

KUNA ÁGNES<sup>1</sup> – CSONTOS NÓRA<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ELTE BTK Alkalmazott Nyelvészeti és Fonetikai Tanszék

<sup>2</sup> KRE BTK Magyar Nyelvtudományi Tanszék

<sup>1</sup> kuna.agnes@btk.elte.hu

<https://orcid.org/0000-0001-9447-6285>

<sup>2</sup> csontos.nora@kre.hu

<https://orcid.org/0000-0002-4067-331X>

Kuna Ágnes – Csontos Nóra: A konfliktus mint narratív újrakonstruálás.

A közlés hozzáférhetővé tétele az egészségügyi dolgozók konfliktushelyzeteinek elbeszéléseiben

Conflict as narrative reconstruction. Construal of communication in healthcare conflicts

Alkalmazott Nyelvtudomány, Különszám: Egészségügyi kommunikáció, 2023/1. szám, 35–51.

doi:<http://dx.doi.org/10.18460/ANY.K.2023.1.002>

## **A konfliktus mint narratív újrakonstruálás. A KÖZLÉS hozzáférhetővé tétele az egészségügyi dolgozók konfliktushelyzeteinek elbeszéléseiben**

Conflict as narrative reconstruction. Construal of communication in healthcare conflicts

Building on the results of cognitive semantics and adopting a pragmatic viewpoint, the paper interprets episodes of narrative exposure to conflicts as reconstruals. It highlights acts of communication in a study of metareflections that profile the speaker's or another participant's language activity, mental-emotional processes as well as sensory experiences in the recollection of events.

In the study, we analysed the construal of communication in semi-structured interviews conducted with 5 physicians and 5 nurses, using MAXQDA software to generate both qualitative and quantitative results. Key analytic criteria included construction types designating communication; varied construals of communicated content; and the semantics of verbs with which the speech act of communication was performed.

Through the analysis of conceptual and linguistic construals of communication, the research seeks to explore the role played by communication in conflict narratives and its contribution to the linguistic elaborations of conflict.

**Keywords:** conflict, narrative exposure, metareflections, reconstrual, construal of communication

### **1. Bevezetés**

A konfliktusok kutatásában több szempontból is központi jelentőséggel bír a nyelv, a kommunikáció vizsgálata. Ez egyrészt abból adódik, hogy sok esetben a kommunikáció egyben a konfliktus forrása is (Hocker & Wilmot, 2017: 4), például ha nem megfelelő az információ mennyisége, milyensége, vagy a partnerek közötti nyelvi tevékenység nem illeszkedik az adott társas viszonyban elvárthoz (udvariatlanság, személyeskedés, káromkodás, számonkérés, verbális bántalmazás stb.). Másrészt a kommunikáció mint nyelvi tevékenység a konfliktusok kutatásának az egyik lehetséges útját is kijelöli. Hiszen a konfliktusos helyzetek vizsgálata történhet egy adott nézeteltérés megfigyelésére alapozva is, ennél azonban jóval gyakoribb, hogy a konfliktusok átélőinek elbeszélései szolgálnak az adott helyzetek kutatásának alapjául. Ezekben az

esetekben a konfliktusban részt vevők jellemzően a saját, szubjektív nézőpontjukat érvényesítve mesélik el az eseményeket, folyamatokat, vagyis lényegében verbálisan újrakonstruálják azokat.

Tanulmányunkban erre a megközelítésre támaszkodva a konfliktusok átéléses elbeszélését újrakonstruálásként értelmezzük (Tolcsvai Nagy, 2010: 22; Tátrai, 2011: 33; Csontos, 2012, 2016). Ezzel összefüggésben a tágan értelmezett KÖZLÉS<sup>1</sup> (Haader, 1995: 529; Kocsány, 1996) aktusát állítjuk előtérbe azon metareflexiókat vizsgálva, amelyek egy adott esemény felidézésekor a beszélőnek<sup>2</sup> vagy más szereplő(k)nek a nyelvi tevékenységére, valamint tudati és érzelmi folyamataira, illetve érzékszervi tapasztalataira irányulnak, azoknak a hozzáférhetővé tételét valósítják meg.

A vizsgálat elméleti háttereként a kognitív szemantika (Tolcsvai Nagy, 2017: 207–502) és a pragmatika mint szemléletmód (Verschueren, 1999; Tátrai, 2017) szolgál. A vizsgálat anyagát 75, egészségügyi dolgozókkal készült félig strukturált interjú adja. Ezek témája a konfliktushelyzet, illetve a tematizált konfliktusok körülményeinek elbeszélése (vö. Csupor et al., 2017). Jelen pilot vizsgálat egy átfogóbb kutatás első fázisaként 5 orvos és 5 nővér interjúját elemzi (24.911 szövegszó terjedelemben) MAXQDA szoftverrel.

A kutatás célja, hogy feltárja a KÖZLÉS-t kidolgozó metareflexiók szerepét, valamint jellemző konstrukcióit a konfliktusok átéléses elbeszélésében. További cél, hogy bemutassuk ezen reflexiók szemantikai jellemzőit összefüggésben a konfliktus résztvevői viszonyaival, mivel ez hozzájárulhat a konfliktusok jobb megértéséhez is.

Ezzel összhangban a jelen bevezető rész után (1.) ismertetjük a konfliktusnarratívák elemzéséhez kapcsolódó fő fogalmakat pragmatikai megközelítésben (2.). Ezt követően bemutatjuk a vizsgálat anyagát és módszerét (3.), majd részleteiben szemléltetjük az elemzés eredményeit, kitérve a KÖZLÉS-nek mint nyelvi tevékenységnek a szemantikai csoportjaira, a KÖZLÉS-t megvalósító konstrukciókra, valamint a KÖZLÉS beszédcselekvését megvalósító nyelvi eszközökre is (4.). A kvalitatív elemzésen túl gyakorisági tendenciákra is rámutatunk. Elemzésünket összegzéssel és kitekintéssel zárjuk (5.).

