

# TÁRSAS TÁVOLSÁGTARTÁS ÉS NYELVI KÖZELEDÉS E-MAILEZÉSI GYAKORLATOK A KORONAVÍRUS IDEJÉN

*DOMONKOSI ÁGNES – LUDÁNYI ZSÓFIA*

## SOCIAL DISTANCING AND LINGUISTIC SOLIDARITY: EMAILING PRACTICES DURING THE CORONAVIRUS EPIDEMIC

With its outbreak and quick spread in early 2020, the COVID-19 epidemic brought rapid and sweeping changes in its wake in all walks of life. As measures were being imposed to contain the spread of the virus, emailing practices, including patterns of polite behaviour, were re-evaluated. Based on a corpus of emails comprising more than 250 texts, collected by various methods and showcasing personal, official and business correspondence alike, our paper presents linguistic features of emailing practices characterizing the first two and a half months of the global epidemic. Our pragmatic analysis uses the criteria of politeness theories to explore and classify novel emailing formulas indexically referring to the speech situation, and to interpret the functions of particular linguistic devices. The results point to the existence of a social distance-reducing strategy underlying varied patterns of construal. Social distance is offset, as it were, by linguistic means, distance being restricted to the spatial domain and solidarity taking centre stage in language activity.

### 1. BEVEZETÉS

A 2020 elején kirobbanó koronavírus-világjárvány az élet minden területén gyors és látványos változásokat hozott. A járványügyi intézkedések bevezetésével egyidejűleg az e-mailezés gyakorlatai, udvariassági műveletei is átértékelődtek. Tanulmányunk célja, hogy az e-mailezés gyakorlatában a járvány első szakaszában meg tapasztalható változásokat, az üzenetek szövegének a helyzetre utaló tipikus stratégiáit és nyelvi elemeit egy e-mail-gyűjtemény alapján bemutassa, különös tekintettel az elsősorban az üzenetek záróformáiban szereplő jókívánságok alakulására. Az elemzésben a funkcionális, kognitív pragmatika szemléletmódjára építve felhasználjuk a számítógép közvetítette kommunikáció kutatásának eredményeit (Herring – Stein – Virtanen 2013, Veszelszki 2017, Szűts 2018), az udvariasság vizsgálatának különböző lehetőségeit is (Brown – Levinson 1987, Culpeper 2011, Kádár – Haugh 2013), előtérbe helyezve a társas távolság (Svennevig 1999) koncepciójának, illetve a pragmatika közelségfogalmának (Wierzbicka 1991) alkalmazását.

A tanulmányban először bemutatjuk az elektronikus levelezés különböző változatait (2.), majd ezen belül mérlegeljük a járványhelyzetnek az írásbeli kapcsolattartásra gyakorolt legfontosabb hatásait (2.1.), ezt követően röviden tárgyaljuk az adatgyűjtés és feldolgozás módszereit (3). Az adatbázis leveleinek sajátosságait bemutatva kitérünk a járvány megjelenítésének helyére az e-mailek struktúrájában (4.1.), a minden viszonylattípusban és szituációban érvényesülő hatására (4.2.), a formulaszerűség és az egyedi megoldások ellentmondására és szerepére (4.3.), illetve kifejtjük, hogy az e-mailezésben megmutatkozó változások hogyan értelmezhetők nyelvi közeledésként (4.4.). A tanulmány végén az eredmények összegzése révén rámutatunk a járványhelyzetnek a levelezési gyakorlatokat átfogóan érintő hatására (5.).

## 2. AZ ELEKTRONIKUS LEVELEZÉS VÁLTOZATAI ÉS AZ UDVARIASSÁG

A számítógép közvetítette kommunikációs lehetőségek között az e-mail a legrégebbi, de felhasználói körét és felhasználási módjait tekintve a legrégeztettebb is egyben (Dürscheid – Frehner 2013). A helyzetek és a kommunikációs célok sokfélesége miatt a nyelvi jellegzetességeket, megformáltságot tekintve szinte lehetetlen az e-mailezés különböző gyakorlatait egészében jellemző, egységes nyelvi sajátosságokat találni (vö. Androutsopoulos 2006: 420). Az internethasználat generális, az élet minden területét átható jellegéből következően a legszemélyesebb közléseink és a hivatalos, nyilvánosnak szánt kommunikáció egyaránt megvalósulhat e-mailek közvetítése révén (vö. Koltay 1997). A nyelvi megformáltságot és stilisztikai kidolgozottságot tekintve az e-mailezés nyelvi jellemzői nem egységesek tehát, nem sorolhatók be egy regiszterbe.

Az elektronikus levél a nyilvánosság mértéke szerint hagyományosan megkülönböztetett nyelvhasználati szinterek mindegyikének, azaz: az intim, a személyes, a társadalmi és a közéleti közléseknek a megvalósulásához egyaránt képes teret, kommunikációs lehetőséget biztosítani. Az e-mailek nyelvi sajátosságait tekintve olyan összefüggés figyelhető meg, hogy a skála intim-személyes pólusához közelítő közlésekre inkább jellemzők a beszélt nyelvi, kidolgozatlan, laza sajátosságok, míg a skálán a nyilvános, hivatalos jellegű közlések felé mozdulva inkább a hivatalos írásbeliség kidolgozottsága érvényesül, az e-mail továbbörökíti a hivatalos levelezés formai sajátosságait.

Az e-mail emiatt a változatos szerepkör miatt nem tekinthető tehát egységes műfajnak, nincs ugyanis olyan egy olyan körülhatárolható célú kommunikációs szituáció, amelyhez kötődne (Swales 1990: 58, Kuna – Simon 2017), számos különböző változatát csak a közvetettség, illetve a közvetítő közeg technikai lehetősége kapcsolja össze.

A levelezés hagyományában – az írásbeli közvetítettség hasonlóságokat teremtő szerepén túl – a kezdetektől elkülönült egyrészt a magánérdekű, másrészt

pedig a közjogi, inkább hivatalos, okiratszerű levelezés (vö. Hopp 1974). A közvetítő közeg tárgyiasultsága miatt mindkét típusban lényeges azonban a közlő és a befogadó szerepének, illetve a közlés körülményeinek a megjelenítése (Domonkosi et al. 2020).

A megnyilatkozó és a címzett közötti társadalmi távolság, illetve kapcsolattípus tekintetében igen változatos elektronikus levelekben az udvariasság megvalósulása, a kapcsolatteremtés műveletei, illetve az alkalmazott levelezési panelek, rutinizált nyitó- és záróformulák is eltérnek az adott viszonyok függvényében. Még a leginkább személyes közlések esetében is érvényesül azonban az a sajátosság, hogy legalább az egy-egy levélfolyamatot megnyitó üzenetekben nyitó- és záróformulák szerepelnek, amelyek a közlés interperszonális jellegét teszik explicitté (Csontos 2012). A kommunikáció közvetettsége miatt ezek a tényezők még a leginformálisabb, leginkább laza stílusminőséget megvalósító üzenetekben is kidolgozottabbak, mint a közvetlen kommunikáció prototipikus megnyilvánulásai. Azaz a helyénvaló viselkedés a tiszteletadás eszközeinek erőteljesebb jelenlétét követeli meg, mint a szóbeliségben.

