

DOKTORI (PhD) ÉRTEKEZÉS TÉZISEI

**AJÁNLATOK ELUTASÍTÁSÁNAK PRAGMATIKAI VIZSGÁLATA
TERMÉSZETES ADATGYŰJTÉSI MÓDSZERREL**

MARÓTI ORSOLYA

Témavezető:

Dr. habil. Szili Katalin
tanszékvezető egyetemi docens

**Pécsi Tudományegyetem
Bölcsészettudományi Kar
Nyelvtudományi Doktori Iskola
Alkalmazott Nyelvészeti Doktori Program**

2013.

A témaválasztás

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 hatásának 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 alapkonceptióját 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. köztes nyelvi pragmatikai kutatások terepén elsősorban a gyakorlatban is hasznosítható szabályosságok leírására lenne szükség. A magyar mint idegen nyelvi vagy származásnyelvi tanulmányokat folytató diákok legtöbbször éppen az ilyen ismeretei hiányosak, vagy ezekkel kapcsolatban él bennük a legtöbb félreértés – szociopragmatikai és pragmalinguisztikai hibáik a nyelvhasználati szabályok figyelmen kívül hagyásában gyökereznek.

Ez az alkalmazott pragmatikainak is tekinthető szemlélet egyelőre inkább a Leech felosztása szerinti (Leech 1983: 10-11) szociopragmatika (sociopragmatics) körébe tartozó kérdéseket vet fel. A sikeres idegen nyelvi nyelvhasználat meghatározásához azért volt szükség a szociológiához (illetve a kulturális antropológiához) közeli részterület, a köztesnyelvi pragmatika (interlanguage pragmatics) bevonására is, mert a nyelvoktatás korábról eltérően ma már nem csak a grammatikai ismeretek átadását jelenti. A köztesnyelvi pragmatika a felderített társadalmi összefüggésekre támaszkodva a pragmatika „nyelvészeti” végén elhelyezkedő pragmanyelvészet (pragmalinguistics) eszköztárával végez elemzéseket, hogy számba vegye a beszélői szándékok (illokúciók) kifejezésének szolgálatába állított eszközöket.

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).

A beszédaktusok végrehajtásakor a nyelvi eszközökkel a partnereink által is világosan észlelt szándékukat valósítjuk meg. Mi több: szavaink kimondása cselekvésre (válaszaktusok használatára) készíti beszélgetőtársunkat is. A beszédaktusok használatával kapcsolatban tapasztalhatjuk meg leginkább, hogy a nyelv nem pusztán a valóság leírásának, hanem a valóság megváltoztatásának is eszköze.

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).

Normatív viselkedés, önmegjelenítés vagy stratégiai eszköz-e az udvariasság?

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

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 eszköz. Más értelmezésben a benyomáskeltés egyik megjelenésmódja (Nemesi 2000).

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

Az egyedi és általános érvényű szabályszerűségek aránya és kapcsolata azonban további kérdéseket vet fel: léteznek-e univerzálék 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 (Leech 1983; Brown–Levinson 1978, 1987), az udvariasságot univerzális jegyekkel felruházó elméleteket előbb túl individuálisnak, etnocentrikusnak nyilvánították (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 az információ sikeres átadását jelenti, és nem 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.).

Meier és Watts a megváltozott jelentéstartalmú udvariasság kifejezés helyett új megnevezéseket – alkalmasság (appropriateness), politikus viselkedés (politic behaviour) – ajánlanak (Meier 1995a, 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 2005). Watts is megemlíti, hogy amíg nem bizonyítható, hogy „minden kultúrában akaratlagosan használnak énközpontú udvariassági stratégiákat” (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 jelenségként egyaránt.

Watts, Ide és Ehlich kísérelték meg – a szakirodalomban jelentős lépésként – a köztudatban megjelenő, hagyományos udvariasságfelfogás és az elméleti, nyelvészeti fogalom elkülönítését (Watts–Ide–Ehlich 2005), azaz az elsődleges és a másodlagos udvariasság – first-order politeness/politeness 1/(P1); second-order politeness/politeness 2/(P2) – különválasztását.

A másodlagos udvariasság (P2) a nyelvészet tárgyaként mentes az elsődleges udvariasságfogalomra (P1) jellemző értékelő mozzanattól, és attól eltérő jelenségek vizsgálatát jelenti (Watts–Ide–Ehlich 2005). 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. Dolgozatomban 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.

Grice **együtműködési elve és maximái** (Cooperative Principle and Maxims) (Grice 1975), Lakoff udvariassági szabályai (Lakoff 1973), valamint Leech **udvariassági alapelve** (Politeness Principle) (Leech 1983) írják le azokat a nyelvhasználati jellemzőket, amelyekkel az egyének társadalmi lényként, közösségek tagjaiként fenntartják egymás között a kapcsolatot. Ervin Goffman **arcfogalma** (face) (Goffman 1955) és az ezzel kapcsolatos **arcmunka** (facework) kifejezés társadalmi énképünk megőrzésének fontosságát emeli ki. Brown és Levinson a **közelítő és távolító arc**² formáinak leírásával (Brown–Levinson 1987: 61) segített értelmezni az egyes – kellemetlennek, fenyegetőnek érezhető helyzetekben – tanúsított nyelvi magatartást aszerint, hogy saját pozitív szerepünket, illetve a partnerünk és köztünk lévő jó kapcsolatot kívánjuk-e megőrizni (közelítő udvariasság), vagy inkább beszélgetőtársunk személyes mozgásterét, cselekvési lehetőségeit tartjuk-e tiszteletben (távolító udvariasság). A konverzációs szerződéselmélet (Fraser 1980) és a taktikus, politikai viselkedés fogalma már nemcsak az egyénről kialakult kép megőrzését, hanem azon túllépve az egyéni célok sikeres megvalósítását állítja középpontba. Az értelmezést szélesebb kulturális közegbe helyező kutatók a közösségi és egyéni értelmezési keret különbségére hívják fel a figyelmet (Spencer-Oatey 2002, 2007; Gino Eelen 2001).

