénk, hogy EL csoport stratégiái között a visszautasítás gyors sikere miatt jóval nagyobb arányú lesz a direkt tagadás, mint a TL csoportban, ám a **(2) nem performatív tagadást** inkább a TL csoport tagjai részesítették előnyben (31%), és bármennyire is meglepő, a direkt stratégiához egyetlen egyszer sem társult bocsánatkérés, míg az EL csoportban az azonnali elutasítás (11%) terhét a beszélők igyekeztek ezzel az eszközzel is enyhíteni.

Meg kell említenem, hogy bár a direkt formák közül Szili mintájában volt egy **(1) explicit performatívumot** használó adatközlő, a telemarketinges ügyintézőnek senki sem mondta azt például, hogy *Vissza kell utasítanom az ajánlatát*. Nyelvhasználatunkban valószínűleg csak bizonyos helyzetekre korlátozódik a jelenléte, leginkább hivatalos szituációkra (pl. kérvények elutasításánál: *Sajnálattal közöljük, hogy vissza kell utasítanunk kérését*).

A korábbi vizsgálatok (Szili 2002b, Bándli–Maróti 2003) eredményeit alátámasztja a mindkét csoportban kiugróan magas arányú **(5) magyarázkodás** stratégiája, az azonban újdonság – és valószínűleg a természetes szóbeli adatgyűjtési módszernek is köszönhető –, hogy a stratégiagazdagság arányaiban jóval nagyobb, mint a korábbi vizsgálatokban. Az EL csoportban négy, a TL csoportban hat másik módszert is bevetettek szándékuk megvalósítására az ügyfelek az esetek nagy részében. A **(7) múltbeli feltételhez kötött**

elfogadást csak az EL csoportban választották (28. *Tavaly érdekelt volna, most nem. Viszonthallásra.*), a TL csoport tagjai viszont éltek a **(8) jövőbeli elfogadás kilátásba helyezése** (15/4. *Köszönöm szépen. Egyelőre majd meggondoljuk, aztán, ha esetleg érdekel, akkor majd jelentkezem. Jó?*), a **(10) filozófiai megközelítés** (22/7. *Nem, mert ezek a vásárlásos dolgok olyanok, hogy erre az ember csak ráfizet, úgyhogy én nem szeretném ezt a hitelkártyát, bármilyen kedvezőnek tűnik, a különböző hitelajánlatoknál is, ha az ember visszaszorozza, majdnem, hogy a másfélszeresével többel kell visszafizetni.*) és a **(12) látszólagos elfogadás** (12/7. *Jó. Ühüm.*) kínálta lehetőségekkel is.

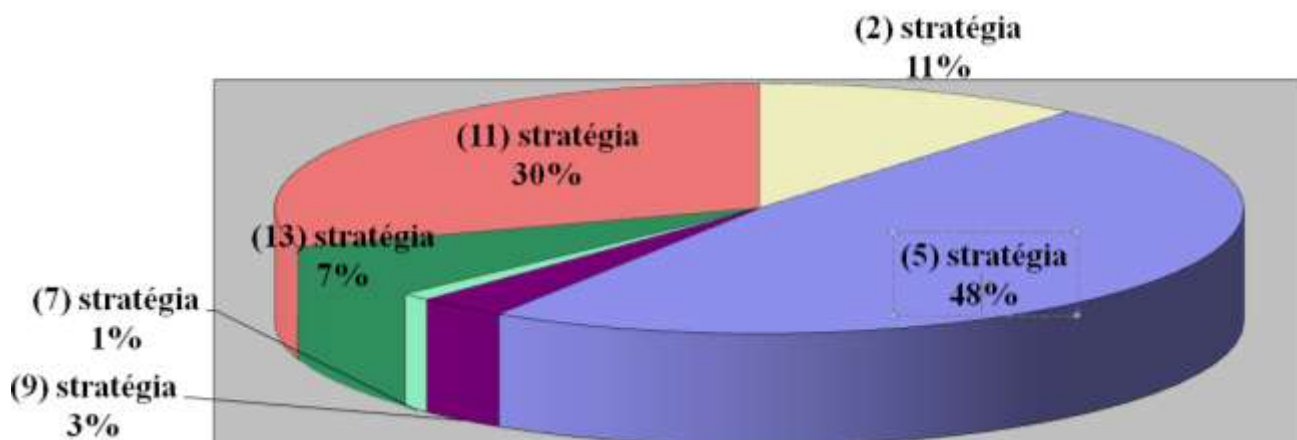
Kiemelkedően sokan próbálkoznak a **(11) partner lebeszélésével** az EL csoportban, sokszor egészen kendőzetlenül (25. *Bocsánat, de megkérhetem, hogy vegyenek le a listájukról?*; 60. *Hagyjuk ezt, jó?*), de jelen van TL visszautasításai között is ez a módszer: 1/1. *Köszönöm szépen, abszolút nem érdekel, úgyhogy ne is mondja, jó?*. Az ügyfelek megpróbálják bevonni, munkáját végző „rábeszélőgépből” valódi partnerré tenni a telemarketinges cég képviselőjét a többes számú (T/1) vagy a második személyű (E/2 vagy T/2) alakokkal, az ajánlattevő viselkedésének megváltoztatását kérve a lebeszélés során.

A várakozással ellentétben a gyors sikert elérő, egy beszél lépésben visszautasítók csoportjánál az indirekt formák valamivel erőteljesebben jelentkeztek (89%), mint Szilinél⁵⁵ (79%). Az ő vizsgálatában az indirekt stratégiák közül ebben a helyzetben a **(5) magyarázkodás, okadás** (66%) volt a legjelentősebb, azt követte a **(2) nem performatív tagadás** (20%), 1 válaszadó alkalmazta a **(1) performatív visszautasítást** is, a többi stratégia megoszlásáról nincs információnk.

⁵⁵ Szili 2002b: 218.

5. 7. 2. ábra

Az EL csoport visszautasítási stratégiáinak százalékos megoszlása



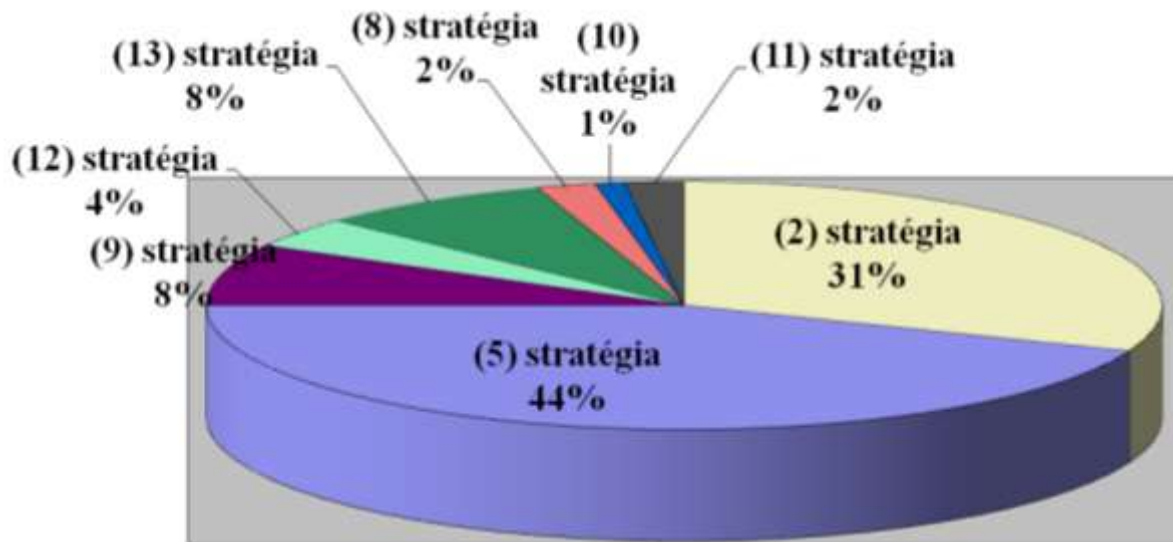
A 5. 7. 2. ábrán látható, hogy jelen esetben az EL csoportban – Szili Katalin kutatásához hasonlóan – domináns a **(5) magyarázkodás, okadás** stratégia (48%) (Szili 2002b: 208, 209). A TL csoportban is ez a legfontosabb eszköz az ajánlat elutasítására (44%). Kimondhatjuk, hogy az eddigi vizsgálatok szerint a magyar nyelvhasználatban az a legfontosabb, hogy mentségeket hozunk fel döntésünk védelmére.

Az EL csoportban a következő leggyakrabban használt elutasítási módszer a 11-es főstratégiához **(kísérlet a partner lebeszélésére)** tartozó elemek közül került ki – **(11a) fenyegetés vagy a kezdeményező félre nézvést negatív következmények említése; (11c) a kérés/a kérő kritizálása; (11d) egérút a kezdeményező fél számára; (11f) támogatás kérése az eredeti kérés elvetéséhez vagy megakadályozásához** –, méghozzá igen jelentős mértékben (30%).

A TL csoportban ezzel szemben mindössze 2%-ban jelentkezett ez a partner szándékának lehetséges megváltoztatásával operáló módszer. A különbség talán azzal is magyarázható, hogy a hosszabb hívások esetében személyesebb hangvételű beszélgetésekre került sor, ezért egyrészt a telemarketinges (hívó) fél lebeszélése helyett az ügyfél (a hívott fél) személye kerül a középpontba a magyarázatok tartalmában (pl.: 12/3. *Nézze, én már nyugdíjas vagyok, hogyha eddig nem volt biztonsági tartalék, már nem lesz.*) csakúgy, mint a választott stratégiák között megjelenő személyes elvek hangoztatásában (pl. 9. *Nem foglalkozom ilyen hívásokkal.*). A gyors, rutinszerű elutasítás során valószínűleg az elidegenítő hatású konvencionalizálódott forma választásával igyekeznek elkerülni a válaszadók az arcfenyegető beszédaktus okozta kellemetlen hatásokat.

5. 7. 3. ábra

A TL csoport visszautasítási stratégiáinak százalékos megoszlása



Nem találtam példát egyik csoportban sem a **(4) kívánság kifejezésére** (*Bárcsak megtehetném...*) és a **(6) alternatíva ajánlására** (*Tudja, mit? Inkább állampapírba fektetem a pénzem.*). Ez utóbbi váratlan fordulatot jelentene egy konkrét kereskedelmi ajánlat elutasításakor, nem kizárt azonban, hogy egy nagyobb mintán már megjelenne a kívánság kifejezésével együtt.

A visszautasítás arcfenyegető beszédaktusa esetében az egy lépésben válaszolók (EL) direkt formában is nemet mondtak, de csak alig több, mint az esetek tizedében. A várakozással ellentétben az elutasításra több időt szánó másik csoport tagjai (TL) voltak azok, akik stratégiáik egyharmadában mondtak közvetlenül *nemet*. Összességében tehát indirektebben valósították meg szándékukat azok az egyetlen megnyilatkozással elutasítók, akiket sokszor éreztek udvariatlannak a telemarketinges cég munkatársai – valószínűleg többek között a beszélgetésre szánt idő rövidsége miatt. A stratégia indirektsége önmagában tehát nem jelentette azt, hogy kevésbé fenyegeti a beszélők pozitív önképét.

A legkevésbé a **(13) kikerülés** stratégiájában jelenik meg maga a visszautasítandó ajánlat vagy a visszautasítás ténye, oka stb. A Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz (1990) rendszerében ide tartozó (3. 5. 3. fejezet) alkategóriák közül a vizsgált korpuszban

leggyakrabban a **távozás a helyszínről** lehetőséggel éltek az ügyfelek (az EL csoportban kizárólagosan, a TL csoportban is nagy számban), azaz köszönéssel, vagy a nélkül tették le a telefont. A legkevésbé direkt kategória, ám a viselkedésben olyan nagy mértékben hangsúlyos a tartózkodó archoz fűződő jog érvényesítése, hogy az már a telemarketinges cég munkatársát sérti, hiszen nem tekintették beszélőpartnernek őket még egy rövid időre sem.

A TL csoportban megjelenő **kertelés** (pl. 9. 2. *Hát azért, mert 200 ezer forintért én nem vagyok, ötven-, hatvan-, nyolcvanezerért tankolok egy autót, úgy én azzal nem vagyok semmivel előrébb, úgylát, ha most ígérem, vagy nem ígérem...*), **tréfálkozás** (pl. 13. 7. *Na, igen, innét kezdődik a kutya világ.*), illetve **határozatlan időre történő elhalasztás** (pl. 14.5. *Jó, átgondolom még addig, de most úgy nem aktuális.*) visszautasítási szándékot jelenített meg, ebben a helyzetben azonban – előre megjósolható módon – 100%-ban eredménytelen volt. A hívó fél egyik esetben sem fogadta el visszautasításként a hallottakat, a beszélgetések folytatódtak.

A dialógusok vizsgálata a visszautasítás stratégiáinak újabb kritikáját is magával hozta. A **kikerülés** főstratégia elemei közül véleményem szerint a **kérés egy részletének megismétlése** és az **információkérés** inkább a késleltetés körébe tartozó elem, önmagában egyik sem alkalmas a visszautasítási szándék megvalósítására.

(7) Múltbeli feltételhez kötött elfogadás csak egy esetben emlegettek az ügyfelek kibúvóként az EL csoportban: 28. *Tavaly érdekelt volna, most nem. Viszonthallásra.* Nem véletlen, hogy igen kis számban és kizárólag a TL csoportban jelent meg két olyan stratégia, amelyben látszólag pozitív válasszal próbálnak kibújni az ajánlat elfogadása alól: **(8) jövőbeli elfogadás kilátásba helyezése** (15/4. *Köszönöm szépen. Egyelőre majd meggondoljuk, aztán, ha esetleg ha érdekel, akkor majd jelentkezem. Jó?*); **(12) látszólagos elfogadás**: 16/2. *Jó, jó.* A várakozásnak megfelelően minden ilyen esetet követett még legalább egy, újabb visszautasítási szándékot megjelenítő beszéd lépés.

Az **(9) elvek megállapítása** és **(10) filozófiai megközelítés** stratégiák nagyobb részt a TL csoportban fordultak elő, de elveire hivatkozott az EL csoport egy tagja is (67. *Nem foglalkozom ilyen hívásokkal.*). A hosszabb beszélgetések személyességét fokozhatja az elvek megosztása a beszédpartnerrel, egyben mentséget is jelenthet viselkedésünkre: ha egy szabályt követünk, akkor döntésünket az egyedi helyzettől eltávolítva egy megadott rutin szerint visszük végbe, s nem a kezdeményező fél kudarca, ha nem tud rávenni az

azoktól való eltérésre (12/6. *Nézze, én nem vásárolok, ha nincs pénzem, akkor nem vásárolok. Annyit vásárolok, amennyi pénzem van, hitelre nem veszek semmit, már kinőttem ebből.*). Az általános életbölcsségek, a filozófiai elvek saját elveinknél is stabilabbak (5/4. *Az igazság, ha van vésztartalék, akkor az ember hozzányúl, akkor már nem vésztartalék, hanem, akkor már hozzányúltam. Tehát én így gondolom. És nem nagyon akarok hitelbe menni.*).

5. 8. A leggyakoribb visszautasítási stratégia jellemzői

A 5. 6. 2. 4. ábra tanúsága szerint a leggyakoribb a vizsgált beszélgetésekben a **magyarázkodás** stratégia. Megvizsgáltam, hogy mit mondhatunk el a használatáról, és mi lehet az oka kitüntetett helyzetének a visszautasítási szándék megvalósításában az egy lépésben és több lépésben visszautasítók csoportjában is, illetve milyen gyakran és milyen más lehetőségekkel ötvözik.

5. 8. 1. A magyarázkodás stratégiát tartalmazó kombinációk

A beszélők gyakran használnak egyszerre többféle lehetőséget is szándékuk megjelenítésére, sikeres véghezvitelére (P2). Az elutasítások szerkezeti sajátossága, hogy enyhítőkkel és más, az elutasítás tényét enyhítő stratégiai elemmel egészül ki a választott visszautasítási stratégia, illetve egyszerre több stratégiát is összekapcsolnak az adatközlők, amint arra már a külföldi kutatók (Murphy–Neu 1996, Gass–Houck 1999) mellett Szili is felhívta a figyelmet (Szili 2002b).

Éppen ezért megvizsgáltam azt is, hogy a két csoport leggyakoribb visszautasítási stratégiája milyen kombinációkban fordul elő. Szili Katalin vizsgálatában a leggyakrabban önmagában használták a **magyarázkodást** az adatközlők (66%-ban), csak kevesen éltek a további stratégiák hozzákapcsolásával (Szili 2002b: 208, 209), csakúgy, mint az általa bemutatott helyzethez – az egy beszédlépésben történő visszautasításhoz – hasonló párbeszédet létrehozó EL csoportban megvalósított dialógusok döntő többségében (59%-ában) (pl. 16. *Ebédelnék, különben sem érdekel.*; 22. *De, zavar. Dolgoznék. Nem érdekel. Viszonthallásra.*; 26. *Sajnos nem érdekel az ilyesmi.*).

5. 8. 1. 1. ábra

Az EL csoport magyarázkodás stratégiát tartalmazó kombinációi



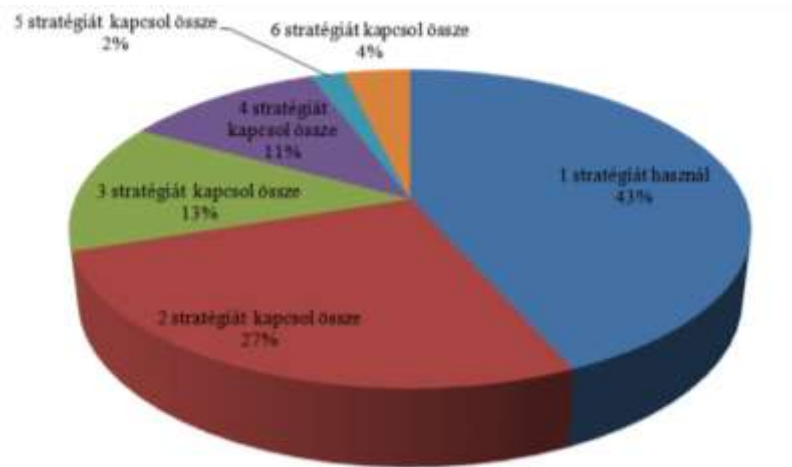
A TL csoportban is az önálló **magyarázkodás** stratégiát alkalmazták a leggyakrabban (43%): 4/2. *Nem szeretem úgyse a hitel-dolgokat, megmondom őszintén.*; 18/1. *Még nem. Szoktak jönni nekem posták a Z... Banktól, el is teszegetem őket. Most jelen pillanatban semmire nincs szükségem. Ha van, akkor általában inkább a Z... Bank, ez már látszik ott nálatok, mert nyoma van, már kétszer is igénybe vettem ezt szolgáltatást, csak most nem. De még nem kaptam meg egyébként.*

Az EL csoportban közel egyharmadnyian (32%), a TL csoportban csak alig több, mint egynegyednyien (27%) használták egy másik stratégiával együtt. További két stratégiát kevesebb, mint az EL csoport egytizede használ (9%), a TL csoportban viszont 13%-uk. Sőt voltak, akik három, négy vagy öt másik megoldást is alkalmaznak a **magyarázkodás** mellett (összesen 17%-ban!).

Összességében tehát, bár mindkét csoportban a leggyakoribb módszer az önálló **magyarázkodás** volt, a TL csoportban a több stratégia összekapcsolása volt jellemző (EL: 59% önállóan használt **magyarázkodás** stratégia – 41% több stratégiát kapcsol a **magyarázkodás** stratégiához; TL: 43% önállóan használt **magyarázkodás** stratégia – 57% több stratégiát kapcsol a **magyarázkodás** stratégiához).