Az írásbeli üzenetváltásban a személyközi viszonyok alakítása hangsúlyos tehát, az udvariasság mint a kommunikáló felek közötti attitűd (vö. Culpeper 2011) nyelvi kidolgozásában számos nyelvi eszköz vesz részt, az udvarias levelezés történelmileg és társadalmilag kialakult elvárásait tekintve pedig ezek között kiemelt szerepük van a nyitó- és záróformuláknak (Waldvogel 2007, Spilioti 2011, McKeown – Zhang 2015).

Az e-mailezés gyakorlatában a nyelvhasználatnak, a stílusnak lényegi szerepe van, ugyanis a kommunikációs partnerek közvetlen érintkezésének a hiánya miatt a viszonyok és identitások megalkotásának és fenntartásának elsődleges forrása a nyelv. Az e-mail-váltások során így a társas távolság alakításában, a közelítésben és távolításban is dinamikusan vesznek részt a nyelvi műveletek. A társadalmi távolság többdimenziós jelenségként értelmezhető, amelyben a szolidaritás (szolidaritás-hatalom), a familiaritás (intimitás-ismeretlenség) és az érzelem (vonzóság-közömbösség-elutasítás) dimenziói együttesen érvényesülnek (Svennevig 1999: 33–35), és amelyek mindegyikének alakításához hozzájárul nyelvi viselkedés is.

## 2.1 A KARANTÉNHELYZET ÉS A NYELVI KAPCSOLATTARTÁSI SZOKÁSOK ÁTÉRTÉKELŐDÉSE

A járványhelyzetre reagáló társadalmi-politikai intézkedések hatására a mindennapi kommunikációs színterek is megváltoztak; számos, általában közvetlen, személyes érintkezésre épülő viszony és tevékenység a digitális térbe tevődött át, szükségszerű térbeli távolodást, közvetett kommunikációs helyzeteket eredményezve. A térbeli távolság kényszere felértékelte a közvetett kapcsolattartási lehetőségek szerepét. Ezzel együtt az udvariasság szükséges mértékéhez és megoldási lehetőségeihez kapcsolódó kulturális szokások és normák is (vö. Kádár – Haugh

2013: 57–80) hirtelen változásokat mutattak. Kutatásunk elsődleges inspirációja az volt, hogy szinte egyik napról a másikra érzékeltük a gyakorlatok módosulását, a jókívánságok szerepének megnövekedését, új e-mailezési formulák megjelenését (Domonkosi – Ludányi 2020).

A köszönések, üdvözlések, udvariassági formák használata általában érzékenyen reagál a társadalmi változásokra; a Magyarországon 2020. március közepén előállt válsághelyzet, rendkívüli állapot a veszélyhelyzetre figyelmeztető szlogenekben azonnal megmutatkozott. Ezek a társadalmi célú jelmondatok (*Maradj otthon! Vigyázzunk egymásra!*) a használatba kerülésük és gyakoriságuk megnövekedésének hirtelen volta ellenére az állandósult szókapcsolatok jellegzetességeit mutatják (vö. Bárdosi 2003, Granger–Paquot 2008). A figyelmeztetést hordozó szlogenek a diskurzus- és szituációtípusokon átívelve ismétlődnek a rádióreklámtól kezdve a közösségi oldalak profilképein át a magánbeszélgetésekig; rövidségükkel, könnyen felidézhető jellegükkel járulva hozzá az új viselkedési és közösségi normák elmélyítéséhez (vö. Aronson – Pratkanis 2012: 188).

A megváltozott társadalmi helyzet olyan globális közös élményt teremtett, amely az e-mailezési gyakorlatokat tekintve is szinte lehetetlenné tette a korábban alkalmazott, rutinizált, a jólétre vonatkozó jókívánságok alkalmazását. Bár ezek a kívánságok részben kiüresedett frazeológiai egységek, mivel egy-egy helyzet pozitív oldalait jelenítik meg (pl. *További szép napot! Kellemes időtöltést!*), használatuk az adott társas helyzetben, az aktuális válságszituációban nem tűnik kielégítőnek. A levélváltás helyzetébe beleszól a közös, mindenkit érintő társadalmi tapasztalat, és az e-mailek interperszonális szerepű részeiben nyelvileg is megmutatkozik.

Az e-mailezés szokásainak gyors átalakulása mindannyiunk által meg tapasztalt jelenség, így az udvariassági normák átértékelődésével kapcsolatosan számos reflexió is jelzi azt a folyamatot, ahogyan az udvariasságértelmezések rugalmasan a megváltozott helyzethez igazodnak (vö. Kádár – Haugh 2013: 81–105).

Az angol nyelvű e-mailezési gyakorlatok átalakulásáról, annak szociálpszichológiai háttéréről, illetve nyelvi vonatkozásairól is számos ismeretterjesztő publicisztika született a járvány kitörése utáni hónapokban (Dizir 2020, Hartlaub 2020, Malone Kircher 2020, Steinmetz 2020); hasonlóképpen a német és francia nyelvű levelezési formulák változásairól is (Blödorn 2020, Lamblaut 2020, Thies 2020, Wulf 2020). Ezek az írások az e-mailek személyesebbé válásáról, kimunkált üdvözlési formákról és kedveskedő záróformulákról tudósítanak, az érzelmek kifejezésének megjelenéséről, a gondoskodás és az aggodalom kifejezésének új általános szokásáról számolnak be a hivatalos, munkakapcsolatokban is.

A nyelvi stratégiák, a hatékony közlésformák átalakulására már a járványhelyzet kezdetén felhívták a figyelmet az üzleti kommunikáció és a marketing szakemberei is, külön kiemelve az empatikus nyelvhasználat, a bizalomra és az intimitásra összpontosító kifejezések szükségességét (Talbot 2020), valamint a helyzetre utaló elemek és hashtagek alkalmazásának fontosságát (Penumarthy 2020).

A mindennapi személyes kommunikáció hiánya kiegészülve a bizonytalan állapotokkal, a veszélyeztetettség érzésével olyan közléshelyzetet teremt, amelyben a nyelv interperszonális funkciója felértékelődik. A közvetett érintkezési módok használata során a beszélők nyelvi eszközök révén törekednek a személyes viszonyok erősítésére, az érzelmek kifejezésére, a kapcsolatok hangsúlyozására.

A járványhelyzet társadalmi-politikai intézkedései között az egyik első volt az emberek közötti megfelelő távolság megtartására való figyelmeztetés, amely a *társadalmi/társas távolságtartás (social distancing)* megnevezéssel került használatba. A kialakult helyzethez kapcsolódó aggodalmak, szorongás feloldásában azonban éppen a személyesség, a társas támogatás nyújthat segítséget. A pszichológusok és közegészségügyi szakemberek így igen hamar felhívták a figyelmet arra, hogy a *társas, szociális* jelzők használata félrevezető lehet, hiszen a térbeli távolság tartása mellett éppen az emberek közötti közelség válik fontossá, a személyes kapcsolatok, az empátia, a közös felelősségvállalás tudata és a kollektív megértés, a szolidaritás jelenthet támogatást a pandémia helyzetének megélésében, azaz a térbeli távolság ellenére éppen a társas közelség fenntartására van szükség (Abel – McQueen 2020: 65). A nyelvi viselkedés, a levelezés jellemzői ezzel összhangban a közelség érzetének megteremtésére való törekvést mutatják.