Dolgozatomban a visszautasítás beszédaktusának elemzésekor elsősorban Goffman, Brown és Levinson, illetve a Watts–Ide–Ehlich szerzőhármás 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.

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–Zang szerzőhármás sokat idézett meghatározása szerint „az a beszédaktus, amellyel a beszélő a hallgatója által javasolt vagy kívánt cselekvés teljesítését tagadja meg” (Chen–Ye–Zang 1995: 121), vagyis ha visszautasítunk, nem értünk egyet beszédpartnerünk elképzelésével, s ezzel kellemetlen helyzetbe hozzuk, Brown–Levinson szóhasználata szerint fenyegetjük az arcát (face-threatening act). 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

² Szili Katalin találó fordítása az eredeti **positive face** és **negative face** fogalmakra (Szili 2004:168).

beszédlelésben (turn) is késleltetve az aktust. Az interakcióban felborult harmóniát igyekszünk újrateremteni ezzel azért, hogy a mások által nekünk tulajdonított kép 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 válaszküldetés 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 véghez vivőnek, de a „készen kapott” kérés, ajánlat, javaslat vagy meghívás formája (és természetesen tartalma) is befolyásolja az elutasítás módját. Kérést megfogalmazó partnerünket a visszautasítással kellemetlen helyzetbe hozzuk: sérül a társadalmi énképe, azaz közelítő arca (Brown–Levinson 1978), mert bebizonyosodik, hogy akaratát nem sikerül keresztülvinnie. Ugyanakkor a visszautasítással mi a tartózkodó 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 értékelik. Van, ahol az adott közösség értékrendjének megfelelően a másik fél tartózkodó arcának tiszteletben tartása a fontosabb, van, ahol közelítő arcának erősítése. Ha a felek a közöttünk addig meglevő jó viszonyt fontosnak tartják, meg kívánják őrizni, akkor arra törekszenek, 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 kimunkáltsága 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 – egérutat 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 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), valamint 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).

Susan Gass és Noël Houck több lépésben tartja megvalósíthatónak a visszautasítást: azt 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. Labovval és Fanshellel ellentétben a megvalósítás módjának egyetlen elemét sem emelik be az elemzésbe. Míg az utóbbiak a magyarázat jelentőségét sarkalatosnak tartva külön kategóriát hoztak létre a magyarázattal történő visszautasításra, illetve jelezték, hogy a nem megfelelő kommunikációs magatartás negatív érzelmi/társadalmi következményekkel is járhat (a kezdeményező fél „felhúzza az orrát”), addig Gass és Houck csak a cselekvések megtörténteire vagy meg nem történteire koncentrálnak. Ennek ellenére már eleinte 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 beemelésével aztán (King–Silver 1993) a beszédaktusok több beszéd lépésben 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. Meg kell különböztetnünk tehát a megnyilatkozásszintű és a diskurzusszintű visszautasítást attól függően, hogy az egyes válaszlépéseket vizsgáljuk-e vagy az interakció egészét.

A visszautasítások szerkezete

A beszédaktusok vizsgálata a leggyakrabban a **felhívók** (alerters v. address term), a **támogató lépések** (supportive moves) és a **fő elem**³ (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.) világos a hármas szerkezet első tagjának jelentősége. A reaktív beszédaktusok (egyet nem értés, visszautasítás, bókra adott válasz stb.) vizsgálatakor is tapasztaljuk, hogy lehet egyfajta bevezető funkciójuk ezeknek az elemeknek, ezért érdemes megtartani a hármas szerkezetet a visszautasítás 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 beszéd lépésekre utalhat, holott gyakran a megnyilatkozások szintjén vizsgált jelenség egy elemére értik.

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

³ 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.

Ueda (1974) és Rubin (1983) munkáiban bukkannak fel először a későbbi kategóriák, de még véletlenszerűen csoportosítva. Az első totalitásra törekvő és empirikus kutatási adatokat felhasználó rendszerezés a Beebe—Takahashi—Uliss-Weltz szerzőhármassal nevezhető (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 (Szili 2002b: 206).

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 mást?*,
- **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 veled, ha elmennék a bulidba.*,
 - **lelkiismeret-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 telhetőt 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?*

Az illokúciós erőt hordozó fent felsorolt **fő elemekhez** - amint arra már korábban is utaltam - **járolékos elemek** (adjuncts) is társulnak a megnyilatkozásokban, 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 választaktus tartalmának kellemetlenségét. Beebe, Takahashi és Uliss-Weltz az alábbi négy csoportba sorolta őket:

- **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... .*

Dolgozatomban megkísérlem a visszautasítás esetében is feltérképezni ezeket. A korábbi tapasztalatok alapján (Szili 2002b; Maróti 2004a, 2004b) a bocsánatkérés beszédaktusát is beillesztettem új elemként a vizsgált járulékos elemek közé.

A bemutatott szerkezeti egységek akár ismétlődhetnek is, 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) esetben, 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 fejt ki, erősíti meg részletesebben. Az egyes elemek funkcióját tehát a beszélőlépésen 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 stratégiaegyüttes⁴ elnevezést használja (Szili 2002b: 208).