5. 8. 1. 2. ábra

A TL csoport magyarázkodás stratégiát tartalmazó kombinációi

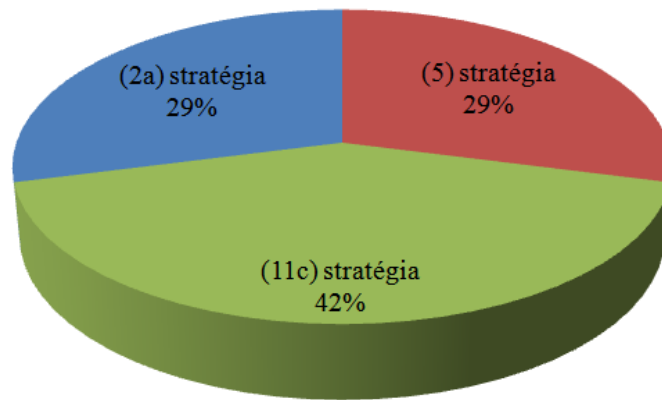


5. 8. 2. A magyarázkodás stratégiához kapcsolt más stratégiák

A **(2a) nem performatív tagadást** és a további **magyarázkodást** egyforma mértékben (29% -29%-ban) kapcsolják a **magyarázkodáshoz** az 5. 8.2. 1. ábrán bemutatottak szerint az EL csoport tagjai **(2a-5: 47. Nem, nem érek rá erre. Viszonthallásra.; 55. Nem, nem érdekel. Viszonthallásra., ill. 5-5: 17. Most sem jó és máskor sem lesz az. Viszonthallásra.; 22. De, zavar. Dolgoznék. Nem érdekel. Viszonthallásra.)** A leggyakrabban (42%-ban) azonban egy indirekt eszközzel éltek, a partnerük szándékát igyekeztek megváltoztatni, méghozzá leginkább magának az ajánlatnak, az ajánlattételnek a kritikájával: **(11c) a kérés kritizálása: 52. Megengedi, hogy megvacsorázzak? Egyébként sem érdekel.; 44. Én vagyok, de nem érdekel, ne is mondja. Köszönöm.**

5. 8. 2. 1. ábra

Az EL csoport magyarázkodás stratégiához kapcsolódó stratégiatípusai

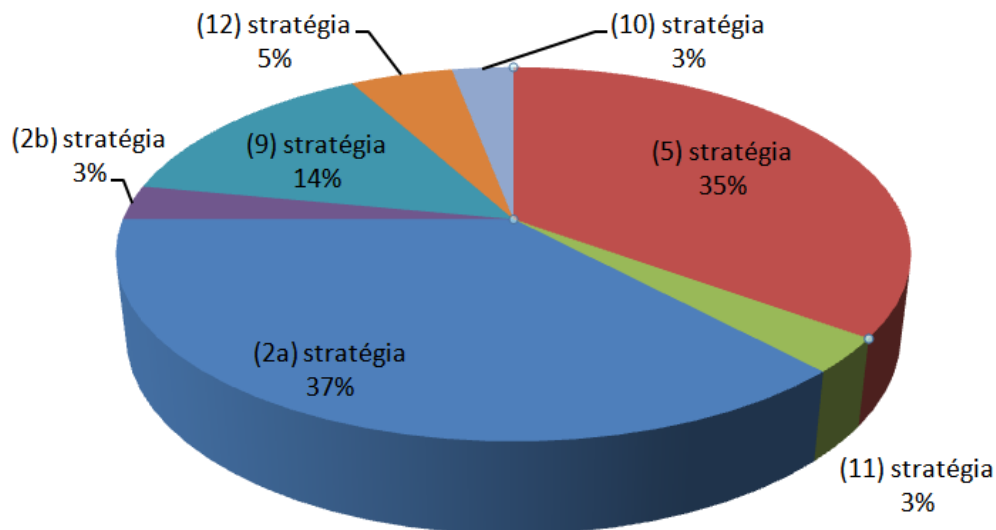


Ez az a kombináció, amelyet azért használnak a megszólítottak, hogy egyrészt egérutat kínáljanak (ha meg nem történtté teszik az ajánlattételt, már nincs is szükség a kellemetlen visszautasításra), másrészt hangsúlyozzák tartózkodó archoz fűződő igényüket, szeretnék, ha a partner nem zavarná őket.

A további kombinációkkal kapcsolatban egy nagyobb minta elemzése után lehet majd következtetéseket levonni, a rendelkezésemre álló adatmennyiség csupán kérdések felvetését teszi lehetővé.

A TL csoportban a **magyarázkodáshoz** kapcsolódó stratégiák közül a **(2a) nem performatív tagadás** (29%) és a további **magyarázkodás** a leggyakoribb (35%) az 5. 8. 2. 1. ábrán bemutatottak szerint **(2a-5: 1/2. Nem, én nem akarok semmiféle hitelt, meg hitelkártyát, úgyhogy köszönöm szépen.; 2/2. Hát nem hiszem, hogy ezt egy éven belül használnám. Nem, nem. Köszönöm szépen., ill. 5-5: 6/2. Nézze, nekünk eddig sem volt kártyánk. Úgyhogy most sincs rá szükségünk. Úgy érzem.; 12/4. Nézze, nekem már küldött a bankom, azt se vettem igénybe, ez engem nem érdekel, ha csak erről van szó.)**. Jóval kevesebben (14%) illesztik a harmadikként előforduló **(9) elvek megállapítása** stratégiát a stratégiaegyüttesbe **(8/4. Semmi ilyenbe' nem bízom, ezek mind ámtások.; 13/6. Hát ebből is az következik, hogy én nem szeretek tartozni, én mindig tisztességgel fizetem, ami kell.)**.

5. 8. 2. 2. ábra
A TL csoport magyarázkodás stratégiához kapcsolódó
stratégiatípusai



A fent bemutatottak szerint tehát (5. 8. 2. 1. és 5. 8. 2. 2. ábra; Szili 2002b: 208, 209) gyakran csupán egyetlen közvetett elutasítási stratégiát, a **magyarázkodást** használjuk, hatékonyságát azonban ismétléssel fokozhatjuk. A többszörös **magyarázkodás**nál az indokoknak egymást kell erősíteniük, egy irányba kell mutatniuk, mint az alábbi példák esetében: 6/2. *Nézze, nekünk eddig sem volt kártyánk. Úgyhogy most sincs rá szükségünk. Úgy érzem.*; 4/3. *Tudom, tudom, ez egy olyan tartalék. Persze, értem. Csak mondom, hogy szerintem nem használnám egyáltalán, tehát valószínűleg visszaadnám egy év múlva, mert fölösleges lenne. Biztos, hogy egyszer sem használnám. Igazság szerint biztos vagyok benne.*; 22. *De, zavar. Dolgoznék. Nem érdekel. Viszonthallásra.*; 17. *Most sem jó, és máskor sem lesz az. Viszonthallásra.*

5. 8. 3. A visszautasítási szándékot megjelenítő magyarázkodás tartalmi elemei

A tartalmi tényezők vizsgálata során az EL csoportban leginkább az érdeklődés, erőfeszítési szándék hiányát hangsúlyozó *nem érdekel* és a hozzá nagyon hasonló *nem*

foglalkozom vele érvek fordulnak elő, ami az ajánlat tárgyára utaló megjegyzésként eltávolítja a visszautasítás tényét a visszautasított személyétől. Az, hogy az EL csoportban átlagosan jóval rövidebbek a visszautasítást tartalmazó megnyilatkozások, és hogy a **magyarázkodás** stratégiája tipikusan a **nem performatív tagadással** együtt jeleníti meg a beszélő szándékát arra utal, hogy a rövid, konvencionális **nem performatív tagadás-magyarázkodás** stratégiaegyüttes (amelynek magyarázat része is rövid, személytelen) teszi mindkét fél számára „fájdalommentessé” a gyors és egyben hatékony visszautasítást. Vizsgálatokkal igazolták, hogy a tipikus érveket azonnal megértik a hallgatók, míg az egyéni mentségek olyan következtetési folyamatot indítanak el, amely csak jóval hosszabb idő elteltével vezet a helyzet lezárásához (Chang 2009: 486).

Érdemes lenne megvizsgálni a perlokúció szempontjából azt is, hogy a hosszabb magyarázatot, vagy a több összekapcsolt stratégiát tartalmazó válaszok nem ébreszthetnek-e olyan elvárásokat a hallgatóban az elfogadással kapcsolatban, amely a későbbi csalódottság miatt esetleg kellemetlenebbé teszi a visszautasítást.

A TL csoportban hangsúlyosabban jelennek meg a visszautasító személyes körülményei és személye (*nincs rá szükségem, nem akarok hitelt, nemsokára nyugdíjas leszek, félek hitelt felvenni* stb.), ám jól láthatóan itt is leginkább a személytelen, logikus érveléshez folyamodtak a mentegetőző ügyfelek az üzleti kapcsolat természetének megfelelően (*mi általában készpénzen vásárolunk bármit; annyit osztok be, amennyim van; ha van vésztartalék, akkor az ember hozzányúl, akkor már nem vésztartalék*). Ebben a csoportban talákoztam bizalmatlanságot kifejező indoklással is, ami P1 rendszerében egyenesen udvariatlannak tűnhet, a beszédszándék megvalósítását viszont elősegíti P2 rendszere szerint: *túl csábos, ez mind ámtás*.

Érdemes lenne más kultúrákban is megvizsgálni az érvek tartalmát, hiszen a reklámok, vagy a használatú-kereskedők is más-más húrokat pengetnek egy érzelmeiket nyíltan hangoztató, vagy egy magánéletét, érzelmeit jobban féltő kultúrában.

A **nem performatív tagadás** kiegészítéseként megjelenő érvek tulajdonképpen maguk is enyhítik a visszautasítás kellemetlen hatását, az elutasító fél mentségeit tartalmazzák: 1/3. *Nem, nem. Én már nyugdíjas leszek. Úgyhogy nem, nem.*; 8/2. *Nem, nem. Nincs nekem annyi pénzem.*; 1/5. *Nem, nem. Nem érdekel. Köszönöm.*; 2/2. *Hát nem hiszem, hogy ezt egy éven belül használnám. Nem, nem. Köszönöm szépen.*; 14/1. *Hát igazából, annyira*

nem. Mert nem annyira aktuális most. Most a hitelkérdés nem aktuális. Nem aktuális a hitelkérdés nekem.

A TL csoportban gyakori direkt formával a különböző módon megismételt ajánlatra reagálnak az ügyfelek. Világossá akarják tenni elutasítási szándékukat, de annak háttérét feltárva a telemarketinges hívó fél számára lehetőséget biztosítanak pozitív arcának megőrzésére. A sikertelen ajánlattétel miatt érzett kellemetlenséget enyhíthetik, ha egyértelművé teszik, hogy a külső körülmények – 1/3. *Nem, nem. Én már nyugdíjas leszek. Úgyhogy nem, nem.;* 8/2. *Nem, nem. Nincs nekem annyi pénzem.;* 14/1. *Hát igazából, annyira nem. Mert nem annyira aktuális most. Most a hitelkérdés nem aktuális. Nem aktuális a hitelkérdés nekem.* – vagy az ügyfél érdeklődésének hiánya (9/1. *Köszönöm szépen. Nem, nem érdekel.*) áll a háttérben.

Az eddigi magyar kutatások szerinti leggyakoribb **magyarázkodás** visszautasítási stratégia kiemelésével azokra a szempontokra szerettem volna felhívni a figyelmet, amelyeket érdemes megvizsgálni a stratégiák használatának pontos feltérképezéséhez. Következő lépésként – megfelelő elemszámú korpusz esetén – a stratégiák együttes előfordulásának módosító hatásával is érdemes lenne foglalkozni, hiszen valószínűleg az egyes stratégiaegyüttesek konvencionalizálódásán túl is hatással vannak egymásra az együtt használt eszközök.

5. 9. Módosító elemek a megnyilatkozások szintjén

A leggyakrabban használt visszautasítási stratégia, a **magyarázkodás** esetében is láthatjuk, hogy a tartalma változhat a közelítő vagy a távolító arc igényeinek szem előtt tartásától (Brown–Levinson 1987, 2. 6. 1. fejezet), illetve a megvalósítás során mozgósított leechi alapelvektől (2. 4. 3. fejezet) függően. Ezen felül láttuk azt is, hogy a hallgatóra gyakorolt hatást más stratégiák is módosíthatják a velük alkotott stratégiaegyüttesekben.

A telefonos beszélgetésekben az egyes beszédlépésekben a stratégiakombinációkon kívül is találunk olyan elemeket, amelyek enyhítik a kedvezőtlen válasz okozta kellemetlenségeket, vagy éppen ellenkezőleg, erősíteni kívánják a beszélő szándékát és egyben kifejezésre juttatják a távolító archoz fűződő igényét, illetve gyorsítják a visszautasítás elfogadtatását. Ezek lehetnek ún. belső módosítók, így szintaktikai enyhítők

(pl. a feltételes mód használata: 7/1. ... *úgyhogy inkább nem kérném; Nem kérnénk most.* stb.), lexikai enyhítők (pl.: fokmértékhatározók: 3/2. *Hát, igazából annyira nem;* udvariassági (P1) kifejezések: 19/3. *Köszönöm, uram.* stb.), illetve fokozók (pl. stilisztikai eszközök: 36. *Ne vicceljenek már!;* 46. *Ne hívogassanak!;* határozók: 13/5. *Én nem hiszem, de tényleg igaz, a hideg lel tőle.* stb.), de a megnyilatkozáson kívüli elemek, azaz külső módosítók is. Ide tartoznak a járulékos beszédaktusok, de más, ún. homályosítók is (pl. 4/2. *nem szeretem a hitel-dolgokat; meg ilyen dolgokat;* 21/4. *Nem valami erről volt szó?* stb.), amelyek a megnyilatkozások nyíltságát hivatottak ellensúlyozni (House–Kasper 1981). A House–Kasper szerzőpáros által felsorolt módosító elemek közül az ún. folyamodókra (appealers), hízelgőkre (cajolers) és a beszélő mentális állapotára való utalásra találtam példát a gyűjtött anyagban. A folyamodók használatával a beszédpartner álláspontját kívánjuk közelíteni a miénkhez: 15/4. *Ha érdekel, akkor majd jelentkezem, jó?;* 12/3. *Nézzé, én már nyugdíjas vagyok....* Hízelgőkre egyetlen példát találtam, egy bókot, hiszen a beszélő célja éppen a távolodás a hallgató személyétől és a felajánlott hiteltől: 11/16. *Úgyhogy nagyon aranyos, hogy tájékoztat.* A beszélő – saját személyének előtérbe állításával – a kedvezőtlen információ, a visszautasítás személyhez kötöttségét vállalja, azaz lehetőséget nyújt a másik fél számára, hogy a visszautasítást ne a telefonáló ügyetlenségének vagy az ajánlat kedvezőtlenységének tudja be, csupán a másik fél egyedi, hibás döntésének: 6/2. *Úgyhogy most sincs rá szükségünk. Úgy érzem.;* 5/4. *Tehát én így gondolom.,.*

A fenti enyhítők és fokozók jelenlétét felmérve a rendelkezésemre álló korpuszban azt találtam, hogy az egy beszédlépésben visszautasítók csoportja gyakorlatilag nem élt az enyhítés lehetőségével, míg a több lépésben visszautasítók csoportjában számtalan eszközt használtak a visszautasítás kellemetlenségének csökkentésére: ők igyekeztek tenni a beszédpartnerek közti jó viszony megőrzéséért. A TL csoportban olyan szórást mutatott ezeknek az eszközöknek a használata, hogy – az alacsony esetszám miatt is – csak az előfordulásukat tudom jelezni. Bár felmértem azt is, hogy az egyes elemek mely visszautasítási stratégia részeként jelentkeztek, illetve, hogy a beszédlépésen belül a fő elemben, a fő elemet megelőzve vagy azt követően találjuk őket, de ismét azzal szembesültem, hogy ezt a jelenséget csak egy jóval nagyobb korpuszon végzett vizsgálattal lehet megragadhatóvá tenni. A járulékos beszédaktusok jelenléte viszont olyan nagy mértékű volt, hogy azok szerepéről a 5. 10. 3. fejezetben be tudok számolni.

Módosító szerepe lehet az egyes periódusoknak is, de ennek vizsgálatához is nagyobb mennyiségű gyűjtött anyagra lenne szükség. Érdekes lenne a későbbiekben megvizsgálni, hogy lehetnek-e a válaszsztaktus egészét módosító periódusok, amelyekben például az ügyfél azért mutat érdeklődést, hogy a másik felet biztosítsa, komolyan megfontolta kedvező ajánlatát – ezzel a beszédpartner közelítő arc iránti igényeinek tesz eleget (l. 5. 11. fejezet). Személyes tapasztalataim szerint baráti beszélgetésekben nem ritka az ilyen beiktatott dialógusrészlet.

5. 10. A járulékos beszédaktusok kérdéséhez

Az ajánlat elutasítására használt stratégiák kódolásakor a visszautasítási szándék megjelenítésére használt eszközök mellett számba vettem a járulékos beszédaktusokat is. Egyetértés, bók, egyet nem értés, bocsánatkérés és elköszönés fordult elő a beszélgetésekben a visszautasításokhoz kapcsolható beszédlépésekben.

5. 10. 1. A sajnálat kifejezésének stratégiája, vagy járulékos beszédaktus?

A járulékos beszédaktusok közül a bocsánatkérés és az együttérzés is megvalósulhat a **sajnálat kifejezéseként (statement of regret)**, ám a Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz szerzőhármás mégis egy visszautasítást megvalósító szemantikai kategóriaként foglalták rendszerükbe (Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990). Ha sajnálatunkat fejezzük ki, akkor vagy az együttérzés vagy a bocsánatkérés beszédaktusát valósítjuk meg. Jelen esetben együttérzésünkről akkor lehetne biztosítani az ajánlatot tevő partnerünket, ha kedvességét külső körülmények miatt lennének kénytelenek elutasítani és megnyilatkozásunk tartalmazná a *sajnálom* szót. Mivel a rendelkezésemre álló korpuszban kizárólag a *bocsánat*, *bocs* és *ne haragudjon* kifejezéseket találtam, ezért kizárólag az ezekkel megvalósítható bocsánatkérés beszédaktusával foglalkozom.

Először Szili Katalin említi, hogy a százas nagyságrendű korpuszon végzett kutatása során nem talált olyan esetet, amelyben a sajnálat kifejezése önmagában valósított volna meg elutasítást, és megjegyzi, hogy ennek oka szerinte az, hogy a más stratégia

nélkül használt sajnálkozást „más beszédaktusnak (például bocsánatkérésnek) kellene tekintenünk. Legjellemzőbb a magyarázatadással alkotott változatuk – 3 - 5: *Sajnálom, nekem is sok házi feladatom van; Sajnos ma estére már van programom*” (Szili 2002b: 209.). Korábbi és jelenlegi kutatásaim során magam sem találkoztam önállóan ezzel a kategóriával. Jómagam csak egy jól körülírható esetben – tolakodó utcai kéregetők elhárítására – használom a *Bocsánatot* elutasításként, de akkor is kiegészítem nemverbális kíséreléssel (fejcsóválással). Fejcsóválás nélkül is megvalósulhat a visszautasítás, de akkor a bocsánatkérés beszédaktusa elkerülésként, az adott helyzetből való kilépésként funkcionál, mintha félreértés lenne, hogy az illetőt egyáltalán megszólították.

Ha a **sajnálát kifejezése** önállóan nem valósíthatja meg a visszautasítást, akkor nem azonosíthatjuk annak egyik stratégiájaként. Azt javaslom, hogy a továbbiakban mint a visszautasításhoz szorosan kötődő, az arcfenyegetés enyhítésére szolgáló járulékos elemet (járulékos beszédaktust) tartsuk számon, és ne tekintsük a visszautasítást megvalósító stratégiának.

Itt kell megemlítenem, hogy a *sajnos* módosítószó véleményem szerint önmagában nem alkalmas sem az együttérzés, sem a bocsánatkérés megvalósítására, csupán szemantikai enyhítésként funkcionál az általam vizsgált visszautasításokban⁵⁶.

5. 10. 2. Az egyetértés, az egyet nem értés, az elbúcsúzás és a köszönetnyilvánítás kettős szerepben

A járulékos beszédaktusok körének felderítését a bocsánatkérés után a korpuszban talált bók, egyetértés, egyet nem értés, elbúcsúzás és köszönetnyilvánítás szerepének tisztázásával folytattam.

Az egyetértést és a bókot megjelenítő megnyilatkozások alapvetően a késleltetésre vagy tisztázásra használt beszédlépésekben tűntek fel a TL csoportban (egyetértés: 11/19. *Az igen!*. 11/13. *Így van.*; bók: 11/21. *Úgyhogy nagyon aranyos, hogy tájékoztat.*). Bókkal kizárólag ezekben találkoztam. Az egyetértés és a bók valószínűleg a kezdeményező ajánlat természete miatt fordult elő ritkán és meglehetősen egyszerű formában: ha a hívott

⁵⁶ Igen ritka volt ez a forma: az EL csoportban hárman használták, a TL csoportban csak egyszer fordult elő.

fél kedvezőnek minősíti a cég termékét, azt a telemarketinges biztatásnak érzi, hiszen munkájának része, hogy minden esetben szó szerint vegye az egyébként az arcfenyegető aktus ellensúlyozására szolgáló gesztust (l. 5. 10. 3.).

Az egyet nem értés, az egyetértés, az elbúcsúzás és a megköszönés beszédaktusát egy-két esetben azonban egyértelműen a visszautasítási szándék tolmácsolására használták, mint például az ismétléssel történő egyetértést a TL csoport negyedik beszélgetésében:

4/23. T: *Értem, tehát akkor mondhatjuk, hogy igazából nincs rá szüksége.*

4/24. Ü: *Nincs rá szükségem.*

A telemarketinges cég munkatársa még egy utolsó kísérletet tett az ügyfél szándékának tisztázására a negyedik beszélgetés huszonharmadik beszédlépésben. A huszonnegyedik beszédlépésben az ügyfél megismételte és összefoglalta az addigiakat (**magyarázkodás**) a visszautasítási folyamat utolsó elemeként. Ezt követően a hívó fél megköszönte a beszélgetést, a felek elbúcsúztak, tehát ezen a ponton „adta fel” a kezdeményező fél, ekkor fogadta el az elutasítást, s vált P2 szempontjából is sikeressé a visszautasítási szándék – éppen a felek egyetértésének következtében.