### 3. AZ ADATGYŰJTÉS MÓDSZERE

A kutatás anyagát egy olyan, 250 e-mailt tartalmazó levélgyűjtemény képezi, amelyet több forrásból, különböző módszerekkel gyűjtöttünk. Feldolgoztuk egyrészt az általunk kapott üzeneteket, másrészt hólabdamódszerrel (Babbie 2008: 205), illetve nyilvános felhívással is értünk el adatközlőket, akik rendelkezésünkre bocsátottak e-maileket. Emellett internetes keresők segítségével is gyűjtöttünk hivatalos, nyilvános üzeneteket. A nyilvánosan nem elérhető, illetve nem széles körben terjesztett leveleket anonimizáltuk, de ezek esetében is kértük adatközlőinket, hogy tüntessék fel azokat az adatokat, amelyek a kommunikációs partnerekről, illetve a közlési szituációról tudható. A nyilvánosan elérhető üzenetek, levelezőlistákon terjesztett üzleti célú e-mailek esetében a nagyobb informatívitás érdekében meghagytuk az eredeti adatokat a szövegek közlése során is.

A gyűjtés folyamán arra törekedtünk, hogy változatos közléshelyzetekből származó, informális és formális stílusú levelek egyaránt kerüljenek az anyagba, így a személyes (családi, baráti) levelek mellett munkahelyi, a munka szervezésére vonatkozó, oktatási, illetve kifejezetten hivatalos, sőt üzleti célú reklámlevelek egyaránt találhatóak az adatbázisunkban (vö. Varga 2019). A levelek gyűjtését 2020. március 17-én kezdtük meg, és a kézirat lezárásáig, június 14-ig folyamatosan bővítettük, ügyelve az egyes változatok arányainak megtartására. A különféle típusú levelek arányát az 1. táblázat mutatja.

	Személyes	Munkahelyi, munkaszervezési	Oktatási	Üzleti/reklám
<b>Darabszám</b>	65	55	58	72

1. táblázat. A közléshelyzetek aránya a gyűjtött levélananyagban.

Az összegyűlt levélananyagban jelöltük a járványhelyzetre reflektáló részeket. A kódolás során külön egységnek tekintettük a levelek bevezető részét, a levéltörzset, illetve a leveleket lezáró egységet.

A változatos adatbázis ellenére arról sajnos nem rendelkezünk információval, hogy az írásos kapcsolattartás egyes típusaiban milyen arányban jelennek meg a helyzetre utaló megoldások, ugyanis kifejezetten azokat a levélváltásokat, üzeneteket gyűjtöttük, amelyekben szerepeltek ilyen jellegű nyelvi elemek. A gyűjtés során az adatközlőink is azt az instrukciót kapták, hogy olyan e-maileket juttassanak el hozzánk, amelyekben a küldő reflektál a járványhelyzetre, akár az üzenet témáját tekintve, akár utalásszerűen a levélkezdetben vagy a -zárlatban.

## 4. EREDMÉNYEK

A járványhelyzet e-mailjeiből összegyűjtött adatbázis nagyon gazdag és változatos nyelvi jellemzőket mutat a helyzetre való utalás lehetőségeit tekintve is. Az eredmények ismertetése során bemutatjuk, hogy a járványra utaló elemek hogyan vesznek részt az e-mailek struktúrájában (4.1.); hogyan valósulnak meg az e-mail különböző társas helyzetekhez kapcsolódó változataiban (4.2.); milyen állandósult formulák és egyéni változatok figyelhetők meg (4.3.); mennyiben értelmezhetők a nyelvi közelítés eszközeiként (4.4.).

### 4.1 A JÁRVÁNYHELYZET MEGJELENÍTÉSÉNEK HELYE AZ E-MAILEK STRUKTÚRÁJÁBAN

Az igen változatos célú és stílusú e-mailek szerkezetére egyaránt jellemző, hogy az üzenet gyakorlati funkcióját megvalósító szövegtörzset az interperszonális funkciójú üdvözlő részek, nyitó- és záróformulák keretezik (Zsubrinszky 2007), illetve a személyes viszonyok jelölése mellett a szituáció, a közlés körülményeinek megjelenítése is szerepet kap.

A járványügyi helyzet közös tapasztalatai, az átértékelődött kommunikációs lehetőségek alapvetően megváltoztatták az e-mail-küldés szituációját, ezért abból a hipotézisből indultunk ki, hogy az e-mailek szituatív egységeiben, a nyitásban és a zárársban meghatározó lesz a helyzetre való utalás. Kutatásunkkal párhuzamosan az angol és német nyelvű e-mailezésben is hasonló jellegzetességeket figyeltek meg. Az angol nyelvű e-mailezési gyakorlatot tekintve azt állapították meg, hogy a helyzetre való utalások a levélkezdetben, a közlések megnyitásában és lezárásában is hangsúlyos szerepet kapnak (vö. Malone Kircher 2020), míg a

német nyelvű cikkek inkább csak a búcsúformulák változásával foglalkoznak (vö. Wulf 2020).

A magyar nyelvű e-mailek feldolgozása során meghatározó szempont volt ezért a járványra utaló elemek szerkezetbeli helyének feltárása. Az adatbázisba kizárólag olyan levelek kerültek, amelyekben valamilyen, akár áttételes módon szerepelt utalás a helyzetre.

Az adatbázis elemzése azt mutatja, hogy a magyar nyelvű e-mailezési szórendszerben a levelek zárórészében, az elköszönés előtti jókívánságban vagy magában a búcsúformulában jelenik meg a helyzetre való utalás. Összesen 8 olyan levelet találtunk, amelynek a zárásában nem szerepelt ilyen elem, ezért a záróformulák sajátosságaival, a különböző diskurzustartományokban megjelenő szerepekkel (4.2.), illetve a jókívánságokra jellemző állandó összetevők melletti nagy fokú formai változatosságukkal (4.3.) külön alfejezetekben foglalkozunk.

Az adatbázis leveleire az jellemző, hogy a nyitó részben, illetve a levél-törzsben is tipikusan csak akkor van utalás a helyzetre, ha maga az üzenet által elvégzett cselekvés, az e-mail révén végrehajtott művelet funkciójában maga is kapcsolódik a koronavírushoz (pl. konferencialemondás, segítségnyújtó akciók szervezése, tájékoztatás nyújtása, digitális oktatás megszervezése stb.). A járványügyi veszélyhelyzet kihirdetésekor párhuzamosan egy olyan, többnyelvű adatbázis építésébe is belekezdünk, amely konferencialemondó leveleket tartalmaz, ezek a levelek tipikusan a szituáció körülírásával, a helyzetre való, különböző mértékben kifejtett hivatkozással indulnak (1).

(1)

Tisztelt Érdeklődők!

A közismert járványügyi helyzet miatt a márc. 26-ra Szekszárdra tervezett „*A rác/balkáni népesség településtörténete és anyagi kultúrája a hódoltsági kori Dél-Dunántúlon*” c. konferenciát sajnálatos módon el kell halasztanunk. Reményeink szerint mihamarabb (legkésőbb remélhetőleg ősszel) bepótolhatjuk.