## 2. Konfliktus, narratív újrakonstruálás

### 2.1. Konfliktus és kommunikáció

A konfliktusok társas létünk természetes velejárói, amelyek sokféle területen és szintéren megjelennek (család, munkahely, intézmény, művészet stb.). Egyik központi jellemzőjük az inkompatibilitás, amelyre a latin eredetű szó etimológiája is utal (Benkő, 1970): a *confligere* 'összeütközni' lényegében az inkompatibilitás leképeződése metaforikusan, fizikai agresszió formájában (bár az „összeütközések” gyakran nem fizikálisan valósulnak meg, hanem társas-nyelvi cselekvésekben).

<sup>1</sup> A kognitív nyelvészet jelölését követve a KÖZLÉS fogalomként való használatát kiskapitálissal jelenítjük meg.

<sup>2</sup> A tanulmányban a *beszélő* és a *megnyilatkozó* terminusokat szinonim értelemben használjuk.

Konfliktusok akkor jönnek létre, amikor a társas interakciók résztvevőinek céljai, elvárásai és/vagy érdekei valamilyen mértékben inkompatibilisek egymással (Boulding, 1963; Deutsch, 2014; Kim et al., 2016).

Az inkompatibilitás nagyon sok esetben szorosan és sok szállal összefügg a kommunikációval. Erre világít rá Hocker és Wilmot (2017: 4) is: „a kommunikatív viselkedés gyakran idéz elő konfliktust, a kommunikáció mint cselekvés és viselkedés gyakran reflektál a konfliktusra, valamint a kommunikáció a produktív vagy dekonstruktív konfliktuskezelés eszköze is egyben.”<sup>3</sup>

Tanulmányunkban a konfliktusok és a kommunikáció megnevezett kapcsolódási pontjai közül mindegyiket érintjük, ugyanakkor a hangsúly elsődlegesen a kommunikáció mint viselkedés és cselekvés leírására, valamint az erre vonatkozó reflexiókra kerül, amelyeket a narratív újrakonstruálás folyamatában, egészségügyi dolgozók konfliktustörténeteinek feldolgozásával vizsgálunk.

## 2.2. Konfliktus mint narratív újrakonstruálás

A konfliktus átéléses elbeszélése során az aktuális megnyilatkozó a múltban lezajlott eseményeket felidézi, majd a saját perspektíváján keresztül hozzáférhetővé teszi mások számára. E folyamatban a beszélő a konceptualizáló szerepét betöltve megfigyelője és észlelője lesz a saját tapasztalásának. Ebből a pozícióból lehetséges, hogy az eseményekre reflektáljon, és egyszersmind interpretálja azokat. Az újrakonstruálás során a megnyilatkozó döntéseket hoz arról, hogy a felidézett eredeti eseményből mi, hogyan és milyen mértékben váljon explicitté, és ez milyen módon legyen elérhető. Adaptív tevékenysége tehát egyaránt érinti az események megjelenítésének, valamint elérhetővé tételének kérdését (Tolcsvai Nagy, 2010: 22; Tátrai, 2011: 33; Csontos, 2012: 196–197, 2016: 2–4). Az újrakonstruált eseménysor létrehozásakor tehát nem kizárólag az események a meghatározóak, hanem azoknak az elérhetővé tétele is kiemelt jelentőségűvé válik. Nem csupán az fontos, hogy a megnyilatkozó egy eseménysort mesél el (történet), hanem az is, hogy az eredeti, felidézett eseménysorból mit jelenít meg, illetve ezt miként teszi nyelvileg hozzáférhetővé (narráció).

A konfliktusszituáció elbeszélése során a mindenkor megnyilatkozóknak lehetősége van arra, hogy saját múltbeli megnyilvánulásainak, valamint a szituációban részt vevő vagy az azt megfigyelő szereplők közléseinek felidézésével más perspektívákat is működésbe hozzon, illetve azokat a konfliktus elbeszéléseinek folyamatában reflexió tárgyává tegye.<sup>4</sup> Ezen újrakonstruált közlések (Csontos, 2012, 2016) fontos szerepet töltenek be a konfliktus narratívájában. Hiszen egyfelől ezekből bontakozik ki a történet – ahogy erre a

<sup>3</sup> Az eredeti idézet: „communication behavior often creates conflict, communication behavior reflects conflict, communication is the vehicle for the productive or destructive management of conflict” (Wilmot & Hocker, 2017: 4; a szerzők fordítása).

<sup>4</sup> Mindezzel együtt ezek a közlések a perspektivizáció műveletét (Sanders & Spooren, 1997: 86–95; Kugler, 2015: 25–32; Tátrai, 2017: 1049–105) megvalósítva az idézés kérdéskörét is érintik. Ezzel egy későbbi tanulmányban kívánunk foglalkozni.

jelen vizsgálat is rámutat (vö. 4.) –, másfelől az aktuális megnyilatkozó és a hozzá képest értelmezhető szereplők perspektíváját is ezek horgonyozzák le a közös figyelmi jelenetben (Zlatev, 1997; Tátrai, 2017: 960), ami nagyban hozzájárul a konfliktusszituáció jobb megértéséhez. Az aktuális megnyilatkozó a saját vagy egy másik szereplőhöz köthető megnyilatkozásokon túl más, tágabban értelmezett közlési folyamatokat is hozzáférhetővé tehet különböző módokon, a kifejtettség különböző fokain (vö. Tolcsvai Nagy, 2017: 223–225). Erre a kérdéskörre részleteiben a 4. alpontban térünk ki.

### **2.3. A KÖZLÉS szerepe a narratívában**

A konfliktus eseményének részét képezik a közlések. A konfliktusszituáció átéléses elbeszélése során a beszélő a saját vagy más szereplő megnyilatkozásait, tudati és érzelmi folyamatait, illetve érzékszervi tapasztalatait is felidézi (vö. 1.).