A 11-es, kísérlet a **partner lebeszélésére** elutasítási főstratégia: két változatának – **(11c) a kérés/a kérő kritizálása; közzéadás/támadás**, illetve **(11g) a kérés jogosságának megkérdőjelezése** – megvalósítása történhet egyet nem értéssel is, a vizsgált beszélgetések között azonban nem találtam erre példát. A **kérés jogosságának megkérdőjelezésével** egyáltalán nem találkoztam, a **kérés/a kérő kritizálása; közzéadás/támadás** során inkább a felháborodott támadás taktikáját alkalmazták az EL csoport tagjai elég nagy számban, hatvannyolcból huszonötön (pl. 2. *Hagyjuk ezt, jó?*; 14. *Miért kell ilyesmivel zavarni?!;* 24. *Nem érdekel, ne hívjanak!*). A TL csoportból egyetlen ügyfél fejezett ki a kérés kritizálásával visszautasítási szándékot (12/16. *Nem, ez nagyon rossz ötlet, velem úgyis hiába próbálkozik, úgyhogy majd' fölösleges.*). Az egyet nem értés és a visszautasítás beszédaktusa a kontextus hatására fonódott egybe, a két beszédszándék tehát egyszerre valósult meg.

Egyet nem értéssel ezen kívül még – jelentéktelen számban – a visszautasítást bevezető fokozó elemként is találkoztam:

13/9. T: *Hát, amit érdemes tudni azért erről a kártyáról: dombornyomott hitelkártya, világszerte tudná használni.*

13/10. Ü: *Én nem hiszem, de tényleg igaz: a hideg lel tőle.*

Az elbúcsúzást (45. *Visszhall.*; 48. *Viszonthallásra.*) az EL csoportban és a TL csoportban is használták visszautasításra – általában a beszélgetések végén (1/8. *Nem, nem. Köszönöm, jó? Viszonthallásra.*; 3/10. *Viszonthallásra.*). Ilyenkor az elbúcsúzás a 13d elutasítási kategóriának felel meg (a **kikerülés** egy fajtája, a **távozás a helyszínről**) –, s valójában a beszélgetésből való kilépési szándék kinyilvánítása. Az EL csoportban ezt nem követte a hívó fél elkészítése, amire TL csoportban is volt példa. Erre mondjuk, hogy az illető lecsapja a telefont. A valódi elbúcsúzás mindig jól elkülöníthető volt az elutasítási szándéktól, ezért megállapítható, hogy egy újabb visszautasítási stratégiáról van szó. A további vizsgálatokban remélhetőleg már ennek az elemnek a használatára is kiterjed majd a kutatók figyelme.

A természetes adatgyűjtéssel nyert felvételek segítettek hozzá az elkészítés és az elutasítás együttes előfordulásának felderítésére, hiszen írásbeli kérdőíveken nincs mód hosszabb beszélgetések lejegyzésére beszédpartner hiányában, szerepjátékok esetén pedig nehezebben és ritkábban produkálnak udvariatlannak tartott viselkedést a résztvevők, mint a hétköznapi életben.

A megköszönés szintén megjelent az EL és TL mintában, de – az elbúcsúzáshoz hasonlóan – olyan járulékos elemként, amellyel egyben el is utasították a felkínált terméket (1/8. *Nem, nem. Köszönöm. Jó? Viszonthallásra.*; 1/10. *Nem, nem. Nem érdekel. Köszönöm.*; 8/12. *Köszönöm.*). Kizárólag TL beszélgetésekben használták az adatközlők önálló stratégiaként, szintén a beszélgetésből való kilépésként (13d stratégia), mivel a megnyilatkozás elhangzása után a hívott fél letette a telefont. Járulékos beszédaktusként is jelen volt EL és TL mintában, hiszen az ajánlat elutasításához konvencionálisan kapcsolódik a megköszönés aktusa is (7/8. *Nem, nem. Köszönöm szépen. Viszonthallásra.*).

A fentiek alapján megállapítható, hogy kereskedelmi ajánlattétel elutasításakor az egyetértés, az elbúcsúzás és a megköszönés beszédaktusa is betölthet kettős szerepet: az eredeti funkció háttérbe szorul, és a visszautasítás lép a helyébe, de közben másodlagosan érződik az első jelentés is. Azok, akik kilépnek a beszélgetésből és leteszik a telefont, ezzel egy időben valóban megköszönik a beszélgetést, illetve valóban elbúcsúzik az a személy,

aki ezzel az eszközzel teszi eredményessé visszautasítási szándékát, zárja le a beszélgetést. Tehát a konvencióknak megfelelően is udvarias (P1), de stratégiai szempontból elutasítási szándékát is megvalósítja (P2).

5. 10. 3. A járulékos beszédaktusok szerepe a gyűjtött korpuszban

Az enyhítők és fokozók rendszerébe simulnak bele a járulékos beszédaktusok is. Leginkább azok, amelyeknek az előfordulása annyira rendszerszerű, hogy még a rendelkezésemre álló szerény adatmennyiség esetén is érdemes róla szót ejteni. A visszautasításokkal együtt járó, azokkal sok esetben összefonódó beszédaktusok szerepéről már ejtettem szót (l. 5. 10.)

A megköszönés az a járulékos beszédaktus, amelynek egyértelműen enyhítés a szerepe, hiszen ha a visszautasítással egy időben köszönetet mondunk a nekünk felkínált lehetőségért, akkor egyben annak értékét és az azt nekünk felajánló jó szándékot is elismerjük, tehát figyelembe vesszük az ajánlattevő pozitív arc iránti igényét.

Miért történt mégis, hogy az egy beszédlépésben visszautasítók nem követték ezt az utat, és jóval kevésbé érezték fontosnak az ajánlat megköszönését, mint a másik csoport tagjai? 68-ból csupán 5 esetben tartották fontosnak megköszönni az ajánlatot – a **magyarázkodás** stratégiáját egészítve ki ezzel az eszközzel (pl. 5. *Köszönöm, de bocsánat, nem érdekel.* 31. *Köszönöm, nem. Viszonthallásra.*; 44. *Én vagyok, de nem érdekel, ne is mondja. Köszönöm.*). A beszélgetésben aktívan részt vevő, saját véleményét, ellenérzését megfogalmazók csoportja (TLA) csoportjában jóval nagyobb arányban (68 beszédlépésből 26-ban) használták enyhítésre ezt az eszközt **nem performatív tagadással** és **magyarázkodással** együtt (pl. 1/5. *Nem, nem. Nem érdekel. Köszönöm.*; 2/2. *Hát nem hiszem, hogy ezt egy éven belül használnám. Nem, nem. Köszönöm szépen.*). Ezzel szemben a több lépésben visszautasítók passzivitást mutató (TLP) csoportjában csupán 4 beszédlépés tartalmazott megköszönést a 30-ból (2.2. *Hát nem hiszem, hogy ezt egy éven belül használnám. Nem, nem. Köszönöm szépen.*). Említésre érdemes még, hogy a megköszönés beszédaktusát a 8-as dialógusban egyben visszautasításra, a beszélgetésből való kilépésre is használta az ügyfél:

...

8/14. T: *Kamatmentesen is használható...*

8/15. Ü: *Semmi ilyenbe' nem bízom, ezek mind ámitások.*

8/16. T: *Hát itt*

8/17. Ü: *Köszönöm.*

Tizenöten éltek a bocsánatkérés lehetőségével az EL csoport tagjai közül, még hozzá – egyetlen kivételtől eltekintve – **bocsánatkérés–magyarázkodás** kombinációban. A **bocsánatkérés** – két esetet leszámítva – megelőzte a **magyarázkodást**, és *bocsánat* (5., 25., 26., 63.), *bocs* (29.), illetve *ne haragudjon/haragudjanak* (1., 7., 8., 18., 33., 37., 54., 59., 65., 66.) formában jelentkezett. Az egyik ügyfél kétféleképpen is megfogalmazta sajnálkozását (8. *Bocsánat, ne haragudjon, nem érek rá erre.*). A több lépésben visszautasítók között azonban nem voltak olyanok, akik úgy érezték volna, hogy bocsánatkéréssel tartoznak a hívó félnek. Sem a TLA, sem a TLP csoportban nem találtam egyetlen beszédlépésben sem bocsánatkérést. Több oka is lehet ennek a jelentős különbségnek. Az egyik, hogy az EL csoport tagjai a bevett forma (visszautasítás **bocsánatkérés–magyarázkodás** stratégiaegyüttessel) használatával szinte nem is léptek valódi interakcióba a hívó féllel. Megfigyelésem szerint a kötött formájú visszautasítás segíthet kilépni a kellemetlen helyzetből azzal, hogy a felek nem teszik egyénivé megnyilatkozásukat, nem vonódnak be érzelmileg a beszélgetésbe. A másik ok feltételezésem szerint az lehetett, hogy az ajánlat visszautasítását jogosnak tartották az ügyfelek: úgy érezték, hogy túlságosan is sokat kér tőlük a telemarketinges cég munkatársa, amikor hitelfelvételre biztatja őket. Az egy lépésben visszautasítók tehát az első ok mellett talán nem az ajánlat visszautasítása miatt szabadkoztak, sokkal inkább amiatt, hogy nem hallgatták meg az őket hívó felet.

Az elbúcsúzás szerepéről már ejtettem szót az 5. 10. 2. fejezetben. Az egyben visszautasításként is funkcionáló, egyetlen elköszönésből álló reakció mellett tizenöt alkalommal köszöntek el az EL csoporttagjai. Ebben az esetben inkább arra a tényre érdemes figyelni, hogy miért érezték úgy 51 beszélgetésben (a vizsgált beszélgetések 75%-ában), hogy elhagyhatják az egyik legalapvetőbbnek tartott elemet a beszélgetés lezárásakor. Ez a tény a fent említett magyarázatot erősíti: a rutinszerű **bocsánatkérés–magyarázkodás** formájú visszautasítással azt jelezték, hogy nem kívánnak valódi interakcióba lépni az őket megszólító féllel. Ha nem jön létre az udvariassági szabályoknak

(P1) megfelelő beszélgetés, akkor nem is kell annak megfelelően búcsúzni, elköszönni. A TL csoportban jóval kevesebben, csak hatan (26%) hágták át a viselkedési szabályokat, és „távoztak köszönés nélkül a helyszínről”. Véleményem szerint azért, mert – bár itt is megterhelő lenne a felajánlott hitellehetőség igénybe vétele, így jogosnak érezhetik az elutasítást – valódi beszélgetés jött létre a hívó és hívott fél között, amelyben már személyesebb körülmények között pozitív énképüket (arcukat) is védeni igyekeznek a viselkedési szabályok betartásával (P1).

5. 11. Újabb lehetőségek a visszautasítás mint többlépcsős választaktus kutatásában

A járulékos beszédaktusok szerepének tisztázásán kívül további elemzési szempontokat is érdemes figyelembe venni. Már Labov és Fanshel is értelmezések és reakciók hálójával egybekapcsolt megnyilatkozás- és cselekvésmátrixként fogta fel az egyes beszédaktusok végrehajtását (Labov–Fanshel 1977). Bardovi-Harlig és Hartford a későbbi empirikus kutatások során a javaslat beszédcselekvését epizódokban (beszédlépés-sorozatokban) vizsgálta (Bardovi-Harlig–Hartford 1990), mivel úgy találták, hogy a beszédaktus több beszédlépésben jön létre a beszélők interakciója során.

„Több lépcsőben” is visszautasíthatunk, ha beszédpartnerünk nem reagál azonnal egyértelműen (a szándékos vagy nem szándékos meg nem értés miatt), vagyis nem jelenik meg az általunk várt válaszreakció, az elutasítás elfogadása. Az első esetben azért ismétljük meg kérésünket, hogy világossá tegyük a beszédszándékot, a másodikban azért, mert „kötjük az ebet a karóhoz”, újabb rohamokra indulunk szándékunk elérése érdekében. Mindkétszer megismételt kérésekkel, felajánlásokkal találkozunk, ezért gyakran ismételt visszautasítással válaszolunk, ám a beszélgetést mégis egészében, egyetlen beszédaktusként fogják értékelni a beszédpartnerek: kértem tőle valamit, és ő elutasította/teljesítette azt.

Hogyan jön létre egy sikeres és mindkét fél számára elfogadható visszautasítás? Ha az általam gyűjtött telemarketinges telefonbeszélgetéseket elemezzük, az egyik legszembetűnőbb eltérés az egy beszédlépésben (EL) és a több beszédlépésben visszautasítók (TL) közötti különbség volt. A kereskedelmi ajánlat műfajában a vizsgálat eredményei – és saját tapasztalataink – alapján megállapíthatjuk, hogy a rövid, hatékony egy beszédlépésben való elutasítás (EL) gyakoribb (szinte háromszorosa, 68) volt a

hosszabb telefonbeszélgetésekben megvalósuló (TL) változatánál (23). Fontos azonban hangsúlyozni, hogy a megállapítás kizárólag a kereskedelmi ajánlat elutasítását érinti, hiszen valószínűleg ennél jóval több időt és energiát fektetünk abba, hogy nemet mondjunk, ha válaszreakciónkat más beszédaktus váltotta ki (pl. ha egy meghívást utasítunk vissza stb.).

Megfigyeltem, hogy a hosszabb beszélgetések (TL csoport) esetében is tetten érhetők voltak bizonyos különbségek a végrehajtásban. A legszembevetőbb és a további kérdéseket felvető eltérés a két újabb csoport között az volt, hogy míg az egyikben aktívan vettek részt a telefonon megkeresett ügyfelek (a beszélgetésben aktívan részt vevő, saját véleményét, ellenérzését megfogalmazók csoportja = TLA), addig a másik csoportba sorolt beszélgetésekben inkább a telemarketinges cég munkatársa irányította a beszélgetést, az ügyfelek passzívan hallgatták, ritkán nyilvánítottak véleményt, sőt sokan tettek úgy, mintha érdekelné őket a lehetőség, mielőtt elutasították volna azt (passzív beszélgetőpartnerek csoportja = TLP). Ezt a jelenséget próbáltam egzakt eszközökkel is megragadhatóvá tenni azt remélve, hogy ezzel a visszautasítás beszédaktusának további kutatását segítő kérdéseket fogalmazhatok meg.

Álljon itt egy-egy példa a két csoportból, az ügyfelek eltérő kommunikációs viselkedésének szemléltetésére! A TLA csoport 1-es beszélgetésében az ügyfél állja a rohamokat, újabb és újabb visszautasításokkal próbálja megvalósítani szándékát.

1. Ü: *Halló, tessék, Kovács.*
2. T: *Halló, Német Tibor vagyok, és a K... bank megbízásából telefonálok és Kovács Bélával szeretnék beszélni.*
3. Ü: *Igen, tessék parancsolni!*
4. T: *Alkalmas időpontban hívom most?*
5. Ü: *Tessék mondani!*
6. T: *Egy lehetőségről szeretném önt tájékoztatni. Mindenekelőtt azt szeretném elmondani önnek, hogy hangfelvétel készül a beszélgetésünkről. A válaszadás önkéntes, tehát hogyha valamire nem szeretne válaszolni, akkor kérem, jelezze. És igazából egy hitelkártya lehetőséget szeretnék...*
7. Ü: *Köszönöm szépen, abszolút nem érdekel, úgyhogy ne is mondja, jó?*
8. T: *Van esetleg valamilyen rossz tapasztalata?*
9. Ü: *Nem, én nem akarok semmiféle hitelt, meg hitelkártyát, úgyhogy köszönöm szépen.*
10. T: *Nem szeretne fölvenni...*
11. Ü: *Nem, nem. Én már nyugdíjas leszek. Úgyhogy nem, nem.*

12. T: *Nem szeretne fölvenni, belebonyolódni... Én most pár mondatban elmondom. Elmondanám önnek, hogy lehet használni ezt a kártyát, csak azt mondom el, mert például aranytartaléknak is kiváló, és most az akció keretén belül az éves díjat is elengedjük, és annyira jól lehet használni aranytartaléknak, hogyha nem használja, akkor az éves díjon felül más költség nem terheli, az éves díjat pedig most elengedjük.*

13. Ü: *Nem, nem. Köszönöm. Jó? Viszonthallásra.*

14. T: *Így aranytartaléknak sem?*

15. Ü: *Nem, nem. Nem érdekel. Köszönöm.*

16. T: *Akkor elnézést a zavarásért.*

17. Ü: *Viszonthallásra.*

(Leteszik a telefont.)

A 11-es beszélgetésben (amely a TLP csoportba tartozik) az ügyfél ugyanúgy visszautasítja az ajánlatot, mint az 1-esben, ám jól láthatóan saját idejét nagylelkűen feláldozva engedi kibontakozni a telemarketinges cég munkatársát:

1. Ü: *Halló.*

2. T: *Én Kovács Péter vagyok, és Sós Gábort keresem.*

3. Ü: *Én vagyok, üdvözlöm.*

4. T: *Én K.... banktól telefonálok. Alkalmas időpontban hívtam egy pár percre?*

5. Ü: *Parancsoljon.*

6. T: *Köszönöm szépen. Azért kerestem fel, mert ön a K.... banknak kiemelt ügyfele, és egy kedvező ajánlatról szeretném tájékoztatni, mindenekelőtt arról, hogy minőségbiztosítási okokból rögzítik ezt a beszélgetést. És hát, mivel a pénzügyi partnereink közé soroljuk a G... bankot, azért felajánljuk önnek azt a lehetőséget, hogy kedvezményesen tudna igényelni telefonon keresztül G ... bankos hitelkártyát, természetesen az elhangzott kérdéseimre a válaszadás önkéntes, ha valamelyikre nem szeretne válaszolni, akkor kérem, azt jelezze. Van már esetleg önnek hitelkártyája?*

7. Ü: *Igen, van.*

8. T: *Értem gyakran szokta használni ezt a terméket?*

9. Ü: *Havonta.*

10. T: *Havonta?*

11. Ü: *Igen.*

12. T: *Gondolom, vásárolni szokott vele?*

13. Ü: *Így van.*

14. T: *Ha most ezt a kártyát is, aminek ún. kék kártya a neve, ezt is kimondottan vásárlásra ajánlanám*

15. Ü: *Igen.*

16. T: *50 ezer forintos a hitelkerete, és persze egy dombornyomott hitelkártyáról van szó, ami azt jelenti, hogy világszerte tudná használni, na, most azért mondom, hogy kimondottan vásárlásra ajánlanánk, mert, arra vonatkozóan van egy kamatmentes időszak, amely akár 46 napos is lehet. Nagyon fontos, hogy most nincsen éves kártyadíj, most akár ki tudja próbálni, akár biztonsági tartalékként is önnél lehetne, és természetesen újra feltöltődő a hitelkerete is. Tehát, hogyha minden hónapban legalább a minimum 5%-át a tartozásának, azaz minimum ötezer forintot vissza tud fizetni, akkor a következő hónapban is fel tudja használni a maximális hitelkeretét.*

17. Ü: *Ühüm.*

18. T: *Egyébként a készpénzfelvételi limit az a hitelkerete 50%-ig megengedett egy adott hónapban. Viszont ezt azért nem ajánlanám, mert erre nem vonatkozik persze kamatmentes periódus. És hát, amit érdemes még tudni, a havi hitel kamatot, ha esetleg kicsúszna a kamatmentes időszakból, vagy készpénzt venne fel, akkor 1,19%-os lenne, az éves THM értéke pedig 31,19%-os.*

19. Ü: *Az igen!*

20. T: *Igen, hát. Persze, hogy magas persze, hogy magas, de gondolom, azt tudja, hogy ez csak abban esetben kerülne rá a kint lévőségére, hogyha ön egy éven keresztül nem tudná teljes mértékben visszafizetni.*

21. Ü: *Na, uram akkor maradjunk abba, mert van számlaszámom is, meg van kártyám is, annál maradok. Jó. Úgyhogy nagyon aranyos, hogy tájékoztat, mert olvasni..., meg az interneten is nézegettük ezt a dolgot. Gondolom, hogy ön jobban tudja, mert benne van. Vannak nekem már ilyen dolgaim, és én annál maradok... annál, ha nem sértem meg.*

22. T: *A G.. banknak a honlapján ... (a g..bank.hu) azon persze megtalálja az egészet, a teljes részletes leírást.*

23. Ü: *Így van.*

24. T: *Ebben a konstrukcióban ezt a hitelkártyát csak így telefonon keresztül tudja megigényelni.*

25. Ü: *Ühüm.*

26. T : *Ha gondolja, és megfontolja ezt dolgot, akkor visszahívhatom később.*

27. Ü: *Én azt mondanám...megköszönöm, és nem kérem. Jó?*

28. T: *Értem. Köszönöm, hogy fogadta a hívást és hogy meghallgatott.*

29. Ü: *Nagyon szívesen, uram.*

30. T: *Viszonthallásra.*

31. Ü: *Viszont kívánom.*

Tizenöt olyan beszélgetést találtam, amelyben aktívan próbált ellenállni az ügyfél az ajánlattevőnek, nyolc beszélgetésben éreztem passzívnak a megszólított részvételét. Elsőként a beszédlépések számát hasonlítottam össze: TLA csoportban átlagosan 12

beszédleépést találtam, TLP csoportban viszont 19-et. A TLA csoportban a beszédleépések 37%-a tartalmazott visszautasítási szándékot megjelenítő megnyilatkozást, míg TLP csoportban ez a szám 19% volt. Világosan kimutatható volt tehát a két csoport között a különbség: míg az egyikben (TLA csoport) rövidre fogták a partnerek a beszélgetést, és az ügyfél nem hagyott kétséget szándékait illetően, addig a másik (TLP) csoport hosszú beszélgetéseiben jóval szűkebb tere nyílt elutasítási szándékuk kinyilvánításának. A számok tanúbizonysága szerint nem a visszautasítást megjelenítő megnyilatkozások és az új formában megismételt ajánlatok hátráltatták a beszélgetés lezárását: ezekben a beszélgetésekben más forgatókönyv valósult meg, mint a TLA csoportban.

