

## Tanulmány

Szabó Éva

### Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései teszteredményeiben<sup>1</sup>

#### Abstract

This paper aims to present the impression management (IM) tactics of Hungarian university students. Firstly, it gives a short overview about the theoretical approaches about IM regarding to social psychology and pragmatics. The main aim is to define IM in Hungarian daily language use and identify the IM methods. The paper is based on the results of an open-ended discourse completion test. The results require an extended taxonomy of IM tactics, also manifest that there are certain procedures influencing the speaker's face (cf. Goffman 1955; Brown & Levinson 1987). Consequently, the paper gives a refined definition of IM based on the corpus, and introduces IM tactics previously undetermined.

*Keywords:* impression management, strategies, tactics, discourse completion test

#### 1 Bevezetés

A benyomáskeltés az emberi interakciókat meghatározó jelenség, mely jelentős mértékben befolyásolja a nyelvhasználatot, a nyelvi és nyelvhasználati eszközök közötti választást. Noha a benyomáskeltés fogalma elsősorban a szociálpszichológiai szakirodalomban bukkan fel (pl. Goffman 1955; Schlenker 1980; Jones & Pittman 1981; Tedeschi & Reiss 1981; Leary 1995; Ellis et al. 2002; Fiske 2004), napjaink pragmatikai kutatásai is egyre növekvő mértékben kitérnek a benyomáskeltés vizsgálatára (pl. Bilbow 1997; Gordon 2011; Nemesi 2011; Archer 2018; Szabó 2018, 2021a).

A benyomáskeltés leírására a nyelvészeti diszciplínák közül a pragmatika a legalkalmasabb, mivel górcső alá veszi a kontextust és a következtetési folyamatokat (Fasold 1990; Ariel 2010), továbbá a nyelvhasználó kultúráját, nyelvi viselkedését és a választásai mögött megbújó tényezőket (Verschueren 1999; Christie 2000). A különböző pragmatikaelméletek közül a verschuereni (1999) keret, az udvariassági és udvartatlansági elméletek (pl. Brown & Levinson 1978, 1987; Leech 1983; Spencer-Oatey 2000 stb.) foglalkoznak – olykor implicit módon – a

---

<sup>1</sup> AZ INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI MINISZTERIUM ÚNKP-21-4-SZTE-195. KÓDSZÁMÚ ÚJ NEMZETI KIVÁLÓSÁG PROGRAMJÁNAK A NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS ALAPBÓL FINANSZÍROZOTT SZAKMAI TÁMOGATÁSÁVAL KÉSZÜLT.

benyomáskeltéssel. Ugyanakkor a benyomáskeltés vizsgálatához annak természetéből fakadóan a szociálpszichológiai ismeretek és a pragmatikaelméletek integrálására van szükség. A tanulmány létrejöttét három fő tényező motiválta. Az első tényező az, hogy a pragmatikai szakirodalomban a nyelvi benyomáskeltésre vonatkozó kutatások száma csekély. Másrészt a korábbi kutatásokban megjelenő benyomáskeltési definíciók és a bennük megállapított, a benyomáskeltés köre szerveződő (nyelvi) viselkedésbeli módok eltérőek a vizsgált korpuszok alapján (vö. Lorenzo-Dus 2005; Gordon 2011; Nemesi 2011; Archer 2018; Szabó 2021a), noha azok a hétköznapi nyelvhasználat elemzéséhez szükségesek, de nem elegendők. Végül pedig bebizonyosodott, hogy egy, az udvariassági és udvartatlansági kutatásokban alkalmazott módszer, a diskurzuskiegészítései teszt (discourse completion test, DCT) hozzájárulhat a nyelvi benyomáskeltés kutatásához. Ugyanakkor megemlítendő, hogy ez a módszer nem a valós interakciókra fókuszál, ellentétben a benyomáskeltés vizsgálatára korábban alkalmazott, beavatkozásmentes módszerekkel. A DCT tehát nem az „on-going”, folyamatos társalgás elemzésére alkalmas, hanem az adatközlők interakciós sémáit tárja fel, emellett lehetőséget nyújt az adatközlőknek megfontolni a számukra legelőnyösebbnek tekinthető nyelvi viselkedés kiválasztására, mely a valós interakciókban nem minden esetben valósul meg. Mindazonáltal a DCT módszerrel nyert teszteredmények azt mutatják, hogy megkülönböztethetőek olyan benyomáskeltési eljárások, melyek a korábbi vizsgálatokban a kutatók explicite nem határoztak meg (vö. Szabó 2021b, 2021c).

A dolgozat a következőképpen épül fel. Először röviden felvázolom a benyomáskeltéssel foglalkozó szociálpszichológiai és pragmatikai szakirodalmat (2. rész). Ezt követően bemutatom az adatgyűjtést és a kutatás módszerét (3. rész). Majd részletesen ismertetem a DCT-ben kapott válaszokat és a teszt által determinálható benyomáskeltési taktikákat (4. rész). Végül összegzéssel zárom a dolgozatot (5. rész).

## 2 A benyomáskeltés fogalmáról

### 2.1 A szociálpszichológia megállapításairól

A benyomáskeltés leírásának egyik úttörője Erving Goffman (1955, 1959), aki bevezette az homlokzat (face) fogalmát és a színházi metaforára építve létrehozta a dramaturgiai modellt. A homlokzat azon társadalmi értékek gyűjteménye, melyet a beszélő magának, illetve partnerei a beszélőnek tulajdonítanak, továbbá az interlokútor énképe, melyet akarva vagy öntudatlanul projektál társainak (Goffman 1955/2008: 11–13). A dramaturgiai modell szerint az egyének különböző szerepeket alakítanak, eltérő jelmezeket és maszkokat viselnek az előadás során, az interlokútorok nyilvános szerepléseik során forgatókönyveket követnek. Az egyén megvalósíthat őszinte és cinikus alakításokat, az előbbi a begyakorolt forgatókönyvekre utal (pl. étteremben az ételrendelés), míg az utóbbi azon alakításokra, melyeket az egyén tudatosan úgy valósít meg, hogy benyomást keltsen a partnereiben. Emellett Goffman a hibák elrejtésére (amennyiben az egyén nem elégíti a szerepei kielégítésére szolgáló elvárásokat) különböző dramaturgiai stratégiákat<sup>2</sup> nevez meg.

Jones (1964) a megkedveltetés motívumát a társas viselkedés alapfolyamatának tekinti, a résztvevő a saját vonzerejét fokozza és a partner befolyásolására törekszik. Jones & Pittman

---

<sup>2</sup> A különböző elméletek terminológiája eltérő, több esetben a benyomáskeltés és az énmegjelenítés, illetve a stratégia és a taktika szinonimák, a dolgozatban igyekszem követni a szerzők terminushasználatát.

Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítő teszteredményeiben*

*Argumentum 18 (2022), 70–103*

*Debreceni Egyetemi Kiadó*

*DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

(1982) az énmegjelenítésre vonatkoztatva öt kategóriát nevez meg, (1) önreklámozás, az egyén a saját kompetenciájáról meggyőzi a társait; (2) megkedveltetés, az egyén a társai szeretetét, kedvelését igyekszik elérni; (3) megfélemlítés, az egyén veszélyesnek kíván tűnni; (4) példamutatás, az egyén az erkölcsi tisztelet kivívására törekszik; (5) szájalomkeltés (könyörgés), az egyén társaiban a sajnálatot vívja ki. E kategóriák bizonyos tulajdonságok birtoklása köré csoportosulnak, azok képzetének kiváltására szolgálnak. Schlenker (1980) a benyomáskeltésről írt monográfiájában jegyzi, hogy a benyomáskeltés azon tudatos vagy öntudatlan törekvés, mellyel ellenőrzés alá vonjuk az általunk kibocsátott képeket, melyek lehetnek énvonatközösűk, az énvonatközösű képzetek az énmegjelenítés fogalma alá kerülnek. Schneider (1981: 25–26) pedig a benyomáskeltésnek azon jelenséget/tevékenységet jegyzi, miszerint az egyén hatással bír (vagy akár befolyásolja) a célszemélynek az egyénről nyert észlelésére, ezt különböző eszközökkel segítheti. A tudatosság központi szereppel bír a benyomáskeltés szempontjából, Snyder (1974) 25 elemből álló skálát hozott létre az énmonitorozás vizsgálatára az egyéni különbségek alapján, miszerint minél magasabb pontszámot ér el az egyén, annál nagyobb az önmonitorozás képessége. Minél magasabb az énmonitorozás, az egyén annál jobban képes alkalmazkodni a viselkedésével, a megjelenésével az adott kép eléréséhez, míg alacsony énmonitorozással ennek az ellentettje áll fenn, ráadásul a magasabb énmonitorozással élők inkább pozitív benyomáskeltési stratégiákat alkalmaznak (Bolino & Turnley 2003). Schlenker & Pontari (2000) a tudatosság alapján megkülönbözteti az énmegjelenítést és a benyomáskeltést egymástól.

Az énmegjelenítés/benyomáskeltés megvalósításához a szociálpszichológusok rendszerint stratégiákat vagy taktikákat rendelnek (pl. Jones & Pittman 1982). Többek között Tedeschi & Reiss (1981), Ellis és munkatársai (2002) megkülönböztetik az asszertív (kifejező) és defenzív (védekező taktikákat), az előbbihez sorolható például az önreklámozás taktikája, a hízelgés, míg az utóbbihoz pedig a kifogás és a bocsánatkérés. Leary (1995) az énmegjelenítés kilenc módját vázolja fel, melyek a következők: (1) énléírások, az egyén önmaga jellemzését úgy alakítja, hogy az általa kívánt benyomást sugározza társainak; (2) attribúciós számadások, melyek arra a célra szolgálnak, hogy a benyomáskeltő saját viselkedését a kívánt szociális képnek megfelelően magyarázza; (3) az emlékezet találékonysága, amely a valóságos vagy valótlán eseményekre való „visszaemlékezés”, vagy valóságos események elhallgatása az én szolgálatában; (4) az attitűdök kinyilvánítása, amely az egyén egyes tulajdonságainak és érzelmeinek hangsúlyozása, amelyekkel valószínűleg rendelkezik; (5) társas azonosulás, amely adott személyekkel való azonosulás, vagy azoktól való elhatárolódás a nyilvánosság előtt; (6) engedelmesség és konformitás, miszerint az egyén a viselkedésével alkalmazkodik a társas normákhoz, illetve a másik fél által előnyben részesített elvekhez; (7) nem verbális viselkedés, mivel a megnyilatkozások mellett számos nem verbális jelzéssel felváltható, alakítható, illetve megerősíthető a szavak konvencionális jelentése; (8) kellékek, megvilágítás, díszletek, tehát a környezet felhasználása az énmegjelenítés érdekében; (9) egyéb stratégiák, például a csoportmunka, az agresszivitás és a sport. Ezek a módszerek nem különálló kategóriákként viselkednek, nem homogén eljárások, hanem a határvonalaiuk elmosódnak. Gyakran egy-egy megnyilatkozás több eljárást is kielégít, illetve egy eljárás többféleképpen is megvalósulhat. Fiske (2004) a benyomáskeltés alapelemeit Jones & Pittman (1982), illetve Leary (1995) alapján stratégiák mentén határozza meg. Fiske (2004) az önreklámozás, a példamutatás, a megfélemlítés, a megkedveltetés és könyörgés mellett kiemeli a magas énmonitorozással járó normákhoz való konformitást, az egyének egymáshoz való alkalmazkodását, a meggyőződések, hitek és viselkedés

Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítőes teszteredményeiben*

*Argumentum 18 (2022), 70–103*

*Debreceni Egyetemi Kiadó*

*DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

között jelenlévő konzisztenciát, továbbá a verbális és nem verbális viselkedés egymáshoz való megfelelését.

A felvázolt taxonómiák a beszélő perspektívájából nevezik meg a stratégiákat/taktikákat, miszerint a beszélő milyen képet szeretne vetíteni magáról, és milyen motivációkkal rendelkezik, ugyanakkor nem feledkezhetünk meg a hallgatóság szerepéről sem, hiszen a partner háttással van a beszélő attitűdjére, a szociális viselkedésére és a választásaira (Highhouse és mtsai 2016). A benyomáskeltés egyúttal egy olyan komplex, produktív jelenség, mely kölcsönhatásban van az önmonitorozás képességével, a tudatossággal, az egyén percepciójával, szándékai- val, céljaival és motivációival, az utóbbiak pedig a társas szituációnak (kontextusnak) megfelelően váltakozhatnak (pl. Kunda 1990; Leary & Kowalski 1995), illetve a benyomáskeltés köré csoportosuló taktikákat és azok tulajdonásait meghatározhatja a nyelv és kultúra is (Nemesi 2011).

## **2.2 Pragmatika és a benyomáskeltés**

A benyomáskeltés és az udvariasság vizsgálatának célja elsősorban a nyelvi választások mögötti motivációk feltárása és az alkalmazott stratégiák leírása, figyelembe véve a beszélők szándékait és az őket körülvevő kontextust. Emiatt érdemes kitérni a verschuereni (1999, 2009) adaptációs pragmatikára, amely a pragmatikát a nyelvre irányuló funkcionális perspektívának tekinti, mely a nyelv minden szintjére vonatkozó nézőpont és amelynek nincsen egysége.

A nyelvi választásokat három jelenség irányítja. Az egyik a nyelvben lévő választások lehetőségét meghatározó változatosság, a másik az alkalmazhatóság, tehát a nyelv azon tulajdonsága, amely lehetővé teszi az egyén számára, hogy a számos lehetőség közül a megfelelő választást hozza meg a kommunikáció sikeressége érdekében, illetve az egyezkedés, miszerint a nyelvi választások nem mechanikusan vagy szigorú szabályok mentén mennek végbe, hanem rugalmas elvek és stratégiák mentén valósulnak meg. E három jelenség egymással kölcsönösen hierarchikus viszonyban van (Verschueren 2009: 19–20). Verschueren az adaptációs pragmatikában az adaptáció/alkalmazhatóság irányát háromféleképpen határozza meg, miszerint az adaptáció iránya lehet (1) a nyelvtől a körülményekre, (2) a körülményektől a nyelvre, illetve (3) mindkét irányban megvalósul az adaptáció, idetartoznak például az udvariassági rendszerek. Emellett az adaptáció szinkronikusan és diakronikusan, mikro- és makroszinten vizsgálható. Ennek részletes bemutatását mellőzöm, viszont a benyomáskeltés az udvariassági és diszkurzív stratégiákhoz hasonlóan a mikroszinten vizsgálandó adaptációs stratégiákhoz sorolandó, mivel az adaptáció során a felnőtt beszélők a megnyilatkozásaikat és a körülményeket igyekeznek egymásnak megfeleltetni (Verschueren 1999: 61–68). Az egyezkedés folyamatának alakulásában a benyomáskeltés szándéka az egyik alapvető motivációnak tekinthető, hiszen az általunk óhajtott kép eléréséhez megfelelően kell adaptálnunk a nyelvi elemeket, melyeket a kommunikáció során egyaránt ellenőrzünk, illetve a körülményeket kielégítő, megfelelő stratégiát kell alkalmaznunk, amely magával vonja a tudatosság lehetőségét a nyelv minden szintjén.