A beszédaktus-kutatás módszereinek egyre szélesedő spektruma átrajzolta az egyes beszédaktusok határait is. Míg a stratégiaegyüttesek felfedezése nem kérdőjelezte meg a megnyilatkozásszintű beszédaktusok önállóságát (azaz az empirikus kutatások során nem terjedt el az a szemlélet, amely az együttesel mint a beszélői szándék egységes kifejezőjével számol), addig a hang- és képrögzítéssel 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). Bardovi-Harlig és Hartford elemzésükben epizódnak hívták azt a beszélőlépés-sorozatot, amelynek során a javaslat beszédcselekvése kibomlik (Bardovi-Harlig–Hartford 1990: 481). Ők arra a beszédaktusra koncentráltak, amely közvetlenül megelőzte a javaslatot, illetve a válaszkérésre, de ezeken kívül megvizsgálták a hozzájuk kapcsolódó beszélőlépéseket is.

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

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

⁴ A sorozattal szemben az *együttes* kifejezés az egyes elemek között meglévő kapcsolatot is jelzi, ezért én is ezt az elnevezést választottam.

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 (intralingvális vizsgálatok), milyen formában jelentkezhet egy bizonyos beszédaktus a különböző nyelvekben (interlingvális vizsgálatok), illetve az adott nyelvet tanuló nem anyanyelvi beszélők nyelvhasználatában (köztesnyelvi pragmatikai vizsgálatok). A nyelvkönyvírók és nyelvtanárok igényét felismerve próbálták meg feltérképezni egy adott nyelven az anyanyelvűek, illetve az azt idegen nyelvként beszélők visszautasítási szokásainak különbségét. 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; Lyuh 1992; King–Silver 1993; Stevens 1993; Chen 1996 stb.).

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; Lyuh 1992; King–Silver 1993; Margalef-Boada 1993; Stevens 1993; Saeki–O’Keefe 1994; Chen 1996; Liao–Bresnahan 1996; Al-Shalawi 1997 stb.).

A magyar köztesnyelvi pragmatikai kutatások során a Bándli–Maróti szerzőpáros 19-23 éves japán egyetemisták magyar nyelvű visszautasításait vizsgálta. A diákoknak az volt a feladatuk, hogy a mesterségesen (a DCT⁵ mintájára) létrehozott szituációkban annak a kommunikáló félnek a helyébe lépjenek, aki a visszautasítás beszédaktusát végrehajtja (Bándli–Maróti 2003). A kapott adatok bizonyossága szerint a japán diákok magyar nyelvi visszautasítási viselkedése eltért az anyanyelvi beszélőktől direktségi fokát és stratégiahasználatát tekintve is, így a magyartanulással kapcsolatban is igazolást nyert a pragmatikai kompetencia fejlesztésének szükségessége.

Gyűjtési módszerek

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

⁵ 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 (Blum-Kulka–House–Kasper 1989).

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. A módszer hátránya, hogy a gyűjteni kívánt megnyilatkozások más-más kontextusban szerepelnek, nincs rögzítve a beszédszituáció, illetve az elhangzott szövegek pontos lejegyzése emlékezetből szintén nehéz (ha nem lehetetlen). A természeteshez leginkább közelítő rögzített adatgyűjtés viszont etikai problémákat vethet fel amellet, hogy sokszor nehéz kiszűrni a sok órányi gyűjtött anyagból a számunkra fontos részeket (Bardovi-Harlig–Hartford 1991; King–Silver 1993; Turnbull 2001).

Walters (1979) és Zimin (1981) szűkítették a terepmunka-módszert: rögzítették a szituációt és **szerepjátékkal** gyűjtöttek adatokat. 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, hogy hosszabb válaszokat kapunk a természeteshez hasonló szituációkban (Eisenstein–Bodman 1988; Wolfson 1989; Kasper–Dahl 1991; Beebe–Cummings 1996), 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 test (**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. A metódust 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 **szintér**⁶ (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 leképezhető-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; 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.

Rose **többszörös kérdőívvel** ellenőrizte komplex vizsgálatában 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).

⁶ Ez egyike azoknak a fontos, beszélt nyelvi kutatások során megvizsgálandó szempontoknak, amelyek kezdőbetűi Hymes híres SPEAKING modelljévé állnak össze (Wardhaugh 1995: 221).

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 írotthoz.

Magyarországon 1999-ben az ELTE Központi Magyar Nyelvi Lektorátusán Szili Katalin vezetésével indult az első, a magyar beszédaktusok jellemzőit, használatát vizsgáló kutatás. Idáig a kérés, 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 szövegten 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; Mászlainé 2008; Bándli 2013) és élő beszéd felvételére is (Koczogh 2012).

Módszertani előkészítő vizsgálatok

Két nagyobb vizsgálatosorozattal kezdtem a megfelelő módszer kiválasztását. Azt igyekeztem meghatározni, hogy melyek a beszédaktusok vizsgálatára legalkalmasabb mérési formák, melyekkel lehet a legjobban megragadni a visszautasítás jelenségét. Először megvizsgáltam az azonos szituációban, de különböző módszerrel gyűjtött elutasítások formáit magyar anyanyelvű és magyarul tanuló egyetemisták körében. A megválaszolendő kérdés többek között az volt, 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 (DCT) képzelte magát hasonló szituációba. A vizsgálat egyes elemeinek érvényességét többválasztásos kérdőívvel is ellenőriztem.