Az 1-es dialógusban (és a TLA csoportban) az általam jól ismert forgatókönyv valósult meg: a 6. beszédleépésben elhangzó kereskedelmi ajánlat visszautasítása megtörténik már a 7. lépésben, ám a 8.-ban és 10.-ben a hívó fél különböző eszközökkel továbbra is fent kívánja tartani a beszélgetést (és azzal együtt az elhangzott ajánlatot), amit az ügyfél megfelelően dekódolva a 9., 11. beszédleépésben újra és újra visszautasít. A 12.-ben a hívó fél az előzményeket figyelmen kívül hagyva megismétli az átfogalmazott ajánlatot és a 14. beszédleépésben is tesz egy utolsó próbát az ügyfél meggyőzésére, s csak a 16.-ban fogadja el a visszautasítást, ekkor fejeződik be a beszélgetés.

A 11-es dialógushoz hasonlóakban (TLP csoport) azonban egészen más forgatókönyv valósult meg. Feltételezésem szerint a kellemetlen válaszsztus megjelenését késleltető elemek összessége egy egész dialóguson átívelő késleltető magatartásként írható le: az egész beszélgetésen keresztül húzódó, gyakorlatilag a beszélgetést fatikus eszközökkel fenntartó viselkedést (amelybe adatok megadása vagy megerősítése is vegyülhet) az addigiak alapján váratlanul szakítja meg a visszautasítás a 21. beszédleépésben. Akkor azonban azonnali a siker, a telemarketinges cég munkatársa azonnal elfogadja a visszautasítást, nem tesz újabb és újabb kísérletet partnere meggyőzésére, mint a bemutatott 1-es beszélgetésben. Arra a kérdésre keresem a választ, hogy vannak-e olyan nyelvhasználati jellemzői a kétféle (vagy ennél is többféle) visszautasítási magatartásnak, amelyek leírásával többet tudhatunk meg a dialógusszintű visszautasításokról?

Az aktív csoportban átlagban 218 szó hangzott el egy dialógusban átlagosan 12 beszédleépésben, a passzív csoportban 361 szó átlagosan 19 beszédleépésben. Az aktív csoportban tehát rövidebbek voltak a beszélgetések, miközben a visszautasítást tartalmazó megnyilatkozások a dialógusnak jóval nagyobb részét jelentették, mint a passzív

csoportban: az egész dialógus szószámának 23%-át tették ki, míg a TLP csoportban az elhangzó beszélgetés 12% volt ez a szám.

A beszélgetésekben fontosnak tartottam megvizsgálni – többek között a 11-es dialógusban tapasztalt aránytalanságok miatt – a beszédpartnerek megszólalásának arányát is. Az aktív csoportban az ügyfél 36%-ban, a hívó fél 64%-ban kapott szót, a passzív csoportban az arány jóval kedvezőtlenebb volt az ügyfél számára: 20% – 80 %.

Visszautasítást nem tartalmazó megszólalások az aktív csoportban az ügyfél megszólalásának 16%-át jelentik a szavak számát tekintve, ami egyben a beszédlépéseknek 12%-a. A passzívabb csoportban az ügyfél mondandójának 40%-át használja valami másra, beszédlépéseinek 28%-át. Kicsit hosszabbak tehát mindkét csoportban azok a beszédlépések, amelyek nem tartalmaznak visszautasítási szándékot. Azt is megállapíthatjuk, hogy a passzívabbnak tekintett csoport valóban kevésbé nyíltan nyilvánítja ki visszautasítási szándékát, mint a harcosabbnak tekinthető TLA csoport, gyakrabban él a késleltetés eszközével.

Ha továbbgondoljuk a késleltetés és hezitálás visszautasítás során játszott szerepét, arra a következtetésre juthatunk, hogy sok esetben valószínűleg az indirekt elutasítási stratégiákkal szinte egyenértékű eszközként állnak a beszélők rendelkezésére. A megnyilatkozások szintjén elsősorban a beszédpartnerek arcának megóvását szolgáló eszközt jelentenek, amelyek az arcfenyegető beszédaktus kellemetlen hatását hivatottak enyhíteni, s a kedvező önkép megőrzését teszik lehetővé. A hosszabb egységeket, dialógusokat tekintve azonban a késleltetés lehet egyben olyan rejtett üzenet is, ami a beszédpartnerre gyakorolt hatásával segíti a stratégiai cél megvalósítását, így a másodlagos udvariasságfelfogás (egybe) rendszerében értelmezhető jelenség.

A késleltetés nem preferált válaszsztusként dialógusszinten hordozhat nem explicit, ám a beszélgetési szabályokat ismerő beszédpartnerek számára mégis nyilvánvaló üzenetet a beszélgetés várható kimeneteléről. Ha a visszautasítás sikerességét jelző utolsó beszédlépéseket vizsgáljuk, akkor azt látjuk, hogy a TLP csoportban ez a harmadik visszautasítás volt, a TLA csoportban viszont az ötödik. Az utolsó visszautasítási szándékot megjelenítő stratégia a TLA csoportban a **nem performatív tagadás** (38%) és a **magyarázkodás** volt (38%). A TLP csoportban a **nem performatív tagadás** mellett a másik csoportban tapasztaltaknál jóval kisebb arányban jelent meg a **magyarázkodás** (18%) és vele egyenlő mértékben a **kikerülés** főstratégia (18%). Ezek az adatok – a

vizsgált korpusz mérete miatt – csak tájékoztató jellegűek, érdemes azonban tovább kutatni az EL csoport és a TLA, TLP csoportok utolsó visszautasításai közötti stratégiahasználati hasonlóságokat és különbségeket. Fontos lenne felderíteni azt is, hogy az egyik legindirektebb stratégia, a **kikerülés** milyen utakon vezethet a beszélgetés lezárásához, a tulajdonképpeni visszautasítás megvalósításához.

5. 12. A vizsgálat tanulságai

Dolgozatomban azt kívántam bemutatni, hogy a természetes adatgyűjtési módszerrel létrehozott nyelvi korpusz vizsgálata a visszautasítás beszédaktusának eddig ismeretlen jellemzőit tárhatja fel. Arra a felfedezésre jutottam, hogy az általam gyűjtött adatok alapján három nagyobb csoportot lehet leírni visszautasítási szándékuk megjelenítése alapján: a röviden, egy beszédlépésben elutasítók csoportja mellett a több lépésben elutasítók között is voltak olyanok, akik aktívan ellenálltak a telemarketinges cég munkatársának, és voltak, akik egy ettől eltérő makrostratégiát alkalmazva passzívan végighallgatták őt. A csoportok viselkedését nemcsak az alkalmazott visszautasítási stratégiákkal, hanem a beszédlépések összetettségével és hosszúságával is jellemeztem, illetve bemutattam a csoportok közötti alapvető különbségeket a járulékos beszédaktusok használatában.

Az udvariassággal kapcsolatos nyelvészeti álláspontokat ötvözve (P1 és P2 szemlélet, 1. 2. 1. 2. fejezet) feltárhatjuk az összefüggéseket a sikeres elutasítási stratégiák és a mindkét fél önbecsülését megóvó lépések között. Ha például köszönetnyilvánítással, de elbúcsúzás nélkül lép ki egy ügyfél a beszélgetésből (8-as dialógus), akkor sikerült lezárnia az ajánlat elfogadásával kapcsolatos alkut. A telefon elbúcsúzás nélküli letételével keresztülvitte beszédszándékát (P2), de közben egy fontos udvariassági szabályt megsértett, egy másikat viszont (megköszönés) betartott (P1). A cég emberei nem keresték többet, tehát a hallgató értelmezése szerint megvalósult a visszautasítás, és mivel megköszönte az ajánlatot, nem tartotta udvariatlannak az ügyfél viselkedését a hívó fél sem (interjú 1-11 2008).

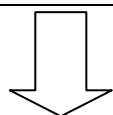
A leggyakoribb visszautasítási stratégia az általam vizsgált beszélgetésekben a **magyarázkodás** volt, a korábbi vizsgálatokhoz hasonlóan (Szili 2000b, Bándli–Maróti 2003). Előfordult az is, hogy a beszélők önmagában is elegendőnek érezték ezt a fogást. Megállapíthatjuk tehát, hogy magyarázkodnia kell annak, aki a magyar visszautasítási

szokásoknak megfelelően akarja megvalósítani szándékát. A magyarázkodáshoz kapcsolt stratégiák azonban eltértek a Szili Katalin vizsgálatában tapasztaltaktól: ott a kérdőíven bemutatott szituációban egy barát megvételre felajánlott használt autóját kellett az adatközlőknek visszautasítaniuk. Abban az esetben 17%-ban használtak direkt visszautasítást (Szili 2002b: 208) szemben a jelen telemarketinges 33,5%-kal.

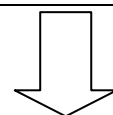
A bemutatott kutatások során más esetben is nyilvánvalóvá vált, hogy a hétköznapi életben elhangzó ajánlatok és a kereskedelmi ajánlatok visszautasítása során eltérő stratégiákat használunk, bár a személyes ajánlat visszautasítása esetében is fontos lenne hosszabb, több beszélőlépést felmérő kutatásokat is végezni. A helyzetek jellemzői közötti eltérést az alábbiakban foglalhatjuk össze:

<i>az ajánlat jellemzői a hétköznapi életben</i>	<i>a kereskedelmi ajánlat jellemzői</i>
két ismerős közötti interakció	két idegen közötti interakció
verbális – személyesen vagy telefonon történik	verbális – kizárólag telefonon történik
nincsenek előre meghatározott, kötelezően elhangzó részek	előre meghatározott, kötelezően elhangzó részei vannak
a meggyőzési stratégiák használata nem tudatosan tervezett	a meggyőzési stratégiák használata tudatosan megtervezett
nem rögzítik a beszélgetést	rögzítik a beszélgetést
feltételezés: általában rövid, kevés fordulóval	általában hosszabb, több fordulóval
a beszélgetés elsődleges célja a másik fél számára előnyösnek tartott tevékenység vagy dolog felajánlása	a beszélgetés elsődleges célja a másik fél számára előnyösnek tartott tevékenység vagy dolog felajánlása
a beszélgetés másodlagos célja az interakcióban részt vevő felek kapcsolatának erősítése	a beszélgetés másodlagos célja egy mindkét fél számára előnyös üzleti kapcsolat létesítése
az ajánlat elutasítása gyengíti a felek kapcsolatát	az ajánlat elutasításával nem jön létre kapcsolat a felek között
az elutasítás megterheli a felek	az elutasítás természetes választási

kapcsolatát	lehetőség
az ajánlat elhangzása előtt nincsenek kötelezően elhangzó, rögzített formák	az ajánlat elhangzása előtt kötelezően elhangzó, rögzített formák vannak
az elutasítást követően levezető téma is kell, az enyhítők alkalmazása gyakori	az elutasítás elfogadott, az enyhítők alkalmazása ritka
nem valódi, rituális elutasításra is sor kerülhet	nincs szerepe a rituális elutasításnak, ezért nem jelenik meg
a felek kapcsolatát gyengíti a valódi elutasítást követően fenntartott ajánlat, a „győzködés”	a valódi elutasítást követően is természetes a téma életben tartása



az elutasítás nagyrészt indirekt stratégiák alkalmazásával történik



az elutasítás direktebb stratégiák alkalmazásával történik

A kapott eredmények alapján – az egyes különbségeket és hasonlóságokat táblázatban összefoglalva – megállapíthatjuk: a direktebb visszautasítások oka valószínűleg az, hogy

1. a felek kapcsolatát nem teszi próbára ez a helyzet,
2. a győzködés része a forgatókönyvnek, tehát nem mindkét fél esetében alacsony az arcfenyegetés mértéke.

5. 12. 1. Makrostratégiák? Taktika?

Megfigyeltem, hogy a hosszabb beszélgetések (TL csoport) esetében is tetten érhetők voltak bizonyos különbségek a végrehajtásban. A legszembevetőbb és további kérdéseket felvető eltérés a két újabb csoport között az volt, hogy míg az egyikben aktívan vettek részt a telefonon megkeresett ügyfelek (a beszélgetésben aktívan részt vevő, saját véleményét, ellenérzését megfogalmazók csoportja = TLA), addig a másik csoportba sorolt beszélgetésekben inkább a telemarketinges cég munkatársa irányította a beszélgetést, az ügyfelek passzívan hallgatták, ritkán nyilvánítottak véleményt, sőt sokan tettek úgy, mintha érdekelné őket a lehetőség, mielőtt elutasították volna azt (passzív

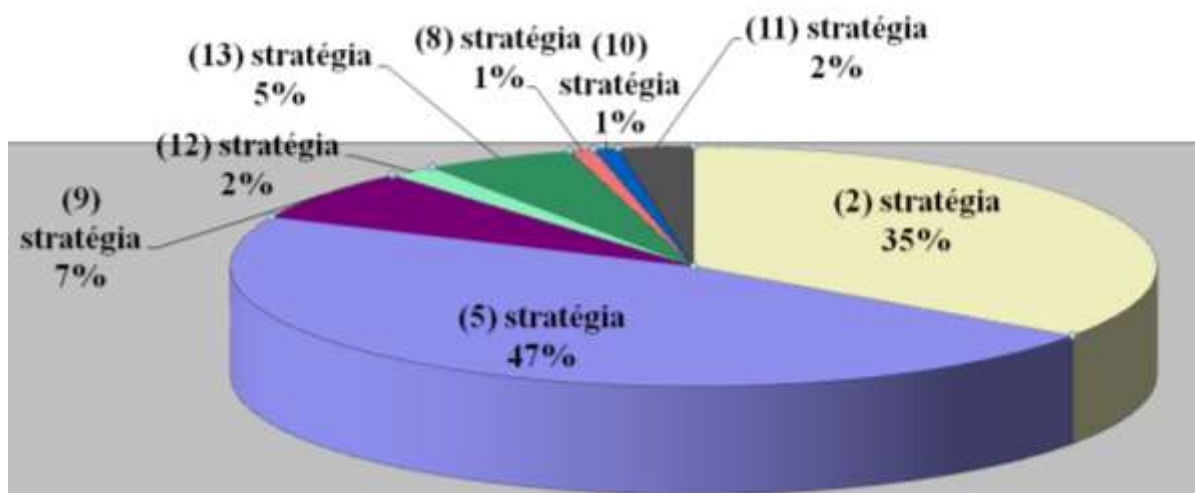
beszélgetőpartnerek csoportja = TLP). Ezt a jelenséget próbáltam megragadhatóvá tenni az alábbi táblázatban bemutatott adatok segítségével azt remélve, hogy ezzel a visszautasítás beszédaktusának további kutatását segítő kérdéseket fogalmazhatok meg:

	TLA	TLP
n=	15	8
beszédlépések számának átlaga	12	19
átlagos hosszúság (szószám)	218	361
visszautasítást tartalmazó beszédlépések szószáma az egész dialógus arányában	23%	12%
visszautasítást nem tartalmazó megszólalások az ügyfél megszólalásaihoz képest (szószám)	16%	40%
visszautasítást nem tartalmazó megszólalások az ügyfél megszólalásaihoz képest (beszédlépés)	12%	28%
a beszédpartnerek beszédmenyiségének aránya T/Ü - telemarketinges/ügyfél	64%/36%	80%/20%
a beszélgetést záró visszautasítás helyzete az összes visszautasítást tartalmazó beszédlépéshez képest	5.	3.
felhasznált stratégiák száma	115 (átlagosan 7,66)	52 (átlagosan 6,5)
a beszélgetést záró leggyakoribb visszautasítási stratégiák	magyarázkodás (47%) és nem performatív tagadás (35%)	magyarázkodás (41%) és nem performatív tagadás (23%)

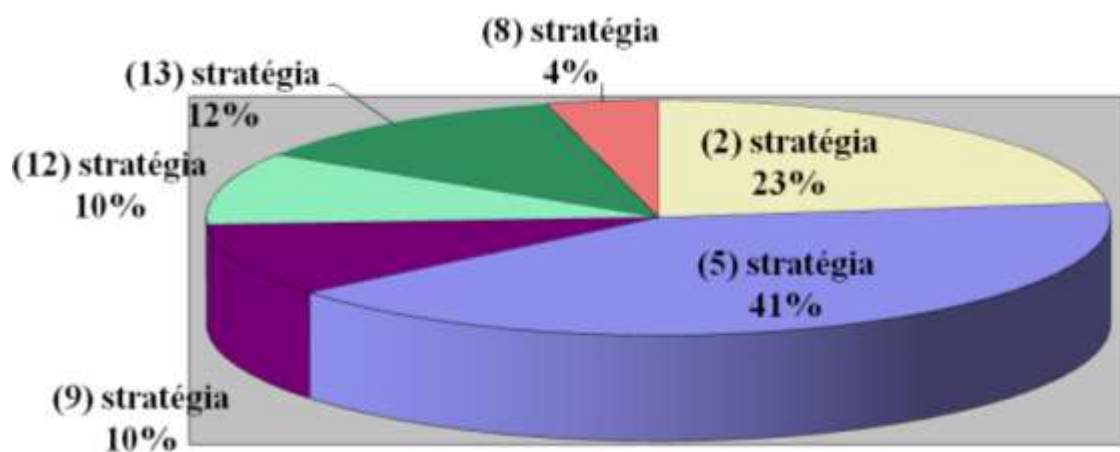
Stratégiahasználat szempontjából megállapíthatjuk, hogy az aktív csoportba tartozók többször és többféleképpen próbálták szándékukat kinyilvánítani, mint a passzív csoportba tartozók, és gyakrabban használtak direkt stratégiát (nem performatív tagadást). Ez részben igazolja is csoportba sorolásukat, hiszen ők jóval világosabban kinyilvánítják szándékukat, mint a más taktikát választó adatközlők.

A magyarázkodás jelentőségéről már korábban is esett szó, azt is meg kell állapítanunk azonban, hogy a TLA csoportba tartozók a két leggyakoribb stratégia mellett még hat másikkal is próbálkoztak, míg a TLP csoport tagjai a két leggyakoribb stratégia mellett csak négyféleképpen próbálnak szabadulni a nem kívánt ajánlattól. Összességében jóval indirektebben, mint a TLA csoport tagjai, hiszen a direktségi skálán jóval hátrébb lévő stratégiatípusokat részesítik előnyben (36%-ban), mint a TLA csoport tagjai (18%).

5. 12. 1. 1. ábra
TLA csoport által használt stratégiatípusok



5. 12. 1. 2. ábra
TLP csoport által használt stratégiatípusok



A visszautasítás arcfényező beszédaktusának vizsgálata során bemutattam, hogy létezik olyan természetes gyűjtési módszer, amellyel a korábban felmerült módszertani kétségek közül jó néhányra megnyugtató válasz adható. Természetes beszédhelyzetben etikusan és jó minőségben rögzített nagy mennyiségű adat szerezhető be az általam bemutatott módon, amelyben nagyon magas a visszautasítás beszédaktusának gyakorisága.

Mindez azt jelenti, hogy az ajánlatok elutasítása egy nagyobb kvantitatív vizsgálattal biztonsággal feltérképezhető. A vizsgálatba vont beszélgetések elemzése során olyan új dimenziókra hívtam fel a figyelmet, amelyek az eddig vizsgált, jórészt megnyilatkozásszintű adatokon alapuló nyelvhasználatról kialakult képet módosítják.

javaslatom szerint a további kutatások egyik kérdése a dialógusszintű visszautasítások makrostratégiáinak (nevezhetjük ezeket akár taktikáinak is) feltérképezése lehet. A stratégiai udvariasságnak, szándékaink hatékony megjelenítésének ez a szintje még érdekes felfedezéseket tartogat a beszédaktusok kutatásában, adalékokkal szolgálhat az udvariasság jellemzőinek a meghatározásához is. A nyelvoktatás során szem előtt tartott, a tananyagokba beépített tipikus visszautasítási stratégiák mellett (ajánlat visszautasítása esetén a magyarázkodás, ill. a többszörös magyarázkodás és a nem performatív tagadás) a kutatási eredmények nyomán érdemes figyelmet szentelni a több beszédlépből álló, hosszabb visszautasítási makrostratégiák (taktikák) tanítására is.