Megértésüket köszönjük. Mindenkinek jó egészséget kívánunk!

A szervezők

A feldolgozott 250 levél közül 73 olyan volt, amely kifejezetten a járványhelyzethez kapcsolódó ügyekről, az élet átszervezésének különböző mozzanatairól esett szó. Ezekben a levelekben jellemzően (5 üzenet kivételével) szerepelt a levél zárlatában a helyzetre utaló jókívánság is (2).

(2)

Tisztelt Hallgatóink!

A kormány által kihirdetett veszélyhelyzet fennállása miatt különleges eljárásban bonyolítjuk le a már meghirdetett doktori védéseinket.

[...]

További részleteket a [doktori iskola neve] honlapján olvashatnak. [...]

Mindannyiuknak jó egészséget kívánunk, vigyázzanak magukra!

Üdvözlettel:

Prof. Dr. [Vezetéknév] [Keresztnév], s. k., a [doktori iskola neve] vezetője

Prof. Dr. [Vezetéknév] [Keresztnév], s. k., a [doktori iskola neve]

programigazgatója

A járványügyhöz kapcsolódó e-mailekben a bevezető egységben tipikusan leíró kijelentések szerepelnek, a járvány pedig általában mint ok, magyarázat jelenik meg. A nyitó egységeknek egy részében (19 e-mail) a megnyilatkozó attitűdjét, negatív viszonyulását, sajnálkozását mutató *sajnos, sajnálatos módon* (1) modálisjelölő elemek szerepelnek. A helyzet ismertetése során az e-mailek általában hivatkoznak a kormányrendeletek tartalmára és az operatív törzs ajánlásaira (3).

(3)

Tisztelt Kolléga!

Ezúton szeretnénk tájékoztatni, hogy a tegnap megjelent Kormányrendelettel összhangban a jövő hét keddre meghirdetett szezonnyitó rendezvényünk a bevezetett korlátozás okán később kerül megrendezésre.

A rendezvény új időpontjáról azt követően fogjuk ismét tájékoztatni, amint a korlátozást feloldják.

Minden kollégának ezúton kívánunk jó egészséget!

Üdvözlettel:

az Alaprajz építészeti magazin kiadója,  
a Business Média Magyarország

A levélkezdetben és a levéltörzsben tehát tipikusan a helyzet leírása jellemző, a magyar nyelvű e-mailezésben ezekben a szerkezeti egységekben kevésbé jelenik meg az aggodalom, a beszédpartner egészségére való utalás. Az adatbázisban összesen 2 olyan levelet találtunk, amelyben az aggodás és törődés kifejezése az üzenet elején jelenik meg. Az egyik (4) azért sajátos, mert az angol nyelvű levelezés tanításának gyakorlatában, levélgyűjteményekben szereplő fordulatot egy angol szakot végzett doktorandusz írta a nyelvpedagógiával foglalkozó professzornak, tehát itt feltételezhető a tanult levelezési gyakorlatok hatása is:

(4)

Tisztelt Professzor Úr!

Bízom benne, hogy levelem jó egészségben találja! Nagyon szépen köszönjük a [kurzus neve] tantárgy hasznos tananyagait.



Az üzenet elején kifejezett aggodalom ezen kívül még az egri önkormányzat járványügyi intézkedéseiről tájékoztató levelében (5) jelent meg, amelyben hivatalos, címzettek sokaságához szóló közleményeket előz meg a személyes tördést kifejező közlés. Az üzenet végén a személyes, a családra is kiterjesztett oda-fordulás egy jókívánságban is ismétlődik:

(5)

Tisztelt Magánszemély, Egyéni vállalkozó, Vállalkozás!  
Tisztelt Ügyfelünk!

Bízunk benne, hogy következő intézkedésünk jó egészségben találja Önt és egész családját. A koronavírus-járvány most mindannyiunk számára nehézségeket jelent, így mi itt az önkormányzati adóhatóságnál is folyamatosan azon dolgozunk, hogy minden adózó megkapja a szükséges segítséget és kiszolgálást.

[...]

További jó egészséget kívánunk Önnek és családjának!

Az adatbázis e-mailjei között egy olyan is szerepelt, amelynek célja ugyan nem kapcsolódott közvetlenül a koronavírushoz, mégis a levéltörzsben történt utalás a helyzetre (6). Az egészségügyi intézménynek írt köszönőlevél meggyőzően szemlélteti azt, hogy a közösségi szolidaritás ereje, a társas közeledés hogyan válhat akár az e-mailezés motiváló tényezőjévé is:

(6)

Tisztelt Főigazgató Úr!

Mivel a 2014 áprilisában diagnosztizált nyílt zugú glaukómám kezelése okán [...] ezúton szeretném megköszönni azt a mindig körültekintő és alapos ellátást, amiben az elmúlt 6 esztendő során részesítettek.

Tudom, hogy az egészségügy kapcsán sokszor és sokan adnak inkább hangot a hiányérzetüknek, ezért most, amikor a koronavírus-járvány idején a rendszer terhelése különösen nagy, úgy érzem, muszáj ilyen visszajelzésekkel is élni.

[...]

Jó egészséget kívánva, köszönettel:

[Vezetéknév] [Keresztnév]

A járványhelyzet megjelenésének szövegbeli helyét tekintve az állapítható meg, hogy az üzenetet nyitó aktusként a magyar nyelvű e-mailekben az aggodalom és törődés kifejezése kevésbé jellemző. A vírushoz kapcsolódó témájú levelekben természetesen a bevezetésben és a szövegtörzsben is megjelenik a helyzetre való utalás, azonban a legjellemzőbb és minden e-mail-típusra a tematikától függetlenül jellemző sajátosságot a levélzáratok jókívánságot és aggodalmat kifejező elemei jelentik. A következő fejezetekben ezért elsősorban a záróformulák jellemzőire koncentrálunk.

## 4.2 A JÁRVÁNYHELYZET AZ E-MAILEZÉS KÜLÖNBÖZŐ TARTOMÁNYAIBAN

Az összegyűlt levélanyag azt mutatja, hogy a címzett egészségre utaló levélzáratok a kapcsolattípusok sokféleségétől függetlenül érvényesülnek: a személyes, baráti, bizalmas viszonyoktól kezdve a munkakapcsolatokon át a hivatalos levelezésig, sőt az üzleti célú, reklámszerepű küldeményekig jelen vannak a levelezés gyakorlatában. A különböző viszonytípusokhoz kötődő e-mailek a kívánságok tipikus, ismétlődő mozzanatai mellett nagy változatosságot, egyéni megvalósulások sokaságát mutatják. Az alapsémák, a tipikus változatok létezése ellenére a nagy fokú variabilitás a levelek személyes hangvételt erősíti.

Az informális jellegű, baráti levelezésekben hangsúlyossá válik az egészségre való utalás, ahogy a (7) példáiban láthatjuk.

(7)

- a. Remélem, jól vagytok! A legjobbakat kívánva, [Keresztnév]
- b. Nagyon vigyázz magadra és a családodra! [Keresztnév]
- c. Remélem, Ti jól vagytok, vigyázzatok magatokra!