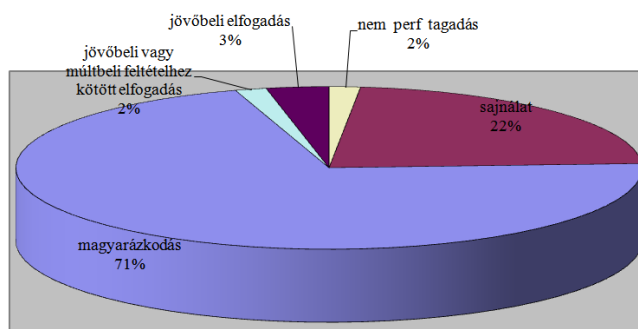
A következő konkrét kérdésekre kerestem választ: eltérő-e a szóban és írásban gyűjtött válaszok hosszúsága?; más stratégiákat választottak-e szóban, mint amilyeneket írásban; van-e különbség az anyanyelvi beszélők és a külföldiek válasza között?; hogyan utasítottak vissza egy-egy kérést a magyar és a külföldi adatközlők, ha a beszélők közti társadalmi és hatalmi távolságot módosítottuk?.

56 adatközlő válaszait felhasználva kerestem a feleletet arra, hogyan egészíthetik ki egymást a különböző módszerek a beszédcselekvések kutatásában. Az eredmények megmutatták, hogy a felek közti társadalmi és hatalmi távolság és az adott nyelv státusza (L_1 vagy L_2) befolyásolja mind a stratégiatípusok választását, mind a visszautasítások hosszúságát, csakúgy, mint az összekapcsolt stratégiák mennyiségét is.

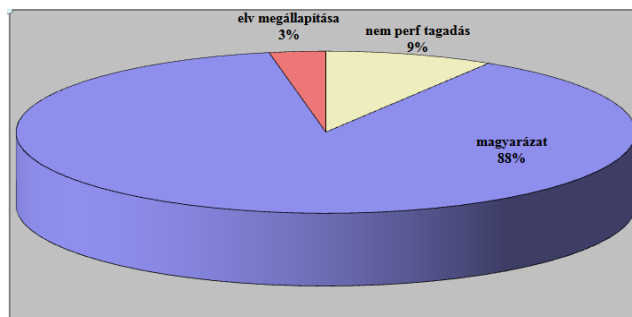
A szóbeli gyűjtésben hosszabb válaszokat kaptam mindkét csoportban. A szóbeliség önmagában is több habozást, több szerkesztetlen, befejezetlen s ezáltal újrakezdett mondatot jelent, tehát nem volt váratlan az eredmény. Udvariasabbnak is akarunk látszani egy személyes találkozás esetén, mint egy névtelen kérdőívben, ezért is igyekezhetünk minél terjedelmesebben fogalmazni. A nyelvtanulók eredményei is igazolták az eredeti feltevést: szóban és írásban is jóval több energiát fordítottak a válaszok megformálására, bőbeszédűbben utasították el a kéréseket, mint az anyanyelvi beszélők. A nyelvtanulók redundanciával teli megnyilatkozásainak gyakran az az oka, hogy próbálják elkerülni a félreértéseket, igyekeznek nagyon pontosan fogalmazni. A beszéd folyamatosságának fenntartása és a nyelvi bizonytalanság miatt más kutatók vizsgálati eredményei szerint is hosszabbak a válaszaik az anyanyelvűekénél (Eisenstein–Bodman 1988; Wolfson 1989; Kasper–Dahl 1991; Beebe–Cummins 1996; Turnbull 2001).

Az egymáshoz kapcsolt elutasítási stratégiák mennyisége körülbelül ugyanakkora volt mindkét csoportban a gyűjtés típusától függetlenül. A kivitelezés módjában azonban különbség mutatkozott: A nyelvtanulók többféle stratégiát vetettek be, mint az anyanyelvi beszélők. Valószínűleg azért, mert kevésbé automatikus az elutasítás számukra, nincsenek begyakorolt nyelvi formáik.

Ismeretlen kérésének visszautasítására használt elutasítási stratégiák nyelvtanulók esetében



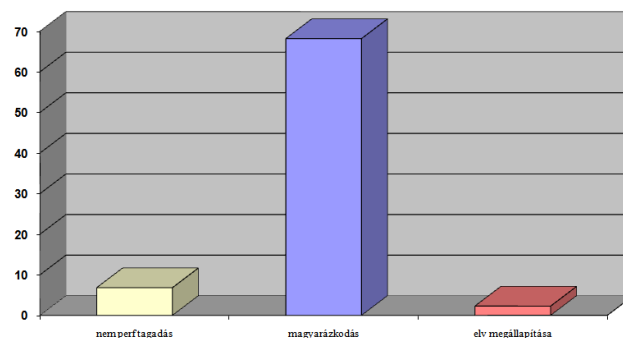
Ismeretlen kérésének visszautasítására használt elutasítási stratégiák anyanyelvi beszélők esetében