5. 13. További kutatási lehetőségek

A beszélt nyelvi vizsgálatok egyik jellegzetessége, hogy a korpusz kiválasztása és lejegyzése meglehetősen időigényes feladat. Dolgozatomban azokat a jellemzőket próbáltam megragadni, amelyek hitelességét természetes beszédhelyzetben való elhangzásuk szavatolja, és amelyek vizsgálatához éppen ezért komoly apparátusra lenne szükség. Adataim 91 telefonbeszélgetésből származnak, ami kezdetben elegendőnek látszott az elemzéshez. Amint azonban újabb és újabb szempontok merültek fel, újabb homogén csoportokat hoztam létre, így egyre inkább szűkült a kör, és csak jelezni tudtam azokat a vizsgálati lehetőségeket, amelyeket a korpusz elemzése során felfedeztem. (A rendelkezésemre álló adatmennyiség távolabbi következtetések megtételére nem jogosított fel.)

Talán éppen az lehet dolgozatom egyik erénye, hogy egy jövőben elvégzendő szélesebb körű kutatás alapjául szolgál, mivel bemutatja azokat a változókat, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a visszautasítás beszédaktusának leírásához.

Sajnálatos tény, hogy a nyelvészeti kutatások finanszírozása jóval szerényebb mértékű, mint más tudományterületeké. A nyelvhasználati szokások hasznosságával

kapcsolatos érvelést olyan vizsgálati eredményekkel lehetne kivívni, amilyen például Jan Svennevig a vészhívásokkal foglalkozók pragmatikai kompetenciáját felmérő, és fejlesztést javasoló kutatása volt (Svennevig 2012), de akár gazdasági haszonnal is kecsegtethetne Magyarországon például egy, a postai ügyfélszolgálati munka közben rutinszerűen felajánlott sorsjegy visszautasításával kapcsolatos kutatás is. Anyagi források bevonásával készülhetne valós helyzetekben megfelelő mennyiségű videofelvétel is, ami a természetes helyzetben történő adatgyűjtés újabb állomása lehetne.

Az eddig felvetett kérdéseken túl egy nagyobb korpuszon érdemes lenne megvizsgálni a következőket.

- A visszautasítási stratégiák között vannak-e olyanok, amelyeket nem követ soha újabb ajánlattétel, tehát egy egész beszélgetést tekintve ún. záróstratégiaként funkcionálnak?
- Van-e kapcsolat az első visszautasítást megjelenítő stratégiák és a beszélgetés lefolyása között, azaz megjósolhatók-e a további lépések?
- A periódusok meghatározásakor minősülhet-e az ajánlat egy újabb eleme (a hitelfeltételek esetén pl. az addig még nem említett kedvező visszafizetési futamidő) az ajánlat megismétlésének, ha az azt közvetlenül megelőző lépésben direkt formájú visszautasítás hangzott el?
- Hogyan hat egymásra a beszédpartnerek udvariassági (P1 és P2) stratégiája?
- Mennyire változatos egy egyén stratégiakészlete, azaz hasonló ajánlatot másképpen utasít-e vissza, ha beszédpartnere eltérő stratégiát követ?
- Hogyan hat a megismételt ajánlat a beszélőre; változnak-e a stratégiái a második, harmadik, negyedik stb. periódusban, és ha igen, hogyan?
- Hogyan módosítja az ajánlattevő viselkedését a nem preferált válaszhelyzet megjelenése, és milyen következményekkel jár mindez nyelvi viselkedésére a beszélgetés egészét tekintve⁵⁷?

⁵⁷ A párszekvencia első részeként produkált nyelvi cselekvés több cselekvési lehetőséget kínál fel a beszélőpartnernek, és ezek egyikét preferálja, előnyben részesíti. Ha a beszélőpartner nem valósítja meg a preferált alternatívát, akkor ez releváns hiányként értelmeződik, és következtetést vált ki (Lerch 2003: 132).

- Milyen mértékben módosítja a visszautasítás természetével kapcsolatos eddigi tudásunkat diskurzusaktusként való elemzése?

A fentiekből is következik, hogy egy ilyen vizsgálat megvalósításával előtérbe kerülhet a perlokúció tanulmányozása a konverzációelemzés bizonyos elemeinek beemelésével, hiszen így a dialógust egyetlen szerves egészként, kölcsönhatások eredményeként írhatnánk le. Nem szabad azonban szem elől tévesztenünk a célt, hogy a beszédaktusok megvalósulását kívánjuk feltérképezni, azaz nem a visszautasítást tartalmazó komplex beszédfolyamat kognitív leírására törekszünk, hanem a visszautasítási magatartás egyes elemeit kívánjuk általánosságban megragadni valódi beszédhelyzetekben rögzített nagy számú dialógus elemzésével. Nyelvoktatási munkám során arra törekszem, hogy diákjaim sikeres idegen nyelvi boldogulása érdekében a kutatás során felismert szabályszerűségekkel kapcsolatos tudásomat átadjam, azaz egyrészt erősítsem nyelvhasználati tudatosságukat, másrészt változatos gyakorlattípusokkal lehetőséget teremtsék számukra pragmatikai kompetenciájuk fejlesztéséhez.

The Refusal of Offers: A Pragmatic Analysis Based on Data Gathered According to Natural Methods

Selection of Topic

What rules govern the practice of polite refusal in Hungary? How can a request be refused without offending a partner?

While linguistic politeness is an important aspect of our social self-image and cultural traditions, it is rarely something of which we are aware. In the course of our daily lives, the way certain rules govern language usage generally remains unnoticed. When communication flows smoothly between partners, cooperation is almost unconscious; our own system of norms only becomes apparent when communication patterns deviate from what is considered to be appropriate. Our ideas concerning appropriate and/or successful linguistic contact are determined by the culture to which we belong.

Any research of linguistic politeness therefore demands an examination of those social aspects which are present even if not being utilized in a conscious manner (Szili 2000). Familiarizing ourselves with the theoretical framework that underlies the various theories on politeness will allow us to understand more about our own language usage, thereby enabling us to communicate in a more effective and deliberate manner.

When choosing an appropriate method for expressing refusal, the issue of social standing—the distance according to rank or relationship that exists between given speech partners—plays an important role in determining our selection. The accepted rules concerning what a given community finds polite or impolite are additional factors influencing this decision. Understanding the research findings connected to this topic thereby results in knowledge bearing a series of very practical applications. Not only can teachers of Hungarian as a Second Language—or Hungarian as a Heritage Language—develop their students' level of pragmatic competence through instruction of these typical strategies, but native Hungarian students can also be encouraged to use politeness as a tool for more effective communication.

When employing language in order to realize personal ends, the knowledge of how to form and structure our utterances is never enough. More is required than grammatical competence: selecting the kind of linguistic elements most capable of serving our personal aims depends upon a speaker's ability to coordinate his or her language ability with various

other knowledge-based systems (such as those related to social interaction) and those mechanisms related to perception and intentional factors. Pragmatic competence is therefore a necessity (Németh T. 2006: 426).

While committing speech acts, we enact intentions that are clear to our partners as well. Expression of such utterances is an act in itself. If, for example, we make a request, express our thanks, refuse something, or make an invitation, this event cannot occur without some kind of linguistic representation, i.e., the words actually used. In addition, our verbal expression forces our partner to perform some kind of action, usually in the form of a response. In the case of speech act usage, language is quickly revealed as a tool not only for describing the reality we live in, but also a means of altering this reality.

Empirical pragmatics provides the theoretical framework for this study, thereby paving the way for any arising rules to be implemented in language instruction, the terrain where interlanguage pragmatics research is conducted and also the area most in need of systematic knowledge. For most students this type of knowledge is either lacking or the victim of various misconceptions—the root of their sociopragmatic or pragmalinguistic errors often lies in their neglect of those rules that determine language usage.

This study will first analyze speech acts of refusal in order to determine the primary aspects to be considered in the course of empirical research. In the course of my investigation into the nature of refusal, my main concern was the utilization of a corpus collected according to the most appropriate methods. To this end, I conducted a great deal of research and will introduce a method for data collection proven by experience to be the most effective in revealing the underlying rules of speech acts. Analysis of the resulting data will result in a more detailed image of how Hungarians make refusals, while also offering an alternate interpretation of linguistic politeness and the role this plays in our own system of pragmatic techniques.

Politeness: normative behavior or strategic method?

Politeness can be interpreted in many ways: as a social indicator, a kind of behavior pattern or means of communication, a normative category (e.g. Bańcerowski 1998; Kertész 1931; Mártonfi 1972; Martin 1975; Deme 1983; Balázs 1994; Bíró 1996) or strategic system

(e.g. Kasper–Dahl 1991; Kasper 1998; Bardovi-Harlig–Dörnyei 1998; Gass–Houck 1999). In addition, politeness can be seen as either a universal (Leech 1983; Brown–Levinson 1978, 1987) or a cultural phenomenon (Matsumoto 1988, Ide 1989, Janney–Arndt 1993, Wierzbicka 2003).

In some of the most significant studies on this subject, Watts, Ide and Ehlich attempted to separate the traditional, widely known definition of politeness from the concept used in linguistic theory (Watts–Ide–Ehlich 2005). This resulted in the designation of this concept as either first-order politeness—i.e. politeness 1 (P1)—or second-order politeness, also known as politeness 2 (P2).

By definition, the second type, P2, is an object of linguistic study and therefore devoid of all characteristics associated to the first type, P1 (Watts–Ide–Ehlich 2005). In addition, P2 examines phenomenon completely unrelated to those attached to P1. One question pertinent to P2 concerns the reason why speakers—instead of simply expressing information—frequently add seemingly unnecessary elements to their speech. Another example addresses why speakers often express their intentions in roundabout methods. The following analysis of the data gleaned from the corpus is based on this definition system and represents an attempt to supplement previous research of refusal speech acts.

Ervin Goffman’s concept surrounding face—including its complementary expression, facework—emphasizes the importance of preserving our self-image on a social standing (Goffman 1955). Through their description of positive and negative politeness forms, Brown and Levinson have aided the interpretation of certain behavioral mechanisms employed in unpleasant, possibly threatening situations (Brown–Levinson 1987: 61). Positive politeness refers to the kind of behavior mechanisms used to maintain a positive image of ourselves; negative politeness is behavior that ensures our conversation partner’s continued independence.

The act of penetrating into another person’s private sphere is judged differently by different cultures. In some communities, respect of negative face is held to be more important, while other communities place higher value on positive face. If each partner wants to maintain good relations, then attempts will be made to preserve some state of balance.

On the other hand, a theory such as the Conversational Contract Theory (Fraser 1980), or the concept of tactical, political behavior (Meier 1995a, 1995b; Watts 2003) expands face

beyond the preservation of self-image in order to place greater emphasis on the successful realization of personal goals (Janney–Arndt 2005).

Speech Acts Related to Refusal

According to custom, invitations are to be accepted and requests are to be met: refusing either of these can be a remarkably unpleasant task. According to the frequently quoted definition established by Chen-Ye-Zang, refusal is “a speech act in which the speaker denies the action recommended or desired by his or her listener” (Chen–Ye–Zang 1995: 121). In other words: if we refuse something, we disagree with our partner’s idea. This places our partner in an uncomfortable situation, which negatively affects—or threatens, as the literature describes it—his or her social self-image, also referred to as “face,” the term introduced through the work of Erving Goffman (Goffman 1955).

This explains why offers, suggestions, or invitations are accepted relatively quickly and directly, without any tendency to explain or soften the statement’s meaning. Refusal, on the other hand, is done indirectly and employs one or more than one stages, or turns, thereby delaying the act. When refusing, either an explanation is included, or some other type of technique is utilized in order to lessen the negative impact of our statement’s content. By doing so, we convey the fact that we have a good reason to refuse; if this weren’t the case, we would accept the offer or suggestion. In other words, we attempt to restore a sense of harmony to the interaction in order to preserve our own face as well as that of our partner (Brown–Levinson 1978).

Refusal speech acts fall into the category of undesirable answers; as such, they are a relatively rare form of reactive speech acts. In this case, the very nature of reactive speech acts makes it impossible for the one answering to have any kind of formulated strategy at the ready when accepting the refusal of his or her request. When combined with the situation’s already unpleasant nature, this inability to plan ahead results in a very wide range of possible answers, a circumstance adding to the complexity of refusal. Not only must the statement’s planner consider the conversation’s context, the social distance and/or lower or higher social rank between the speaker and listener, he or she also faces the fact that the nature (as well as content) of the “standard” request affects the method of refusal. The partner making a request

is put into an uncomfortable position by our refusal; the fact that his or her will could not be successfully carried out damages his or her social self-image, or positive face. At the same time, refusing allows us to preserve our negative face, thereby demonstrating our ability to act freely and not as objects of someone else's will.

The variety and elaborate nature of refusal strategies underlines the idea of refusal as a “dangerous” (as in threatening to face) speech act. Participants in this type of interaction invest serious effort into the formation of their statements. Techniques related to positive (approaching) politeness (Brown–Levinson 1978) are commonly used, such as in the expression of sorrow: *“Sorry, but I just don’t think it’s a good idea.”* In other cases we assure our partner of the offer’s worth: *“I think it’s a great offer, but...”* If the strategy of future acceptance is employed (*“Maybe some other time.”*), then the rules of negative (abstaining) politeness (Brown–Levinson 1978)—the type of politeness that preserves a partner’s right to act—are maintained while also providing an escape route to the discussion’s initiator. In this instance the initiator has the opportunity to either reword the request or withdraw entirely by interpreting this apparent acceptance as an answer.

At the same time, researchers have always indicated that the reactive speech acts do not necessarily follow the initiative act; in other words, the request or offer is not followed by immediate rejection (Shigeta 1974; Ueda 1974; Labov–Fanshel 1977). With the inclusion of conversation analysis (King-Silver 1993), attention fell instead to the number of turns used to realize these speech acts.

When refusal is examined according to the level of interaction, the fact that the speaker’s initial intention to refuse can change under the influence of the initiator’s reply. A difference must therefore be made between refusal as a statement as opposed to refusal occurring within the context of discourse. Any interpretation must decide whether each turn is to be examined independently, or if the interaction is to be studied as a whole.

Classification of Refusals

The authors Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz were the first to categorize refusals into a system based on empirical research (Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990). They grouped forms of refusal based on their semantic characteristics, then ordered them according to the

degree of directness, an aspect determined by how apparent the speaker's intent was in the propositional content.

I. Direct

- 1. Performative** (using performative verbs) (e.g., "*I refuse.*"),
- 2. Non-performative statement**
 - 2.a.** "*No.*",
 - 2.b.** **Negative willingness or ability** ("*I can't.*"; "*I won't.*"; "*I don't think so.*"),

II. Indirect

- 3. Statement of regret** (e.g., "*I'm sorry.*" "*I feel terrible...*"),
- 4. Wish** (e.g., "*I wish I could help you...*"),
- 5. Excuse, reason, explanation** (e.g., "*My children will be home that night.*"; "*I have a headache...*"),
- 6. Statement of alternative**
 - 6.a.** - **I can do X instead of Y** (e.g., "*I'd rather...*"; "*I'd prefer ...*"),
 - 6.b.** - **Why don't you do X instead of Y?** (e.g., "*Why don't you ask someone else?*"),
- 7. Set condition for future or past acceptance** (e.g., "*If you had asked me earlier, I would have...*"),
- 8. Promise of future acceptance** (e.g., "*I'll do it next time.*"; "*I promise I'll...*" or "*Next time I'll...*" – using "will" of promise or "promise"),
- 9. Statement of principle** (e.g., "*I never do buseness with friends.*"),
- 10. Statement of philosophy** (e.g., "*One can't be too careful.*"),
- 11. Attempt to dissuade interlocutor**
 - 11.a.** **Threat or statement of negative consequences to the requester** (e.g., "*I won't be any fun tonight*" to refuse an invitaion),
 - 11.b.** **Guilt trip** (e.g., waitress to customers: "*I can't make a living off people who just order coffee.*"),
 - 11.c.** **Criticize the request/requester; insult/attack** (e.g., "*Who do you think you are?*"; "*That's a terrible idea.*"),
 - 11.d.** **Let interlocutor off the hook** (e.g., "*Don't worry about it.*"),
 - 11.e.** **Self-defense** (e.g., "*I'm trying my best.*"),
 - 11.f.** **Request for help, empathy, and assistance by dropping or holding the request,**
 - 11.g.** **Question validity of request,**
- 12. Acceptance that functions as a refusal**
 - 12.a.** **Unspecific or indefinite reply,**
 - 12.b.** **Lack of enthusiasm,**
- 13. Avoidance,**
 - **nonverbal**
 - 13.a.** **silence,**
 - 13.b.** **hesitation,**
 - 13.c.** **do nothing,**
 - 13.d.** **physical departure,**
 - **Verbal**
 - 13.e.** **topic switch,**
 - 13.f.** **joke,**
 - 13.g.** **repetition of part of request** (e.g., "*Monday?*"),
 - 13.h.** **indefinite postponement** (e.g., "*I'll think about it.*"),
 - 13.i.** **hedging** (e.g., "*Gee, I don't know.*"; "*I'm not sure.*"),

13.j. request information (e.g., “*I’ll think about it.*”).

Analysis of Data Gathered According to Natural Methods

Which of the strategies listed above are used by Hungarians? Do Hungarians tell someone immediately and bluntly that they do not want to do something? How many attempts are made to evade the issue? How long does the process of refusal take?

Initial research pointed to the need to locate a method for collecting verbal data that would allow me to analyze refusal in a natural (or as close to natural as possible) setting. The ability to record these verbal conversations was another important factor. Similarly, a situation needed to be found in which refusal would be common. These requirements led me to the world of telemarketing.

A total of 91 conversations were studied in which clients were offered—via telephone—a contract for a credit card. In 68 instances the offer of additional credit was immediately rejected. In 23 cases the offer was rejected in a much lengthier format, sometimes involving 23-30 turns. In the case of these 23 conversations, there were instances of a client refusing the offer eleven times before his or her partner abandoned the attempt. Some turns displayed a total of six strategies at once. In this case not only did the client employ four different reasons for refusing, possible acceptance was also hesitantly mentioned, in a way rather removed from the topic itself: “*Well, to tell the truth I could accept it, but I’ll never use it. I have a bank card to my bank account that I can use anywhere, even abroad, so I could accept it, but I don’t see the point.*”

Modification of refusal methods based on corpus analysis results

Following a thorough analysis of the results garnered by the experiment described above, modification of the list of strategies possessing illocutionary force was clearly necessary. In the system developed by Beebe–Takahashi–Uliss–Weltz, **statements of regret** occupy the semantic category of those statements enacting refusal (Beebe–Takahashi–Uliss–Weltz 1990); experience, however, reveals that adjunct speech acts such as expressions of apology or sympathy can also be realized in this particular form. In this instance, when

refusing a partner's kind offer, we can assure him of our continued sympathy if the reason for our refusal is due to external reasons beyond our control and our response therefore contains the phrase *I'm sorry*. Due to the fact that the corpus under investigation only contained the phrases *forgive me*, *pardon me*, or *forgive me for saying this*, my study can only examine speech acts expressed through this type of statement of regret. If, however, a **statement of regret** is incapable of independently bringing about refusal, then it cannot be considered a form of refusal strategy. I therefore suggest that it be considered an accessory element (adjunct speech act) that is closely related to refusal and serves the purpose of lessening threat to face, yet is not a strategy for effectuating refusal.

Following the reclassification of statements of regret as adjunct speech acts, the study's focus shifted toward the clarification of other types of speech acts also found in the corpus. These speech acts included compliments, agreement, disagreement, leave-taking and expressions of thanks. Expressions of agreement or compliments appeared in conversations held by the TL group, in speech turns primarily used to delay answering or to clarify the issue (agreement: 11/19. *That is good!* 11/13. *That's true.*; compliment: 11/21. *But it's kind of you to tell me about this.*). In a few cases speech acts indicating disagreement, agreement, leave-taking or the expression of thanks were unequivocally intended to express refusal. The partial repetition of the caller's statements—displayed in one conversation conducted by the TL group—was done for a similar reason. It was far more common for adjunct speech acts to be blended into systems related to intensifying or mitigating.

Reconsidering speech units displaying illocutionary force

In addition to clarifying the role of adjunct speech acts, other analytical aspects were also brought into consideration in the course of this study. In their interpretation, the researchers Labov and Fanshel placed the performance of certain speech acts within a network of interpretations and reactions connected to a matrix of utterances and actions (Labov–Fanshel 1977). Prompted by the realization that verbalizing suggestion entails multiple speech turns occurring within interaction between partners, Bardovi-Harlig and Hartford analyzed statements of suggestion within episodes, i.e., series of speech turns, in their later, empirical studies (Bardovi-Harlig–Hartford 1990).