A kevésbé szoros, személyes ismeretséget nélkülöző, munkakapcsolatra korlátozódó viszonyokban is érzékelhetővé válnak a nyelvi odafordulás, közelítés stratégiái, ahogy a (8)-ban olvasható.

(8) Remélem, hogy jól vagy és biztonságban. Vigyázz nagyon Magadra! Köszönettel és üdvözlettel, [Keresztnév]

Nem személyes kapcsolatra épülő, ügyfél-tájékoztatást megköszönő, csupán néhány sorból álló munkahelyi e-mail végén is előfordul egészséggel kapcsolatos jókívánságot tartalmazó záróformula (9):

(9)

Kedves [Keresztnév],  
nagyon szépen köszönöm a visszajelzést.  
Jó egészséget kívánok.  
Üdvözlettel: [Keresztnév]

A felsőoktatás diskurzustartományában, a hallgatók és az oktatók közti levélváltásban is megjelennek a járványhelyzetre, az egészségre utaló záróformulák mind a hallgatók (10), mind az oktatók (11) részéről.

(10)

- a. Előre is nagyon szépen köszönöm szépen a segítséget! Vigyázzon Magára! :)
- b. Minden jót kívánok és vigyázzon magára Tanárnő!
- c. Köszönöm Tanárnő kedves szavait is. Hasonlóan vigyázzon Tanárnő is magára, szeretteire, kitartást, sok erőt ezekre a nehezebb napokra.

(11)

- a. Jó munkát, de elsődlegesen jó egészséget kívánok Önöknek és a hozzátartozóiknak. Vigyázzanak magukra és egymásra!
- b. A félév hátralevő heteire sok erőt, türelmet és jó egészséget kívánok mindenkinek! Vigyázzanak magukra és szeretteikre.

Az oktatás szervezéséhez kapcsolódó levelek záróformulái, ahogy a példák mutatják, változatosak, kifejtettek és kifejezetten személyesek. Az elemzett levelek alapján a vizsgált időszakban – mintegy a személyes érintkezés pótlásaként – az érzelmek kifejezése sokkal erőteljesebbé válik, mint hallgatók és oktatók közötti levelezés általános gyakorlatában. Emellett az oktatói levelekben is erőteljesebb szerepet kapnak a levelet záró jókívánságok. A felsőoktatásbeli levelezés gyakorlatait vizsgáló kutatásaink alapján ez általában csak a diákok nyelvi tevékenységére jellemző, a tanárok jókívánságai pedig inkább az elvégzendő munka sikerére irányulnak (Ludányi–Domonkosi 2020), a járványhelyzet időszakában azonban közelítést jelezve az egészségi állapotra is vonatkoznak.

Formális, vezetői pozícióra utaló megszólításokkal kezdődő, hivatalos információkat tartalmazó munkahelyi körlevélben is szerepet kapnak hasonló, közéleti jellegű jókívánságok:

(12)

Tisztelt Intézetigazgató Asszony/Úr!  
Tisztelt Tanszékvezető Asszony/Úr!  
Tisztelt Kolléganők!

Az elmúlt időszakban több kérdés merült fel a külső óraadók teljesítésigazolásainak elszámolása kapcsán.

[...]

További jó egészséget kívánok!

Üdvözlettel és köszönettel:

[Vezetéknév] [Keresznév]

Az üzleti jellegű, reklámcélú levelek végéről sem maradnak el, a személyesebbé tevő, aggodalmat kifejező elemek, jókívánságok, az egészségre utaló nyelvi elemek (13).

(13)

a. Mindenki vigyázzon magára, és jó egészséget kívánunk:

A MyHeritage csapat

b. Előre is köszönöm válaszukat. Jó egészséget és sok sikert kívánok. Tisztelettel: [Vezetéknév] [Keresztnév]

c. Mindenkinek kitartást és a legjobb egészséget kívánjuk! Csete Mónika és az Emilla Csapata

Az adatbázis tanúsága alapján a személyességre, egyedítésre törekvő levelegység nem csupán a bizalmas, informális levelekben, hanem a hivatalos, üzleti jellegű levélváltásokban is jellemzővé vált a járványhelyzet időszakában.

### 4.3 A TIPIKUS FORMULÁKTÓL AZ EGYÉNI VARIÁCIÓKIG

Az összegyűjtött nyelvi anyag azt mutatja, hogy a világjárvány miatti aggodalmat, törődést, odafigyelést kifejező levélzáratok között vannak tipikusak, formulaszerűek, amelyek állandó mozzanatokot tartalmaznak, ugyanakkor számos egyéni, az érzelmi színezet fokozását, vagy – az üzleti, reklámcélú levelekben – a figyelemfelkeltést szolgáló speciális variáció is előfordul.

Az adatbázis elemzése alapján tipikus elemnek számítanak a *vigyáz vkire* igei szerkezet különböző, egyes vagy többes számú, első vagy második személyű felszólító módú alakjai (14).

(14)

a. Te is vigyázz magadra, magatokra!

b. Vigyázzanak magukra!

c. Jó egészséget és vigyázzon magára! :)

d. Vigyázzunk egymásra!

A jókívánság beszédaktusába ágyazva, jellemzően a kívánságot kifejező igék tárgyi vonzataként az *egészség*, illetve a *kitartás* főnevek előfordulása jellemző (15).

(15)

a. Mindenkinek jó egészséget és kitartást kívánunk!

b. További sikeres tanulmányokat és jó egészséget kívánva, üdvözlettel

c. Szép napot és jó egészséget kívánok!

d. Közbenjárásukat köszönve, további eredményes munkát és jó egészséget kívánva [...]

e. Hasonlóan vigyázzon Tanárnő is magára, szeretteire, kitartást, sok erőt ezekre a nehezebb napokra.

f. Köszönöm szépen, és kitartást kívánok erre a nehéz időszakra!

Az egyéni megoldások között olyan variációkkal is találkozunk, amelyekben a jelenlegi helyzet új jelentésekkel gazdagít korábbi formulákat. A tipikusan

az újrési üdvözlerekben megjelenő jókívánság értelmeződik újra a következő üzenetben:

(16) Egészségben gazdag, békés húsvétot kívánok!

A formulaszerű elemek mellett megjelenő változatosság, az elemek sokfélesége a rutinszerűség elkerülésének szándékával is magyarázható. Egy-egy kifejezés gyakorisága, rutinizálódása és a jelentéssége között ugyanis összefüggés van, minél gyakrabban használatos egy kifejezés, annál inkább elhalványul a referenciális jelentése (vö. Coulmas 1981, Dóla 2016). A begyakorlottság, rutinizáltság ezzel párhuzamosan az érzelmi töltetet, kifejező erőt is gyengíti, a megfigyelhető változatos megoldásokat az intenzív érzelmi helyzet is indokolja.

A változatos használat gyakorlatát mutatja az az ugyanazon megnyilatkozótól ugyanazon címzettnek szánt levelek egymásutánjából választott példasor, amelyben a jókívánságok minden esetben különböző módon variálódnak (17). A rutinszerű használat kerülése a kívánságok személyességét, érzelmi hitelességét erősíti.