A verschuereni (1999) keretben nyilvánvaló vált a benyomáskeltés és az udvariasság szoros viszonya. Az udvariasságkutatók a nyelvi forma, a megnyilatkozás kontextusa és a beszélő–hallgató között fennálló viszony együttese alapján értékelik az udvariasságot, leírására pedig számos modell és megközelítés törekszik. Terkourafi (2005) az udvariassági modelleket két fő csoportba sorolja, miszerint megkülönböztethetjük a tradicionális (preskriptív) és a diszkurzív (posztmodern) modelleket. Az előbbibe tartozik a leechi (1983) interperszonális retorika, a Brown & Levinson (1978, 1987) nevéhez köthető arculatközpontú modell, melyek a grice-i

Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései teszteredményeiben**Argumentum 18 (2022), 70–103**Debreceni Egyetemi Kiadó**DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

(1975) együttműködési alapelv és a beszédaktus-elméletekből kiindulva írják le az udvariasságot, míg az utóbbiba tartozik például a kapcsolati munka (Locher & Watts 2005) és a kapcsolatkezelési modell (Spencer-Oatey 2000). Leech (1983) a grice-i (1975) együttműködési elvet kiegészíti a vele egyenrangú udvariassági alapelvvel, emellett az udvarias viselkedésre vonatkoztatva megnevez hat interperszonális maximát (tapintat, nagylelkűség, elismerés, szerénység, egyetértés és rokonszenv maximája),<sup>3</sup> illetve magasabb rendű (irónia és ugratás) és egyéb elveket (érdekesség elve, Pollyanna-elv). A keret elsősorban hallgatóorientált, és habár Spencer-Oatey & Franklin (2009: 111) hiányolják a benyomáskeltés motívumát, a maximák a beszélő viselkedésére fókuszálnak, azok betartása pedig benyomáskeltéssel jár (pl. szerénység). Brown & Levinson (1978, 1987) a goffmani (1955) homlokzatot alapul véve megfogalmazzak egy stratégiákon nyugvó arculatközpontú modellt. Az arculat (face) a nyilvános önmagunkról kialakított kép, a társadalom minden tagja igényeli saját magának (Brown & Levinson 1987: 61), az arculatot pedig az egyén fenntarthatja vagy el is veszítheti (vö. Goffman 1955). A szerzőpáros megkülönbözteti a pozitív és negatív arculatot, illetve az arculathoz hasonlóan és párhuzamosan a negatív és pozitív udvariasságot. Noha az interlokútor igyekszik védeni a saját és a partnere arculatát, előfordul, hogy egy megnyilatkozással a partnere énképéről alkotott elvárásait fenyegeti és arculatfenyegető aktust (face threatening act, későbbiekben AFA) hajt végre. A pozitív arculat pedig nem más, mint az egyén azon vágya, hogy az intenciói és igényei a partner számára is kívánatosak legyenek. Ezzel szemben a negatív arculat az egyén azon vágya, hogy a tettei és szándékai végrehajtásában ne akadályozzák meg, tehát a negatív arculat a függetlenségre, autonómiára vonatkozik. A pozitív udvariasság azon arculatvédő aktusokat foglalja magában, melyek az egyén pozitív arculatára és vágyaira vonatkoznak, míg a negatív udvariasság az egyén negatív arculatát és vágyait védő aktusok. A szerzőpáros racionális ágensnek tekinti az interlokútorokat, akik próbálják elkerülni vagy minimalizálni az AFA-t, melyet meghatároz a hallgató és a beszélő közötti szociális távolság, hatalmi viszonyok és maga az AFA „súlya”. Brown & Levinson részletesen kidolgoznak egy stratégiarendszert, a mechanizmusok, szuperstratégiák (pozitív udvariasság, negatív udvariasság) mellé megjelölnék számos stratégiát (pl. *Túlozz!*, *Kérj bocsánatot!*) példákkal kiegészítve. Brown & Levinson (1978, 1987) modellje az individuális beszélőre fókuszál, az interakció résztvevőit olyan racionális ágensnek tekintik, akik azért használják a nyelvet, hogy rövid- és hosszútávú céljaikat elérjék, ugyanakkor a keret nem tér ki a kultúrabeli különbségekre és az udvariasságra sem, az utóbbit az udvariasság hiányaként definiálják (vö. Mills 2011; O’Driscoll 2017). Culpeper (2011) az udvariasság tárgyalása során újraértelmezi Brown & Levinson elméletét, szuperstratégiákat rendel az udvariassághoz.

A diszkurzív megközelítések a társalgás résztvevőinek ítéleteiként és diszkurzív igyekezetként tekintenek az udvariasságra, a társalgást pedig egy dinamikus folyamatként értelmezik. Watts (2003), Locher és Watts (2005) nevéhez köthető kapcsolati munka modell (relational work) szerint az udvariasság nem megjósolható, hanem a diskurzus során az interlokútor az egyéni percepciója alapján értékeli a partner viselkedését. E hallgatóorientált modell szerint az egyének az interakció során egyezkednek, a kapcsolatmunkát pedig az együttműködés, a harmónia fenntartása és a társas egyensúly határozza meg. A verbális interakció érzékelését a korábban szerzett tapasztalatok, normák befolyásolják, illetve a verbális viselkedés értékelése olyan kontinuumon helyezkedik el, amely a direkt, udvariatlan, mogorva vagy agresszív viselkedésből az udvarias viselkedésbe vezet (Locher & Watts 2005: 11). A kapcsolati munka

<sup>3</sup> A maximák közismertségéből fakadóan eltekintek azok részletes ismertetésétől.

szerint nincsen inherensen udvarias vagy udvariatlan viselkedés, hanem a résztvevő egy dinamikus, folyamatban lévő interakcióban értékeli a partner viselkedését. Ebből fakadóan megkülönböztethető (1) a negatívan jelölt udvariatlan, (2) jelöletlen nem udvarias, (3) a pozitívan jelölt udvarias és (4) a negatívan jelölt udvarias viselkedés.

Spencer-Oatey (2000) a Brown&Levinson-féle arculatmunkát szociális és diszkurzív szemlélettel kiegészítve újraértelmezi, megteremtve a kapcsolatkezelési modellt. Spencer-Oatey a kapcsolaton (rapport) egy relatív harmóniát ért, a kapcsolatkezelés pedig az emberek közötti harmonikus kapcsolat vezetését jelöli, a kapcsolatot pedig az interlokútorok erősíthetik, fenntarthatják/védelmezhetik vagy fenyegethetik. A keret az udvariasságot/udvariatlanságot egy értékelő jegyként kezeli, mely a beszélők szubjektív ítéleteinek eredménye arról, hogy mi társadalmilag elfogadható, az értékelés pedig nemcsak az üzenet tartalmától függ, hanem az emberek interpretációjától és reakciójától az adott körülményeket figyelembe véve. Spencer-Oatey a Brown & Levinson-féle elméletet ért kritikákból táplálkozva személyes és társas perspektívából is vizsgálja az arculatmunkát (minőségi arculat – társadalmi identitásarculat), illetve hangsúlyt fektet a társadalmi jogok és a kötelezettségek szerepére.

A posztdiszkurzív szemléletnek tekinthető, Kádár (2013) interakciós rítuselmélete a szociológiában (vö. Goffman 1955) és az antropológiában (vö. Bell 1992) jegyzett jelenséget, a rítust értelmezi újra, illetve megvizsgálja annak és a konvenciónak a viszonyát. A durkheimi (1915) értelmezésre támaszkodik, miszerint az emberi viselkedést rítusok navigálják, hiszen a rítusok segítettek a társas hálózatok kiépülését és fenntartását. Egyúttal a rítusok a kapcsolati hálózat ideológiáját és erkölesi világrendjét (re)konstruálják és gyakran erős érzelmi hatással járnak (Terkourafi & Kádár 2017: 172). A konvenció a társas interakciókat irányító társadalmi gyakorlat és olyan ismétlődő sematikus viselkedési formákra vonatkozik, melyeket elsősorban az udvariassághoz társítunk, például az üdvözlést (Kádár & Haugh 2013: 140). A rítuselmélet, akár csak kapcsolatmunka és a kapcsolatkezelési modell, nem tekinti az udvariasságot és az udvariatlanságot elkülönítendő koncepciónak, hanem a rítuselmélet szerint az individuumok az elvárásaik alapján értékelik a társas helyzeteket.

A tradicionális elméletek a rendszerszerűen előforduló minták köré maximákat vagy stratégiákat jelölnek, amelyek követése a társadalmi együttműködést segíti elő. Velük szemben a diszkurzív elméletek nem rendszerezik, és nem írják elő a követendő viselkedési mintákat, hanem egy dinamikus, folyamatban lévő jelenséggént kezelik a (nyelvi) viselkedést, az udvariasság pedig a társalgás résztvevői együttes „munkája” alapján valósul meg. Az udvariassági elméletek a társalgás interperszonális oldalára fókuszálnak (Németh T. 2004), a benyomáskeltés elsősorban interperszonális aspektusban manifesztálódik. Emellett a benyomáskeltés tárgyalása során figyelembe kell vennünk mind a beszélő, mind a hallgatói oldalt, ezért az udvariassági elméletek integrálása elengedhetetlen.

### **2.3 A nyelvi benyomáskeltés**

Nemesi Attila László (1997, 2000, 2009, 2011) a hétköznapi társalgás vizsgálatával rávilágít arra, hogy a benyomáskeltésre visszavezethetőek a társalgási elvek és stratégiák, amelyek hatással vannak a társalgás kimenetére. A szociálpszichológiai ismeretek (pl. Goffman 1959; Schlenker 1980; Leary 1995) és a pragmatikaelméletek (pl. Grice 1975; Brown & Levinson 1978, 1987; Leech 1983; Verschueren 1999; Locher & Watts 2005; Spencer-Oatey 2000) ötvözésével lehetővé válik a társalgás elveinek rendszerezése, egyúttal nyelvi példák segítségével

Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítő teszteredményeiben*

*Argumentum 18 (2022), 70–103*

*Debreceni Egyetemi Kiadó*

*DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

körvonalazható a benyomáskeltés. A nyelvi benyomáskeltést meghatározza a választás lehetősége, amely kiterjed a kifejezésmódokra és a nyelvi elemekre. A választás magában hordozza azt, hogy milyen nyelvi értékítéletet akarunk kiváltani a partnerből, az énmegjelenítési motíváció a kedvezőbb értékítélet eléréséért nő (Nemesi 2000: 425–6). Nemesi (1997: 493, 2000: 425) a nyelvi benyomáskeltést vizsgálva a következő definíciót fogalmazta meg: „a nyelvi benyomáskeltés olyan nyelvi elemek használata, illetőleg nyelvi elemek olyan használata, amely/amelyeknek segítségével a beszélő mások róla alkotott képét igyekszik befolyásolni”. A szerző ehhez a definícióhoz később – a schlenkeri (1980) benyomáskeltésfogalomhoz hasonlóan – a tudatosság vagy annak hiányának szerepét is hozzáadja, egyúttal a péteri (1984) expresszivitásdefinícióhoz való hasonlóságát hangsúlyozza, mivel a nyelvi expresszivitás a benyomáskeltéshez közel álló stilisztikai kategória (Nemesi 2011: 113).

Nemesi (2011: 114) a nyelvi benyomáskeltés mellett meghatározza a nyelvi benyomáskeltési stratégiát, amely az emberek interakcióban való viselkedésében megfigyelhető, tehát a nyelvi benyomáskeltés stratégiája szerint „*az emberek általában olyannak igyekeznek mutatni magukat a társalgásban, amilyenek szeretnék, ha mások látnák őket.*” Ugyanakkor a társas helyzetek változatosságából fakadóan az emberek különböző képeket (véleményeket) szeretnének kiváltani, emiatt Nemesi a nyelvi benyomáskeltési stratégiához taktikákat rendel, amelyek elsősorban a vágyott tulajdonságok köré csoportosulnak. Míg a nyelvi benyomáskeltési stratégiára egy egyetemes, univerzális társalgási jelenségként tekint, addig a taktikákra kultúraspecifikus eljárásokként. A megállapított taktikák a következők: érdeklődéskeltés, az érdekesség képzetének közvetítése; érzelmi azonosulás a partner állításával, attitűdjével; a társadalmilag elismert értékek előtérbe helyezése (a műveltség, tájékozottság, választékosság bemutatása, a játékoság, szellemesség megjelenítése, a társalgás folyamatosságának fenntartása a beszélgetőtársal, udvariasság, szerénység); az én fölényének és védelmének biztosítása; orvoslás (felelősségvállalás; felelősségelhárítás).

A dolgozatban Nemesihez (2011: 106) hasonlóan a nyelvi benyomáskeltést mint általános stratégiát jelölöm, a különböző eljárásokat szintén taktikaként, a definícióját pedig az alábbira finomítom:

*A nyelvhasználók egy bizonyos, vágyott kép elérése vagy a jelenlegi kép megtartása érdekében olyan nyelvi és nyelvhasználati eszközöket alkalmaznak tudatosan vagy öntudatlanul, melyek alkalmasak a (nyelvhasználó által előnyben részesített) jelenlegi vagy lehetséges szociális kép megerősítésére, egyúttal egy vágyott bánásmód elérésére.*

Akárcsak Nemesi, a dolgozat is a hétköznapi társalgást veszi alapul, ugyanakkor más jellegű diskurzusban eltérő eljárásokkal találkozhatunk, például a bírósági diskurzusok (Archer 2018; Hobbs 2003), a politikai diskurzusok (Simon-Vandenberg 1996), a különböző interjútipusok (File 2018; Lipovsky 2006) és beszélgetőműsorok (Gordon 2011; Lorenzo-Dus 2005) résztvevői eltérő eszköztárral, egyúttal motivációval rendelkeznek. Tulajdonképpen a (nyelvi) benyomáskeltéshez rendelhető stratégiák/taktikák megjelölése elsősorban a vizsgált műfajtól, diskurzustípustól függ, egyúttal a korpuszban szereplő nyelvhasználók identitása (vö. Spencer-Oatey 2000), kultúrája, az aktuális társadalmi kontextus, a társadalomban betöltött szerepük és a hozzájuk rendelhető szociológiai változók elengedhetetlen szempontok a stratégiák vagy taktikák felállításában.

### 3 A kutatás módszertana

A benyomáskeltés összetett folyamat, az eljárások száma és jellege korántsem meghatározható és feltehetőleg az eljárások halmaza is bővíthető, mivel a nyelvi tényezők is további szempontok (pl. szituáció, partner) figyelembevételével elemezhetők. Ez részben a benyomáskeltés természetéből fakad, hiszen a beszélői motivációk, a kivetíteni szándékozott képzetek és az interakciók sokszínűek, azok holisztikus feltérképézése még további kutatásokat igényel.

A korábban megállapított benyomáskeltési stratégiák/taktikák típusai és tulajdonságai jelentős mértékben az adott kutatásban alkalmazott módszerektől függenek. A benyomáskeltés vizsgálatához a szerzők a megfigyeléseikre/ intuícióikra (pl. Goffman 1955), szituációs feladatokra (pl. Ellis et al. 2002), speciális szóbeli diskurzusokra (pl. Archer 2018) vagy multimédiás korpuszokra (pl. Gordon 2011) stb. támaszkodnak, illetve különböző műfajokban (pl. Molek-Kozakowska 2013; Varga 2020) vizsgálják a jelenséget.