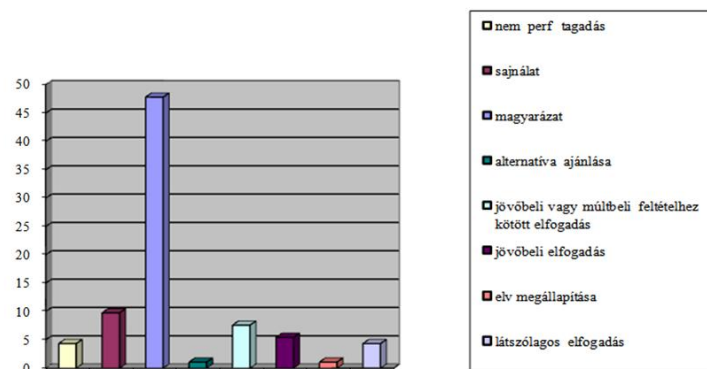
A választásos kérdőívvel végzett vizsgálat tapasztalatai szerint a nyelvtanulóknál egy adott helyzetben elhangzott megnyilatkozás odaillőségének, helyénvalóságának megítélését jórészt annak hosszúsága befolyásolta, a magyar adatközlők azonban inkább a

stratégiatípusok megfelelősége alapján döntöttek. A konvencionizált formák használata terén is megmutatkozott az idegen ajkúak nyelvátvételének (köztesnyelvének) hiányossága: a direkt formákat abban az esetben is kerültek, ha a magyar nyelvhasználók visszautasítási készletében az volt a megszokott, elvárt forma. Az általuk használt, a szokásostól eltérő, indirektebb és hosszabb visszautasítási formák azonban akaratlanul is azt az érzést kelthetik beszédpartnerükben, hogy használójuk bizonytalan, túlzottan udvariaskodó, határozatlan.

A tanár-diák helyzetben önállóan létrehozott visszautasítási stratégiák anyanyelvi beszélők esetében



A tanár-diák helyzetben önállóan létrehozott visszautasítási stratégiák nyelvtanulók esetében



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 szóbeli gyűjtés kezdeti, tervezési stádiumában nem sejtettem, hogy az alkalmazott módszerből következő nehézségek a vártnál nagyobb mértékben befolyásolják az adatgyűjtést. Megtapasztaltam, hogy a reálisnak látszó időmennyiségnél is többet kell az adatgyűjtésre szánni azért, mert az elutasítás arcfenyegető gesztusát sokan nehezen vállalják. Mászlainé egyenesen azt állítja, hogy a szóbeli nyelvhasználatot tükröző adatokat kizárólag mesterséges körülmények között

szerezhethünk, ezek "természetes beszédkörnyezetben való szisztematikus feltérképezése ... lehetetlen vállalkozás is volna" (Máslainé 2008: 2). Véleményem szerint nem mondhatunk le a természetes adatgyűjtésről, annak azonban nem könnyű megtalálni a megfelelő (etikus!) formáját.

A második vizsgálat

A módszertani útkeresés következő állomásaként a természetes módszerrel történő gyűjtéssel foglalkoztam. Az volt az elképzelésem, hogy az általam alkalmazott adatgyűjtési módszerrel csak kis mértékben zavarjuk meg a természetes beszédhelyzetet, s a kutatóknak is lehetőségük nyílik az elhangzottak lejegyzésére.

Egy másik szempont a visszautasítások beágyazottságának feltárása volt: nemcsak a társas kontextust, hanem a visszautasítás dialóguson belüli elhelyezkedését, esetleges más beszédaktusokkal való összefonódását is csak úgy lehet vizsgálni, ha megtaláljuk a megfelelő terepet a hosszabb párbeszéd rögzítésére, lejegyzésére. A különböző visszautasítási formákat tanulmányozva már korábban is felmerült bennem a kérdés, hogy a kérés – visszautasítás szomszédsági pár együttes előfordulási lehetőségeit is le kellene írni, kísérleti úton kellene felderíteni, hogy vajon befolyásolja-e a választott elutasítási stratégiánkat a kérés megfogalmazásának módja. Eddig ugyanis a kérés és visszautasítás intra- és interlingvális vizsgálatok a beszédaktusok használati szabályait egymástól elkülönítve (bár természetesen nem egymástól függetlenül) tárták fel.

A vizsgálat során egy adott szituációban elhangzó kérés két formáját használtam: egy direkt és egy indirektebb formát. Moziba hívtam a barátaimat telefonon egy számukra alkalmatlannak tetsző időpontban, hogy ezzel elutasító válaszokat váltsak ki. Azt feltételeztem, hogy a két különböző típusú meghívásra adott válasz eltérő lesz, és kirajzolódnak a vizsgálati módszer érvényességének határai is. Ez az elemzés egy jóval nagyobb korpuszon elvégzendő kutatás előkészítését szolgálta. Megfigyelhető volt – bár a korpusz korlátozott terjedelme miatt kvantitatív vizsgálatot nem végeztem –, hogy más a stratégiák sorrendisége az indirektebb kérés esetén, később hangzik el a *nem*, és valamivel hosszabb a kapott válasz.

A dolgozatban bemutatni kívánt, a kutatás szempontjából lényeges megállapítások a kutatás menetével, 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 visszautasítást a kérés elhangzása után, ezek milyen tartalommal bírnak, lehet-e kapcsolat a beszédlépések száma és a visszautasítás 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. 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: etikai kérdés, hogy már

a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatni kell a rögzítésről a beszélőpartnert, esetemben pedig a meghívásnak valódinak kellett lennie, ami nehézséget jelent: az előzetes tájékoztatás kedvezőtlenül befolyásolja a beszélő természetességét, az adatmennyiség pedig erősen limitált, ha valódi mozilátogatásnak kell követni egy-egy hívást.