(17)

- a. További szép napokat, jó egészséget kívánva [...]
- b. Tanárnőnek is sok erőt és kitartást, jó egészséget kívánok ezekben a nehéz időkben is. Köszönettel [...]
- c. További sok erőt a mostani helyzethez, jó egészséget Tanárnőnek is. Köszönettel [...]
- d. További kitartást és szép napokat kívánva [...]

A jókívánságok sokféleségét, személyre és helyzetre szabottságát az is biztosítja, hogy az egyes formulák különböző módokon kapcsolódnak össze, általában több kívánság szerepel egymás mellett, és az egészségre utaló elemek beépülnek az egyébként is használt, hétköznapi jókívánságok (*szép napot, jó munkát*) közé (18), (19).

(18)

Segítségüket előre is köszönöm!  
Szép napot és jó egészséget kívánok!  
[Vezetéknév] [Keresztnév]

(19)

Kedves Tanárnő! Köszönöm szépen, természetesen megfelel, rendben van!  
További szép napokat, jó egészséget, jó munkát kívánok Önnek!

A példából látható, hogy a tipikus, állandó elemeknek a használata gyakran kiegészül valamilyen, általában a konkrét helyzetre, a viszony jellegére utaló résszel. Az egyes cégek, szolgáltatók az egyedítést a marketingstratégia eszközeként használva (vö. Veszelszki 2014, Török 2018) frappáns és találó módokon a

saját tevékenységük szemszögéből mutatják be az aggodalom, a gondoskodás mozzanatát.

Bizalmas stílusértékű, egyértelműen közelítő nyelvi eszköz az *Ölelések* formula az alábbi, a figyelmeztető formulát a levél tárgyát képező, bábozással és bábkészítéssel összekapcsoló hírlevél zárlatában (20):

(20) Vigyázz magatokra és jó bábozást és bábkészítést kívánok Neked! Ölelések és #maradjotthon!

Kreatív, egyéni megoldást alkalmaz egy távfelügyelettel foglalkozó cég hírlevele is, amely a tevékenységi köréhez, a vagyónvédelemhez kapcsolta a tipikus *vigyázzunk egymásra* szlogent (21).

(21) Tevékenységünkől adódóan mindig azt hangsúlyozzuk, hogy vigyázzunk értékeinkre, de ezt a levelet semmi mással nem szeretnénk zárni, mint azzal, hogy: Vigyázzunk egymásra!

Hasonlóan az üzleti cél érdekében állítódik, a marketingstratégia részeként érvényesül a következő levélzárlat, amelyben a járványhelyzetben elvárt viselkedésre való figyelmeztetés a szokásos felszólítás helyett a cég segítő szándékának megjelenítésébe épül be (22).

(22) Szeretnénk segíteni, hogy könnyebb legyen vigyázni szeretteidre és magadra is.

A járvány idején különös jelentőségre tettek szert az összegző célú, formulaszerű, könnyen megjegyezhető jelmondatok, szlogenek, amelyeket a beszélők változtatás nélkül vesznek át, használnak, terjesztenek. A televízióban, rádióban, interneten terjedő, a járványhelyzettel kapcsolatos szlogenek az e-mailek zárórészében is gyakran megjelennek: *Maradj otthon!*

Egy étel-házhozszállítással foglalkozó, az egészségügyi dolgozóknak térítésmentes menüt kiszállító cég hírlevelének (23) záróformulájában az alábbi szlogen olvasható:

(23) Segítsünk egymáson, mert a HŐSÖK köztünk élnek!

Ehhez hasonló funkcióban jelennek meg a levélzárlatokban a # jellel kezdődő, eredetileg a közösségi oldalakon használt címkék, az ún. hashtagek. A hashtagek viszonylagos állandóságuk és használatuk gyakorisága miatt az ún. állandósult szókapcsolatokhoz, frazeologizmusokhoz állnak közel (Veszelszki 2016), és a szlogenekhez hasonló szerepet töltenek be az üzleti célú e-mailek zárlatában is: *Ölelések és #maradjotthon!*, *#viseljmaszkot*.

#### 4.4 TÁRSAS TÁVOLSÁG: TÉRBELI TÁVOLODÁS – ÉRZELMI ÉS NYELVI KÖZELEDÉS

A járvány megjelenése és a hozzá kapcsolódó intézkedések bevezetése után a személyes találkozások megritkulásával, a társas távolságtartás követelményének érvényesülésével párhuzamosan a közvetett kapcsolattartásban, így az e-mailezésben is előtérbe került az érzelmek, a törődés, az aggodalom kifejezése. Megfigyeléseink szerint a személyesség szerepe az e-mailezés minden színterén és kapcsolattípusában megerősödött. Azaz sajátos paradoxonként a társas távolságtartás nyelvileg ellenpontozódott, a térbeli távolság mellett a nyelvi tevékenységben éppen a közelítés, a szolidaritás érvényesülése vált érzékelhetővé.

A társadalmi távolság fogalmát Svennevig (1999: 33–35) multidimenziós jelenségként értelmezi, amelyben a szolidaritás (szolidaritás-hatalom), a familiaritás (intimitás-ismeretlenség) és az érzelem (vonzóság-közömbösség-elutasítás) dimenziói együttesen érvényesülnek. Ezeket a tényezőket tekintve a járvány időszakáról azt mondható el, hogy a familiaritás és a vonzalom fokától függetlenül nő a szolidaritás kifejezése, ezáltal csökken a társadalmi távolság.

A távolság és közelség fogalma a személyközi viszonylatokat értelmező pragmatikai szakirodalomban, különösen pedig Brown és Levinson (1987) koncepciójában meghatározó szerepet kap, azonban sokszor olyan magától értetődő, kifejtetlen fogalomként használatosak, amelyek működését és értelmezését csak a bemutatott példák teszik világossá (Wierzbicka 1991: 108).

Az e-mailek anyagának feldolgozása során közelítésként értelmeztünk minden olyan nyelvi műveletet, amely (elősorban pozitív) érzelmeket fejez ki a partner irányába (i), és amely a vele való viszony közvetlenségét implikálja (ii), illetve amely – a közelítő udvariasság modelljével összhangban (Brown – Levinson 1987: 101–129) – a két fél egyetértését, azonosságát emeli ki (iii).

A közelítő udvariasság azoknak a nyelvi műveleteknek az előtérbe helyezése, amelyek a partnerek közötti közös, egyetértésre alkalmas jelenségeket hangsúlyozzák. Közelítő stratégiát valósít meg például a közösségvállalás kifejezése a többes szám első személyű, közös cselekvést kifejező konstrukciók használata révén. Az együttes tevékenység pozitív megjelenítése határozza meg egy általános iskola igazgatójának a digitális oktatásra való átállás kezdetén a szülőknek címzett levelét (24):

(24)

Hozzuk ki együtt a helyzetből a legjobbat, legtöbbet!

Mi nagy kíváncsisággal, izgalommal nézünk a további hetek elé.

Bízunk magunkban és az önök töretlen támogatásában!

Üdvözlettel: [Vezetéknév] [Keresztnév] intézményvezető a nevelőtestület nevében

Hasonló módon a záróformula előtt alkalmaz közösségképző többes szám első személyt egy biztosítótársaság körlevele. Míg a (25) első mondatában a befogadóhoz képest exkluzív *mi* szerepel, a második mondat már az ügyfelekkel való sorsközösséget mutatja fel.