A jelen kutatásnak a célja az, hogy eddig – tudomásom szerint – nem alkalmazott módszer alapján vegye górcső alá a benyomáskeltést. A diskurzuskiegészítéses teszt az udvariasságkutatásban gyakori adatgyűjtési módszernek minősül. A DCT segítségével természetes nyelvi adatokat nyerhetünk és a megfelelő szituációkkal a vizsgálni kívánt nyelvi és nyelvhasználati eszközök produkálását válthatjuk ki az adatközlőből. A DCT-ben a kutatók rákérdeznak a szociológiai változókra (kor, lakhely), illetve a szituációkat eltérő kontextuális változók (szociális távolság, hatalmi viszonyok, a teher mértéke, például kérdés esetén) alapján építik fel (Ogiermann 2018: 233). Az adatközlőnek lehetősége van az introspekcióra, noha „offline” feladat, az adatközlők válaszaikban korábbi tapasztalataikból meríthetnek, így a nyelvhasználati stratégiák leírását elősegíti ez a módszer (Golato 2003).

Az adatközlő befolyásolásának csökkentése érdekében nyílt végű diskurzuskiegészítéses tesztet hoztam létre (vö. Labben 2016). A DCT 20 szituációt tartalmaz, melyek eltérő eljárások kiváltására törekednek, a szituációk megfogalmazásakor a Leary-féle (1995) taxonómiát vettem alapul, ezt jelöli a „Várt taktika” oszlop is. A kitöltők a Szegedi Tudományegyetem hallgatói voltak, összesen 72 fő vett részt a kitöltésben, 18–25 év közötti diákok (55 nő, 17 férfi). A következő táblázatban összefoglalom a szituációk jellemzőit:

	<b>Szituációk</b>	<b>Horizontális</b>	<b>Vertikális<sup>4</sup></b>	<b>Várt taktika</b>
1.	Bemutatkozás a szemináriumon	Nem familiáris	S<H&S=Hs	Énleírás
2.	Vizsgakérdések	Nem familiáris	S<H	Attribúciós számadás
3.	Osztálytalálkozó	Familiáris	S=Hs	Találékony emlékezet
4.	Konfliktus a szülőkkal	Familiáris	S=Hs	Attribúciós számadás
5.	Első kollégiumi este	Nem familiáris	S=Hs	Konformitás
6.	Sikeres vizsga	Familiáris	S=Hs	Társas azonosulás

<sup>4</sup> Az oszlopban szereplő jelölések jelentése a következő: S a beszélőt (speaker), a H a hallgatót (hearer) jelöli. A kacsacsőr (>) az aszimmetrikus, az egyenlőségjel (=) a szimmetrikus hatalmi viszonyokat jelenti.



Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései teszteredményeiben**Argumentum 18 (2022), 70–103**Debreceni Egyetemi Kiadó**DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

7.	Állásinterjú	Semi-familiáris	S<H	Találékony emlékezet
8.	Sikertelen nyelvvizsga	Semi-familiáris	S=H	Énleírás
9.	Két esküvő	Familiáris	S=H	Konformitás
10.	Vita az órán	Nem familiáris	S<H&S=Hs	Társas azonosulás
11.	Szomszéd–Tanár	Semi-familiáris	S<H&S=Hs	Konformitás
12.	Kisvárosból egyetemre	Familiáris	S=H	Énleírás és attribúciós számadás
13.	Kávézói beszélgetés	Familiáris	S=Hs	Attitűd kinyilvánítása
14.	Részvétnyilvánítás	Familiáris	S=H	Konformitás
15.	Vegánok	Familiáris	S=Hs	Attitűd kinyilvánítása
16.	Sikeres szóbeli vizsga–hiba a Neptunon	Nem familiáris	S<H	Énleírás
17.	Egykori tanárral való találkozás	Familiáris	S<H	Énleírás, találékony emlékezet
18.	Jegyzet elkérése	Nem familiáris	S=H	Énleírás, attribúciós számadás
19.	Hiba a tanulmányi osztályon	Nem familiáris	S=/ $<$ H	Konformitás
20.	Elfelejtett referátum	Familiáris	S<H&S=Hs	Találékony emlékezet

1. táblázat. A DCT szituációinak tulajdonságai

A szituációkat egymástól függetlenül értékeltem, a válaszokban megjelenő ismétlődő mintákat/eljárásokat, vagy másképpen útvonalakat heurisztikusan rendszereztem. A feldolgozást követően a szakirodalmi ismereteim és intuícióim alapján megneveztem a benyomáskeltési taktikákat. Tekintsük az eljárásokat és a taktikákat!

## 4 A diskurzuskiegészítései teszt<sup>5</sup> eredményei

### 4.1 A válaszok rendszerezése

Ahogy az 1. táblázatban láthatjuk, a DCT-ben szereplő szituációk rendkívül különbözőek mind horizontális (nem familiáris – semi-familiáris – familiáris), mind vertikális szempontból (hatalmi viszonyok), hiszen az interakció résztvevőinek nyelvi választásait a szociális távolság és a közöttük fennálló viszonyok is meghatározzák. Egyúttal a szituációkban az adatközlőknek más-más beszédhelyzetbe kellett beleképzelniük magukat, a képzelt szituációban más céllal is

<sup>5</sup> A teljes diskurzuskiegészítései teszt a Függelékben található.

kellott rendelkezniük. Ugyanakkor az adatok feldolgozása során is szembevető volt, hogy a válaszok között vannak bizonyos minták, amelyek ismétlődnek egy-egy szituációban, ezért a táblázatban<sup>6</sup> összefoglalom a szituációkra adott lehetséges, a nyelv által megvalósított cselekvési útvonalakat, a szituáció által meghatározott lehetséges beszélői célokat.

Szituáció	A szituációra adott válaszok
1. szituáció	<p>a. bemutatkozás, alapinformációk, motiváció megosztása            (pl. <i>Sziasztok! XY vagyok, Z-ről érkeztem. X ideje élek itt, és Y helyen dolgozom egyetem mellett. Azért választottam ezt a képzést, mert ebben és ebben szeretnék fejlődni.; XY vagyok, Szentesről jöttem és az angol nyelv iránti szeretetem miatt választottam ezt a szakot és egyetemet.</i>)</p> <p>b. a bemutatkozás mellett az egyetem dicsérete is megjelenik, ami a választás mögötti motivációként funkcionálhat            (Én Csongrádról jöttem, és azért választottam ezt az egyetemet, mert ezt a szakot itt lehetett a legközelebb felvenni, valamint hallottam az oktatás minőségéről is.; A nevem B.A., egy szentesi gimnáziumból jöttem és a szegedi egyetemen a tanár szakot választottam. Azért választottam ezt az egyetemet, mert nagyon jó híre van a környéken, és az általam kedvelt szak itt volt csak a megyében.; Sziasztok, xy vagyok, 18 éves. Érdekel az irodalom, a színház és a média világa. Azért választottam ezt az egyetemet, mert rendkívül szimpatikus volt és hazai viszonylatban is nagyon jó helyen áll.)</p>
2. szituáció	<p>a. a felkészültség állítása            (pl. <i>Nem csaltam. Megtanultam mindent és jelen voltam az órákon is. Tiszta a lelkiismeretem.; Felkészültem a vizsgára, a lelkiismeretem nem engedné, hogy csaljak.; Szó sincs róla, tanár úr! Egész héten a vizsgára készültem, okom se lett volna csalni.</i>)</p> <p>b. a felkészültség állítása és a külső csoporttól való elhatárolódás            (pl. <i>Sokat tanultam, a többiekkel nem vagyok jóban nem tudom mit csináltak.; Én tisztességesen és lelkiismeretesen felkészültem a vizsgáimra, és jó érzés volt, hogy míg mások előre tudták a kérdéseket, én ezek ismerete nélkül is meg tudtam jól csinálni.; Pontosan nem tudom, mi történik a többi hallgató között, de én biztos, hogy nem csaltam, nagyon sokat készültem erre a vizsgára.; Nem. Nem csaltam. Tudom, hogy vannak, akik megkapták a vizsgakérdéseket, de én nem. Így fél füllel hallottam, hogy arról beszéltek, de nem tudom kik voltak.</i>)</p> <p>c. a felkészültség állítása és egyéb lehetőségek felajánlása            (Minden tisztelettel, de én nem csaltam a vizsgán. Ha kell, akár most is tudom bizonyítani, ha feltesz pár kérdést az anyaggal kapcsolatban.; Én tanárként készültem az órára, ha szeretné le is tesztelheti a tudásom, ha kérdez valamit, szívesen válaszolok rá.; Én becsülettel felkészültem,</p>

<sup>6</sup> A táblázatok nem tartalmazzák az összes választ (a 20 szituációra összesen 1440 válasz), a terjedelmi korlátok miatt csupán néhányat van lehetőségem bemutatni.

	<p><i>ha gondolja, kérdezzen nyugodtan.; Én tudtam arról, hogy valakik megszerezték a vizsgakérdéseket, de én nem kaptam meg ezeket és nem is szerettem volna. Tisztességesen tanultam, mivel ezért vagyok az egyetemen.; Hallottam a csalásos akcióról, viszont én nem kaptam meg, mivel nem ápolok jó kapcsolatot azzal a csoporttal. Ha ők csaltak is, én tisztességesen felkészültem, kérem, engem ne vonjon össze velük.)</i></p> <p>d. felkészültség és korábbi sikeres eredmények állítása  <i>(Nem csaltam. Más tárgyakra is ugyanígy lelkiismeretesen készülök, ott is jó jegyeim vannak, tehát nem is értem a feltételezést.; Én tisztességesen készültem fel a vizsgára, a többiekről nem tudok nyilatkozni, de ha megfigyeli a múltbeli teljesítményeimet, egyértelmű lesz, hogy semmi okom nem volt csalni.)</i></p> <p>e. felkészültség állítása és az oktató kritizálása  <i>(Tisztességesen tanultam, ez lenne az elvárás mindenkivel szemben, nem? Történhet így, hogy sokan rendesen tanulnak vizsgára, mert jó jegyet szeretnének.; Maga szerint mennyire demotiváló több hónap kemény tanulás után, ha azzal vádolják, hogy csalt? Becsületesen készültem fel.)</i></p>
3. szituáció	<p>a. eddigi eredmények/események ismertetése  <i>(Még tanulok, mert pályát módosítottam közben.; Az elmúlt öt évben számtalan tapasztalatot szereztem, amelyek formáltak a személyiségem.; Az elmúlt öt évet tanulással töltöttem, mert szeretném magamat fejleszteni.; Voltak nehézségek az életemben, de végre sínen vagyok. Öt év múlva megint térjünk vissza erre.; Éppen a tanulmányaimat folytatom az egyetemen. Együtt élek a párommal, de esküvő majd csak az egyetem után lesz.; Még tanulok, egyébként is fontosabbnak tartom a karrierépítést a házasságnál. És a színészetet nem kis idő kitanulni.)</i></p>
4. szituáció	<p>a. magyarázkodás  <i>(Nem csak ez a vizsgám volt, és sok óráim is van, volt, hogy majdnem egész napokat az egyetemen töltöttem.; Nem vagytok az én helyzetemben, nem ismeritek azt. Higgyétek el, hogy tanultam, de nekem nagyon nehezen megy az a tárgy.)</i></p> <p>b. magyarázkodás és jövőbeli tervek/ígéretetek  <i>(Tanultam a vizsgára, de sajnos most nem sikerült, legközelebb jobban megy majd.; Én készültem a vizsgára, mégsem sikerült. Legközelebb még keményebben fogok tanulni, és a következő alkalom biztos jól fog sikerülni. Ismertek, remélem, tudjátok, hogy mindig a legjobbat próbálom kihozni magamból.)</i></p> <p>c. felháborodás kifejezése  <i>(Inkább haza se jöttem volna! Örölnötök kéne, hogy itt vagyok, nem pedig vádaskodni. Egyébként is tudhatnátok, hogy én komolyan veszem a vizsgákat és tanultam.)</i></p>

	<p>d. sértés (Köszönöm a bizalmat!; Csak egy hétre üljetek be helyettem az iskolapadba, vagy csak egyszer próbáljatok meg elmenni ebből a tárgyból vizsgázni.; Baromi jól esik, hogy ezt gondoljátok. Kösz szépen a támogatást.)</p>
5. szituáció	<p>a. meghívás elfogadása (Elmegyek, de nem tudok sokáig maradni.; Persze, hogy megyek, max nem alszok. Nem ez lenne az első.; Rendben, csatlakozom hozzátok egy kis időre, de holnap nagyon korán kelek, ezért nem ígérem, hogy sokáig maradok.)</p> <p>b. meghívás visszautasítása (Nem tudom, szerintem most kihagyom.; Hát srácok, én sajnós azt hiszem, hogy a mostani bulit ki kell hagynom.; Ne haragudjatok, dolgom van holnap, meg amúgy sem vagyok nagyon társasági ember.; Nem tudok elmenni a buliba, mert másnap kötelezettségeim vannak. Egy másik alkalommal elmegyek.)</p> <p>c. egyértelmű válaszadás kikerülése (Meglátom még.; Majd meglátom, hogy tudok-e menni.; Még nem döntöttem el, hogy elmegyek-e.; Még nem vagyok biztos benne, holnap korán kell keljek.)</p> <p>d. egyértelmű válaszadás kikerülése és bókolás (Aranyosak vagytok, hogy hívtok. Még majd kiderül.)</p>
6. szituáció	<p>a. az eredmény ismertetése (Nekem totál ötös lett. Hát nekem jól sikerült, ötöst kaptam. Nagyon örülök neki!; Nekem ötös lett.; Kiváló lett a vizsgám.)</p> <p>b. az eredmény ismertetése és magyarázása (Ötöst kaptam. Nehéz volt és rengeteget tanultam rá, és ha szeretnétek, odaadom a jegyzeteimet.; Tényleg nagyon nehéz volt, de úgy néz ki, hogy jól fekszik az agyamban az anyag. Sikerült valahogy összekaparni a kiválót.; Én sem tudom, hogy csináltam, de kiváló lett. Valahogy megmaradt az anyag nagy része az órák alatt.)</p> <p>c. az osztályzat részleges elhallgatása (Hát igazából lehetett volna jobb is az eredményem, de nekem megfelel ez is.; Egész jól, elégedett vagyok.; Nekem viszonylag jól sikerült.; Valahogyan jól sikerült az a vizsga, én is meglepődtem rajta.)</p> <p>d. az osztályzat részleges elhallgatása és magyarázkodás (Nekem nagyon jól sikerült, de biztosan csak szerencsém volt. Például ott van az xy tárgy, amiből épphogy átmentem ti meg ötöst kaptatok.; Nekem jól sikerült, de csak a gimnáziumban szerzett előismereteim miatt. Mázlím volt.)</p>