A természetes adatgyűjtési módszer jelentősége

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

A telefonos kutatásom sikeressége meggyőző volt annak ellenére, hogy a dialógusok rögzítése gondot jelentett. Nem választhattam az előre bejelentett rögzítést ebben a kellemetlen helyzetben, hiszen ha a hívott fél rossz színben tűnik fel a visszautasítás miatt, nagy valószínűséggel változtat viselkedésén, így nem jutunk érvényes adatokhoz. Csupán feljegyzéseket készíthettem, ezért csak néhány beszélőváltást tudtam lejegyezni.

Hosszas keresgélés után azonban rábukkantam az ideálisnak tűnő megoldásra: a telemarketing világára, amelynek előnyei:

- 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 beszélőhelyzetben gyűjthetek.

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

1. eltérést tapasztalunk majd a megnyilatkozások szintjén (stratégiahasználati különbség) csakúgy,
2. mint a beszélgetés nagyobb egységeiben,
3. illetve hatással lesznek a nyelvi udvariasság beszédaktusokkal kapcsolatos felfogására.

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 csakúgy, mint a lépések sorrendjének meghatározottságáról. 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.

A vizsgált korpusz

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 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 beszédlépést is felhasználva történt meg az elutasítás (több lépésben visszautasító csoport = TL csoport). Ez utóbbi beszélgetésekkel kapcsolatban merült fel bennem a kérdés: miért késleltetik a visszautasítást ilyen hosszan 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 hártják 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 elutasító 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 (4/18.⁷ *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 visszautasítási stratégiák módosítása az elemzett korpusz alapján

A korábbi vizsgálatok tapasztalata alapján, a kapott eredmények megfelelő értelmezésének igényétől vezettetve módosítottam az illokúciós erőt hordozó stratégiák listáját. A Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz szerzőhármás visszautasítást megvalósító szemantikai kategóriaként foglalta rendszerébe (Beebe–Takahashi–Uliss-Weltz 1990) a **sajnálát kifejezést (statement of regret)**, ám a járulékos beszédaktusok közül a bocsánatkérés és az együttérzés is megvalósulhat ebben a formában. 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

⁷ 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.

beszédaktusával foglalkozom. Ha a **sajnálát kifejezése** önállóan nem valósíthatja meg a visszautasítást, akkor nem azonosíthatjuk annak egyik stratégiájaként sem. 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.

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.*). Az egyet nem értés, az egyetértés, az elbúcsúzás és a megköszönés beszédaktusát egy-két esetben azonban egyértelműen a visszautasítási szándék tolmácsolására használták, ahogy például a hívó fél állításának részleges megismétlését a TL csoport egyik beszélgetésében. Ennél azonban jóval gyakoribb jelenség volt, hogy az enyhítők és fokozók rendszerébe simultak bele a járulékos beszédaktusok is.

Az illokúciós erőt megjelenítő beszédegységek újragondolása

A járulékos beszédaktusok szerepének tisztázásán kívül további elemzési szempontokat is figyelembe vettem. 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.

A természetes adatgyűjtés eredményei

Elsőként azt vizsgáltam meg, voltak-e P1 szempontjából udvariatlannak minősíthető, azaz a hívó fél ajánlatát orvoslás nélkül (Brown–Levinson 1987) visszautasító beszélők valamely csoportban, majd a következőket: van-e különbség a stratégiaegyüttesek használatát tekintve EL és TL csoport között; mi jellemző a két csoportra a késleltetés szempontjából; van-e különbség a két csoport között stratégiáik direktségi fokát tekintve.

A visszautasítók első csoportjában (EL) találtam P1 aspektusból udvariatlan viselkedést. A telemarketinges munkatársakkal készített interjúim során ők azokat minősítették udvariatlannak („bunkónak”), akik egyáltalán nem igyekeztek – egy képszerű

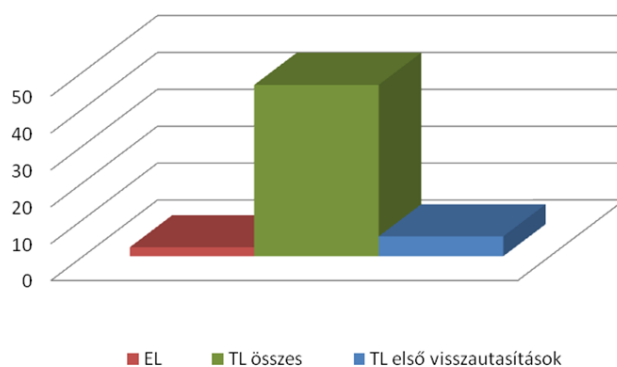
hasonlaltal élve – verbálisan „becsomagolni” a másik fél számára kellemetlen mondandójukat, hanem azonnal letették a telefont.

A késleltetés megjelenése a korpuszban

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.).

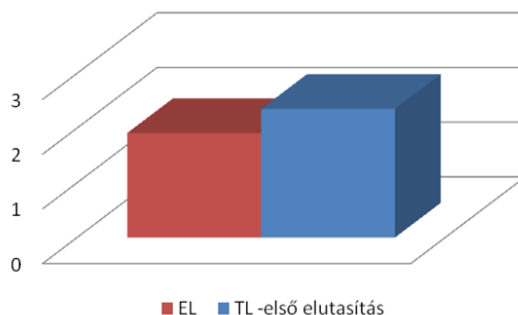
Nem meglepő, hogy a több lépésben visszautasítók összességében jóval hosszabban próbálták elérni céljukat (EL és TL csoport megnyilatkozásainak különbsége), ám érdemes megfigyelni, hogy ez a különbség már az általuk produkált legelső beszédlépésben is megjelent (TL/1).