(25)

Mi az Aegonnál hiszünk az összefogás, a közösség és a felelősség erejében. Biztos vagyok abban, hogy közösen túljutunk a mostani nehézségeken, és a veszély elmúltával egy biztonságos világ vár ránk.

Ezek a pozitív udvariasságot jelző műveletek az adatbázis azon leveleiben a legjellemzőbbek, amelyek a járványhelyzetre való reakciók formálásáról, ahhoz kapcsolódó tevékenységek megszervezéséről szólnak.

A járvány szlogenjének egyik változatában (*Vigyázzunk egymásra!*) a közösségalkotó többes szám is hozzájárul a felszólítás érvényesüléséhez. A direktívumot megvalósító jelmondatok és záróformulák (*Maradj otthon!, Vigyázz magadra!*) sajátos módon válnak a közelítés eszközzé. Alapvetően a távolító arcot fenyegető aktusnak tűnhetnek (Brown–Levinson 1987: 60), azonban a közösen megélt válsághelyzet miatt megváltoznak a tolokodásra érvényesnek érzett normák, a szolidaritás szerepének hatása miatt mégsem akként érvényesülnek. Az átalakult társadalmi kontextusban udvariasnak számító (vö. Kádár–Haugh 2013: 57–80) felszólítások az aggodalom közvetítése révén csökkentik a társadalmi távolságot.

A pozitív érzelmek kifejezése is a közelítést eszköze lehet. A hosszabb, több különböző jókívánságot összekapcsoló kifejtettebb levélzáratok a terjedelmük révén ikonikusan is nyomatékosabbá válnak. Az érzelmi töltet erősítését mutatja az is, hogy a pandémiára reflektáló, a helyzetet körülíró elemek sokszor halmozódnak, és akár a rövidebb, néhány soros levelekben is terjedelmes lezáró egységet alkotnak. A (26) példában egy fejlesztőpedagógusnak a szülőkhöz írott levélben az egyes kívánságok új sorba szedve, sorkihagyással szerepelnek, így maga a tipográfiai tagolás is hozzájárul a levél zárórészének hangsúlyosságához.

(26)

Mindenkinek jó egészséget kívánok!  
Vigyázzatok magatokra és egymásra!  
Remélem mihamarabb visszaáll a rend!  
Jó hétvégét kívánok Mindenkinek!

Mivel a gyűjteményben kizárólag olyan levelek szerepelnek, amelyek vagy explicit módon, vagy az egészség iránti aggodalom kifejezése révén utalnak a járványra, nem meglepő, hogy a vizsgált levelek mindegyikében azonosítottunk közelítő stratégiákat, a járványhelyzetre való utalás általában nem pusztán semleges tényközlésre korlátozódik.



## 5. ÖSSZEGRZÉS

Az írásbeli kapcsolattartási gyakorlatokat a járvány és annak társas következményei átalakították, minden nyelvhasználati szintéren a szolidaritás nyelvi kifejezésének, az aggodalom, a törődés beszédaktusainak szerepnyerése irányába mozdították el működésüket. A pandémia nyelvhasználatra gyakorolt hatásai (vö. Veszelszki 2020) között meghatározóak a társas közeledés kifejezésének eszközei, amelyek az írásbeli kapcsolattartásban fokozottan érvényesülnek. A magyar nyelvű e-mailezés empirikus kutatása azt mutatja, hogy elsődlegesen a záróformula használatában van szerepük. Az e-mail szövegtípusa nagyon sokféle társas viszonylat szervezésében, illetve számos különböző cél, tevékenység megvalósításában vesz részt, ezáltal különböző altípusai, változatai vannak, a baráti üdvözléstől, a hivatalos értesítésig, a járványhelyzet, a társas korlátozások hatása azonban átível ezeken a szituatív és funkcionális különbségeken. A helyzet kialakulása óta eltelt pár hónap írásbeli kapcsolattartási gyakorlatainak vizsgálata azt mutatja, hogy egységesen, minden kapcsolattípusban a nyelvi közelítés stratégiái, a közvetett kommunikációs helyzetek és a szükségszerű térbeli távolság ellensúlyozása a meghatározó.

A járványhelyzet további alakulása, illetve hosszú távú társadalmi, kommunikációs és nyelvi hatásai még kiszámíthatatlanok. Az e-mailezési, kapcsolattartási gyakorlatok változásai, későbbi alakulása is további kutatásokat igényel még, elemzésünk egy kisebb, de az egyidejűség, a változások gyorsasága ellenére is szisztematikusan gyűjtött minta alapján az első hónapok elektronikus levelezésében bekövetkezett, legjellemzőbbnek tűnő sajátosságokat mutatta be.

## KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

A kutatás a Bolyai János Kutatási Ösztöndíj és az NKFI 129040 számú pályázatának támogatásával készült (D. Á.)

2020. június 14.

## IRODALOM

Abel, T. – McQueen, D. 2020. The COVID-19 pandemic calls for spatial distancing and social closeness: not for social distancing! *International Journal of Public Health*. 65: 231. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7111296> [Letöltve: 2020. 06. 14.]

- Androutsopoulos, J. 2006. Introduction. Special issue on Sociolinguistics and computer-mediated communication. *Journal of Sociolinguistics*. 10(4): 419-438.
- Aronson, E. – Pratkanis, A. R. 2012. *A rábeszélőgépj. Élni és visszaélni a meggyőzés mindennapos mesterségével*. Budapest: AB OVO.
- Babbie, E. 2008. *The Basics of Social Research*. Fourth Edition. Belmont: Thomson–Wadsworth.
- Bárdosi Vilmos (főszerk.) 2003. *Magyar szólástár*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- Blödorn, J. 2020. „Bleib gesund!“ – neue Grußformel in der Krise. [https://www.morgenweb.de/mannheimer-morgen/artikel,-vermischtes-bleib-gesund-neue-grussformel-in-der-krise-\\_arid,1624427.html](https://www.morgenweb.de/mannheimer-morgen/artikel,-vermischtes-bleib-gesund-neue-grussformel-in-der-krise-_arid,1624427.html) [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Brown, P. – Levinson, S. C. 1987. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Coulmas, F. (eds.) 1981. *Conversational Routine*. The Hague: Mouton
- Culpeper, J. 2011. *Impoliteness. Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Csontos N. 2012. Az interperszonalitás kérdése a 19. századi levelezőkönyvekben. In Horváthné Molnár K. – Sciacovelli, A. D. (szerk.) *Az alkalmazott nyelvészet regionális és globális szerepe*. MANYE 8. Budapest–Szombathely–Sopron: MANYE–NYME. 215-221.
- Dizik, A. 2020. *How Covid-19 Is Changing the Language in Emails*. <https://www.wsj.com/articles/how-covid-19-is-changing-the-language-in-emails-11589497847> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Dóla, M. 2016. *Tettek, szavak, szabályok: Formulaszerűség és interakciós rutinok küszöbszintű magyar mint idegen nyelvi tanulók beszélt nyelvi szövegeiben*. PhD-disszertáció. Pécs: Pécsi Tudományegyetem.
- Domonkosi Á. – Ludányi Zs. 2019. „További szép estét, Tanárnő!” A nyelvi kapcsolattartás változásai a hallgató-oktató levelezés tükrében. In H. Tomeszy T. (szerk.) *Generációs kérdések a kommunikációs készségfejlesztésben*. Budapest: Hungarovox Kiadó. 73–89.
- Domonkosi Á. – Ludányi Zs. 2020. „Vigyázzatok magatokra! Vigyázzunk egymásra!” E-mail-formulák járvány idején. *Amega*. 27(3): 34-37.
- Domonkosi Á. – Kuna Á. – Ludányi Zs. 2020. Domonkosi Ágnes – Kuna Ágnes – Ludányi Zsófia 2020. Az írásbeli üzenetváltás szövegtípusainak hálózati jellege. In: Balázs Géza – Imrényi András – Simon Gábor (szerk.): *Hálózat-kutatás. Hálózatok a nyelvben*. MSZT. Budapest. 141–159.
- Dürscheid, C. – Frehner, C. 2013. Email communication. In Herring, S. C. – Stein, D. – Virtanen, T. (Hrsg.) *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. (Handbook of Pragmatics 9.) Berlin: Mouton de Gruyter. 35-54.
- Granger, S. – Paquot, M. 2008. Disentangling the phraseological web. In Granger, Sylviane – Meunier, Fanny (eds.). *Phraseology. An interdisciplinary perspective*. (A frazeológia interdiszciplináris nézetben). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 27-50.