7. szituáció	<p>a. hamis állítás (<i>Igen, emlékszem arra az eseményre.; Emlékszem a fellépésre</i>)</p> <p>b. hamis állítás és bók (<i>Hát persze, emlékszem arra a rendezvényre, micsoda nap is volt! Emlékszem, hogy mennyire élveztem a műsort.; Igen, emlékszem, nagyon különleges rendezvény volt.; Igen tudom, nagyon jó voltál!</i>)</p> <p>c. valós állítás és bók (<i>Sajnos nem emlékszem, valószínűleg nem voltam ott, de biztos nagyon ügyes volt.; Sajnos nem emlékszem rá, de biztosan nagyon ügyes voltál.</i>)</p> <p>d. valós állítás, bók és bocsánatkérés (<i>Ne haragudjon, de tényleg nem emlékszem. A középiskolás emlékek már homályosak, de biztos jó volt a fellépés!</i>)</p> <p>e. valós állítás (<i>Sajnos nem emlékszem.; Bevallom őszintén, hogy ott voltam azon a rendezvényen, de már jó régen volt és alig emlékszem valamire.</i>)</p>
8. szituáció	<p>a. beismerés a sikertelen vizsgáról (<i>Még nem sikerült, pedig már volt két próbám.; Még nem sikerült, de próbálkozok.; Már kétszer próbálkoztam, de nem sikerült.</i>)</p> <p>b. beismerés a sikertelen vizsgáról és magyarázkodás (<i>Megpróbáltam már egyszer-kétszer nyelvvizsgázni, de nem voltam még felkészülve rá. Szintfelmérésnek viszont jó volt.; Próbálkoztam már, de még nem sikerült. Mindig csak kicsin múltt.</i>)</p> <p>c. beismerés a sikertelen vizsgáról és jövőbeli tervek (<i>Sajnos nem sikerültek az eddigi próbálkozásaim, de kitartóan készülök a következőre.; Nem sikerült a vizsga. Jövőre újra próbálom.</i>)</p> <p>d. egyértelmű válaszadás kikerülése (<i>Dolgozok rajta.; Nem viselem jól a vizsgahelyzetet.</i>)</p> <p>e. elhallgatás és jövőbeli tervek (<i>Sajnos még nem éreztem magam olyan szinten, hogy megpróbáljam, de a közeljövőben rászánom az időt és a pénzt, hogy megpróbáljam.; Eddig még úgy éreztem, van elég időm, a megfelelő pillanatra vártam, de hamarosan megpróbálom.</i>)</p>
9. szituáció	<p>a. visszautasítás és bocsánatkérés (<i>Ne haragudj, nagyon sajnálom, hogy nem lehetek ott a nagy napodon. Remélem jól fogtok szórakozni.</i>)</p> <p>b. visszautasítás és magyarázkodás</p>

	<p>(Figyelj, sajnós két helyre is hívtak, és nem akarlak megsérteni, de sajnós a másik helyre megyek.; Sajnos két esküvőre is hivatalos vagyok, azonban az egyikén én vagyok a tanú/én szerveztem a vacsorát.)</p> <p>c. visszautasítás, bocsánatkérés és magyarázkodás (Ne haragudj, nagyon nehéz választanom, de sajnós nem tudok elmenni mindkét esküvőre, viszont ő a legjobb barátom már sok-sok éve, ő is mindig mellettem volt és én se hagyhatom őt cserben élete legszebb napján.; Kérlek ne haragudj, de nem tudok ott lenni az esküvődön, mert ugyan aznap házasodik a legjobb barátom is. Gyerekkorunkban fogadalmat tettünk, hogy ott leszünk egymás esküvőjén.)</p> <p>d. visszautasítás, magyarázkodás és további lehetőség felajánlása (Sajnálom, de a sógoromnak is aznap lesz az esküvője. Elmegyek hozzád valamelyik nap és ünnepeünk.; Sajnos nem tudok részt venni az esküvődön, de minden jót kívánok, és a közeljövőben mindenképpen összehozunk egy közös ünneplést.)</p>
10. szituáció	<p>a. egyet nem értés kifejezése (pl. Őszintén szólva nem igazán értek egyet.) – értékítélet, minősítés (Nem értek egyet a többiekkel. Nem értem, hogy gondolkodhatnak így, de tiszteletben tartom, amit gondolnak.; Nem értek egyet a többiekkel, szerintem hibás a nézőpontjuk.) – magyarázat, okok kifejtése (Nehéz a többség ellen felszólalni, de szerintem a legtöbben nagyon rosszul közelítik meg a kérdést. A mai Magyarországon nem elképzelhetetlen, hogy valaki hajléktalanná és kiszolgáltatottá váljon. Mi szerencsések vagyunk, de valaki nem rendelkezik ilyen szociális hálóval...; Egy hajléktalannak nagyon nehéz újra integrálódni a társadalomba és szerintem igenis segítenünk kell nekik. Nem tudhatjuk, hogy ki hogyan és miért került az utcára.) – érzelmekre való hatás (Szerintem empatikusabban kellene hozzáállni a témához. Értem én, alkoholisták, önhibájukból vannak ott... De biztos ez? Nem érezzük azt, amit ők, nem éltük át ugyanazokat a dolgokat. Az alkoholizmus is ugyanolyan borzalmas probléma nekik, mint hajléktalanságuk. Igen, arra költik a pénzt, mert sajnós függők. Sok rossz érthette őket életükben.)</p> <p>b. részleges elfogadás (Megértem, miért mondja ezt a többség, de én nem értek vele egyet. Gondoljanak csak bele...; Megmondom őszintén, nem értek egyet a többiek álláspontjával, ennek ellenére természetesen elfogadom azt. Azért nem értek egyet, mert...)</p>

	<p>c. a nézeteltérés elkerülése  <i>(Ne haragudjon, de ebbe a vitába nem szeretnék inkább belefolyni; Tartózkodom.)</i></p>
11. szituáció	<p>a. magázó köszönés  <i>(Jó napot!; Jó napot kívánok!)</i></p> <p>b. magázó köszönés és bocsánatkérés  <i>(Jó napot kívánok, elnézést a késésért.; Jó napot, sajnálom, hogy késtem.; Jó napot kívánok! Bocsánatot kérek a késésért!)</i></p> <p>c. bocsánatkérés köszönés nélkül  <i>(Elnézést, hogy késtem.; Elnézést a késésért.)</i></p> <p>d. tegező köszönés és bocsánatkérés  <i>(Hello! Bocs, hogy késtem.; ÓÓ szia XY! Bocsi, hogy késtem.; Szia, bocsi, hogy késtem.)</i></p> <p>e. bocsánatkérés és magyarázat  <i>(Bocsánat a késésért, késett a villamos.; Elnézést a késésért, kicsit elszámoltam magam.; Elnézést a késésért, nem találtam a termet.)</i></p>
12. szituáció	<p>a. magyarázat  <i>(Az egyetem megváltoztatta az életemet.; A hely ezt hozta ki belőlem, de én nem változtam, csak alkalmam nyílt másképp viselkedni.; Még mindig bennem él. Az emberek nem ilyenek vagy olyanok, hanem sokfélék egyszerre. Olyanok, mint a folyó. Egy részen széles, máshol szűk, sekély itt, ott mély. A közösség itt mást hozott ki belőlem. Jó egy kicsit felszabadultnak lenni.)</i></p> <p>b. humoros, szellemes válaszadás  <i>(Változnak az időnk.; Egyetem happened.; Őt exkluzívan arra a településre tartogatom.)</i></p> <p>c. beleegyező válasz <i>(Hát megváltoztam. Igen.; Megváltoztam.)</i></p>
13. szituáció	<p>a. egyet nem értés kifejezése      – értékítélet, minősítés  <i>(Szerintem nem egy normális munka és érdekesnek találom, hogy ebből is meg lehet élni.; Szerintem, még ha pénzt is lehet vele keresni, a közösségi oldalak destruktívak.)</i>      – magyarázat, okok kifejtése  <i>(Egy emberi kapcsolatot nem lehet a világhálón keresztül ápolni. Létezik fontossági sorrend. Előbb az anyagi világ utána a virtuális. A követőket vissza lehet szerezni, de a barátokat és az ő bizalmukat nem.)</i></p> <p>b. részleges elfogadás  <i>(Figyelj, nem mondom, hogy csak negatív hatása van. De azért nem szabad figyelmen kívül hagyni.; Nem hiszem, hogy minden esetben hasznos, de téged is megértelek.)</i></p>

	<p>c. nézeteltérés elkerülése (<i>Mégsincs semmi pozitív hatásuk. Munka az munka. Hajrá!; Nem érthet mindenki egyet mindenben.; Kinek a pap, kinek a papné. Még jó hogy nem vagyunk egyformák.</i>)</p>
14. szituáció	<p>a. részvétnyilvánítás (Részvétem; Őszinte részvétem.)</p> <p>b. részvétnyilvánítás és jövőbeli felajánlás (<i>Szia. Őszinte részvétem. Ha szeretnéd, odaadom a jegyzeteimet és segítek behozni a lemaradást.; Részvétem anyukád miatt. Ha bármiben tudok segíteni, vagy valakivel beszélgetni szeretnél, szólj, kérlek.</i>)</p> <p>c. részvétnyilvánítás és saját felelősség kiemelése (<i>Figyelj, ne haragudj, amiért nem támogattalak az elmúlt hetekben. Tudom, hogy szükséged lett volna rám, de nem tudtam, hogy kellene kezelnem a helyzetet.</i>)</p> <p>d. részvétnyilvánítás, jövőbeli felajánlás, saját felelősség kiemelése (<i>Nagyon sajnálom, hogy eddig nem voltam képes mondani, de nem tudtam, hogy. Szóval őszinte részvétem, és bármiben, ha segítség kell, kereshetsz engem.; Hogy vagy, barátom? Nagyon sajnálom, hogy eddig nem beszéltünk, őszintén sajnálom, ami történt, és mindenben melletted állok, ha támogatásra van szükséged.</i>)</p> <p>e. érdeklődés és jövőbeli felajánlás (<i>Szia. Hallottam mi történt. Jobban vagy már? Szólj, ha bármiben tudok segíteni.; Hogy érzed magad? Van esetleg valami, amiben tudok segíteni? Szólj, ha beszélgetni akarsz.</i>)</p> <p>f. saját felelősség kiemelése (<i>Sajnálom, hogy nem tudtam támaszt nyújtani, nagyon lesújtott az eset. Tudod, hogy milyen közel állok anyukámhoz.</i>)</p> <p>g. érdeklődés, jövőbeli felajánlás és saját felelősség kiemelése (<i>Gyere fel hozzám, és beszélj ki magad. Sajnálom, hogy eddig nem voltam melletted, de tudod, hogy nem tudom az ilyesmit kezelni. De ha gondolod, csinállok neked kávé, és kiönthetném a lelked neked.</i>)</p>
15. szituáció	<p>a. értékítélet, minősítés (<i>Idióta, aki vegán, én nem tudnék úgy élni, persze ez a saját döntésed, ahány ember annyi szokás.; A vegánság korántsem egészséges. Az ember mindenevő faj, a húspan 4 olyan esszenciális fehérje van, amit nem lehet pótolni. Hiánybetegségeitek lesznek, tény hogy a környezet leghatékonyabb védelme az, ha kipusztul az emberi faj, de én nem fogok erre játszani.</i>)</p> <p>b. érdeklődés kifejezése (<i>Annyira nem ismerem ezt az életmódot, de nagyon érdekel. Kérlek,</i></p>



	<p><i>meséljete róla!; Sajnos még nem gondoltam arra, hogy én is elkezdjem, de nagyon szívesen meghallgatom a tanácsaitokat.)</i></p> <p>c. saját álláspont kifejezése és bók a partner felé  <i>(Tiszteletre méltó, hogy tudtok így élni, nekem nem menne, de a környezetvédelemre próbálok figyelni.; Én nem tudnék lemondani a húsról, már túlságosan hozzászoktam. Viszont minden elismerésem azok felé, akik áttértek a végán életmódra. Sok akaraterő kellett hozzá.)</i></p> <p>d. nézeteltérés elkerülése, semlegesség megtartása  <i>(Sajnos nem tudok több figyelmet fordítani a környezetvédelemre és a húst nem szeretném kiiktatni az étrendemből.; Mindkét étrendnek megvan a maga előnye és hátránya.)</i></p> <p>e. humor, szellemesség kifejezése  <i>(Úgy ennék most egy jó gulyáslevest!)</i></p>
16. szituáció	<p>a. a hiba okozójának homályosítása  <i>(Azt hiszem rossz jegy került fel a Neptunba.; Elnézést a zavarásért, tegnap észrevettem, hogy a Neptunban más osztályzat szerepel, mint amelyet helyben kaptam a vizsgán.)</i></p> <p>b. a hiba okozójának homályosítása és kérés  <i>(Elnézést kérek a zavarásért. Úgy láttam, Neptunban 4-es került beírásra, de a dolgozatom 5-ös volt. Utána tud nézni, kérem?; Jó napot kívánok. A tegnapi vizsga jegye sajnos rosszul került be a Neptunba, rá tudna nézni? Köszönöm.; Jó napot! Láttam a Neptunba beírt jegyet, és ez nem egyezik a tegnapi kappal. Legyen szíves kijavítani.)</i></p> <p>c. a saját tévedés lehetősége és kérés  <i>(Bocsánatot kérek, hogy zavarok, és lehet, hogy én tévedek, de ma megnéztem a Neptunban a vizsgára kapott jegyemet, és azt vettem észre, hogy eggyel rosszabb, mint amit a vizsgán kaptam. De mondom, lehet én emlékszem rosszul.; Elnézést, de a Neptunba rosszabb jegyet írt be. Megnézné, hogy ez valami hiba vagy én tévedek?)</i></p> <p>d. a hiba okozójának megjelölése és kérés  <i>(Elnézést, rosszul tetszett beírni a jegyem. Kijavítaná, kérem?; Ne haragudjon, de tegnap láttam, hogy felrakta a jegyet a Neptunba, viszont eggyel rosszabbat adott nekem. Kijavítaná, legyen szíves?)</i></p>
17. szituáció	<p>a. a partnerről való érdeklődés és az egyetemi élet jellemzése  <i>(Örülök, hogy látom! Jelenleg minden jól megy az egyetemen, a hétköznapiakat baráti társaságban töltöm, de a vizsgaidőszakban keményen kell tanulni. Ön még ott dolgozik?; Minden rendben, eddig nagyon élvezem. Tanárnővel mi újság?; Elvagyok. Tanulok, mint a gép. Az egyetem nem teljesen olyan, mint amilyennek elképzeltem, de ez van.</i></p>