Ha a konfliktusszituáció mint narratíva értelmezéséből indulunk ki, a beszélő által felidézett közlések a konfliktus narratív tartalmát jelenítik meg, az eseménysor megértéséhez járulnak hozzá. Az azonban, hogy ezek közül az aktuális beszélő mit, milyen mértékben és milyen módon tesz elérhetővé, már a narráció kérdését érinti. Ezen közlések hozzáférhetővé tételének módja ugyanis a beszélőnek az elmondottakhoz való reflexív magatartását mutatja. Az újrakonstruálás folyamatát bevonva: az eredeti konfliktusszituáció közléseit az aktuális beszélő teszi hozzáférhetővé, amivel a szituáció eseménysorát építi, miközben azáltal, hogy e közléseket reflexió tárgyává is teszi a narratíva megalkotása során, a saját perspektíváját juttatja érvényre.

A fentebb elmondottak alapján a konfliktusok elbeszélésébe ágyazódó közléseket két szempontból vizsgáljuk: (i) miként járulnak hozzá a narratív tartalom, az eseménysor, a konfliktusszituáció megjelenítéséhez; (ii) az elbeszélésekben mi és hogyan válik hozzáférhetővé. Az előbbivel a közlésnek az elbeszélte történethez való hozzájárulása, az utóbbival az aktuális beszélő újrakonstruálási folyamata válik megfigyelhetővé.

## **3. Anyag és módszer**

Jelen tanulmány egy nemzetközi, amerikai–svájci–magyar konfliktuskutatáshoz kapcsolódó együttműködés keretein belül (Kim et al., 2016; Bochatay et al., 2017, 2021; Csupor et al., 2017) elemzi magyar egészségügyi dolgozók konfliktusnarratíváit. A magyar anyagot 75, hangfelvétellel rögzített félig strukturált interjú adja.<sup>5</sup> A kutatásban 50 orvos és 25 nővér vett részt, akik budapesti és vidéki kórházakban, klinikákon, valamint az alapellátásban folytattak gyógyító tevékenységet a kutatás idején (2015–2016-ban). Az orvosok különböző osztályokon dolgoztak, a nővérek egy kórház ugyanazon osztályáról kerültek a vizsgálatba. A tágabb kutatásban a nővérek és az orvosok által elbeszélte

<sup>5</sup> A kutatást az EPKB engedélyezte (iktatószám: 2015/1.) a Szegedi Tudományegyetemen. Az adatgyűjtés teljes mértékben az amerikai kutatási protokollt követte, az interjúkat öt pszichológus, illetve pszichológus hallgató készítette.

konfliktusok számos jellemzőjének összevetése megtörtént (Csupor et al., 2017; Bochatay et al., 2021), illetve folyamatban van. Ebben a pilot kutatásban a narratív újrakonstruálás nyelvi mintázatainak adatközlői csoportok szerinti jellegzetességeire nem térünk ki, ezt a változót a teljes minta elemzésekor vonjuk majd be a vizsgálatba.

Az interjúkészítés során az adatközlők annyi előzetes instrukciót kaptak, hogy munkahelyi konfliktusról számoljanak be, de a konfliktus fogalmának definíciója, értelmezése nem lett előzetesen megadva számukra. Így a történetekben az interjúalanyok saját konfliktusértelmezése érvényesül, ami segíti a konfliktusok átéléses elmesélését is. Egy adatközlő több szituációt is elmesélhetett, így a 75 interjúban a kutatásban részt vevő egészségügyi dolgozók 144 konfliktustörténetet osztottak meg, amelyek közül 91 volt szakmai-kollegiális konfliktus, a többi jellemzően betegekkal vagy hozzátartozókkal történt. Az anyag több szempontú elemzése valósult már meg, illetve van folyamatban, többek között: tartomelemzés; a konfliktusok típusai, forrásai; konfliktuskezelési lehetőségek; a konfliktusok hatalommal való összefüggései; metaforaelemzés (Kim et al., 2016; Bochatay et al., 2017, 2021; Csupor et al., 2017; Kuna et al., 2022).

Jelen esettanulmányban a korábbi vizsgálatokhoz csatlakozva a narratív újrakonstruálás szerepét helyezük a középpontba, és ezt elemezzük egy 24.911 szövegszónyi mintán (5 orvossal és 5 nővérrel készült interjú). Első lépésként a MAXQDA programmal kódoltunk a KÖZLÉS-hez kapcsolódó megnyilatkozásokat (összesen 297-et), majd második lépésben kézi annotálással finomítottuk az elemzést. Az annotálást a kutatásban részt vevő mindkét kutató elvégezte (K. Á., CS. N.), a kérdéses esetekről közösen döntöttünk. Vizsgálatunkban elsődlegesen kvalitatív elv érvényesült, ezen túl, illetve ehhez kapcsolódóan azonban gyakorisági tendenciákra is rámutatunk.