It is also possible to refuse an offer “in stages.” If, for example, our partner does not react in an immediate and definite manner (due to deliberate or non-deliberate incomprehension), multiple steps will be required since the expected, answering reaction was not received: the acceptance of refusal. In the first instance, we repeat our request in order to clarify our speech intent. In the second case, repetition is a means of “sticking to our guns,” i.e., launching new offences in the interest of attaining our goal. A repetition of requests and offers is common in both cases, thereby resulting in a repetition of refusal, even if the speech partners view this conversation as one, complete speech act: I asked him for something and he refused and/or agreed.

Research Findings in a Nutshell

In most cases, data providers used the indirect technique of simply explaining the reason for their refusal. Rather interestingly, conversations involving more turns (TL group) generally contained a higher number of direct refusals—these speakers obviously had to make their intent more explicit in order to end the conversation. The second most common approach to single-turn refusals (EL group) was the attempt to dissuade the partner. Both groups used evasion tactics to almost the same extent, while statement of reason also played a significant role.

First of all, I examined the occurrence of impolite—defined according to P1—refusals made by speakers in either group who rejected the caller’s offer without making any attempt to lessen the blow (Brown–Levinson 1987). Following this, I analyzed whether or not there was a difference in strategy combinations utilized by the EL or TL group. What was characteristic of both groups from the point of view of utilizing delay tactics? Did the strategies employed by both groups differ according to their degree of directness?

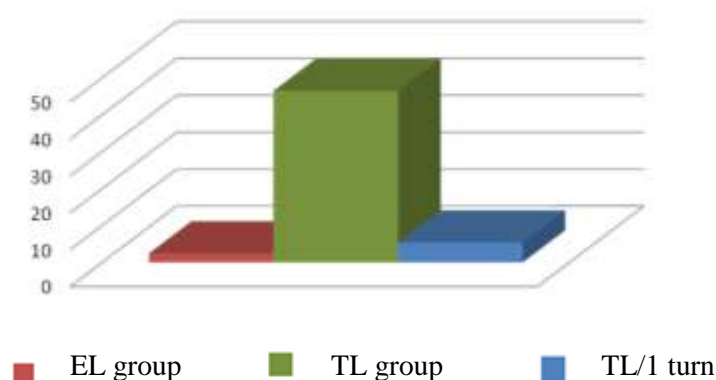
Instances of behavior defined as impolite according to P1 did occur in the first group of those declining the offer being made (EL). To use a kind of metaphor for this phenomenon, those customers who had made no attempt to “package” their refusal in some sort of verbal “wrappings” were described in interviews made with telemarketing assistants as being rude “louts” who simply hung up on them.

The Role of Delay in the Corpus

When analyzing the telemarketing phone conversations gathered for this study, the most striking difference was in refusals made with single-turn (EL), as opposed to multiple-turn (TL) techniques. In the world of commercial offers, the study's results—supported by personal experience as well—verified that refusal made with one, short, effective turn (EL) was more common (in fact, with a figure of 68 almost three times more common) than the lengthier phone conversations displaying TL (23). It must, however, be emphasized that this conclusion can only be drawn in reference to commercial offers; it is quite plausible to assume that speakers invest far more time and energy into rejecting offers related to a different type of speech act, such as an invitation, etc.

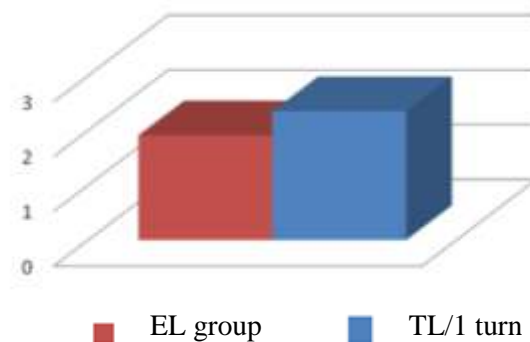
The fact that refusals made in multiple turns generally took far longer comes as no surprise: this was the main difference between utterances made by the EL or TL groups. At the same time, it is important to point out that this difference was already apparent in the very first speech turn made (TL/1).

Length of Refusals in EL and TL group



The two groups displayed different behavior not only in the length of their utterances, but also in the complexity of answers and number of strategies employed. Members of the TL group created their lengthier reply by stringing together a variety of strategies, a practice already evident in the very first speech turn (EL 1,91; TL/1 2,35). According to the results, combining more than two strategies at once increased chances that the conversation would continue, as opposed to what happened when a shorter combination of strategies was brought into play (Group EL: utilized 1+2 strategies: 80%; Group TL: utilized 1+2 strategies: 61%).

EL and TL/1: Average for Combined Strategies



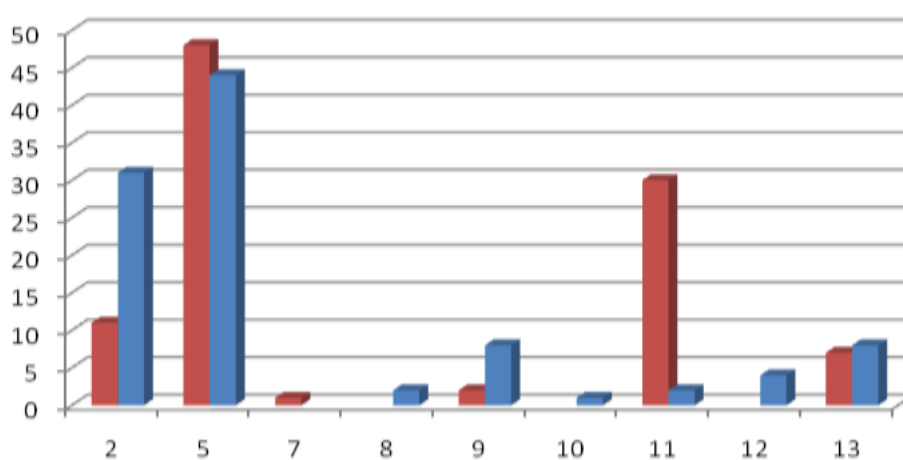
As a result of the selection process they undergo and the training they receive, the communicational behavior displayed by those working for telemarketing companies does not allow much room for individual divergence; it can therefore be stated that those members of the TL group (65%) who combined two strategies at once—a less common method—wanted to delay committing an act that would lead to a threat of face. In other words, they were attempting to provide themselves and their partner with the opportunity to understand their response's implied meaning and step away from the offer, rather than wait for refusal to be made. Results verified that members belonging to group TL not only delayed revealing their intent far longer than those in the EL group, they also followed a completely different communication model while doing so.

As a technique, delay can—in many instances—be almost as effective as those strategies related to indirect refusal. Utterances mainly serve the purpose of preserving a speech partner's face, thereby lessening the negative impact a face-threatening speech act may have, while simultaneously protecting the positive image of both speaker and listener. In lengthier units or dialogues, however, delay can also contain a hidden message used to influence the speaker, thereby leading to the accomplishment of the strategic goal, i.e., the successful refusal of an offer.

The Extent of Indirectness Based on Frequency of Strategy Types

For the most part, participants from both groups tended to employ the indirect method of by simply explaining the reason for their refusal. Interestingly enough, direct refusal was used most frequently by those who employed multiple turns—it is possible they needed to make their intent extremely explicit in order to draw the conversation to a close. The second most frequent strategy utilized by single-turn speakers was the attempt to dissuade their partner. Evasion strategies were used to almost exactly the same extent by both groups while statement of principles also played a significant role.

Strategies Used by Groups EL and TL, According to Percent



On the basis of the study's results, (see also Szili 2002b: 208, 209) Hungarians typically use the one, indirect strategy of **explanation**, the effectiveness of which is increased by repetition. When explaining something repeatedly, the reasons behind our explanation must not only support one another, they also need to point in one direction. An example of this can be found in the following example: 6/2. *Look, we've never had a credit card, so we don't need one now, either. This at least is what I think.*; 4/3. *I know, I know it's like having an emergency fund. Of course I understand. I'm just saying that I don't think I'd ever use it, so I'd probably just return it in a year or so because I don't need it. I'm sure I'd never use it. In fact, I'm positive I wouldn't.*; 22. *But you are bothering me. I'm trying to work. I don't care. Good bye.*; 17. *No, now is not a good time and there won't ever be a good time. Good bye.*

Macrostrategies? Tactics?

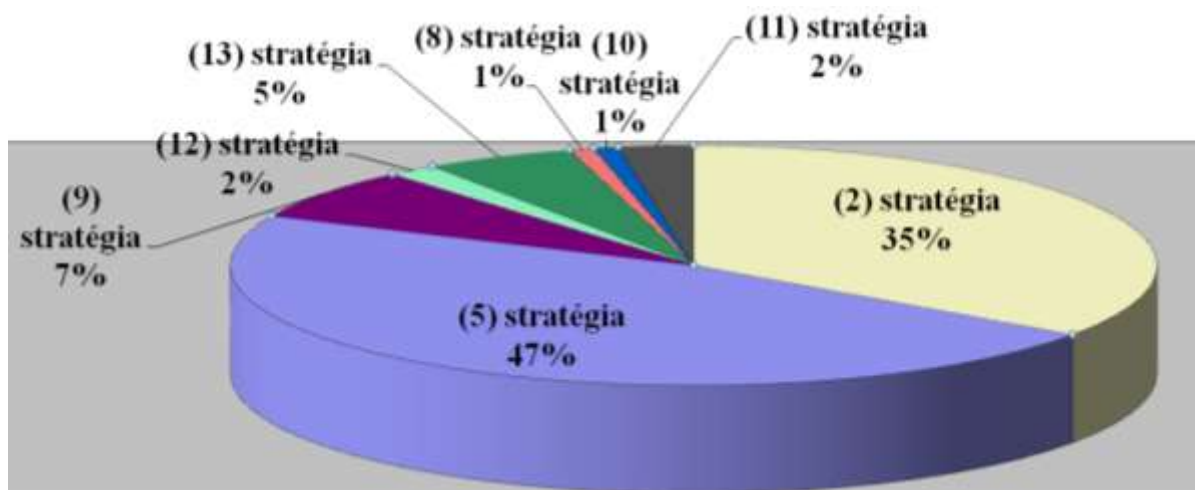
According to my observations, certain deviations in how conversations were conducted were also evident in the lengthier conversations held by Group TL. The most obvious difference—one which also presents further questions—between the two groups was the following: while certain customers actively participated in the conversation (TLA = the group displaying active participation, expression of personal opinion and/or negative opinion), others allowed the telemarketing assistant to direct the conversation. These customers passively listened to the conversation, rarely offered an opinion or—in many cases—feigned interest before finally refusing the offer. (Group TLP = passive speech partners.) The figures found in the table below are an attempt to describe this particular phenomenon in the hope that the questions leading to further research will therefore be raised.

	TLA	TLP
n=	15	8
average number of turns	12	19
average length (number of words)	218	361
turns with refusal/the whole dialogue	23%	12%
utterances without refusal/the client's all utterances (number of words)	16%	40%
utterances without refusal/the client's all utterances (turns)	12%	28%
proportion of the utterances (telemarketing agent/client)	64%/36%	80%/20%
the last refusal of the dialogue	5.	3.
number of strategies used	115 (7,66 average)	52 (6,5 average)
most common strategies used for the last refusal	excuse (47%) non performative statement (35%)	excuse (41%) non performative statement (23%)

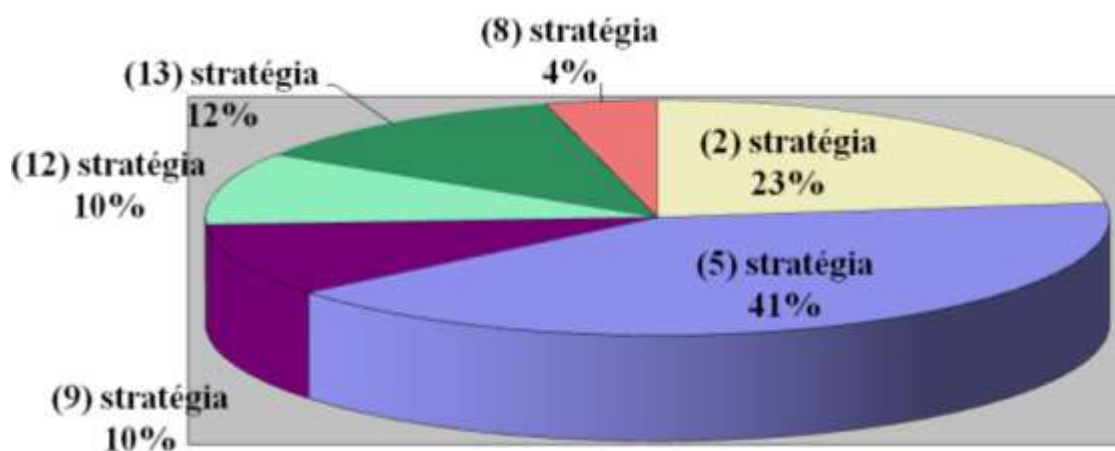
From the point of view of strategy usage, it can be stated that—in comparison to the passive group—those belonging to the active group not only made many attempts to clarify their intent through a variety of methods, they were also more inclined to use direct strategies (non-performative rejection). This supports their placement in a separate category, for they were far more capable of expressing their intent than those data participants who employed different tactics.

While the significant role played by explanation has already been discussed, it must also be mentioned that—other than the two most often applied strategies—members of the TLA group attempted to use an additional six strategies. Group TLP, on the other hand, only tried four different ways to free themselves from the unwanted conversation, other than also using the aforementioned, two most common tactics. Over all, their conversations were far more indirect than those held by speakers in the TLA group; if placed according to a scale of directness, their chosen types of strategy were far lower down (36%) in comparison to those used by speakers in the TLA group (18%).

Types of Strategies Used by Group TLA



Types of Strategies Used by Group TLP



In the course of my study of refusal, a face-threatening speech act, I introduced a method for the gathering of natural data that offers quite a few solutions to those methodological doubts that hindered previous experiments. Through my method, a large amount of data—available in high-quality recordings created in ethical circumstances—can be accessed for the purpose of analyzing natural speech situations displaying a high occurrence of refusal speech acts. This therefore means that the way in which offers are refused can be surveyed within the relative safety and parameters demanded by quantitative analysis. After conducting a close analysis of these conversations, I was able to draw attention to new dimensions, thereby modifying previous interpretations of speech usage that were generally based on data gathered on the level of statements, as opposed to complete conversations.

The next question deserving the focus of further research surrounds the collection and categorization of macrostrategies (or tactics) found in dialogues concerning refusal. This particular level of strategical politeness—the effective manifestation of personal intent—not only contains a number of interesting discoveries in the field of speech act research, it also provides new contributions to our definitions of what polite behavior entails. Last but not least, the research results gained through this study emphasize the importance of expanding the refusal strategies (explanation, repeated explanation or non-performative rejection) typically featured in textbooks in order to provide language with those macrostrategies (tactics) related to refusal occurring in lengthier, multiple-turn conversations. This practical application of empirical research not only leads to a deeper understanding of our native language, it also enables non-native speakers to communicate in Hungarian with far greater ease.

Felhasznált irodalom

Aliakbari, M–Changizi, M. 2012. On the realization of refusal strategies by Persian and Kurdish speakers. *International Journal of Intercultural Relations*. letöltve: 2013. augusztus 12. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2012.04.009>

Al-Issa, A. 1998. Sociopragmatic transfer in the performance of refusals by Jordanian EFL learners: Evidence and motivating factors. Unpublished doctoral dissertation, University of Pennsylvania. Pennsylvania. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Al-Shalawi, H. G. 1997. Refusal strategies in Saudi and American cultures. Unpublished M.A. thesis. Michigan State University. Lansing. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Allami, Hamid–Naeimi, Amin 2011. A cross-linguistic study of refusals: An analysis of pragmatic competence development in Iranian EFL learners. *Journal of Pragmatics* 385–406.

Arndt, Horst–Janney, Richard Wayne 1985. Politeness revisited. Cross-modal supportive strategies. *International Review of Applied Linguistics* 281–300.

Arundale, Robert B. 2005. Pragmatics, implicature and conversation. In: Fitch, K.–Sanders, R. (eds.): *Handbook of language and social interaction*. Lawrence Erlbaum. Mahwah. 41–63.

Arundale, Robert B. 2006. Face as relational and interactional. A communication framework for research on face, facework, and politeness. *Journal of Politeness Research* 193–216.

Austin, John Langshaw 1990. *Tetten ért szavak*. Akadémiai Kiadó. Budapest.

Austin, John Langshaw 1988. Hogyan cselekedjünk szavakkal? In: Pléh Csaba–Siklaci István–Terestyéni Tamás (szerk.): *Nyelv, kommunikáció, cselekvés* I. Tankönyvkiadó. Budapest. 14–30.

Balázs Géza 1993. Kapcsolatra utaló (fatikus) elemek a magyar nyelvben. *Nyelvtudományi Értesítő* 137.

Balázs Géza 1994. Normaváltás napjaink megszólításformáiban. (Az elvtárs/úr kapcsán). In: Kemény Gábor–Kardos Tamás (szerk.): *A nyelvi norma érvényesülése napjaink nyelvhasználatában*. Linguistica. Series A. Studia et dissertationes. 16. MTA Nyelvtudományi Intézete. Budapest. 75–78.

Ballmer, Thomas T.–Brennenstuhl, Waltraud 1981. *Speech Act Classification*. Springer-Verlag, Berlin. Heidelberg. New York.

- Bańcerowski Janusz 1994. A kommunikációs kompetencia. *Magyar Nyelvőr* 277-86.
- Bańcerowski Janusz 1997. A nyelvi közlés rejtett pragmatikai információiról. *Magyar Nyelvőr* 49-62.
- Bańcerowski Janusz 1998. A nyelvhasználat elvei és etikai dimenziói. *Magyar Nyelvőr* 15-20.
- Bańcerowski Janusz 2000. A nyelv és a nyelvi kommunikáció alapkérdései. ELTE BTK Szláv és Balti Filológiai Intézet. Lengyel Filológiai Tanszék. Budapest.
- Bańcerowski Janusz 2004. A nyelvi kommunikációs viselkedés aktuális kérdései. In: Balázs Géza (szerk.): *A magyar nyelvi kultúra jelene és jövője I.* MTA Társadalomkutató Központ. Budapest. 25-46.
- Bándli Judit 2011. „Igen, de...” A látszólagos egyetértés jelenségének vizsgálata. *THL2* 29-37.
- Bándli Judit 2013. Az egyet nem értés pragmatikája. *Magyar Nyelvőr* 97-110.
- Bándli Judit–Maróti Orsolya 2003. Kultúra és nyelvi viselkedés. Japán diákok kérési és visszautasítási stratégiái magyar nyelven. *Hungarológiai évkönyv* 4: 137-152.
- Bárczi Géza–Ország László 1959-1962. *A magyar nyelv értelmező szótára.* I-VII. Akadémiai Kiadó. Budapest.
- Bárdos Jenő 1988. *Nyelvtanítás: múlt és jelen.* Magvető Kiadó. Budapest.
- Bardovi-Harlig, Kathleen 1992. Pragmatics as a part of teacher education. *TESOL Journal* 1/3: 28-32.
- Bardovi-Harlig, Kathleen 1999. Exploring the interlanguage of interlanguage pragmatics. *Language Learning* 677-713.
- Bardovi-Harlig, Kathleen–Dörnyei Zoltán 1998. Do language learners recognize pragmatic violation? Pragmatic vs. grammatical awareness in instructed L2 learning. *TESOL Quarterly* 32: 233-259.
- Bardovi-Harlig, Kathleen–Hartford, Beverly S. 1991. Saying "no" in English: Native and nonnative rejections. *Pragmatics and Language Learning* 41-57.
- Bargiela-Chiappini, Francesca 2003. Face and politeness: New (insights) for old (concepts). *Journal of Pragmatics* 1453–1469.
- Barron, Anne 2002. *Acquisition in interlanguage pragmatics.* John Benjamins Publishing Company. Amsterdam-Philadelphia.

Bates, Elizabeth 1976. *Language and context: the acquisition of pragmatics*. Academic Press. New York.

Beckers, A. M. 1999. *How to say 'no' without saying 'no': A study of the refusal strategies of Americans and Germans*. Unpublished doctoral dissertation. University of Mississippi. Mississippi. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Beebe, Leslie M.–Cummings, Martha Clark 1996. Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. In: Gass, Susan M.–Neu, Joyce: *Speech acts across cultures*. Mouton de Gruyter. Berlin. 65-86.

Beebe, Leslie M. –Takahashi, Tomoko 1989. Sociolinguistic variation in face-threatening speech acts. In: Eisenstein, Miriam (ed.): *The Dynamic Interlanguage*. Plenum. New York. 199–218.

Beebe, Leslie M.–Takahashi, Tomoko–Uliss-Weltz, Robin 1990. Pragmatic Transfer in ESL refusals. In: Scarcella, Robin–Andersen, Elanie–Krashen, Stephen (eds.): *Developing Communicative Competence in a Second Language*. Newbury House. New York. 55-73.