- Hartlaub, P. 2020. 'Take care and be safe': Rewriting email etiquette in our new coronavirus reality. <https://www.sfchronicle.com/bayarea/article/Take-care-and-be-safe-Rewriting-email-15157611.php> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Herring, S. – Stein, D. – Virtanen, T. (eds.) 2013. *Pragmatics of computer-mediated communication*. Berlin: Walter de Gruyter.
- Hopp L. 1974. A magyar levélműfaj történetéből. In Szauder J. – Tarnai A. (szerk.) *Irodalom és felvilágosodás. Tanulmányok*. Budapest: Akadémiai Könyvkiadó. 501-566.
- Kádár, Z. D. – Haugh, M. 2013. *Understanding Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Koltay T. 1997. Az e-mail üzenetek pragmatikai jellemzőiről. In Petőfi S. J. – Békés I. – Vass L. (szerk.) *Szemiotikai szövegtan* 10. Szeged: JGYTF. 91–97.
- Kuna Á. – Simon G. 2017. Műfaj, szövegtípus, szövegfajta. Nézőpontok, kategóriák, modellek a szövegnyelvészeti kutatásban. *Magyar Nyelv*. 113: 257-275.
- Lamlaut, C. 2020. *Pourquoi il faut éviter de commencer un e-mail par "j'espère que vous allez bien"*. <https://madame.lefigaro.fr/business/pourquoi-faut-il-arreter-de-commencer-ses-mails-par-jespere-que-vous-allez-bien-deconfi-nement-050520-180929> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Ludányi Zs. – Domonkosi Á. 2020. A tanár- és a diákszerep megalkotása a pedagógusképzés e-mailezési gyakorlatában. In Ludányi Zs. – Jánk I. – Domonkosi Á. (szerk.) *A nyelv perspektívája az oktatásban*. Eger: Líceum Kiadó. Megjelenés alatt.
- Malone Kircher, M. 2020. *Email Coroniquette: What 'I Hope You're Doing Well' Really Means*. <https://www.vulture.com/2020/04/why-were-all-emailing-be-well-and-stay-safe.html> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- McKeown, J. – Zhang, Q. 2015. Socio-pragmatic influence on opening salutation and closing valediction of British workplace email. *Journal of Pragmatics* 85: 92-107.
- Penumathy, S. 2020. The New Marketing Communications Playbook During COVID-19. <https://hospitalitytech.com/new-marketing-communications-playbook-during-covid-19> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Spilioti, T. 2011. Beyond Genre: Closings and relational work in text messaging. In Thurlow, C. – Mroczek, K. (eds.) *Digital Discourse: Language in the New Media*. Oxford: Oxford University Press. 67-128.
- Steinmetz, K. 2020. 'Stay Safe!' *The Art of Emailing During the Coronavirus Pandemic*. <https://time.com/5827280/stay-safe-emailing-during-coronavirus-pandemic> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Svennevig, J. 1999. *Getting Acquainted in Conversation. A study of initial interactions*. Amsterdam–Philadelphia: John Benjamins.
- Szűts Z. 2018. *Online. Az internetes kommunikáció és média története, elmélete és jelenségei*. Budapest: Wolters Kluwer.

- Talbot, P. 2020. *How COVID-19 Is Changing The Language Of Marketing*. <https://www.forbes.com/sites/paultalbot/2020/05/21/how-covid-19-is-changing-the-language-of-marketing/#716dfb3a386c> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Thiess, V. 2020. *Schlussformel “Bleiben Sie gesund!” anbringen? Ja!* <https://www.augsburger-allgemeine.de/kultur/Journal/Schlussformel-Bleiben-Sie-gesund-anbringen-Ja-id57100806.html> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Török J. 2018. A reklám szemiotikája. *Nyelvvilág*. 21: 36-47.
- Varga A. 2019. Hivatalos és félhivatalos e-mailek stilisztikai és szövegtipológiai szempontú vizsgálata. In Varga A. – Virág N. (szerk.) *VIII. Eötvözet Konferencia. A szegedi Eötvös Loránd Kollégium és a budapesti Eötvös József Collegium közös konferenciáján elhangzott előadások*. Szeged: SZTE Eötvös Loránd Kollégium. 153-168.
- Veszelszki Á. 2014. Marketolingvisztika és a marketing szaknyelve. In Veszelszki Á. – Lengyel K. (szerk.) *Tudomány, technolektus, terminológia. A tudományok, szakmák nyelve*. Budapest: Éghajlat Könyvkiadó. 321-328.
- Veszelszki Á. 2016. A hashtag mint új frazeologizmus. In Bárdosi V. (szerk.): *A nyelvi pragmatika kérdései szinkrón és diakrón megközelítésben*. Budapest: Modern Filológiai Társaság – Tinta Könyvkiadó. 147-158.
- Veszelszki Á. 2017. *Netnyelvészet*. Budapest: L’Harmattan Kiadó.
- Veszelszki Á. 2020. *Korlenyomat és korlenyomat – új szavakkal kifejezve. E-nyelvmagazin.hu*. <http://e-nyelvmagazin.hu/2020/04/16/korlenyomat-es-korlenyomat-uj-szavakkal-kifejezve> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Waldvogel, J. 2007. Greetings and Closings in Workplace Email. *Journal of Computer-Mediated Communication*. 12: 456–477.
- Wierzbicka, A. 1991. *Cross-cultural pragmatics: the semantics of human interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wulf, V. 2020. *Abschiedsformeln in viralen Zeiten*. <https://www.sueddeutsche.de/panorama/coronavirus-alltag-gruss-1.4850458> [Letöltve: 2020. 06. 14.]
- Zsubrinszky Zs. Az üzleti e-mail retorikai szerkezete. 2007. In Váradi T. (szerk.): *I. Alkalmazott Nyelvészeti Doktoranduszkonferencia*. Budapest: MTA Nyelvtudományi Intézet. 233–247.