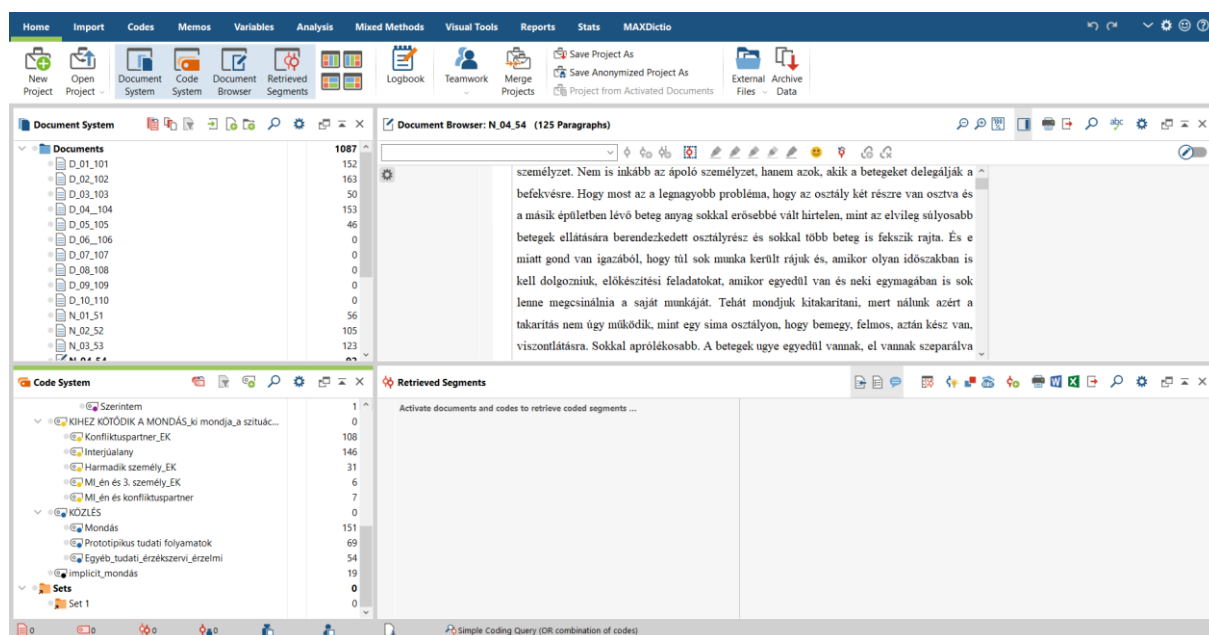
Fő kutatási kérdéseink a következők:

- 1) Hol és hogyan válik meghatározóvá a KÖZLÉS, illetve mely összetevője válik hozzáférhetővé a konfliktus elmesélése során?
- 2) Milyen jellegzetességei vannak a KÖZLÉS-nek a konfliktus résztvevői szerepeihez kapcsolódóan, illetve a konfliktus hozzáférhetővé tétele során?

A szoftveres elemzés során következetesen elemeztük, miként válik hozzáférhetővé a KÖZLÉS.<sup>6</sup> Azaz kihez köthető, mi dolgozódik ki, milyen fokon, valamint milyen konstrukció által válik kifejtetté. Az elemzésből következetesen kizártuk azokat a kifejezéseket, illetve szóalakokat, amelyekben a *mond* diskurzusjelölőként vagy egy diskurzusjelölő részeként fordul elő (pl. *úgymond*, *mondhatni*, *mondjuk*, *mondom*).

<sup>6</sup> A MAXQDA program elemzőfelületét az 1. ábra szemlélteti az elemzett dokumentumokkal, a kódokkal, valamint egy elemzett szövegrésszel.

1. ábra. Elemzési felület a MAXQDA programban



További kutatási szempontként vizsgáltuk az általános tapasztalatok és a KÖZLÉS kapcsolatát, a diskurzusjelölők működését, valamint a KÖZLÉS idézéshez való viszonyát. Ezekre a kérdésekre azonban ebben a tanulmányban nem térünk ki.

## 4. Eredmények: A KÖZLÉS szerepe a konfliktusok narratív újrakonstruálásában

### 4.1. A KÖZLÉS kategóriái/tartományai

A vizsgálat során a KÖZLÉS-t tágan értelmeztük (vö. 2.2.), így a mondáshoz (1a–c) kapcsolódó megnyilatkozásokon túl a tudati (1d) és érzelmi folyamatokat (1e), érzékszervi tapasztalatokat (1f), illetve a KÖZLÉS kidolgozásához hozzájáruló cselekvéseket (1g) is elemeztük.

(1a) *én is elmondtam a magamét, az észrevételemet (N2)*<sup>7</sup>

(1b) *akkor nekem ott savazta Petit*<sup>8</sup> (D1)

(1c) *számonkérte, hogy bizonyos dolgot mért nem csináltam, mért abban a sorrendben kezdtem el a feladatok ellátását (D4)*

(1d) *úgy gondolták, hogy nem volt kellő, vagy nem jól láttuk el a beteget (N1)*

(1e) *mint én, én akkor úgy éreztem, hogy mint ahogy az összes utánam idejövő kollegát én általában mindenkit igyekeztem segíteni, felkarolni (D4)*

(1f) *látta, hogy én kedves vagyok mindenkivel (D1)*

<sup>7</sup> A (D) rövidítés orvos adatközlőre, az (N) nővérré utal.

<sup>8</sup> Az eredeti neveket az anonimizálási folyamatban megváltoztattuk, azok stilisztikai sajátosságait azonban megtartottuk (pl. becenév).

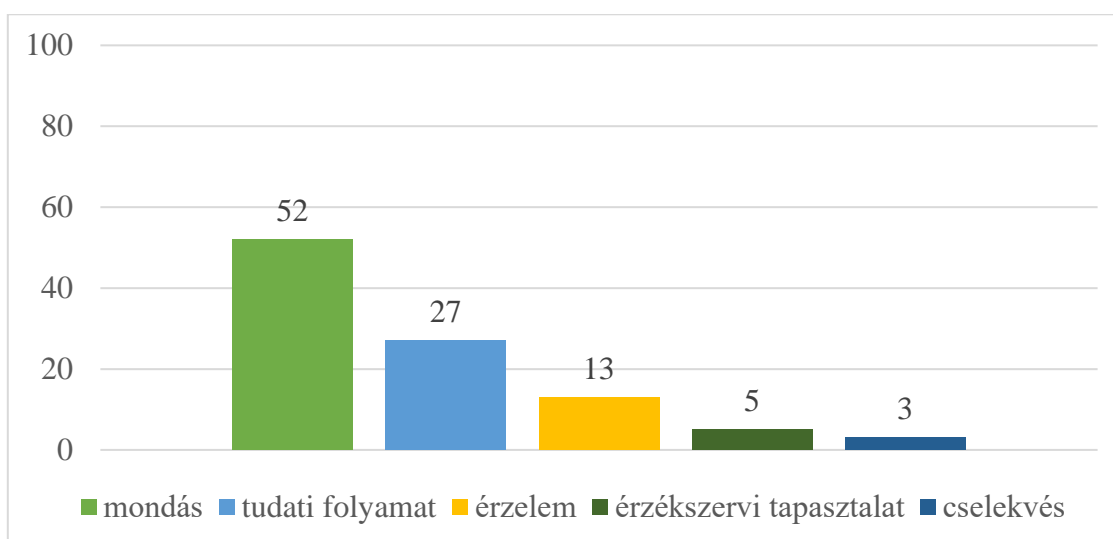
(1g) *és akkor így, hát így elhajtott, hogy most én erre nem érek rá, és most hagyjam őt* (N5)