Bíró Ferenc 1996. Egri szakmunkástanulók megszólításformái. In: V. Raisz Rózsa (szerk.): *Anyanyelv és iskola az ezredfordulón*. MNyTK. 207. Budapest. 133-141.

Blum-Kulka, Soshiana 1982. Learning how to say what you mean in a second language: A study of speech act performance of learners of Hebrew as a second language. *Applied Linguistics* 3: 29-59.

Blewitt, P.–Golinkoff, R. M.–Alioto, A. 2000. Do toddlers have label preferences? A possible explanation for word refusals. *First Language* 20: 253–272.

Blum-Kulka, Soshiana 1987. Indirectness and politeness in requests: same or different? *Journal of Pragmatics* 131-146.

Blum-Kulka, Soshiana 1990. You don't touch lettuce with your fingers: parental politeness in family discourse. *Journal of Pragmatics* 259-288.

Blum-Kulka, Soshiana–House, Juliane–Kasper, Gabriele (eds.) 1989. *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood.

Blum-Kulka, Soshiana–Olshtain, Elite 1984. Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* 196-213.

Blum-Kulka, Soshiana–Olshtain, Elite 1986. Too Many Words: Length of Utterance and Pragmatic Failure. *Studies in Second Language Acquisition* 8: 165-179.

Bradean-Ebinger, Nelu (ed.) 1988. *Intercultural communication*. MKKE. Budapest.

- Bresnahan, M. J.–Ohashi, R.–Liu, W. Y.–Nebashi, R.–Liao, C. 1999. A comparison of response styles in Singapore and Taiwan. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 30: 342–358.
- Brown, Penelope–Fraser, Colin 1979. Speech as a marker of situation. In: Scherer, Klaus R.–Giles, Howard (eds.): *Social markers in speech*. Cambridge University Press. Cambridge. 33–62.
- Brown, Penelope–Levinson, Stephen C. 1978. Universals in language usage: Politeness phenomena. In: Goody, Esther N. (ed.): *Questions and politeness: Strategies in social interaction*. Cambridge University Press. Cambridge. 56–311.
- Brown, Penelope–Levinson, Stephen C. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Brown, Penelope–Levinson, Stephen C. 2008. Univerzáliák a nyelvhasználatban: az udvariasság jelenségei. In: Síklaki István (szerk.): *A szóbeli befolyásolás alapjai*. II. kötet Tankönyvkiadó. Budapest. 37–118.
- Brown, Roger–Gilman, Albert 1972. The Pronouns of Power and Solidarity. In: Sebeok, Thomas (ed.): *Style in language*. MA: M.I.T. Press. Cambridge. 253–76.
- Bucciarelli, Monica–Colle, Livia–Bara, Bruno G. 2003. How children comprehend speech acts and communicative gestures. *Journal of Pragmatics* 207–241.
- Buda Béla 1966. A kommunikáció és az emberi kapcsolatok pszichológiája. *Valóság* 6: 16–27.
- Buda Béla 1994. A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula Kiadó. Budapest.
- Canale, Michael–Swain, Merrill 1980. Theoretical Bases of Communicative Approaches To Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics* 1–47.
- Chang, Yuh-Fang 2009. How to say no: an analysis of cross-cultural difference and pragmatic transfer. *Language Sciences* 477–493.
- Chen, H. J. 1996. *Cross-cultural comparison of English and Chinese metapragmatics in refusals*. Unpublished dissertation. Indiana University. Bloomington. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.
- Chen, Xing–Ye, Lei–Zhang, Yanyin 1995. Refusing in Chinese. In: Gabriele Kasper (ed.): *Pragmatics of Chinese as Native and Target Language*. HI: University of Hawai'i Press. Manoa. 119–163.
- Clark, Herbert H.–Dale H. Schunk 1980. Polite responses to polite requests. In: *Cognition*. 8: 111–143

Coulmas, Florian 1987. Höflichkeit und soziale Bedeutung im Japanischen. *Linguistische Berichte* 107: 44-62.

Cramer, P. K. 1997. *Refusals of Japanese business professionals in Japanese-American companies: An exploratory study*. Unpublished doctoral dissertation. Indiana University. Bloomington. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Crystal, David 2003. *A nyelv enciklopédiája*. Osiris. Budapest.

Cseresnyési László 2005. *Nyelvek és stratégiák, avagy a nyelv antropológiája*. Tinta Kiadó. Budapest.

Csizér Katalin–Edwards Melinda 2006. Angolul tanuló diákok pragmatikai kompetenciájának fejlesztése: egy empirikus kísérlet kvantitatív eredményei. *Modern nyelvoktatás*. 1: 35-43

Dascal, Marcelo 1983. *Pragmatics and the Philosophy of Mind* I. Thought in language. John Benjamins. Amsterdam.

Dechert, Hans W.–Raupach, M. (eds.) 1980. *Towards a crosslinguistic assessment of speech production*. Peter D. Lang. Frankfurt.

Deme László 1983. A modortalanság egyenlősége. *Élet és Irodalom* okt. 7.

Dimitrova-Galaczi, Evelina 2002. Issues in the Definition and Conceptualization of Politeness. *Working Papers in TESOL & Applied Linguistics* Vol. 2. No. 1.

Edmondson, Willis 1981. *Spoken discourse: A model for analysis*. Longman. London.

Edmondson, Willis–House, Julianne–Kasper, Gabriele–Stemmer, Brigitte 1984. Learning the pragmatics of discourse: a project report. *TESOL Quarterly* 381-93.

Edstrom, Anne 2004. Expressions of disagreement by Venezuelans in conversation: reconsidering the influence of culture. *Journal of Pragmatics* 1499–1518..

Eelen, Gino 2001. *A critique of politeness theories*. St. Jerome Publishing. Manchester.

Eisenstein, Miriam–Bodman, Jean W. 1986. 'I Very Appreciate' Expressions of Gratitude by Native and Non-native Speakers of American English. *Applied Linguistics* 7: 167-185.

Eisenstein, Miriam–Bodman, Jean W. 1988. May God increase your bounty: The expression of gratitude in English by native and non-native speakers. *Cross Currents* 15: 1-21.

Ervin-Tripp, Susan 1988a. Ott van Szibill? A direktívumok szerkezete az amerikai angolban. In: Pléh Csaba–Síklaki István–Terestyéni Tamás (szerk.): *Nyelv, kommunikáció, cselekvés* I. Tankönyvkiadó. Budapest. 77-124.

Ervin-Tripp, Susan 1988b. A szociolingvisztikai szabályokról. . In: Pléh Csaba–Síklaki István–Terestyéni Tamás (szerk.): *Nyelv, kommunikáció, cselekvés* II. Tankönyvkiadó. Budapest. 145-187.

Feischmidt Margit (szerk.) 1997. Multikulturalizmus. Osiris-Láthatatlan Kollégium. Budapest.

Félix-Brasdefer, J. César 2003. Declining an invitation. A cross-cultural study of pragmatic strategies in Latin American Spanish and American English. *Multilingua* 225-255.

Félix-Brasdefer, J. César 2004. Interlanguage refusals: linguistic politeness and length of residence in the target community. *Language Learning* 587-653.

Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Ferguson, Charles A. 1976. The Structure and Use of Politeness Formulas. *Language in Society* 5: 137-151.

Flocker, Michael 2003. *The metrosexual guide to style: A handbook for the modern man*. Da Capo Press. Cambridge, MA.

Forgács József 2000. Az érzelem és a stratégiai kommunikáció: az érzelem hatása a szóbeli kérések megfogalmazására és értelmezésére. *Magyar Pszichológiai Szemle* 2-3: 145-178.

Forgas, Joseph P. (ed.) 2000. *Feeling and Thinking. Affective influences on social cognition*. Cambridge University Press. New York.

Földes Csaba 2007. Interkulturális nyelvészet: problémavázlat. *Magyar Nyelv* 16-38.

Fraser, Bruce 1978. Acquiring social competence in a second language. *RECL Journal* 2: 1-26.

Fraser, Bruce 1980. Conversational mitigation. *Journal of Pragmatics* 341-350.

Fraser, Bruce 1990. Perspectives on politeness. *Journal of Pragmatics* 219-236.

Fraser, Bruce–Nolen, William 1981. The association of deference with linguistic form. *International Journal of the Sociology of Language* 93-109.

Fraser, Bruce–Rintell, Ellen–Walters, Joel 1980. An approach to conducting research on the acquisition of pragmatic competence in a second language. In: Larsen-Freeman, Diane (ed.): *Discourse analysis in second language research*. Newbury House Publishers. 75-91.

Frescura, M. 1997. The ethnography of refusal. *Europe Plurilingue* 12-13: 180-203. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Fukada Atsushi–Asato Noriko 2004. Universal politeness theory: application to the use of Japanese honorifics. *Journal of Pragmatics* 1991-2002.

Furumura, Y. 2002. How can Japanese be considerate to their interlocutor in refusals? A study of pragmatic strategies in Japanese discourse. *Studies in Languages and Cultures* 16: 147-163. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Gardner, Robert C. 1983. Learning Another Language: A True Social Psychological Experiment. *Journal of Language and Social Psychology* 2: 219-239

García, C. 1992. Refusing and invitation: A case study of Peruvian style. *Multilingua* 18: 391-433. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

García, C. 1999. The three stages of Venezuelan invitations and responses. *Multilingua* 18: 391-433. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Gass, Susan–Houck, Noel 1999. *Interlanguage refusals. A cross-cultural study of Japanese-English*. Mouton de Gruyter. Berlin. New York.

Goldbeck, D. 2006. *The effect of imposition of children making, granting and refusing requests*. Unpublished M.A. Thesis. Simon Fraser University. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Goodwin, Charles–Goodwin, Marjorie Harness 1987. Concurrent Operations on Talk: Notes on the Interactive Organization of Assessments. *IPrA Papers in Pragmatics* 1: 1-52.

Goffman, Erving 1955. On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry* 18: 213–31.

Goffman, Erving 1976. Replies and Responses. *Language in Society* 257-314.

Goffman, Erving 1990. A homlokzatról. In: Síklaki István (szerk.): *A szóbeli befolyásolás alapjai*. II. kötet Tankönyvkiadó. Budapest. 3-30.

Goody, Esther N. (ed.) 1979. *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*. Cambridge University Press. Cambridge.

Gordon, David–Lakoff, George 1975. Conversational postulates. In: Cole, Peter–Morgan, Jerry (eds.) *Syntax and semantics* 3. *Speech acts*. Academic Press. New York. 83-106.

- Grein, Marion 2007. The Speech Act of Refusal within the Minimal Action Game. A comparative study of German and Japanese. In: Grein, Marion–Weigand, Edda (eds.): *Dialogue and Culture*. John Benjamins. Amsterdam. 95-113.
- Grice, H. Paul 1975. Logic and conversation. In: Cole, Peter–Morgan, Jerry (eds.): *Syntax and semantics 3. Speech acts*. Academic Press. New York. 41-58.
- Gu, Yuego 1990. Politeness phenomena in modern Chinese. *Journal of Pragmatics* 237-257.
- Gumperz, John J. 1982. Interethnic communication. In: Gumperz, John J. (ed.): *Discourse Strategies*. Cambridge University Press. Cambridge. 172-86.
- Guszkova Antonyina 1981. A társadalmi kapcsolatteremtés eszközei a mai magyar nyelvben. *Nyelvtudományi Értesítő* 106.
- Gyuris Beáta 2013. Megjegyzések a pragmatika tárgyáról és hasznáról. *Magyar Nyelv* 162-170.
- Halliday, Michael Alexander Kirkwood 1965. Language Learning and Language Teaching. In: Halliday, Michael Alexander Kirkwood–MacIntosh, Angus–Stevens, Peter (eds.): *The Linguistic Sciences and Language Teaching*. Longmans. 177-223.
- Henstock, M. 2003. *Refusals: A language and cultural barrier between Americans and Japanese*. Unpublished doctoral dissertation. Purdue University. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.
- Hill, Beverly–Sachiko Ide–Shoko Ikuta–Akiko Kawasaki–Tsunao Ogino 1986. Universals of linguistic politeness. Quantitative evidence from Japanese and American English. *Journal of Pragmatics* 347–371.
- Hobbs, Pamela 2003. The Medium is the Message: politeness strategies in men's and women's voice mail messages. *Journal of Pragmatics* 243-262.
- Hofstede, Geert 1991. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw-Hill. London.
- Holmes, Janet 1988. Paying compliments: A sex-preferential positive politeness strategy. *Journal of Pragmatics* 445-65.
- Horányi Özséb (szerk.) 1977. *Kommunikáció I-II Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó*. Budapest.
- Houck, Noel–Gass, Susan M. 1996. Non-native Refusals: A methodological perspective. In: Gass, Susan M.–Neu, Joyce: *Speech acts across cultures*. Mouton de Gruyter. Berlin. 45-64.

House, Juliane–Kasper, Gabriele 1981. Politeness markers in English and German. In: Coulmas, Florian (ed.) *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. The Hague Mouton.157-185.

Hu, Hsien Chin 1944. The Chinese concepts of „face”. *American Anthropologist* 46: 45-64.

Hussein, A. 1995. The sociolinguistic patterns of native Arabic speakers: Implications for teaching Arabic as a foreign language. *Applied Language Learning* 6: 65–87. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Hymes, Dell Hathaway 1975. A beszélés néprajza. In: Pap Mária–Szépe György (szerk.): *Társadalom és nyelv*. Gondolat Kiadó. Budapest. 91-145.

Hymes, Dell Hathaway 1979. A nyelv és a társadalmi élet kölcsönhatásának vizsgálata. In: Pléh Csaba–Terestyéni Tamás (szerk.): *Beszédaktus, kommunikáció, interakció*. Tankönyvkiadó. Budapest. 213-263.

Ide Sachiko 1989. Formal forms and discernment: Two neglected aspects of universals of linguistic politeness. *Multilingua* 223–248.

Ikoma, T. –Shimura, A. 1993. Eigo kara nihongoeno pragmatic transfer: “Kotowari” toiu hatsuwa kouinitsuite” [Pragmatic transfer from English to Japanese: The speech act of refusals). *Nihongokyoiiku (Journal of Japanese Language Teaching)* 79: 41–52. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Iwata M. 1999. *Implying “no” in Japanese: Sociolinguistic analysis of Japanese refusals*. Unpublished doctoral dissertation. University of Victoria. Canada. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Janney, Richard W.–Arndt, Horst 1993. Universality and relativity in cross-cultural politeness research: A historical Perspective. *Multilingua* 12: 13-50.

Janney, Richard W.–Arndt, Horst 2005. Intracultural tact versus intercultural tact. In: Watts, Richard J. –Ide Sachiko–Ehlich, Konrad (eds.): *Politeness in language*. Mouton de Gruyter. Berlin. 21-41.

Ji, Shaojun 2000. ‘Face’ and polite verbal behaviors in Chinese culture. *Journal of Pragmatics* 1059-1062.

Kallia, Alexandra 2004. Linguistic Politeness: The implicature approach. *Multilingua* 23:145-169.

Károly Krisztina 2002. Az alkalmazott nyelvészeti kutatások néhány alapvető módszertani kérdéséről. *Alkalmazott Nyelvtudomány* 77-86.

- Kasper, Gabriele 1990. Linguistic politeness: Current research issue. *Journal of Pragmatics* 14: 193–218.
- Kasper, Gabriele 1996. Politeness. In: Versuheren, Jef–Östman, Jan-Ola–Blommaert, Jan–Bulcean, Chris (szerk.): *Handbook of pragmatics. II.* John Benjamins. Amsterdam. 1–20.
- Kasper, Gabriele 1998. Interlanguage pragmatics. In: Byrnes, Heidi (ed.): *Learning foreign and second languages. Perspectives on research and scholarship.* The Modern Language Association of America. New York. 183–208.
- Kasper, Gabriele–Dahl, Merete 1991. Research Methods in Interlanguage Pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition* 13: 215–247.
- Keenan, Elinor Ochs 1976. The universality of conversational postulates. *Language in Society* 5: 67–80.
- Keller, Eric 1981. Gambits: Conversational Strategy Signals. In: Coulmas, Florian (ed.) *Conversational Routine.* Mouton. The Hague. 93–114.
- Kertész Manó 1996. *Szállok az Úrnak. Az udvarias magyar beszéd története.* K. u. K. Könyvkiadó. Budapest.
- King, Kendall. A.–Silver, Rita Elaine 1993. "Sticking points": Effects of instruction on NNS refusal strategies. *Working Papers in Educational Linguistics* 9: 47–82.
- Kinjo Hiromi 1987. Oral refusals of invitations and requests in English and Japanese. *Journal of Asian Culture* 11: 83–106.
- Kintsch, Walter–Van Dijk, Teun 1978. Towards a model of text comprehension and production. *Psychological Review* 95: 363–94.
- Kiss Jenő 1995. *Társadalom és nyelvhasználat.* Nemzeti Tankönyvkiadó. Budapest.
- Kitao, S. K. 1996. Communicative competence, preference organization, and refusals in British English. *Doshisha Joshidaigaku Sogo Bunka Kenkyusho Kiyo* 13: 47–58. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals.* John Benjamins. Amsterdam.
- Koczogh Helga Vanda 2012. The Role of Gender in Verbal Disagreement: a Study of Disagreement Strategies Employed by Hungarian Undergraduate Students. *Gender Studies* 307–321.
- Kodama, N. 1996. *Refusals in Japanese: Oral and written alternatives elicited by discourse completion task and role-play.* Unpublished doctoral dissertation. New York University. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals.* John Benjamins. Amsterdam.

- Kopytko, Roman 1995. Against rationalistic pragmatics. *Journal of Pragmatics* 475-491.
- Koschmieder, N. 1930. Durchkreuzungen von Aspekt- und Tempussystem in Präsens. *Zeitschrift für slavische Philologie*. Leipzig. Market-Petters Verlag. 341-358.
- Kosztolányi Dezső 1990. *Nyelv és lélek*. Szépirodalmi Könyvkiadó. Budapest.
- Kwon, J. 2004. Expressing refusals in Korean and in American English. *Multilingua* 23: 339-364. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.
- Labov, William–Fanshel, David 1977. *Therapeutic Discourse: Psychotherapy as Conversation*. Academic Press. New York.
- Labov, William–Fanshel, David 1997. Beszélgetési szabályok. In: Pléh Csaba–Siklái István–Terestyéni Tamás (szerk.): *Nyelv-kommunikáció-cselekvés*. Osiris kiadó. Budapest. 395-435.
- Lakoff, Robin Tolmach 1973. *The Logic of Politeness; or, Minding Your P's and Q's*. Chicago Linguistic Society. Chicago.
- Lakoff, Robin 1990. *Talking power*. Basic Books. New York.
- Larsen-Freeman, Diane–Long, Michael H. 1991. *An introduction to second language acquisition research*. Longman. London.
- Laohaburanakit, K. 1995. Refusal in Japanese: A comparison of Japanese textbooks and actual conversation data. *Nihongo Kyouiku (Journal of Japanese Language Teaching)* 87: 25–39. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.
- Lebra, Takie Sugiyama 1976. *Japanese patterns of behavior*. University of Hawaii Press. Honolulu, HI.
- Lee, Hanjung 2013. The influence of social situations on fluency difficulty in Korean EFL learners' oral refusals. *Journal of Pragmatics* 168-186.
- Leech, Geoffrey 1983. *Principles of Pragmatics*. Longman. London.
- Lerner, Gene H. (ed.) 2004. *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. John Benjamins. Amsterdam/Philadelphia.
- Levenston, Edward 1975. Aspects of testing the oral proficiency of adult immigrants to Canada. In: Palmer, Leslie–Spolsky, Bernard (eds.): *Papers on Language Testing*. TESOL. Washington. 1967-1974.

Lerch, Ágnes 2003. A preferenciarendszer a verbális konfliktusban. In: Németh T. Enikő–Bibok Károly (szerk.): *Általános Nyelvészeti Tanulmányok XX*. Akadémiai Kiadó. Budapest. 129-163.

Levinson, Stephen CS. 1983. *Pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press.

Liao, Chao-chih 1994. *A Study on the Strategies, Maxims and Development of Refusal in Mandarin Chinese*. The Crane Publishing Company. Taiwan.

Liao, Chao-chih–Bresnahan, Mary 1996. A Contrastive Pragmatic Study on American English and Mandarin Refusal Strategies. *Language Sciences* 703-727.

Littlewood, William T. 1981. *Communicative Language Teaching*. Cambridge University Press. Cambridge.

Lyons, John 1972. Human Language. In: Hinde, R. E. (ed.): *Non-Verbal Communication*. Cambridge University Press. Cambridge.

Lyuh, I. 1992. *The art of refusal: Comparison of Korean and American Cultures*. Unpublished doctoral dissertation. Indiana University. Bloomington. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Mao, LuMing Robert 1994. Beyond politeness theory: 'Face' revisited and renewed. *Journal of Pragmatics* 451-486.

Margalef-Boada, Trinidad 1993. *Research methods in interlanguage pragmatics: An inquiry into data collection procedures*. Unpublished doctoral dissertation. Indiana University. Bloomington.