	<p><i>Amúgy minden rendben ezer a dolog, úgyhogy sosem unatkozok. Önnel mi a helyzet?)</i></p> <p>b. a múlt és a jelen összevetése (<i>Nagyon jó látni Tanárnőt! Én élvezem az egyetemi életet, sajnos sokkal nehezebb, mint ahogy azt gondoltam. Nagyon sokszor visszavágok a középuliba, nagyon hiányoznak Tanárnőék!; Elvagyok, folytatódik a monotonitás)</i></p> <p>c. humor, szellemesség kifejezése (<i>Jó napot, végzem a tanulmányaimat, vagy a tanulmányaim végeznek velem, ezt még sajnos nem tudtam eldönteni.)</i>)</p>
18. szituáció	<p>a. kérés kifejezése (<i>Helló, lehet egy kérdésem? Át tudnád küldeni az órai jegyzeteidet?; Meg tudnád adni a jegyzeteidet a vizsga miatt, ha megkérhetlek?)</i></p> <p>b. kérés kifejezése és magyarázkodás (<i>Szia, azt szeretném kérdezni, hogy ki tudná-e segíteni néhány oldalnyi jegyzettel? Nem tudtam járni az órára, mert más órám is volt ekkor.; Szia! Szeretnék egy szívességet kérni tőled. Erre az órára nem tudtam bejárni, mert ütközött egy másik órával, ami szeminárium, szóval, ha elkérhetném a jegyzeteidet, azt nagyon megköszönném.)</i></p> <p>c. kérés kifejezése, magyarázkodás és a partner dicsérete (bók) (<i>Szia, te vagy az egyetlen, aki megmentheti az életemet. Óraütközés miatt nem tudtam bejárni, esetleg el tudod küldeni a jegyzeteidet?; Szia, nem tudtam bejárni órára és tőled szeretném elkérni a jegyzeteket. Megbízhatónak tűnsz! Megmentenél engem!)</i></p> <p>d. kérés kifejezése és jövőbeli felajánlás (<i>Szia, ne haragudj. Elkérhetem a jegyzeteidet? Meghívlak egy sütire.)</i></p> <p>e. kérés kifejezése, magyarázkodás és jövőbeli felajánlás (<i>Szia! Óraütközés miatt nem jártam órára viszont elkérném a jegyzeted, ha nem gond. Honorálnám természetesen valahogy. Kávé? Sör? Megbeszélhető?; Szia, tudom, hogy nem igazán beszéltünk még, de olyan kérdésem lenne, hogy az XY órávázlataidat meg tudnád-e osztani velem, mivel nem tudok járni az órára. Vendégem vagy egy vacsorára.; Hali! Figyu az van, hogy ütközésem volt. El szeretném kérni a jegyzeteket, ha neked nem gond. Meghívlak egy sörre cserébe?)</i></p>
19. szituáció	<p>a. hiba okozójának homályosítása (<i>Elnézést, de rossz adatok lettek beírva a rendszerbe.; Szia! Valószínűleg valami hiba történt.; Azt hiszem valami hiba történt. Olyan befizetésről kaptam értesítést, amiről úgy gondolom, hogy nem kellett volna.)</i></p> <p>b. a hiba okozójának homályosítása és kérés kifejezése (<i>Valószínűleg rossz címre küldték a befizetést, nekem nem kellene</i></p>

	<p><i>fizetnem. Lehetséges, hogy valami adat rosszul lett rögzítve. Utánanézne, kérem?; Jó napot. Olyan problémával fordulnék Önökhöz, hogy valamilyen adatkezelési hiba miatt pénzügyi befizetést róttak ki rám. Tudna ebben segíteni?)</i></p> <p>c. a hiba okozójának megnevezése és kérés  <i>(Elnézést, de hibásan vette fel az adataimat, ezért most be kell fizetnem X összeget. Lenne szíves orvosolni a hibát?)</i></p> <p>d. kérés kifejezése  <i>(Kérem, korigálják a hibát.; Kérem, javítsa ki a rosszul rögzített hibát!)</i></p>
20. szituáció	<p>a. a saját hiba beismerése és jövőbeli felajánlás  <i>(Tisztelt Tanár úr/Tanárnő, azt szeretném mondani, hogy teljesen megfeledeztem a referátum beosztásom időpontjáról. Kérem, adjon haladékot, hogy következő órára elkészítem.; Nagyon sajnálom Tanárnő/Tanár úr, de teljesen elfelejtettem, hogy ma én referálok. Hogyan tehetem jóvá? Előadhatok más időpontban?)</i></p> <p>b. a saját hiba beismerése, magyarázkodás és jövőbeli felajánlás  <i>(Elnézést, de teljesen kiment a fejből. Rengeteg beadandót kellett írnom és sok ZH is volt és teljesen elfelejtettem. Kérhetek haladékot? ; Egyszerűen elfelejtettem, nem írtam be a naptáramba! Első évesként annyi új dologgal szembesültem, hogy ez teljesen kiment a fejből! Esetleg a következő órára hozhatom vagy egy teljesen más alkalomra? Mindenképpen szeretném helyrehozni a hibámat.)</i></p> <p>c. a saját hiba beismerése  <i>(Elnézését kérem, teljesen elfelejtettem ezt az egészet.; Elnézést, nem készültem az órára, hogy előadást tartsak.)</i></p> <p>d. a saját hiba elhallgatása, hamis állítás  <i>(Elnézést kérek, sajnós otthon hagytam a pendrive-ot, amire rátöltöttem a referátumot, így nem tudom előadni.; Elnézést, de nem tudok előadást tartani, mert eltörött a laptopom.; Elnézést, de a referátumot otthon hagytam.)</i></p> <p>e. humor, szellemesség kifejezése  <i>(Megette a kutya a jegyzeteim, sajnálom. Kérem, ne haragudjon a kutyámra.)</i></p>

A fenti táblázat alapján is látható, hogy a szituációk rendkívül eltérőek és az azokra adott válaszok, cselekvési „útvonalak” szintén változatosak, viszont általuk betekintést nyerhetünk a beszélők motivációiba és benyomáskeltési módszereibe. A válaszok alapján szembevetendő, hogy az adatközlők az általuk már feltehetően tapasztalt/ismerős, vagy szokványos szituációkban bizonyos bevett forgatókönyveket alkalmaznak (vö. Brown & Levinson 1978, 1987; Goffman 1955). Idesorolhatók az 1. szituációra adott válaszok, melyekben a bemutatkozás során az általános információkat osztották meg (pl. név, lakóhely, szak). A beszédaktusok alkalmazása is több esetben sikeresnek minősült, ezt a kommunikatív kompetencia biztosítja (Hymes 1972), a nyelvi elemek és az azokhoz tartozó kommunikációs konvenciók egymáshoz társítása lehetővé teszi a társalgási együttműködést (Gumperz 1982: 209). Ezek a nyelvi elemek, konvencionálizálódott formulák, mint például a bocsánatkérés, a kérdés (vö. Szili 2002, 2003) a DCT eredményeiben is megjelentek (pl. 9. 14. 18. szituációk). A DCT-ben az egyet nem értés mintái (pl. 2., 4., 10., 13. szituációk) pedig hasonlóságot mutatnak Bándli (2013) eredményeivel, aki a kutatásában a direktségi sorrend alapján az értékítélet/minősítés, magyarázat/okok felsorolása, alternatíva felvetése, kételkedés/elbizonytalanítás és a részleges elfogadás stratégiákat rendelte az egyet nem értés jelenségéhez.

Az 1. szituációban amellet, hogy az adatközlők bemutatkoztak, több esetben is teljesítették azt a feladatot, miszerint ismertették a továbbtanulási választásuk mögött rejlő motivációkat. E motivációk (*hazai viszonylatban is nagyon jó helyen áll*) pozitív állítások az egyetemről, melyek bókként is funkcionálhatnak az intézménnyel kapcsolatban, egyúttal azt implikálva, hogy a hallgatók megfelelő tudással lesznek felvértezve – köztük az adatközlő is. Az 1. szituációhoz hasonló a 3., melyben a beszélő az eddigi tevékenységeit, eseményeit ismerteti, a hasonlóság pedig az asszertív eljárás alapul. Noha a DCT-vel nyert adatok nem alkalmasak a dinamikus társalgás leírására, a kapcsolati munka-modell szerint a beszélők az együttműködés és a harmónia fenntartására törekednek, viszont megítélni, hogy a megnyilatkozás jelöletlen vagy pozitívan jelölt, tulajdonképpen lehetetlen, mivel a nyelvi viselkedésük helyénvalónak, odaillőnek minősül (Locher & Watts 2005). Továbbá a bemutatkozás interakciós rítusnak tekinthető, mivel ismétlődő, konvencionális gyakorlat (Kádár 2013)

A 2. szituáció fokozottan arculatfenyegető egy kifejezetten aszimmetrikus szituációban. A szituáció szereplőjének a becsületesség, őszinteség mint hozzátartozó tulajdonságok, értékek hiányát „feltételezi az oktatója”, a kapcsolatkezelési modell alapján a minőségi arculatot éri fenyegetés (vö. Spencer-Oatey 2000), ezért a beszélő szükségszerűen védekezni próbál az őt ért vádakkal szemben. Nemesi (2011) taxonómiája alapján az én fölényének és védelmének biztosítása taktikájához sorolható. A felkészültség állítása egyúttal az oktatóval szembeni egyet nem értés kifejezését szolgálja, magyarázattal és az okok feltárásával (vö. Bándli 2013) múltbeli tevékenységükre reflektálnak. Ezeket az állításokat kiegészíti az, hogy egyes válaszokban megjelenik a külső csoporttól való elhatárolódás, vagy egyéb lehetőségek felajánlása a bizonyítás érdekében. Noha szintén feltűnik, hogy korábbi eredményeikre (múltbeli tevékenységekre) utalnak, ezekben a válaszokban megfigyelhető, hogy az adatközlő az előzőleg létrehozott benyomásaira appellál. Előfordul, hogy értékítélettel, minősítéssel illetik az oktatót. A nyelvi elemek közül megtalálhatók érzelmi–minősítő szavak (*tisztességesen; lelkiismeretesen; becsületesen; demotiváló* stb.); nyomatékosító elemek (*biztos*), fokozás stb. E szituáció első sorban az énvédő mechanizmusokat váltotta ki, ezért a válaszokat a defenzív eljárás irányítja.

A 4. szituáció szintén arculatfenyegető, mivel a szülők „kérdőre vonják” az adatközlőt, viszont itt már kevésbé aszimmetrikus viszonyt feltételezhetünk és a szociális távolság is kisebb

Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítő teszteredményeiben*

*Argumentum 18 (2022), 70–103*

*Debreceni Egyetemi Kiadó*

*DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

---

Az adatközlők a válaszaikban négyféleképpen jártak el. Egyfelől magyarázkodtak, azaz feltárták a sikertelen vizsga okait, melyet kiegészítettek a jövőbeli tervekkel, ezek pedig akár ígéretként funkcionálhatnak, mint hasonló tettektől való (bukás) tartozkodásként (vö. Nemesi 2011; Suszczyńska 2003, 2010). Ugyanakkor egyes válaszokban defenzív eljárás is aktiválódott, mivel a felháborodás kifejezése mellett sértő, akár gúnyos válaszok is születtek implikátúra (*Kösz szépen a támogatást.*) által. Ezek az eljárások feltehetőleg abból erednek, hogy ez a szituáció is fenyegette a beszélő minőségi arculatát (vö. Spencer-Oatey 2000). A gúnyos válaszok a kapcsolati munka szerint a jelölt, udvariatlan viselkedéshez sorolhatók (Locher & Watts 2005). Továbbá a culpeperi keret (2011) szerint feltételezhető a szándékos arculatfenyegető kommunikáció, míg a kasper (1990) udvariatlanság-definíció alapján a beszélők motivált udvariatlanságot vittek véghez.

Az 5. és a 9. szituációt együtt vizsgálom, mivel mindkettőben az adatközlőnek egy olyan beszédhelyzetbe kellett beleképzelnie magát, melyben ő vitt véghez egy arculatfenyegető aktust, a visszautasítást. Chen, Ye és Zhang (1995: 121) szerint a visszautasítással a beszélő a partnere által ajánlott vagy kínált cselekvésével nem értünk egyet. A beszélők válaszlehetőségeinek tárháza széles, változatos, a kellemetlenségéből fakadóan pedig további eszközökkel az enyhítésére törekszünk (Maróti 2013: 53). Ugyanakkor az 5. és 9. szituációban eltérőek a belső kontextuális tényezők, miszerint az előbbiben a beszélő és a hallgató kevésbé ismerik egymást, valamint a kérés mértéke csekély, hiszen egy kollégiumi bulit bármikor meg lehet ismételni. Ezzel szemben a 9. szituációban a szociális távolság kicsi, illetve a kérés (meghívás) nagyobb súlyt ró a beszélőre. Emiatt az 5. szituációban a meghívás elfogadása mellett a meghívás egyértelmű visszautasítása is kevésbé arculatfenyegető – noha a magyarázkodás is enyhítő funkcióval bír –, viszont előfordul az egyértelmű, explicit elfogadás/elutasítás elkerülése is az arculatfenyegetés csökkentése érdekében, másfelől a későbbi döntés felelősségét is enyhíti. Míg a 9. szituációban a visszautasítás mellett a magyarázkodás, az indoklás, az okok felsorakoztatása, a bocsánatkérés, illetve jövőbeli tervek felajánlása egyaránt megjelenik. A klasszikus arculatközpontú modellben e tevékenységek a negatív udvariasságnak felelnek, mivel a beszélő negatív arculata érvénysül, illetve a negatív udvariassághoz rendelt stratégiákhoz (*Kommunikáld a vágyad a hallgatónak arról, hogy nem akarsz összeütközést!*) sorolhatók (Brown & Levinson 1978, 1987). Ezek a kompenzációs stratégiák a harmonikus kapcsolat fenntartására, vagy visszaszerzésére szolgálnak (vö. Spencer-Oatey; Locher & Watts 2005). A visszautasítás során a sajnálatukat (*sajnos*) is kifejezik a beszélők, illetve érzelmileg azonosulnak a partnerükkel.

A 6. szituációra adott válaszokat négy csoportra lehet osztani. Az első csoportba az eredmény ismertetése tartozik, miszerint a beszélő explicit közli az osztályzatát a társaival. Ugyanakkor előfordul, hogy noha a beszélők ismertetik az eredményüket, de magyarázatot is adnak, például a befektetett energiára utalnak. Annak érdekében, hogy a társaikat megkíméljék kellemetlen érzésektől, vagy éppenséggel a csoporthoz való tartozás fenntartásáért, a beszélők nem ismertetik explicit módon az eredményüket, hanem részlegesen elhallgatják, enyhítik a sikeres vizsga jelentőségét (*viszonylag jól sikerült*). A részleges elhallgatással megjelenik a magyarázkodás, gyakran a szerencsére (*csak szerencsém volt; mázlim volt*) hivatkozva. Ezek a cselekedetek a szerénység kívánalmainak kielégítésére szolgálnak (vö. Brown & Levinson 1978, 1987; Leech 1983), illetve a csoporthoz való tartozás fenntartására/megerősítésére.

A 7. szituációban a szociális távolság és a hatalmi viszonyok nem kiegyensúlyozottak, a beszélő erősen motivált az állás megszerzésére, ezért előfordul, hogy hamis állítással igyekszik pozitív benyomást kelteni a hallgatóban. A leechi (1983) megközelítés szerint a jóváhagyás-

maximával („maximalizáld a partner dicséretét”) élnek a beszélők, míg Brown és Levinson (1978, 1987) keretében a beszélők az „orvoslás közelítő udvariassággal” stratégia alstratégiáit valósítják meg, miszerint túloznak és egy közös platform, tudás jelenlétét sugallják a hallgatónak. Ugyanakkor a hamis állítást ki is egészítik bókkal, tulajdonképpen hízelgést visznek véghez. Noha a válaszokban megjelenik a hazugság (vö. Falyuna 2016), a beszélők mégis gyakran beismerik, hogy nem emlékeznek. Mivel ezt akár arculatfenyegető aktusként is kezelhetik, ezért kompenzációs eszközöket alkalmaznak, például bókkal, bocsánatkéréssel egészítik ki a valós állításukat, emellett a sajnálatukat (*sajnos*) is kifejezik. Továbbá a meggyőző erővel bíró *bevall* ige alkalmazásával nyomatékosítják azon szándékukat, hogy nem akarják félrevezetni a hallgatót. A 7. szituációra adott válaszok változatosságát magyarázza azon igyekezet, hogy a beszélő törekszik egy harmonikus kapcsolat megteremtésére (vö. Spencer-Oatey 2000), emellett figyelembe veszi a hallgató lehetséges interpretációját, az interakciós szerepeket és a hatalmi viszonyokat, így a beszélő a számára legalkalmasabbnak, leghatékonyabbnak ítélt lehetőséget fogja alkalmazni.