Az annotálás során megmutatkozott, hogy az egyes kategóriák az interakciókban nem izoláltan működnek, hanem egymással szorosan összefonódva jelennek meg. Ezt szemlélteti a (2) példa is, amelyben a konfliktus hozzáférhetővé tétele során egyaránt működésbe lépnek az érzelmi folyamatok (*nem tudtam túrni, rosszul esett*), a mondás (*mondta, ellenem ordít*) és a cselekvés (*beviszlek, behívatott*) kategóriái, megfigyelhetővé téve az újrakonstruált konfliktusszituáció összetevőit.

(2) *Én ezt már nem tudtam túrni, tehát azért elég volt a megaláztatásból, és mondtam, hogy ezt nem vagyok hajlandó hallgatni. Azt mondta, hogy nem vagy hajlandó hallgatni, akkor beviszlek a főorvoshoz. [...] De azért behívattatott oda, elkezdett ordítani velem a főorvos úr előtt, ami neki is rosszul esett, és azt mondta, hogy ezzel az emberrel nem is hajlandó tovább találkozni, tehát ezzel az illetővel, aki ellenem ordított.* (D2)<sup>9</sup>

Az is megmutatkozott, hogy a KÖZLÉS-hez kapcsolódó kategóriák, főként a tudati és az érzelmi folyamat, valamint a cselekvés gyakran átmenetiséget mutatnak (például: *nem vagyok hajlandó hallgatni, nem hajlandó tovább találkozni*). Ugyanakkor a szoftveres kódolás során a kontextus tekintetbevételével, illetve erre építve minden esetben egyértelmű döntést hoztunk az egyes kategóriákra vonatkozóan. Ezek előfordulási gyakoriságát a 2. ábra szemlélteti.

2. ábra. A KÖZLÉS kategóriáinak előfordulási gyakorisága (%)



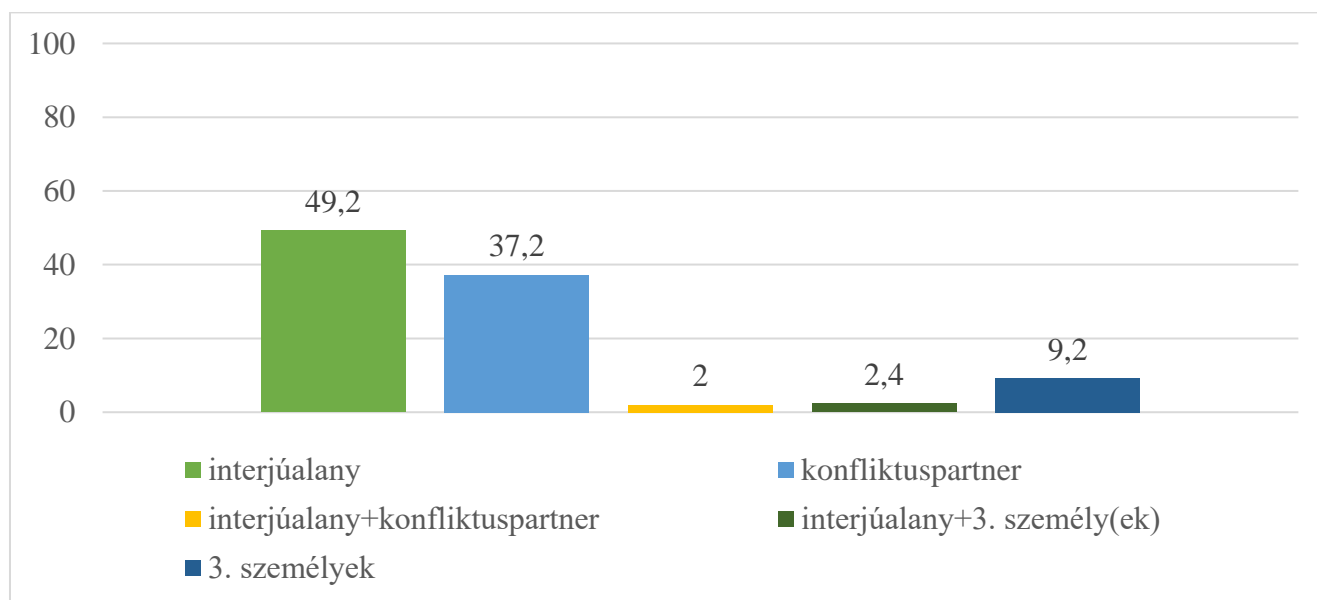
<sup>9</sup> A MONDÁS és az idézés kapcsolatát egy későbbi tanulmányban mutatjuk be részleteiben.

Mint az a 2. ábrán látható, a vizsgált mintában a KÖZLÉS leggyakrabban mondás (52%) vagy tudati folyamatok (27%) által válik hozzáférhetővé a konfliktustörténetekben. Jóval ritkábban jelenik meg az érzelmi (13%) és az érzékszervi folyamatok (5%), valamint a cselekvés (3%) kategóriája. Az összesített gyakorisági adatoknál azonban árnyaltabb képet mutat az egyes beszélői szerepekhez kötődő előfordulások vizsgálata, amely bizonyos mintázatokat is kirajzol. Erre a következő alpontban térünk ki.