Maróti Orsolya 2003. Szia, professzor úr! Pragmatikai hibák idegen ajkúak magyar nyelvhasználatában. *Hungarológiai évkönyv* 166-172.

Maróti Orsolya 2004a. Az empirikus pragmatikai vizsgálatok általános és gyakorlati kérdéseiről a visszautasítás aktusa kapcsán. *Dolgozatok a magyar mint idegen nyelv és hungarológia köréből* 40. szám Tinta Könyvkiadó. Budapest.

Maróti Orsolya 2004b. Direkt kérdés – direkt válasz? A kérdés és visszautasítás beszédaktusának egy lehetséges vizsgálati módja. *Hungarológiai évkönyv* 216-222.

Maróti Orsolya 2005a. Véletlen, vagy tipikus hiba? A köztes nyelvről. *Hungarológiai évkönyv* 200-203.

Maróti Orsolya 2005b. Sajnálom, de nem érek rá. Indirektség a performatívumok használatában. *THL2* 93-100.

Maróti Orsolya 2012. A Pragmatic View of Heritage Language and Its Relation to HSL. *Berliner Beiträge zur Hungarologie* 219–228.

- Martin, Samuel R. 1975. A beszéd szintjei Japánban és Koreában. In: Pap Mária–Szépe György (szerk.): *Társadalom és nyelv. Szociolingvisztikai tanulmányok*. Gondolat Kiadó. Budapest. 339-356.
- Mártonfi Ferenc 1972. A tiszteletiség kifejezési formái a kelet- és délkelet-ázsiai nyelvekben. *Általános Nyelvészeti Tanulmányok* VII. 159-180.
- Mászlainé Nagy Judit 2008. A szerepjátszós módszer segítségével létrehozott dialógusok elemzési lehetőségei. *Argumentum* 1-21.
- Matsumoto, Yoshiko 1988. Reexamination of the universality of face. *Journal of Pragmatics* 403-426.
- Matsumoto, Yoshiko 1989. Politeness and conversational universals – Observations from Japanese. *Multilingua* 207-221.
- Medgyes Péter 1997. *A kommunikatív nyelvoktatás*. Eötvös József Kiadó. Budapest.
- Meier, Ardith J. 1995a. Defining politeness: Universality in appropriateness. *Language Sciences* 345–356.
- Meier, Ardith J. 1995b. Passages of politeness. *Journal of Pragmatics* 381–392.
- Mey, Jacob L. 1993. *Pragmatics: An Introduction*. Blackwell Publishers. Oxford.
- Moriyama, T. 1990. Kotowari' no houryaku: Taijin kankei chouseito komunikeishon ('Strategies of refusals: Interpersonal adjustments and communication'). *Gengo (Language)* 19: 59–66. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.
- Morrow, C. K. 1995. *The pragmatic effects of instruction on ESL learners' production of complaint and refusal speech acts*. Unpublished doctoral dissertation, University of New York at Buffalo. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.
- Murphy, Beth–Neu, Joyce 1996. My grade's too low: The speech act set of complaining. In: Gass, Susan M. –Gass–Neu, Joyce (eds.): *Speech acts across cultures. Challenges to communication in second language*. Mouton de Gruyter. Berlin. 191-216.
- Murphy, Gregory L. 1988. Personal reference in English. *Language in Society*. 317-349.
- Nagy Katalin 2005. A pragmatika státusáról. *Magyar Nyelv* 436–448.
- Nakajima Yuko 1997. Politeness Strategies in the Workplace: Which Experience Help Japanese Businessmen Acquire American English Native-like Strategies? *Working Papers in Educational Linguistics* 13: 49-69.

- Nelson, Gayle–Carson, Joan–AlBatal, Mahmoud–El Bakary, Waguida 2002. Cross-cultural pragmatics: strategy use in Egyptian Arabic and American English Refusals. *Applied Linguistics* 163-189.
- Nemesi Attila László 2000. Benyomáskeltési stratégiák a társalgásban. *Magyar Nyelv* 418-436.
- Nemesi Attila László 2013. A pragmatika mint kommunikációtudomány. *Magyar Nyelv* 177-184.
- Németh T. Enikő 2003. A kommunikatív nyelvhasználat elvei. In: Németh T. Enikő–Bibok Károly (szerk.): *Általános Nyelvészeti Tanulmányok XX*. Akadémiai Kiadó. Budapest. 221-254.
- Németh T. Enikő 2006. Saussure és Chomsky: az „azonos”nézetek. *Magyar Nyelv* 420–430.
- Németh T. Enikő 2013. Nyelvhasználat, nyelvtan és pragmatika. *Magyar Nyelv* 184-191.
- Németh T. Enikő–Tátrai Szilárd 2013. Pragmatikai kutatások Magyarországon. *Magyar Nyelv* 129-137.
- Noveck, Ira A.–Sperber, Dan (eds.) 2006. *Experimental Pragmatics*. Palgrave Macmillan. New York.
- Nyomárkay István 1998. A nyelvhasználat udvariassági stratégiái I. *Magyar Nyelvőr* 277-283.
- Nyomárkay István 1999. A nyelvhasználat udvariassági stratégiái II. *Magyar Nyelvőr* 145-149.
- Nwoye, Onuigbo Gregory 1989. Linguistic politeness in Igbo. *Multilingua* 259-275.
- Nwoye, Onuigbo Gregory 1992. Linguistic politeness and sociocultural variation of the notion of face. *Journal of Pragmatics* 309-328.
- Olshtain, Elite–Cohen, Andrew 1983. Apology: a speech-act set. In: Wolfson, Nessa–Judd, Elliot (eds): *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Newbury House. Rowley Mass. 18-36.
- Palmer, Gary B. 1996. *Toward a Theory of Cultural Linguistics*. University of Texas Press. Austin.
- Pan, Yuling 1995. Power behind linguistic behavior: Analysis of politeness phenomena in Chinese official settings. *Journal of Language and Social Psychology* 462-481.
- Pap Andrea 2011. Adalékok a nyelvi benyomáskeltés stratégiáihoz. *Magyar Nyelvőr* 78-89.

- Pap Mária–Szépe György (szerk.) 1975. *Társadalom és nyelv. Szociolingvisztikai vizsgálatok*. Gondolat Kiadó. Budapest.
- Pátrovics Péter 1998. Beszédaktusok – konverzációs stratégiák – kultúrák. *Magyar Nyelvőr* 142-150.
- Pléh Csaba–Síklaki István–Terestyéni Tamás, szerk. 1988. *Nyelv, kommunikáció, cselekvés I-II*. Tankönyvkiadó. Budapest.
- Pléh Csaba 2012. *A társalgás pszichológiája*. Libri Kiadó. Budapest.
- Péter Mihály 2012. *A leplező nyelv. Álcázás és ámitás a nyelv használatában*. Tinta Kiadó. Budapest.
- Pomerantz, Anita 1984. Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/ dispreferred turn shapes. In: Atkinson Jane M.–Heritage, John (eds.): *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge University Press. Cambridge. 57–101.
- Ramos, J. 1991. “No...because”: A study of pragmatic transfer in refusals among Puerto Rican Teenagers speaking English. Unpublished doctoral dissertation. Columbia University. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.
- Reboul, Anne–Moeschler, Jacques 2000. *A társalgás cselei*. Osiris. Budapest.
- Reményi Andrea Ágnes 2000. Nyelvhasználat és hierarchia: Munkahelyi csoportok megszólítási rendszerének diádikus elemzése. *Szociológiai Szemle* 3: 41-59.
- Richards, Jack C.–Sukwiat, Mayuri 1983. Language Transfer and Conversational Competence. *Applied Linguistics* 113-125.
- Richmond, Yale 1995. *From da to yes*. Intercultural Press.
- Rintell, Ellen–Mitchell, Candace J. 1989. Studying requests and apologies: An inquiry into method. In: Blum-Kulka, Soshiana–House, Juliane–Kasper, Gabriele (eds.) 1989. *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood. 248-272.
- Rivers, Wilga M (ed.) 1987. *Interactive Language Teaching*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Robinson, M. 1992. Introspective methodology in interlanguage pragmatics research. In: Kasper, Gabriele (Ed.): *Pragmatics of Japanese as native and target language*. Technical Report N. 3. Second Language Teaching and Curriculum. Honolulu. 27–82.
- Rose, Kenneth 1992. Speech Acts and Questionnaires: The Effect of Hearer Response. *Journal of Pragmatics* 49-62.

Rubin, Joan 1983. How to tell when someone is saying “no” revisited. In: Wolfson, Nessa–Judd, Eliot: *Sociolinguistics and language acquisition*. Newbury House. Rowley, MA. 10–17.

Sadler, R. W.–Eröz, B. 2001. “I refuse you!” An examination of English refusals by native speakers of English, Lao, and Turkish. *Arizona Working Papers in SLAT* 9: 53–80. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Saeki, M.–O’Keefe, B. 1994. Refusals and rejections: Designing messages to serve multiple goals. *Human Communication Research*. 21: 67–102.

Sapir, Edward 1971. *Az ember és a nyelv*. Gondolat. Budapest.

Sasaki, M. 1998. Investigating EFL students’ production of speech acts: A comparison of production questionnaires and role-plays. *Journal of Pragmatics*. 30: 457–484.

Scarcella, Robin C.–Andersen, Elaine–Krashen, Stephen D. (eds.) 1990. *Developing Communicative Competence in a Second Language*. Newbury House Publishers. New York.

Schank, Roger C.–Abelson, Robert P. 1977. *Scripts, Plans, Goals, and Understanding*. Lawrence Erlbaum Associates. Hillsdale, NJ.

Schegloff, Emanuel A.–Jefferson, Gail–Sacks, Harvey 1977. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* 361–382.

Schmidt, Richard W. 1980. Review of “Questions and politeness: Strategies in social interaction” by E. N. Goody (ed.). *RELC Journal* 11: 100–114.

Schrader-Kniffki, M. 2007. Silence and politeness in Spanish and Zapotec interactions (Oaxaca, Mexico). In: Placencia, M. E.–García, C. (Eds.): *Research on politeness in the Spanish-speaking world*. Lawrence Erlbaum Associates. London. 305–332. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Scollon, Ronald–Scollon, Suzanne B. K. 1983. Face in Interethnic Communication. In: Richards, Jack C.–Schmidt, W. Richard (eds.): *Language and Communication*. Longman. London. New York.

Scollon, Ronald–Scollon, Suzanne Wong 2001. *Intercultural communication: a discourse approach*. Blackwell Publishers. Oxford.

Searle, John R. 1988a. Az illokúciós aktusok szerkezete. In: Pléh Csaba–Síklaki István–Terestyéni Tamás (szerk.): *Nyelv, kommunikáció, cselekvés I*. Tankönyvkiadó. Budapest. 30–53.

Searle, John R. 1988b. Közvetett beszédaktusok. In: Pléh Csaba–Síklaki István–Terestyéni Tamás (szerk.): *Nyelv, kommunikáció, cselekvés I.* Tankönyvkiadó. Budapest. 54-77.

Serpell, Robert 1981. *Kultúra és viselkedés.* Gondolat. Budapest.

Shibatani, Masayoshi. 1994. Honorifics. In: Asher, Ronald E. (ed.) *The Encyclopedia of Language and Linguistics.* Pergamon Press. Oxford. 1600-1608.

Sifianou, Maria 2012. Disagreements, face and politeness. *Journal of Pragmatics* 1554-1564.

Shigeta, Midori 1974. Ambiguity in declining requests and apologizing. In: Condon, J. C. –Saito, M. (Eds.): *Intercultural encounters with Japan: Communication-contact and conflict.* Simul Press. Tokyo. 193–195.

Síklaki István 1994. *A meggyőzés pszichológiája.* Scientia Humana Kiadó. Budapest.

Simányi Léna 2005. Bevezetés a fogyasztói társadalom elméletébe. *Replika* 51-52: 165-195.

Smith, M. J. 1975. *When I say no, I feel guilty.* Bantam Books. New York. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals.* John Benjamins. Amsterdam.

Smith, C. 1998. *Can adults 'just say no?': How gender, status and social goals affect refusals.* Unpublished doctoral dissertation. University of South Florida. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals.* John Benjamins. Amsterdam.

Spencer-Oatey, Helen 2000. Rapport management: A framework for analysis. In: Spencer-Oatey, Helen (ed.): *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures.* Continuum. London. 11–45.

Spencer-Oatey, Helen 2002. Managing Rapport in Talk: Using Rapport Sensitive Incidents to Explore the Motivational Concerns Underlying the Management of Relations. *Journal of Pragmatics* 529-45.

Spencer-Oatey, Helen 2005. (Im)politeness, face and perception of rapport: Unpacking their bases and interrelationships. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture.* 95-119.

Spencer-Oatey, Helen 2007. Theories of Identity and the analysis of face. *Journal of Pragmatics* 639-56.

Stevens, Paul B. 1993. The pragmatics of 'no!': Some strategies in English and Arabic. *Ideal* 6: 87–112.

Sperber, Dan–Wilson, Deidre, 1986. *Relevance. Communication and Relevance.* Blackwell. Oxford.

- Sperber, Dan 2001. *A kultúra magyarázata*. Osiris. Budapest.
- Suszczyńska, Małgorzata 1999. Apologizing in English, Polish and Hungarian: Different languages, different strategies. *Journal of Pragmatics* 1053-65.
- Suszczyńska, Małgorzata 2003. A jóvátevés beszédaktusai a magyarban. In: Németh T. Enikő–Bibok Károly (szerk.): *Általános Nyelvészeti Tanulmányok XX*. 255-295.
- Svennevig, Jan 2012. On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call. *Journal of Pragmatics* 1393-1412.
- Szili Katalin 2000. Az udvariasság elméletéről, megjelenésmódjairól a magyar nyelvben. *Hungarológia* 1-2: 261-282.
- Szili Katalin 2002a. A kérés pragmatikája a magyar nyelvben. *Magyar Nyelvőr* 12-30.
- Szili Katalin 2002b. Hogyan is mondunk nemet magyarul? *Magyar Nyelvőr* 204-220.
- Szili Katalin 2003. Elnézést, bocsánat, bocs... A bocsánatkérés pragmatikája a magyar nyelvben. *Magyar Nyelvőr* 292-307.
- Szili Katalin 2004a. A bókra adott válaszok pragmatikája. Adalékok a szerénység nyelvi megnyilvánulásához a magyar nyelvben. *Magyar Nyelvőr* 265–85.
- Szili Katalin 2004b. *Tetté vált szavak. A beszédaktusok elmélete és gyakorlata*. Tinta Könyvkiadó. Budapest.
- Szili Katalin 2006. *Vezérkönyv a magyar grammatika tanításához*. Enciklopédia Kiadó. Budapest.
- Szili Katalin 2007. Az udvariasság pragmatikája. *Magyar Nyelvőr* 1-17.
- Szili Katalin 2013. A beszédaktusokról és az empirikus beszédaktus-kutatásokról. *Magyar Nyelv* 191-197.
- Takahashi, Tomoko–Beebe, Leslie M. 1987. The development of pragmatic competence by Japanese learners of English. *JALT Journal* 131-155.
- Tanck, Sharyl 2004. Speech act sets of refusal and complaint: a comparison of native and non-native English speakers' production *TESOL Working Papers series 2*.
- Tátrai Szilárd 2006. A nagy esernyőcsel. A pragmatikai szemlélet alkalmazásának lehetőségei. *THL* 29–35.
- Tátrai Szilárd 2011. *Bevezetés a pragmatikába. Funkcionális kognitív megközelítés*. Tinta Könyvkiadó. Budapest.

Tátrai Szilárd 2013. Funkcionális pragmatika és kognitív nyelvészet. *Magyar Nyelv* 197-204.

Thomas, Jenny 1983. Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics* 91-112.

Thomas, Jenny 1995. *Meaning in Interaction. An introduction to Pragmatics*. Longman. London and New York.

Tickle, A. L. 1991. Japanese refusals in a business setting. *Papers in Applied Linguistics* 6: 84–108. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Torrens Salemi, A. M. 2006. *The social construction of school refusal: An exploratory study of school personnel's perceptions*. Unpublished doctoral dissertation. University of South Florida. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Trosborg, Anna 1995. *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints, and Apologies*. Walter de Gruyter. Berlin.

Tsui, Amy B. M. 1994. *English Conversation*. Oxford University Press. Oxford.

Turnbull, William 2001. An Appraisal Of Pragmatic Elicitation Techniques For The Social Psychological Study Of Talk: The Case Of Request Refusals. *Pragmatics* 11:31-61.

Ueda, Keiko 1974. Sixteen Ways to Avoid Saying “No” in Japan. In: Condon, John C.–Saito, Mitsuko (eds.): *Intercultural Encounters in Japan*. Simul Press. Tokyo. 185–192.

Yang, Jia 2008. How to Say ‘No’ in Chinese: A Pragmatic Study of Refusal Strategies in Five TV Series. In: Chan, Marjorie K. M.–Kang, Hana (eds.): *Proceedings of the 20th North American Conference on Chinese Linguistics*. Volume 2. Columbus, Ohio. The Ohio State University. 1041-1058.

Van De Walle, Lieve 1993. Pragmatics and classical Sanscrit: A pilot study in linguistic politeness. John Benjamins Publishing Company. Amsterdam/ Philadelphia.

Van Dijk, Teun 1977a. Context and cognition: knowledge frames and speech act comprehension. *Journal of Pragmatics* 211-23.

Van Dijk 1977b. Pragmatic macro–structures in discourse and cognition In: de Mey, M. et al. (eds.): *CC University of Ghent*. 99-113.

Van Dijk, Teun–Kintsch, Walter 1983. *Strategies of discourse comprehension*. Academic Press. New York.

Ventola, E. 1983. Contrasting schematic structures in service encounters. *Applied Linguistics* 42-58.

Verschueren, Jef 1999. *Understanding Pragmatics*. Arnold. London. New York.

VonCanon, Amy Lynne 2006. *Just saying 'No': Refusing requests in Spanish as a first and second language*. Unpublished doctoral dissertation. The University of Iowa. idézi: Félix-Brasdefer, J. César 2008. *Politeness in Mexico and the United States: a contrastive study of the realization and perception of refusals*. John Benjamins. Amsterdam.

Walters, Joel 1979. The perception of politeness in English and Spanish. In: Yorio, Carlos–Perkins, Kyle–Schachter, Jacquelyn (eds.): *On TESOL '79*. TESOL. Washington, D.C.

Wardaugh, Ronald 1995. *Szociolingvisztika*. Osiris-Századvég Kiadó. Budapest.

Watts, R. 2003. *Politeness*. Cambridge University Press. Cambridge.

Watts, R. 2005a. Linguistic politeness research: Quo vadis? In: Watts, Richard–Ide, Sachiko–Ehlich, Konrad (eds.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Mouton de Gruyter. Berlin. xi–xlvii.

Watts, Richard 2005b. Linguistic politeness and politic verbal behaviour: Reconsidering claims for universality. In: Watts, Richard–Ide, Sachiko–Ehlich, Konrad (eds.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Mouton de Gruyter. Berlin. 43–70.

Watts, Richard–Ide, Sachiko–Ehlich, Konrad 2005. (eds.) *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Mouton de Gruyter. Berlin.

Werkhofer, Konrad 2005. Traditional and modern views: The social constitution and the power of politeness. In: Watts, Richard–Ide, Sachiko–Ehlich, Konrad (eds.): *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Mouton de Gruyter. Berlin. 155–199.

Widjaja, C. S. 1997. A study of date refusals: Taiwanese females vs. American females. *Working Papers in ESL*. 15: 1–43.

Wierzbicka, Anna 1985. Different cultures, different languages, different speech acts. *Journal of Cross-Cultural Pragmatics* 9: 145–161.

Wierzbicka, Anna 1987. *English Speech Act Verbs*. Academic Press. Sydney.

Wierzbicka, Anna 1991. *Cross-cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction*. Mouton de Gruyter. Berlin.

Wierzbicka, Anna 2003. *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. (expanded 2nd ed.) Mouton de Gruyter. Berlin.

Wierzbicka, Anna 2008. A conceptual basis for intercultural pragmatics and world-wide understanding. In: Pütz, Martin–Neff-van Aertselaer, Jo Anne (eds.): *Developing Contrastive Pragmatics Interlanguage and Cross-Cultural Perspectives*. Mouton de Gruyter. Berlin. New York. 3-47.

Wittgenstein, Ludwig 1953/1992. *Filozófiai vizsgálódások*. Atlantisz Kiadó. Budapest.

Wolfson, Nessa 1989. *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. Newbury House. Rowley, MA.

Wolfson, Nessa–Judd, Elliot 1983. *Sociolinguistics and language acquisition*. Newbury House. Rowley, MA.

Wootton, A. J. 1981. The management of grantings and rejections by parents in request sequences. *Semiotica*. 37: 59–89.

Zimin, Susan 1981. Sex and politeness: Factors in first and second language use. *International Journal of the Sociology of Language* 27: 35–58.