EL és TL elutasításainak hosszúsága



Nemcsak a megnyilatkozások hosszúságában, hanem azok összetettségében, a felhasznált stratégiák számát tekintve is eltérően járt el a két csoport: a TL csoport tagjai több stratégia egymás után fűzésével hozták létre már az első lépésben is hosszabb megnyilatkozásait (EL 1,91; TL/1 2,35). Kettőnél több stratégia összekapcsolása az eredmények alapján inkább vezetett a beszélgetés folytatásához, mint a rövidebb stratégiaegyüttes alkalmazása (EL csoport: 1+2 stratégia használata: 80%; TL csoport: 1+2 stratégia használata: 61%).

EL és TL/1 összekapcsolt stratégiák átlaga



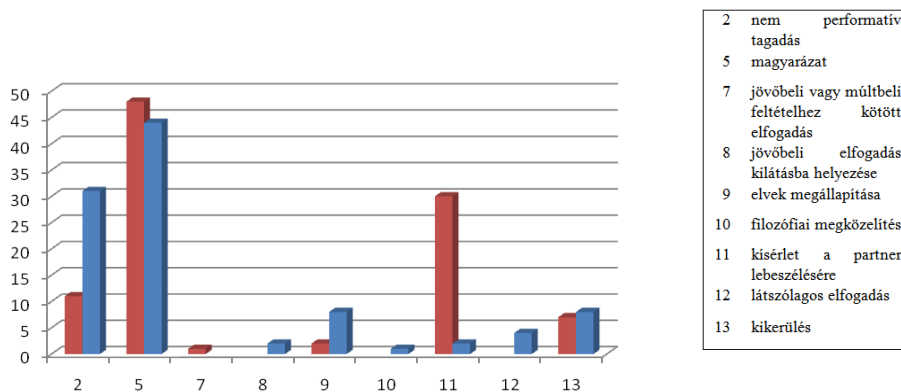
Mivel a telemarketing cég munkatársainak kommunikációs viselkedésében nincsenek, nem is lehetnek nagy egyéni eltérések a kiválasztásnak és képzésnek köszönhetően, kijelenthetjük, hogy a TL csoport tagjainak azon része (65%-a), amely nem a leggyakoribb módszerrel – két stratégia összekapcsolásával – élt, 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 TL csoport tagjai tehát bizonyítottan jóval inkább késleltetik szándékaik kinyilvánítását, mint az EL csoport tagjai, egészen másfajta kommunikációs modellt követnek.

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, jelen esetben a sikeres visszautasítást.

Az indirektség mértéke a stratégiatípusok gyakorisága alapján

Az adatközlők mindkét csoportban leggyakrabban közvetett formában, egyszerűen elmondták az elutasítás okát. Érdekes módon direkt elutasítást éppen a több lépésben elutasítók használtak gyakrabban – valószínűleg nekik egészen explicitté kellett tenni szándékaikat ahhoz, hogy véget érhesen a beszélgetés. Az egy lépésben visszautasítók második leggyakoribb stratégiája a kísérlet a partner lebeszélésére. Majdnem ugyanolyan mértékben használja a két csoport a kikerülési stratégiákat, de jelentős az elvek megállapítása is.

Az EL és TL csoportban használt stratégiatípusok százalékos megoszlása



A vizsgálati eredmények szerint (illetve Szili 2002b: 208, 209) gyakran csupán egyetlen közvetett elutasítási stratégiát, a **magyarázkodást** használjuk, hatékonyságát azonban ismétléssel fokozzuk. 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.*

Makrostratégiák? Taktika?

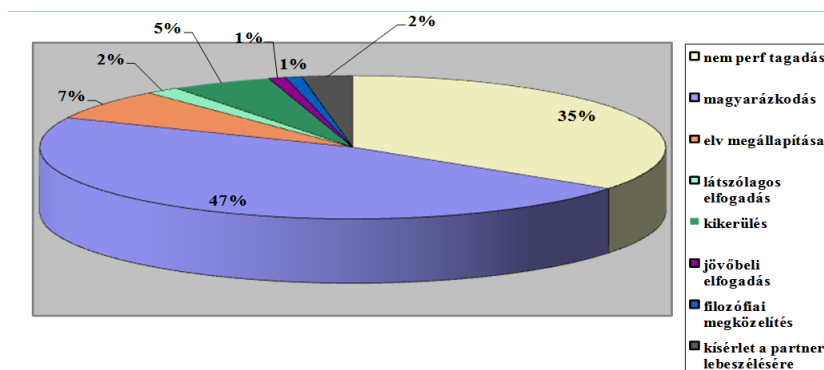
Megfigyeltem, hogy a hosszabb beszélgetések (TL csoport) esetében is tetten érhetőek voltak bizonyos különbségek a végrehajtásban. A legszembetűnőbb és további kérdéseket felvető eltérés a két újabb csoport között az volt, hogy míg az egyikben aktívan vettek részt a telefonon megkeresett ügyfelek (a 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
viszautasítást tartalmazó beszédlépések szószáma az egész dialógus arányában	23%	12%
viszautasítást nem tartalmazó megszólalások az ügyfél megszólalásaihoz képest (szószám)	16%	40%
viszautasítást nem tartalmazó megszólalások az ügyfél megszólalásaihoz képest (beszédlépés)	12%	28%
a beszédpartnerek beszédmennyiségének 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%)