#### 4.2. Résztvevői szerepek és a KÖZLÉS

A kutatás során fontos elemzési szempontként jelent meg, hogy milyen résztvevői szerepekhez kötődik a közlés (3. ábra). A vizsgált minta alapján ez a leggyakrabban az interjúalany személyéhez köthető (49,2%), ami szoros összefüggésben áll az átéléses elbeszéléssel és a konfliktusok narratív újrakonstruálásával. Nagyszámú megnyilatkozás kötődik a konfliktuspartnerhez is (37,2%), ami nagyrészt szintén a konfliktusos helyzet narratív újrakonstruálásával függ össze, illetve utal arra is, hogy a kommunikáció kiemelkedő szerepet tölt be a konfliktusos helyzetekben. Jóval kisebb arányban, de a résztvevői szerepek vizsgálatakor megjelent a MI exkluzív és inkluzív használata is az interjúalanyra és a konfliktuspartnerre (2%) vagy az interjúalanyra és valamely 3. személy(ek)re vonatkozóan (2,4%). Ezen túlmenően a közlés az interjúban az interakció közvetlen résztvevőin túl harmadik személy(ek)hez is kötődött (9,2%).

3. ábra. Résztvevői szerepek és a KÖZLÉS (%)



További eredményeket hoz, illetve a konfliktusok narratív újrakonstruálási folyamataiba ad betekintést, ha megvizsgáljuk az egyes résztvevői szerepeknek és a KÖZLÉS tartalmi kategóriáinak az összefüggéseit. Ezt a jelen elemzési mintára vonatkozóan részleteiben az 1. táblázat foglalja össze.



**1. táblázat.** A KÖZLÉS kategóriáinak és a résztvevői szerepek gyakorisági összefüggései (%)

	mondás	tudati folyamat	érzelem	érzékszervi tapasztalat	cselekvés	összesen
interjúalany	20%	17%	9%	2%	1,2%	49,2%
konfliktuspartner	25%	6%	3%	2%	1,2%	37,2%
interjúalany + konfliktuspartner	1%	1%	–	–	–	2%
interjúalany + 3. személy(ek)	1%	1%	–	0,4%	–	2,4%
3. személy(ek)	5%	2%	1%	0,6%	0,6%	9,2%
összesen	52%	27%	13%	5%	3%	100%

Az 1. táblázat szerint az interjúalanyok közel azonos arányban teszik hozzáférhetővé saját múltbeli megnyilatkozásait (mondás) (20%), valamint tudati folyamataikat (17%). Ezzel szemben a konfliktuspartnerhez kötődő közlések közül jellemzően a mondás válik kidolgozottá (25%), míg a konfliktuspartner tudati (6%) és érzelmi folyamatainak (3%) megjelenítése jóval kisebb arányú. Az interjúalanyt jellemzi továbbá az érzelmi folyamatainak kifejezése is (9%), ez háromszor gyakoribb, mint a konfliktuspartnerre vonatkozóan. Az említett arányok ráirányítják a figyelmet arra, hogy a konfliktusok narratív újraalkotása során a mondás válik a leginkább kidolgozottá, valamint arra is, hogy a tudati és az érzelmi folyamatok feldolgozása, illetve hozzáférhetővé tétele elsődlegesen az elbeszélőkhöz (interjúalanyokhoz) köthető.

#### 4.3. A KÖZLÉS konstrukciói és szemantikai jellemzői

A vizsgálatban külön szempontként annotáltuk, hogy a KÖZLÉS az elbeszélés során elemi (3a–b) vagy összetett jelenetként (3c–d) konstruálódik-e meg (Tolcsvai Nagy, 2017: 223–225):

(3a) *utasítgatott* (D1)

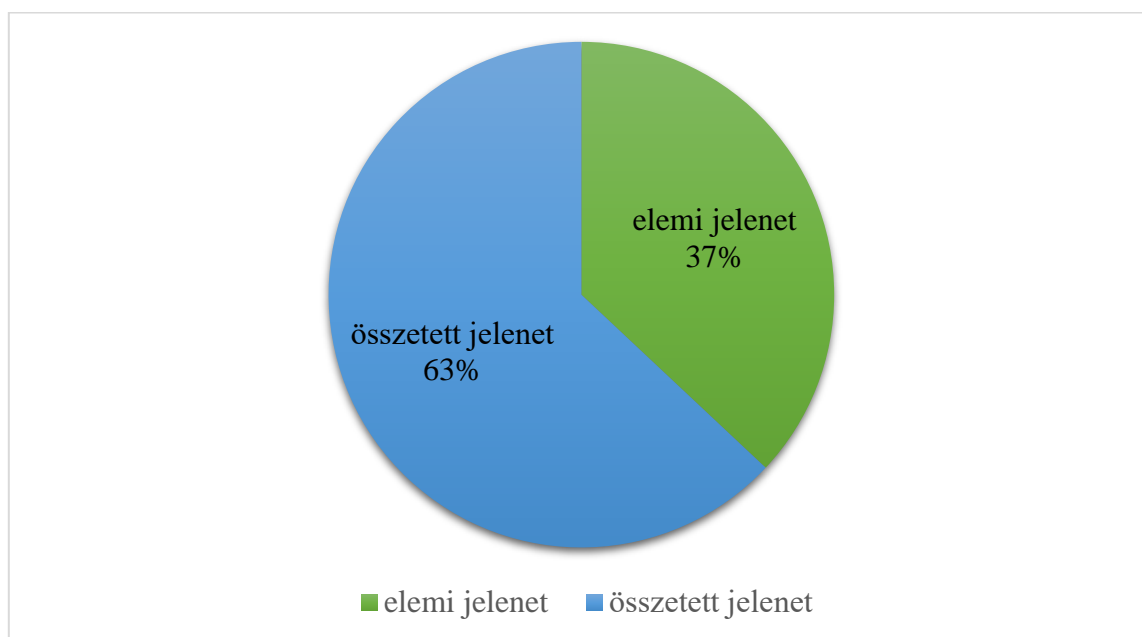
(3b) *elkezdett ordítani velem a főorvos előtt* (D2)