A 8. szituációban a „képzelt” partner noha nem arculatfenyegető aktusnak szánja a kérdését, a beszélőnek a saját arculata veszélybe kerül, ezért többféleképpen is manőverezhet. Ez a szituáció 6. szituáció ellentettje. Egyrészt beismerheti a sikertelen vizsgát, a sikertelenséget pedig magyarázhatja is – akár enyhítő kifejezéssel –, vagy jövőbeli cselekedetekre (itt újrapróbálkozás) utalást tehet. Viszont előfordul, hogy elhallgatja az információt, inkább kikerüli az egyértelmű válaszadást, melyet szintén kiegészíthet a jövőbeli cselekedetekre való utalással. Tehát a beszélő arra is törekedhet, hogy az adott helyzetben kevésbé vágyott kép kialakítását elkerülje, óvja minőségi arculatát és a méltányossági jogait (vö. Spencer-Oatey 2000). Erre alkalmas taktikának tekinthető az egyén hibájának, hiányosságának elhallgatása vagy minimalizálása.

A 10. és a 13. szituációkat együtt veszem górcső alá, mivel mindkettő esetében a beszélőnek egy adott jelenségről kellett a véleményét kifejeznie. A 10. szituáció egy társadalmi problémára fókuszál, a szociális távolság közepes mértékű, részben az aszimmetrikus hatalmi viszony is jelen van. Míg a 13. szituációban a fiatalokat érintő jelenség jelenik meg, a szociális távolság kicsi és a hatalmi viszonyok kiegyensúlyozottak. A 10.-ben az egyet nem értés kifejezése az értékítélet, minősítés, illetve a magyarázat, okok kifejtése által, ugyanakkor kiemeltém még az érzelmekre való hatást, noha az egyet nem értését fejezi ki a beszélő, a retorikai eszköztárral érzelmi azonosulásra sarkallja a hallgatóit. Ebben a szituációban is megjelenik a részleges elfogadás, ami kevésbé direkt stratégia (vö. Bándli 2013), továbbá a nézeteltérés, az egyet nem értés elkerülése is, a beszélő a csoport normáival, elveivel nem szándékozik szembeszegülni. A 13.-ban szintén megjelenik az egyet nem értés kifejezése, elsősorban értékítélet, minősítés és magyarázat, okok kifejtése által, egyúttal jelen van a részleges elfogadás is. Ugyanakkor az enyhítés érdekében különböző formulákat (*szerintem; figyelj, nem mondom*) alkalmaznak. Itt is megjelenik a nézeteltérés elkerülése, ezekre pedig állandósult, ráhagyó fordulatokat is használnak. A leechi (1983) interperszonális retorika szerint az enyhítéssel, a részleges elfogadással stb. az egyetértés maximáját követik az adatközlők, továbbá a szituációt kellemetlennek, a kapcsolatot fenyegetettnek is érzékelhetik, ezért minimalizálni próbálják az esetleges konfliktust (vö. Spencer & Oatey 2000).

A 11. szituációban egy olyan beszédhelyzet megteremtésére törekedtem, mely zavart okoz az adatközlő számára, mivel egy közeli ismerősről kiderül, hogy oktató is. A válaszok jelentős részében a magázó köszönés, illetve a magázó köszönéssel a bocsánatkérés jelenik meg. Ugyanakkor előfordul, hogy a köszönés elmarad és csupán a bocsánatkérés fejeződik ki. Ezek a tevékenységek jelöletlen (körültekintő, odaillo) viselkedésnek tekinthetők a kapcsolati munka

alapján (Locher & Watts 2005), ugyanakkor jelenthetik azt, hogy a beszélő az oktató társadalmi identitásarculatát figyelembe véve nem hozza nyilvánosságra a köztük fennálló viszonyt. A bocsánatkérés a késésre vonatkozóan egy állandósult, konvencionalizálódott formula, melyet az ilyen jellegű szituációk (forgatókönyvek) (vö. Goffman 1955) vagy interakciós rítusok (vö. Kádár 2013) elvárják. A tegező köszönés, noha csekély számban, de előfordult, így a további hallgatók számára is nyilvánvalóvá vált a beszélő és az oktató között fennálló kis szociális távolság. A magyarázkodással pedig önmentegítő stratégia valósul meg (vö. Szili 2003). A válaszok alapján láthatóvá vált, hogy a beszélők törekednek a társadalmi normák betartására az intézményi keretekben.

A 12. szituáció arra a lehetőségre összpontosít, hogy az egyén eltérő képpel/arculattal rendelkezik az otthoni és a távoli, egyetemi környezetben, így egyszerre jelennek a beszélő identitásarculatai (városi egyetemi polgár – kisvárosi fiatal) (vö. Spencer-Oatey 2000). Ezért abban az esetben, melyben a két kép egymással ütközik – egy otthoni ismerőssel való találkozás – a beszélőnek rendelkeznie kell alternatív megoldásokkal. A válaszokban megjelenik a magyarázkodás, az okok feltárása, sőt, a személyiség változásának illusztrálása alkalmas metafora is. Emellett a humoros, szellemes válaszok is megfigyelhetők, köztük közhelyeszerű kifejezés (*Változnak az idők*) is, illetve angol nyelvű szó magyar mondatban való alkalmazása (*happened*). Sőt, felfedezhető a reflektálás arra a jelenségre, miszerint az arculat/énkép változik különböző környezetben/szituációkban. Egyúttal előfordulnak ráhagyó, megerősítő fordulatok is a véleménykülönbség minimalizálására is (vö. Leech 1983).

A 14. szituációban az adatközlők az adott beszédhelyzethez rendelhető konvencionalizálódott formulát alkalmazták, azaz részvétet nyilvánítottak vagy a sajnálatukat fejezték ki. A részvétnyilvánítás interakciós rítusnak minősíthető, hiányos vagy nem megfelelő kivitelezése pedig negatív értékeléssel járhat (Kádár 2013). Mindemellett több válaszban megjelent a jövőbeli felajánlás, mellyel segítő szándékuk kifejezése mellett a múltbeli cselekedetük kompenzációjára is törekedhetnek, illetve saját felelősségüket is kiemelték, amely a jóvátevés egyik stratégiája (vö. Suszczyńska 2003, 2010; Nemesi 2011). Továbbá érdeklődésük érzékeltetése az előzőekhez hasonlóan az érzelmi azonosulásra is szolgál.

A 15.-ben a beszélők közötti szociális távolság kicsi és a hatalmi viszonyok is kiegyensúlyozottak, ebből fakadóan pedig az adatközlők különböző módokat választottak a vegán életmódról alkotott véleményük megosztására. A válaszok között megjelent az értékítélet, minősítés (egyet nem értés) kifejezése, egyrészt a vegánsághoz fűződő attitűdök (*idióta, aki vegán*), melyben sértő absztrakt leírás szerepel, másrészt a tudományos tényekkel való érvelés és egyúttal minősítés is helyet kaptak. Ugyanakkor az adatközlők az érdeklődés kifejezésének és a társalgás fenntartásának érdekében felkérlik a hallgatójukat az életmód ismertetésére. A saját álláspontjuk megosztásával, ami szintén értékítélettel társul, az adatközlők jellemzik saját magukat abból a szempontból, hogy mi gátolja őket az életmódváltástól, viszont bókkal illetik a partnerüket pozitív konnotációjú kifejezésekkel (*tiszteletreméltó; sok akaratereő kellhetett hozzá*). Amennyiben eltérő véleményen is vannak az adatközlők, elkerülik a nézeteltérést, a semlegesség megtartására is törekedhetnek (vö. Locher & Watts 2005; Spencer-Oatey 2000), hiszen sem előnyük, sem hátrányuk nem származik a téma részletezéséből, viszont a társalgás harmóniájának fenntarthatják, akár csak a korpuszban található humoros, szellemes megjegyzések. E tevékenységek pedig a Brown & Levinson-féle (1978, 1987) elveket, vagy a leechi (1983) egyetértés-maximát is kielégíthetik.

A 16. és a 19. szituációkat szintén együtt vizsgálom meg, mivel mindkét szituációban a beszélőt kár éri, a beszélőnek okozott vétség súlyos (érdemjegy helytelen rögzítése, fizetési felszólítás), a saját érdekeinek védelmében pedig akár arculatfenyegető aktus végrehajtására is kényszerülhet. Mindkét esetben nagy a szociális távolság, viszont a 19.-ben enyhén kiegyensúlyozottabbak a hatalmi viszonyok, míg a 16.-ban a hallgató előnyére a hatalmi távolság aszimmetrikus. A hiba okozójának homályosításával a beszélő elhallgatja vagy enyhíti a partner hiányosságait, mely az udvariassági alapelvekkel áll szoros kapcsolatban, mivel az arculatvédelemre utal, illetve jelentős mértékben védi az egyén saját arculatát. Továbbá a beszélő minimalizálhatja a nézeteltérést (vö. Leech 1983; Spencer-Oatey 2000), erre alkalmas eszköz az, hogy a megnyilatkozása a saját tévedésének lehetőségét is magában hordozza, e tevékenység a saját magáról keltett kép későbbi megóvására is szolgál. Természetesen a kár jelenlétéből és annak orvoslására való törekvésből fakadóan a kérés aktusa központi szereppel bír, melyet gyakran megelőz a bocsánatkérés mint konvencionalizálódott formula. Az utóbbi nem minden esetben bocsánatkérésként, hanem tulajdonképpen figyelemfelhívó, kapcsolatfelvételt szolgáló elemeként is működik (vö. Domonkosi 2002). Egyes válaszokban viszont az adatközlők megjelölik a hiba okozóját és explicit kéréssel fordulnak a hallgatójukhoz.

A 17. szituációban a beszélő és a hallgató közlelről ismerik egymást, viszont a hatalmi viszonyok kevésbé kiegyensúlyozottak. A képzel beszédhelyzetben a volt tanár érdeklődik az adatközlő horgylétéről, az egyetemi tanulmányairól, ennek megfelelően az adatközlő jellemzi az egyetemi életet, vagy a múltbeli iskolájával (közös háttértudást feltételez) veti össze a jelenlegit. Emellett a társaság folyamatoságának fenntartása érdekében és az udvariassági elveket betartva a beszélő érdeklődik a volt tanáráról (vö. Leech 1983), illetve a kontextusnak és a kulturális konvencióknak megfelelő nyelvi formulát (magázás) alkalmaznak a beszélők (vö. Spencer-Oatey 2000). Továbbá megjelennek olyan üdvözlő formulák, melyek a beszélő pozitív attitűdjét fejezi ki a partnere irányába.

A 18.-ban a beszélő és a hallgató közötti hatalmi viszony kiegyensúlyozott, viszont a szociális távolság közepes mértékű. A beszélő elkéri a partner jegyzeteit, s noha nem célom a beszédaktus feltérképezése, előkészítő stratégiákat is láthatunk (pl. *lehet egy kérdés*) (vö. Szili 2002). A kérést többször is kísérté magyarázat, okadás a kérés súlyából és a kevésbé közeli szociális távolságból fakadóan, illetve jövőbeli felajánlások, azaz kompenzációra való utalásokat is alkalmaznak az adatközlők (vö. Brown & Levinson 1978, 1987), a kérést a kapcsolatkezelési modell is érzékeny/kényes tevékenységként (rapport sensitive act) kezeli (Spencer-Oatey 2000). Emellett a kérés sikerességének és az elutasítás lehetőségének csökkentése érdekében a beszélő bókkal illeti a hallgatót, ehhez akár túlzó kifejezések (*te vagy egyetlen, aki megmentheti az életet; megmentenél engem*) is társulhatnak.

Végül vizsgáljuk meg a 20. szituációra adott válaszokat. Ebben a beszédhelyzetben a beszélő kellemetlen helyzetbe kerül, ahol az arculata sérül, hiszen elfelejtette a kötelezettségét, mely kiderül az oktató és társai előtt. Emiatt a beszélő beismeri a saját hibáját, azaz felelősséget vállal, melyet gyakran kiegészít magyarázatadással, okadással, illetve jövőbeli felajánlással, kompenzációval annak érdekében, hogy enyhítse a saját hibáját, illetve a benyomását ért kárt csökkentse. A beismerésekben rendszerint megjelenik a bocsánatkérés, a sajnálat kifejezése is, mivel a hallgatónak kárt okozott (Brown & Levinson 1978, 1987; Spencer-Oatey 2000; Locher & Watts 2005). Ugyanakkor egyes válaszokban észrevehető azon törekvés, miszerint a beszélő szánalmat akar kelteni a partnerében, szánalomra appellál, amely rendszeresen manipulatív természetű is. A korpuszban talált humoros, szellemes megjegyzés (*megette a kutya a jegyzeteim*) egy széles körben ismert, játékos kifogás arra, hogy a diák nem készítette el a házi feladatát a



kutyája miatt. Ebben az esetben a választ inkább úgy értékelem, hogy a szellemes megjegyzés a DCT szerzőjének, nekem szólt, mivel feltehetőleg egy intézményesített közegben erősen normaszegésnek minősülne ez a megnyilatkozás.

#### **4.2 A diskurzuskiegészítései teszt alapján megnevezhető benyomáskeltési taktikák**

A DCT létrehozásával az elsődleges célom az volt, hogy megvizsgáljam, milyen benyomáskeltési taktikákat alkalmaznak az egyetemista nyelvhasználók. Noha a szituációk korántsem terjednek ki az összes lehetséges beszédhelyzetre, ahol a beszélők benyomáskeltési törekvéssel rendelkezhetnek, az eredmények alapján bizonyos motivációk és taktikák határozhatók meg.

##### **Benyomáskeltési taktikák**

A benyomáskeltés komplexitásából fakadóan érdemes megemlíteni, hogy a megjelent taktikák, a beszélő által megvalósított benyomáskeltő nyelvi tevékenység az interakció kereteire, a beszélő és a hallgató benyomására is vonatkozik, mivel e dinamikus jelenség kihat a társalgás egészére. Emellett a 2. táblázatban is láthatóvá vált, hogy egy-egy tevékenység további tevékenységekkel együtt is előfordulhat, egy megnyilatkozással egyidejűleg több taktikával is manőverezhet a beszélő. E tulajdonság pedig azt sugallja, hogy egyszerre több eljárás mód is érvényesülhet.