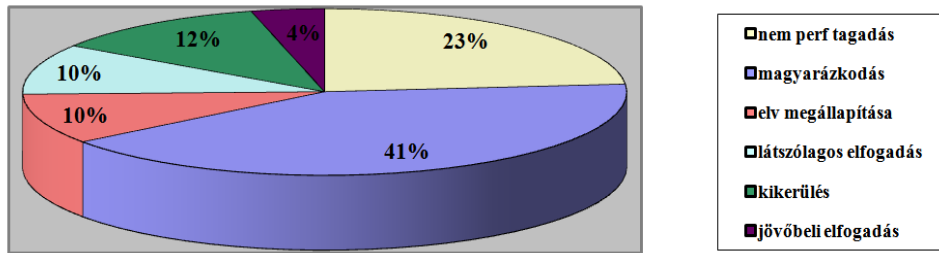
Stratégiahasználat szempontjából megállapíthatjuk, hogy az aktív csoportba tartozók többször és többféleképpen próbálták szándékukat kinyilvánítani, mint a passzív csoportba tartozók, és gyakrabban használtak direkt stratégiát (nem performatív tagadást). Ez részben igazolja is csoportba sorolásukat, 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%).

TLA csoport által használt stratégiatípusok



TLP csoport által használt stratégiatípusok



A visszautasítás arcfenyegető 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 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 beszédlépésből álló, hosszabb visszautasítási makrostratégiák (taktikák) tanítására is.

Hivatkozott irodalom⁸

- Bañcerowski Janusz 1998. A nyelvhasználat elvei és etikai dimenziói. *Magyar Nyelvőr* 15-20.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Eelen, Gino 2001. *A critique of politeness theories*. St. Jerome Publishing. Manchester.
- 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.
- Goffman, Erving 1955. On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry* 18: 213–31.
- Goffman, Erving 1990. A homlokzatról. In: Síklaki István (szerk.): *A szóbeli befolyásolás alapjai*. II. kötet Tankönyvkiadó. Budapest. 3-30.

⁸ A fontosabb idézett művek felsorolása. Az empirikus kutatások pontos bibliográfiai adatai a doktori dolgozat irodalomjegyzékében található.

- 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.
- Kasper, Gabriele–Dahl, Merete 1991. Research Methods in Interlanguage Pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition* 13: 215-247.
- Labov, William–Fanshel, David 1977. *Therapeutic Discourse: Psychotherapy as Conversation*. Academic Press. New York.
- Lakoff, Robin Tolmach 1973. *The Logic of Politeness; or, Minding Your P's and Q's*. Chicago Linguistic Society. Chicago.
- Leech, Geoffrey 1983. *Principles of Pragmatics*. Longman. London.
- 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.
- Meier, Ardith J. 1995a. Defining politeness: Universality in appropriateness. *Language Sciences* 345–356.
- Mey, Jacob L. 1993. *Pragmatics: An Introduction*. Blackwell Publishers. Oxford.
- Nemesi Attila László 2000. Benyomáskeltési stratégiák a társalgásban. *Magyar Nyelv* 418-436.
- Németh T. Enikő 2006. Saussure és Chomsky: az „azonos”nézetek. *Magyar Nyelv* 420–430.
- 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.
- Spencer-Oatey, Helen 2007. Theories of Identity and the analysis of face. *Journal of Pragmatics* 639-56.
- Szili Katalin 2000. Az udvariasság elméletéről, megjelenésmódjairól a magyar nyelvben. *Hungarológia* 1-2: 261-282.
- Szili Katalin 2002b. Hogyan is mondunk nemet magyarul? *Magyar Nyelvőr* 204-220. Szili 2013
- 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.
- 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.
- 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.
- Watts, R. 2003. *Politeness*. Cambridge University Press. Cambridge.

Watts, Richard 2005. 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 (eds.) 2005. *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Mouton de Gruyter. Berlin.

Wierzbicka, Anna 2003. *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. (expanded 2nd ed.) Mouton de Gruyter. Berlin.

Wolfson, Nessa 1989. *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. Newbury House. Rowley, MA.

Az értekezés témájában megjelent publikációk

Tanulmányok:

2003a. (Bándli Judittal) Kultúra és nyelvi viselkedés. Japán diákok kérés és visszautasítási stratégiái magyar nyelven. *Hungarológiai évkönyv* 137-152.

2003b. Szia, professzor úr! Pragmatikai hibák idegen ajkúak magyar nyelvhasználatában. *Hungarológiai évkönyv* 166-172.

2003c. Nyelvtanítás második (anya)nyelvűeknek. *Balassi füzetek* 59-75.

2004a. Magyarok tanulnak magyarul. *Nyelvünk és kultúránk* 132: 46-53.

2004b. Az empirikus pragmatikai vizsgálatok általános és gyakorlati kérdéseiről a visszautasítás aktusa kapcsán. *Dolgozatok a magyar mint idegen nyelv és hungarológia köréből* 40. szám

2004c. Direkt kérdés – direkt válasz? A kérdés és visszautasítás beszédaktusának egy lehetséges vizsgálati módja. *Hungarológiai évkönyv* 216-222.

2005a. Véletlen, vagy tipikus hiba? A köztes nyelvről. *Hungarológiai évkönyv* 200-203.

2005b. Sajnálom, de nem érek rá. Indirektség a performatívumok használatában. *THL2* 93-100.

2012. A Pragmatic View of Heritage Language and Its Relation to HSL. *Berliner Beiträge zur Hungarologie* 219–228.

Recenziók:

2004. Verdes Sándor: Miért nem beszélünk úgy, ahogy ők? *Hungarológiai évkönyv* 200-203.

2005. Szili Katalin: Tetté vált szavak. *Magyar Nyelvőr* 389-391.