(3c) *azt állította a kolléga, hogy ő engem nem keresett* (N3)

(3d) *akkor nekem ott savazta a Józsit, hogy hát nem azért Tomikám, de neked nem ugyanabból a betegkörből kéne válogatnod, mint a Józsinak, hát ő még csak most végzett nemrég, nem biztos, hogy neki kéne epét operálni, neked meg nem* (D1)

A (3a–d) példák rámutatnak arra, hogy a KÖZLÉS a kifejtettség különböző fokain jelenhet meg, illetve válhat hozzáférhetővé a konfliktustörténetek nyelvi kidolgozása során. A KÖZLÉS-t a komplexitás különböző szintjein megkonstruáló kifejezések arányát a 4. ábra szemlélteti:

4. ábra. A KÖZLÉS konstrukcióinak összetettség szerinti megoszlása (%)



A vizsgált mintán belül tehát a KÖZLÉS jóval gyakrabban konstruálódik meg összetett (63%), mint elemi jelenetként (37%). Ugyanakkor az adatok tanúsága szerint a konstrukció összetettsége összefüggésbe hozható azzal, hogy a konfliktus mely része válik kidolgozottá az elbeszélésben, illetve hogy kihez köthető a KÖZLÉS. Ezekre a funkcionális összefüggésekre mutat rá a 2. táblázat.

2. táblázat. A KÖZLÉS jelenléte a konfliktuselbeszélésekben (összegző táblázat) (%)

	Elemi jelenet						Összetett jelenet					
	mondás	tudati folyamat	érzelem	tapasztalat	cselekvés	össz.	mondás	tudati folyamat	érzelem	tapasztalat	cselekvés	össz.
interjúalany	8%	3%	2,9%	0,4%	0,7%	<b>15%</b>	12%	14%	6,1%	1,6%	0,5%	<b>34,2%</b>
partner	14%	1%	1%	0,5%	–	<b>16,5%</b>	11%	5%	2%	1,5%	1,2%	<b>20,7%</b>
interjúalany és partner	0,6%	0,3%	–	–	–	<b>0,9%</b>	0,4%	0,7%	–	–	–	<b>1,1%</b>
interjúalany és 3. sz.	0,7%	0,3%	–	0,4%	–	<b>1,4%</b>	0,3%	0,7%	–	–	–	<b>1%</b>
3. sz.	1%	0,7%	0,5%	0,4%	0,6%	<b>3,2%</b>	4%	1,3%	0,5%	0,2%	–	<b>6%</b>
<b>össz.</b>	<b>24,3%</b>	<b>5,3%</b>	<b>4,4%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,3%</b>	<b>37%</b>	<b>27,7%</b>	<b>21,7%</b>	<b>8,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>63%</b>

A feldolgozott anyagot vizsgálva megállapítható, hogy a központi esemény jellemzően összetett jelenetként konstruálódik meg (például: *azt mondta, hogy nem vagy hajlandó hallgatni, akkor beviszlek a főorvoshoz; én akkor úgy éreztem, hogy mint ahogy az összes utánam idejövő kollegát, én általában mindenkit igyekeztem segíteni, felkarolni*). Ez a konstruálási mód lehetőséget ad arra, hogy mind a KÖZLÉS aktusa, mind a közölt tartalom explicitté váljon, mindezzel együtt

maga a közölt tartalom a figyelem előterébe kerüljön, hozzájárulva ezzel a konfliktusszituáció jobb megértéséhez. Emellett ezen megoldásban nem csupán az interjúalanynak, hanem a konfliktus más résztvevőinek a perspektívája is megfigyelhetővé válik, ami szintén hozzájárulhat a konfliktus színrevitele során a szituáció jobb megértéséhez. Ezzel szemben a konfliktus előzménye, következménye, összegzése, illetve az összegző megállapítások (amelyek esetenként csak a KÖZLÉS beszédcselekvésének megvalósítására utalnak, pl. *utasított, rosszul esett*) inkább elemi jelenetként dolgozódnak ki az elbeszélésekben. Ezekben az esetekben az aktuális megnyilatkozó a közölteket propozicionális összegzésére koncentrál, miközben hangsúlyozottan érvényesíti a saját perspektíváját. Teheti mindezt egyfelől azért, mert a konfliktus központi eseményén kívül helyezkedő közléseket – mivel ezek szerepe kevésbé releváns a konfliktus megértése és értelmezése szempontjából – nem kívánja a figyelem előterébe helyezni. Másfelől viszont ez a konstruálási mód lehetőséget adhat arra, hogy az elbeszélő saját perspektíváját dominánsan érvényesítve jelenítse meg a konfliktushelyzethez kötődő észrevételeit, következtetéseit, illetve a szituáció összegzését.

Funkcionális különbség mutatkozik a konstrukciók összetettsége és aközött is, hogy kihez kötődik a KÖZLÉS. Az interjúalany közlései jellemzően összetett jelenetként válnak kidolgozottá. Különösen érvényes ez a mondás (12%) és a tudati (14%), valamint az érzelmi (6,1%) folyamatok megjelenítéseinek esetében (vö. (4a–c) és 2. táblázat).

- (4a) ***én is elmondtam a magamét, az észrevételemet*** (N2)  
 (4b) ***Én akkor úgy gondoltam, hogy most akkor adunk egy új lehetőséget ennek a kapcsolatnak és tényleg mindent beleadtam*** (D4)  
 (4c) ***én akkor úgy éreztem, hogy mint ahogy az összes utánam idejövő kollegát, én általában mindenkit igyekeztem segíteni, felkarolni*** (D4)

Mint a példákban is látható, ezek a konfliktus megértéséhez járulnak hozzá, illetve az interjúalany saját perspektívájának kifejtett lehorgonyzását is megvalósítják. A 2. táblázatból az is látható, hogy a konfliktuspartner esetében a tudati folyamat elérhetővé tételekor (5a) szintén gyakoribb az összetett kidolgozási mód (5%), ezáltal válik ugyanis hozzáférhetővé és megérthetővé a konfliktus egy központi összetevője. Ugyanakkor a mondás esetében (5b) az elemi jelenetként való megkonstruálás a jellemzőbb (14%), ami arra is utalhat, hogy az aktuális megnyilatkozó a konfliktuspartner szavait nem kívánja olyan mértékben kifejtetté tenni, mint a sajátját.