Az egyén benyomáskeltésére vonatkozó taktikákról akkor beszélhetünk, ha az egyén a saját benyomására összpontosít, a taktikák alkalmazásával pedig kontrollálja a saját magáról megfogalmazott állításokat, így a partnere az állítások alapján bizonyos tulajdonságokkal ruházhatja fel őt. Noha a taktikák mindegyike énvonathozású is (l. Schlenker 1980), mégis vannak olyan módszerek, melyek inherensen az előbb említett tevékenységre vonatkoznak. Ilyen taktika például az *egyén értékeinek, erényeinek hangsúlyozása, kiemelése* is. Előfordul, hogy a beszélő a partner benyomásának/arculatának védelme vagy rombolása érdekében különböző taktikákat alkalmaz. E taktika az udvariassági alapelvekkel áll szoros kapcsolatban, mivel az arculatvédelemre utal, viszont a taktika alkalmazása jelentős mértékben védi az egyén saját arculatát, ugyanis elsősorban – de nem kizárólagosan – azon szituációkban alkalmazzák a beszélők, melyekben a felek közötti hatalmi viszony a hallgatónak kedvez vagy nagyobb a szociális távolság a felek között, például a *partner hibáinak, hiányosságainak elhallgatása, minimalizálása* taktika is erre a tevékenységre alkalmas. Továbbá az interakció kereteinek megteremtésére, annak harmóniájának fenntartására való törekvés az együttműködő kommunikáció egyik alappillére. Ebből fakadóan a beszélő olyan taktikákat alkalmaz, melyekkel az interakció dinamikáját, zökkenőmentességét megteremtheti, így a saját benyomását és a partnerét is óvhatja, e tevékenység szintén szoros kapcsolatban áll az udvariassági alapelvekkel. Most pedig nevezzük meg a DCT-ben megjelent taktikákat!

- a. *Az egyén értékeinek, erényeinek hangsúlyozása, kiemelése*  
 – műveltség, szorgalom, őszinteség
- b. *Az egyén hibájának, hiányosságának elhallgatása, minimalizálása*
- c. *Az érdekesség, a humor, a játékoság és a szellemesség kifejezése*
- d. *Valótlan, hamis állítás kifejezése az egyén céljainak elérésének érdekében*
- e. *A saját hiba, hiányosság megosztása az empátia kiváltásának érdekében*
- f. *Az egyén saját álláspontjának, attitűdjének védelmezése, az egyet nem értés kifejezése*

– értéktétel, minősítés; magyarázat, okok kifejtése; érzelmekre való hatás; részleges elfogadás

g. *Az én fölényének védelme*

h. *A partner hiányosságának elhallgatása, minimalizálása*

i. *A partner arculatának védelmére szolgáló hazug állítás, arcvédő hazugság vagy a valóság elhallgatása (szerénység)*

j. *A partner értékeinek hangsúlyozása, kiemelése, a partner énképének pozitív erősítése, bók, hízelgés*

k. *A társalgás harmóniájára való törekvés, a nézeteltérés elkerülése*

l. *A partnerrel való közös háttér megteremtése vagy annak létének kifejezése*

m. *A társadalmilag és kulturálisan előírt normák követése (pl. köszönés)*

n. *Érzelmi azonosulás, attitűdök megosztása a partnerrel vagy a partner csoportjával*

o. *Érzelmi és/vagy erkölcsi eltávolodás a partnertől vagy a partner csoportjától*

p. *Jóváhagyás*

*pl. a saját hibáért való felelősségvállalás*

*tevékenységekre, cselekedetekre adott magyarázat*

q. *Múltbeli tevékenységek ismertetése*

r. *Sértés, nyelvi agresszió*

A felvázolt taktikák és Nemesi (2011) taxonómiája között természetesen átfedés látható, viszont Nemesi nem jelöli explicit módon a taktikák által megvalósítható egyéb lehetőségeket. A DCT által felvázolt taktikák és az azokra adott válaszok alapján megjegyezhetjük, hogy a hétköznapi nyelvhasználatban több eljárás mód érvényesül a benyomáskeltésre vonatkozóan. Érdemes bevezetni az *eljárás* fogalmát a taktikákon felül. Megfigyelhetőek az **asszertív** és a **defenzív** eljárás módok. Az **asszertív eljárás** során a beszélő a saját énmegjelenítésének kialakítására és fenntartására fókuszál, a beszélő a saját énmegjelenítését pozitív és kedvező irányba tereli. A **defenzív eljárás** által a beszélő a saját énmegjelenítésére fókuszál, melyet az vált ki, hogy a partnere az énmegjelenítését fenyegeti, ezért a pozitív énmegjelenítésének védelmére, javítására vagy visszaállítására törekszik. Velük szemben az **offenzív eljárás** során a beszélő a partner énmegjelenítésének rombolását viszi véghez, viszont a saját benyomására is hatással van (pl. a nyelvi agresszió), mely csekély mértékben jelent meg. Ez magyarázható azal, hogy a szituációk nem kínáltak olyan beszédhelyzetet, melyekben az adatközlők az offenzív eljárás módot tekintették a legalkalmasabbnak, vagy pedig a hétköznapi nyelvhasználatban az offenzív eljárás mód kevésbé gyakori, kívánt vagy elfogadott. A DCT alapján nemcsak olyan beszédhelyzetekről beszélhetünk, melyekben a beszélő a benyomását, az arculatát a partner által fenyegetve érzi, hanem a lehetséges következmények felmérése érdekében megelőzi az esetleges benyomásrombolást, például magyarázatot ad a tevékenységeire, kifejti a cselekedetek mögött megbújó okokat. Fontos megjegyezni, hogy egy korábban nem említett eljárás mód is megjelenik a válaszokban, ezt nevezzük **rekonstruáló** eljárásnak.

A **rekonstruáló** eljárás mód terminust azokra a benyomáskeltési eljárásokra érdemes alkalmazni, melyekben a beszélő arculatfenyegető aktust visz véghez, viszont a partner társadalmi énképének védelmében olyan taktikákat, mellyel orvosolhatja a fenyegetettséget. E terminus a goffmani (1955) kiigazító eljárással áll szoros kapcsolatban. A beszélő a rekonstruáló eljárás módoddal, például a meghívás visszautasítása során a beszélő jóvátételt ajánl fel (vö. Suszczyńska 2010), e tevékenység nemcsak a hallgató énképére fókuszál, hanem a beszélőt is megóvja a

nem kívánt benyomás(ok) birtoklásától, vagy helyrehozhatja a kívánt benyomását. Hipotetikusán bevezetem a **destruktív eljárást**, mely során a beszélő a saját benyomását (szándékosan vagy öntudatlanul) negatív irányba tereli, arra rombolóan hat. Az adatközlők válaszaiban is észrevehető, hogy az eljárásmódok közül egyszerre többet is megvalósítottak, az eljárások összemosódhatnak, mivel a beszélők az eljárások között manővereznek az adott szituációs céljaiknak megfelelően, kiválasztva a taktikájukat.

## 5 Összefoglalás

A diskurzuskiegészítéses teszt eredményei alapján láthatóvá vált, hogy a diákok jelentős mértékben a forgatókönyvek (és a bizonyos beszédhelyzetekhez társuló konvencionizálódott kifejezések) alapján kezelik a szituációkat, a nyelvi elemek közötti választás változatos. Viszont a benyomáskeltési stratégiákra vonatkozó taxonómiák (mind a szociálpszichológiai, mind a nyelvészeti) nem mutatkoztak elégségesnek, az eddig tárgyalt stratégiák részletesebb meghatározására és további stratégiák (itt taktikák) bevezetésére van szükség. Emellett az adott szituációban a beszélő benyomáskeltési taktikája nem megjósolható, habár gyakran ezek a taktikák közös maggal, interakcionális céllal rendelkeznek, a nyelvhasználók eltérő taktikákkal és eszközökkel manővereznek, melyet feltehetőleg az individuális tényezők (személyiség, korábbi tapasztalatok stb.) nagymértékben befolyásolnak.

Továbbá bemutattam, hogy milyen benyomáskeltési taktikák figyelhetőek meg a magyar anyanyelvű egyetemisták hétköznapi nyelvhasználatában a diskurzuskiegészítéses teszt alapján. A megnevezett benyomáskeltési eljárások (asszertív, defenzív, offenzív, rekonstruáló, destruktív) a taktikák osztályozására szolgáló kategóriák, melyek a nyelvi benyomáskeltési taktikák megvalósulását vezérlik, figyelembe véve azt, hogy a beszélő a saját arculatának védelmére, fenntartására vagy a partnere benyomásának rombolására törekszik-e.

## Irodalom

- Archer, D. (2018): Impression management in the Early Modern English courtroom. *Journal of Historical Pragmatics* 19.2, 205–222. <https://doi.org/10.1075/jhp.00019.arc>
- Ariel, M. (2010): *Defining Pragmatics*. New York: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511777912>
- Bándli, J. (2013): Az egyet nem értés pragmatikája. *Magyar Nyelvőr* 137.1, 97–110.
- Bell, C. (1992): *Ritual Theory, Ritual Practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Bilbow, G. T. (1997): Cross-cultural impression management in the multicultural workplace: The special case of Hong Kong. *Journal of Pragmatics* 28, 461–487. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(97\)00036-2](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(97)00036-2)
- Bolino, M. C. & Turnley, W. H. (2003): Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior. *Academy of Management Executive* 17, 60–71. <https://doi.org/10.5465/ame.2003.10954754>
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1978): Universals in language usage: Politeness phenomena. In: Goody, E. N. (ed.): *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, 156–289.

- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>
- Chen, X., Ye, L. & Zhang, Y. (1995): Refusing in Chinese. In: Kasper, G. (ed.): *Pragmatics of Chinese as Native and Target Language*. HI: University of Hawai'i Press, Manoa, 119–163.
- Christie, C. (2000): *Gender and Language: Towards a Feminist Pragmatics*. Edinburgh: Edinburgh University Press. <https://doi.org/10.1515/9780585468013>
- Culpeper, J. (2011): *Impoliteness. Using Language to Cause Offence*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511975752>
- Domonkosi, Á. (2002): *Megszólítások és beszédpartnerre utaló elemek nyelvhasználatunkban*. Debrecen: Debreceni Egyetem Magyar Nyelvtudományi Intézet.
- Durkheim, É. (2001) [1915]: *Carol Cosman trans. The Elementary Forms of Religious Life*. Oxford University Press.
- Ellis, A. P. J., West, B. J., Ryan, A. R. & DeShon, R. B. (2002): The Use of Impression Management Tactics in Structured Interviews: A Function of Question Type. *Journal of Applied Psychology* 87.6, 1200–1208. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1200>
- Falyuna, N. (2016): Az arcvédő hazugság. A szívességkérés elutasításában megjelenő hazugság vizsgálata. *Jelentés és Nyelvhasználat* 3, 21–48. <https://doi.org/10.14232/jeny.2016.1.2>
- Fasold, R. W. (1990): *The Sociolinguistics of Language*. Oxford: Blackwell.
- File, K. (2018): „You’re Manchester United manager, you can’t say things like that”: Impression management and identity performance by professional football managers in media. *Journal of Pragmatics* 127, 56–70. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.01.001>
- Fiske, S. T. (2004): *Social Beings: A Core Motive Approach to Social Psychology*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Goffman, E. (1955/2008): A homlokzatról. In: Síklaki, I. (szerk.): *Szóbeli befolyásolás. II. Nyelv és szituáció*. Budapest: Typotex, 11–36.
- Goffman, E. (1959): *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, New York: Doubleday Anchor.
- Golato, A. (2003): Studying Compliment Responses: A Comparison of DCTs and Recordings of Naturally Occurring Talk. *Applied Linguistics* 24. 1, 90–121. <https://doi.org/10.1093/applin/24.1.90>
- Gordon, C. (2011): Impression management on reality TV: Emotion in parental accounts. *Journal of Pragmatics* 43, 3551–3564. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2011.08.004>
- Grice, H. P. (1975/1991): Logic and Conversation. In: Grice, H. P.: *Studies in the way of words*. Harvard: Harvard University Press, 22–40.
- Gumperz, J. J. (1982): *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Highhouse, S., Brooks, M. E. & Wang, Y. (2016): Status Seeking in Manipulative Self-presentation. *International Journal of Selection and Assessment* 24. 4, 352–361. <https://doi.org/10.1111/ijasa.12153>
- Hobbs, P. (2003): ‘Is that what we’re here about?’: a lawyer’s use of impression management in a closing argument at trial. *Discourse & Society* 17. 3, 273–290. <https://doi.org/10.1177/09579265030143002>
- Hymes, D. (1972): On communicative competence. In: Pride, J. B. & Holmes, J. (eds.): *Sociolinguistics. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, 269–293.
- Jones, E. E. (1964): *Ingratiation: A social psychological analysis*. Des Moines, IA: Meredith Publishing Company.

- Jones, E. E. & Pittman, T. S. (1982): Toward a general theory of strategic self-presentation. In: Suls, J. (ed.): *Psychological perspectives on the self (Vol. 1)*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 231–262.
- Kádár, Z. D. (2013): *Relational Rituals and Communication. Ritual Interaction in Groups*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9780230393059>
- Kádár Z. D. & Haugh, M. (2013): *Understanding Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139382717>
- Kunda, Z. (1990): The case for motivated reasoning. *Psychological Bulletin* 108, 480–498. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.3.480>
- Labben, A. (2016): Reconsidering the development of the discourse completion test in interlanguage pragmatics. *Pragmatics* 26. 1, 69–91. <https://doi.org/10.1075/rag.26.1.04lab>
- Leary, M. R. (1995): *Self-presentation: Impression Management and Interpersonal Behavior*. Madison: Brown & Benchmark Publishers.
- Leary, M. R. & Kowalski, R. M. (1990): Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological Bulletin* 107.1, 34–47. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.107.1.34>
- Leech, G. (1983): *Principles of Pragmatics*. London: Longman. <https://doi.org/10.4324/9781315835976>
- Lipovsky, C. (2006): Candidates' negotiation of their expertise in job interviews. *Journal of Pragmatics* 38, 1147–1174. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2005.05.007>
- Locher, M. A. & Watts, R. J. (2005): Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research* 1, 9–33. <https://doi.org/10.1515/jplr.2005.1.1.9>
- Lorenzo-Dus, N. (2005): A rapport and impression management approach to public figures' performance of talk. *Journal of Pragmatics* 37.5, 611–631. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2004.09.003>
- Maróti, O. (2013): *Ajánlatok elutasításának pragmatikai vizsgálata természetes adatgyűjtési módszerrel*. Doktori értekezés. Pécs: Pécsi Tudományegyetem.
- Molek-Kozakowska, K. (2013): The late-night TV talk show as a strategic genre in American political campaigning. In: Cap, P. & Okulska, U. (eds.): *Analyzing Genres in Political Communication*. DAPSAC Vol. 50. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin Publishing Company, 321–344. <https://doi.org/10.1075/dapsac.50.13mol>
- Nemesi, A. L. (1997): Miként viselkedünk a szavakkal? Benyomáskeltés és nyelvhasználat. *Magyar Nyelvőr* 121.4, 490–496.
- Nemesi, A. L. (2000): Benyomáskeltési stratégiák a társalgásban. *Magyar Nyelv* 96.4, 418–436.
- Nemesi, A. L. (2009): *Az alakzatok kérdése a pragmatikában*. Budapest: Loisir Kiadó.
- Nemesi, A. L. (2011): Benyomáskeltési stratégiák, énmegjelenítési taktikák. In: Nemesi, A. L.: *Nyelv, nyelvhasználat, kommunikáció*. Budapest: Loisir Kiadó, 91–134.
- Németh, T. E. (2004): Racionalitási és interperszonális elvek a kommunikációban. In: Ivaskó L. (szerk.): *A kommunikáció útjai*. Budapest: Gondolat Kiadó, MTA-ELTE Kommunikációelméleti Kutatócsoport, 131–155.
- Péter, M. (1984): Érzelemkifejezés, stílusérték és expresszivitás a nyelvben. In: Szépe Gy. (szerk.): *Általános Nyelvészeti Tanulmányok XV*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 219–235.
- O' Driscoll, J. (2017): Face and Im(politeness). In: Culpeper, J., Haugh, M. & Kádár, Z. D. (eds.): *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness*. London: Palgrave Macmillan, ePub, 89–118. [https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7\\_5](https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_5)



Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései teszteredményeiben**Argumentum 18 (2022), 70–103**Debreceni Egyetemi Kiadó*

DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5

- Ogiermann, E. (2018): Discourse completion tasks. In: Jucker, A. H., Schneider, K. P. & Bublitz, W. (eds.): *Methods in Pragmatics*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton, 229–255. <https://doi.org/10.1515/9783110424928-009>
- Schlenker, B. R. (1980): *Impression Management. The Self-concept, Social Identity, and Interpersonal Relations*. Monterey: Brooks/Cole Publishing Company.
- Schlenker, B. R. & Pontari, B. A. (2000): The strategic control of information: impression management and self-presentation in daily life. In: Tesser, A., Felson, R. & Suls, J. M. (eds.): *Psychological Perspectives on Self and Identity*. Washington DC: American Psychological Association, 199–232. <https://doi.org/10.1037/10357-008>
- Schneider, D. J. (1981): Tactful self-presentations: toward a broader conception. In: Tedeschi, J. T. (ed.): *Impression management theory and social psychological research*. New York: Academic Press, 23–40. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-685180-9.50007-5>
- Simon-Vandenberg, A. (1996): Image-building through modality: the case of political interviews. *Discourse & Society* 7.3, 389–415. <https://doi.org/10.1177/0957926596007003005>
- Snyder, M. (1974): The self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology* 30, 526–537. <https://doi.org/10.1037/h0037039>
- Spencer-Oatey, H. (2000): Rapport management: a framework for analysis. In: Spencer-Oatey, H. (ed.): *Culturally Speaking. Managing rapport through Talk across Cultures*. London: Continuum, 11–46.
- Spencer-Oatey, H. & Franklin, P. (2009): *Intercultural Interaction: A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. London: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9780230244511>
- Suszczyńska, M. (2003): A jóváteves beszédaktusai a magyarban. In: Németh T. E. & Bibok K. (szerk.): *Általános nyelvészeti tanulmányok XX. Tanulmányok a pragmatika köréből*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 255–294.
- Suszczyńska, M. (2010): *Remedial work in Hungarian – a case study*. Doktori értekezés. Szeged: SZTE Bölcsészettudományi Kar, Általános Nyelvészeti Tanszék.
- Szabó, É. (2018): Benyomáskeltési stratégiák politikai vitaműsorokban: Pragmatikai elemzés. *Jelentés és Nyelvhasználat* 5, 37–63. <https://doi.org/10.14232/jeny.2018.1.2>
- Szabó, É. (2021a): *Impression management tactics in Hungarian political debate shows*. Languaging Diversity 2021. The Linguistic Construction of Emotional Challenges in a Changing Society. Október 13–15. University of Lille, Franciaország.
- Szabó, É. (2021b): A hiperbola és a litotézis megjelenése magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései tesztjeinek eredményeiben I. *Magyar Nyelv* 115.3, 298–308. <https://doi.org/10.18349/MagyarNyelv.2021.3.298>
- Szabó, É. (2021c): A hiperbola és a litotézis megjelenése magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései tesztjeinek eredményeiben II. *Magyar Nyelv* 115. 4, 431–445. <http://doi.org/10.18349/MagyarNyelv.2021.4.431>
- Tedeschi, J. T. & Reiss, M. (1981): Verbal strategies in impression management. In: Antaki, C. (ed.): *The psychology of ordinary explanations of social behavior*. London: Academic Press, 271–326.
- Terkourafi, M. (2005): Beyond the micro-level in politeness research. *Journal of Politeness Research* 1, 237–262. <https://doi.org/10.1515/jplr.2005.1.2.237>

Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései teszteredményeiben*

*Argumentum 18 (2022), 70–103*

*Debreceni Egyetemi Kiadó*

*DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

---

- Terkourafi, M. & Kádár, Z. D. (2017): Convention and ritual. In: Culpeper, J., Haugh, M. & Kádár, Z. D. (eds.): *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)Politeness*. London: Palgrave Macmillan, 171–196. [https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7\\_8](https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_8)
- Varga, M. (2020): *Magyar büntetőperes bírósági kihallgatások komplex nyelvészeti elemzése*. PhD-disszertáció. Szeged: Szegedi Tudományegyetem.
- Verschueren, J. (1999): *Understanding Pragmatics*. London: Arnold Publishers.
- Verschueren, J. (2009): Introduction: The pragmatic perspective. In: Verschueren, J. & Östman, J. O. (eds.): *Key notions for pragmatics. Handbook of pragmatics highlights 1*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 1–27. <https://doi.org/10.1075/hoph.1.01var>
- Watts, R. J. (2003): *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511615184>

Éva Szabó  
MTA-DE-SZTE Elméleti Nyelvészeti Kutatócsoport (ELKH)  
6722 Szeged  
Egyetem utca 2.  
szalayeva0823@gmail.com

## Függelék

### KÉRDŐÍV

*Kedves Kitöltő!*

*Szabó Éva vagyok, a Szegedi Tudományegyetem Nyelvtudományi Doktori Iskolájának hallgatója. A kérdőív kitöltésével a nyelvhasználatot vizsgáló kutatásomhoz járul hozzá. E kérdőív kitöltése teljesen anonim, illetve kizárólag tudományos célra lesz felhasználva.*

*Arra kérném Önt, hogy válaszoljon az alábbi helyzetekre úgy, ahogy azt a mindennapi életben tenné. Továbbá arra is kérem, hogy a válaszok egyes szám első személyben legyenek.*

Például:

Az egyik barátjával van találkozója, akivel már régóta próbálnak egy közös időpontot találni. Sajnos, Ön nem tud odaérni időre, a barátját nagyon megvárakoztatja. Mikor odaér a megbeszélte kávézóba, mit mond a barátjának?

*Szia, ne haragudj már, hogy ennyit késtem, csak tudod, késett a vonat. A kávé akkor én állom, jó?*

*A közreműködést előre is nagyon köszönöm!*

KOR: .....

NEM: .....

ÁLLANDÓ LAKHELY: főváros/város/falu

MEGYE: .....

1) Elsőként az első szemináriumán vesz részt, amelyet olyan oktató tart, aki a későbbiekben is tanítani fogja Önt. Az oktató a hallgatókat egyenként megkéri, hogy beszéljenek magukról, illetve arról, hogy miért ezt az egyetemet választották. Ön az első, aki megszólal. Mit mond az oktató és a még kevésbé ismert csoporttársai előtt?

2) Egy szigorú oktató írásban vizsgáztatja a hallgatóit. Egy felsőéves hallgató által a hallgatótársai megkapják a vizsgakérdéseket, viszont Ön nem, mert azokkal a hallgatótársaival nincs jó kapcsolatban, viszont tud az akcióról. Az oktató észreveszi, hogy egyes hallgatók kiválóan válaszoltak a kérdésekre, köztük Ön is (Ön tisztességesen készült a vizsgára). Az oktató azt gyanítja, hogy a hallgatók nagyobb csoportja ismerte a vizsgakérdéseket, és nyomozni kezd. Egyenként behívhatja a hallgatókat az irodájába és arról érdeklődik, miért sikerült hibátlan válaszokat adni. Ön hogyan reagál az oktató feltételezéseire, miszerint Ön csalt a vizsgán? Mit mond az oktatónak?

3) Ön az általános iskolai osztálytalálkozóra igyekszik. Ön kicsivel a találkozó kezdete után érkezik a helyszínre, ahol azt hallja, hogy volt osztálytársai arról beszélgetnek, mi történt velük az elmúlt öt évben. Néhány osztálytársa már boldog házasságban él, a másik felének jól fizető állása van, Ön viszont még tanul. Önre kerül a sor, hogy beszámoljon az elmúlt öt évről, mit mond a többieknek?



4) A vizsgaidőszaka nem úgy sikerült, ahogy eltervezte. Volt egy kimondottan nehéz vizsgája, amire noha sokat készült, de elégtelent kapott. A családját már néhány hete nem is tudta meglátogatni a sok tanulnivaló miatt. Végre haza tud utazni, a szülei pedig érdeklődnek a vizsga eredményéről, Ön pedig közli, hogy megbukott. A szülei ezt csalódottan veszik tudomásul és azzal vádolják, hogy Ön nem is készült a vizsgára. Mit mond a szüleinek?

5) a. Egy olyan kollégiumba költözik be, ahol senkit sem ismer. Először találkozik a szobatársaival, akiken azt látja, hogy lázasan készülnek az esti kollégiumi buliba. Önnek viszont másnap reggel el kell mennie a beiratkozásra, másrészt nem is szeret buliba járni. A szobatársai elhívják a buliba, viszont Ön nem tud biztos választ mondani, hogy elmegy-e a buliba. Mit mond a szobatársainak?

b. Végül elmegy-e a buliba? Miért?

6) A hallgatótársaival együtt túl van a nehéz vizsgákon. Arról beszélgetnek az egyik egyetem melletti szórakozóhelyen, hogy kinek hogy sikerült az egyik legnehezebb vizsga. Mindenki gyenge osztályzatot kapott, viszont Ön kiválóan teljesítette azt a vizsgát. Ezt a társai nem tudják. Önt is megkérdezik, hogy sikerült az a vizsga. Mit mond?

7) Élete első állásinterjúján vesz részt. Az interjúztató fiatal és szimpatikus, ráadásul egy középiskolába jártak. Az interjúztató felismeri Önt, Ön viszont nem ismeri fel. Az interjúztató egy olyan középiskolai rendezvényről kérdezi, ahol az interjúztató is fellépett. Ön nem emlékszik, viszont nagyon szeretné megkapni ezt az állást. Mit mond az interjúztatónak?

8) Ön az egyik legügyesebbek közé sorolja magát a csoportjában. A diploma megszerzéséhez nyelvvizsgára lesz szüksége. Ön már kétszer próbálkozott, de nem sikerült a nyelvvizsga megszerzése, Ön ezt nem is hangsúlyozza a többiek előtt. Az egyik ismerőse rákérdez, hogy hogyhogya Önnek nincs bizonyítványa valamelyik nyelvből. Mit mond az ismerősének?

9) Az egyik hétvégére két esküvőre is hivatalos, azon a hétvégén az egyik legjobb barátja házasodik, illetve az Ön párjának a testvére. A két esküvő helyszíne nagyon távol esik egymástól, így az egyiket le kell mondani. Mit mond a legjobb barátjának/sógorának?

10) Az egyik órán a hajléktalanok helyzetéről beszélgetnek. A többség véleménye eltér az Önökétől, Önt felháborítja a többség álláspontja, de eddig csak kívülállóként hallgatta a vitát. Az oktató felszólítja Önt, hogy mondja el a saját véleményét. Mit mond?

11) Az Ön szomszédja, akit már évek óta ismer és tegező viszonyban vannak, tanít az egyetemen. Ön nem tudja, hogy tanítani fogja a szomszédja. Késve érkezik az órára, ahova belépve látja a szomszédját. Mit mond?

12) Ön egy távolabbi kisvárosból érkezett az egyetemre. Az otthoni közösség úgy ismeri Önt, hogy egy visszahúzó, szótlán személyiség. Az egyetemi közösségben pedig teljesen másképp vélekednek Önről, úgy gondolják, hogy Ön egy laza, közösségi személy, aki gyakran jár szórakozni is. Az egyik szórakozóhelyen belebotlik az egyik otthoni ismerősébe, aki Önhöz közel lakik. Az ismerős meglepődve kérdezi, hogy mi lett abból a visszahúzó lányból/fiúból, akit eddig ismert. Ön mit mond?

13) A barátaival együtt az egyik kávézóban arról beszélgetnek, hogy milyen hatással bírnak a közösségi oldalak a mai kapcsolatokra. Ön azok táborát erősíti, akik szerint ezek az oldalak negatív hatást gyakorolnak a mai generációra. Az Ön mellett ülő barátja viszont influenszerként tevékenykedik, és ebből jövedelme is van. Az Önök véleményének ellentmond a barátja álláspontja. Mit mond?

14) Az egyik barátja édesanyja nagyon beteg volt, és a közelmúltban elhunyt. A barátja lelkiileg összetört, és nem jár órákra a gyász miatt. Ön nem tudta kezelni a helyzetet és nem is fejezte ki a részvétét a barátjának. Miután pár hét múlva találkozik a barátjával, mit mond neki?

Szabó Éva:

*Benyomáskeltési taktikák magyar nyelvű egyetemisták diskurzuskiegészítései teszteredményeiben*

*Argumentum 18 (2022), 70–103*

*Debreceni Egyetemi Kiadó*

*DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2022/5*

---

15) A baráti körében már többen áttértek a vegán életmódra, Ön viszont nem ismeri ezt az életmódot. Az asztaltársaságban többen a vegánság kedvező élettani és környezeti hatásairól beszélgetnek. Ön pedig rendszeresen eszik húst és a környezetvédelemmel sem foglalkozik behatóbban. A többiek kíváncsiak az Ön véleményére. Ön mit mond?

16) Szóbeli vizsgája volt, amit sikeresen teljesített. A vizsgáztató oktatót kevésbé ismeri. A vizsga napján a vizsgáztató felviszi a jegyet a Neptunba, ahol nem az az osztályzat szerepel, amit kapott a vizsgán. Másnap felkeresi az oktatót az egyetemen, hogy megkérje, módosítsa a Neptunon a felvitt osztályzatot. Mit mond az oktátónak?

17) A buszon utazva találkozik az egyik volt középiskolai tanárával, akivel jó volt a kapcsolata. A volt tanára érdeklődik Ön felől, az egyetemről, a hétköznapijairól, azaz társalgást kezdeményez Önnel. Mit mond?

18) Az egyik órára nem tudott járni óraütközés miatt, viszont az oktató az órai jegyzetet kéri vissza a vizsgán. A csoportjában van egy olyan hallgató, aki nagyon jó jegyzeteket készít, viszont Ön csak köszönő viszonyban van vele. Szeretné elkérni a jegyzeteket. Mit mond?

19) A tanulmányi osztály egyik munkatársa akaratlanul hibát vét és rosszul rögzíti az adatokat. Önre az egyetem pénzügyi befizetést ró. Bemegy a tanulmányi osztályra panaszt tenni, hogy helytelenül kérnek Öntől befizetést. Mit mond a TO munkatársának?

20) Az egyik szeminárium teljesítési feltétele egy referátum készítése. A félév elején beosztják, hogy ki mikor ad elő az órán. Az Ön referátumának az ideje is eljön, viszont teljesen elfeledkezett róla, tehát nem készült az órára. Az óra elején felszólítja Önt az oktató, hogy tartsa meg az előadását. Mit mond?