- (5a) ***És ő azt hiszi, hogy én nem csinállok ellene dolgokat*** (D1)  
 (5b) ***Hát elég sok mindent mondott*** (D3)

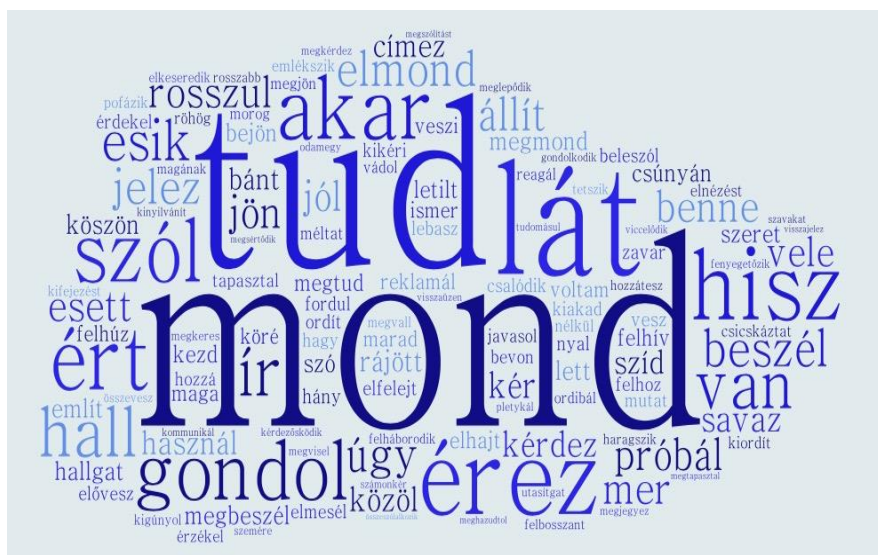
Ha a résztvevői szerepektől függetlenül nézzük az eredményeket (vö. 2. táblázat), akkor azt láthatjuk, hogy a mondás elemi (24,3%) és összetett jelenetként (27,7%) közel azonos arányban jelenik meg a konfliktusnarratívákban. Ezzel szemben az is megmutatkozott, hogy a tudati folyamatok jellemzően összetett jelenetként konstruálódnak (21,7%).

#### 4.4. A KÖZLÉS szemantikai jellemzői

Az újrakonstruálás során (vö. 2.2.) az aktuális megnyilatkozó a közléshez való reflexív viszonyulása is explicitté válhat. Ez a KÖZLÉS beszédcselekvésének konstruálási módjában is megmutatkozhat. Az egyes nyelvi megvalósulások egymáshoz való viszonyukban egy skálán helyezhetők el, melynek egyik végpontját azok a jellemzően igei konstrukciók képezik, melyek neutrálisan vagy neutrálisabban, az adott megnyilatkozó egyéni nézőpontját, értékelését nem kifejtve adják vissza a KÖZLÉS beszédcselekvését (pl. *mond*). A másik végponton pedig azok a kifejezések találhatók, melyek specifikusnak tekinthetők abban az értelemben, hogy megjelenik bennük az aktuális megnyilatkozó a konfliktusszituációra vonatkozó értékelése, illetve értelmezése (pl. *savaz, számon kér*).

A vizsgált mintában a KÖZLÉS beszédcselekvését újrakonstruáló nyelvi kifejezések – jellemzően igék – nagy különbséget mutattak abban a tekintetben, hogy hol helyezkednek el az említett, semlegesség, illetve specifikusság szerinti skálán. A teljes mintára vonatkozó eredményeket az 5. ábra szemlélteti.

5. ábra. A KÖZLÉS nyelvi megvalósulásai



Láthatjuk, hogy a legtagabb hatókörű mondást kifejező ige a *mond*. A tudati folyamatokra a feldolgozott mintában legtöbbször a *tud* utal, az érzelmek esetében az *érez* a leggyakoribb, az érzékszervi tapasztalatok pedig rendszerint a látáshoz kötődnek, és a *lát* ige által konstruálódnak meg. Ezek alapján megállapítható, hogy a teljes vizsgált mintát tekintve a KÖZLÉS tartományaira leggyakrabban neutrális és viszonylag általános jelentésű igék utalnak. Ugyanakkor az 5. ábrán





elbeszélésben meghatározza, hogy az aktuális megnyilatkozó mely szereplőhöz kapcsolódóan mit, milyen mértékben és milyen módon kíván hozzáférhetővé tenni.

A vizsgált mintában a KÖZLÉS leggyakrabban mondásra vagy tudati folyamatokra való utalás által válik hozzáférhetővé. Ezek a kifejezések az interjúalany személyéhez köthetők, de nagyszámú megnyilatkozás vonatkozik a konfliktuspartner közléseire is. Az interjúalany közel azonos arányban teszi hozzáférhetővé saját múltbeli megnyilatkozásait, valamint tudati folyamatait, emellett az érzelmi folyamatok kifejezése is rendszerint az ő személyéhez kapcsolódóan jelenik meg az interjúkban. Ezzel szemben a konfliktuspartnerhez kötődő közlések közül elsősorban a mondás válik kidolgozottá, míg a konfliktuspartner tudati és érzelmi folyamatainak megjelenítése jóval kisebb arányú.

A KÖZLÉS megvalósítása alapvetően két konstrukciótípussal jellemezhető. Az egyikben a közlés aktusa és maga a közlés egy összetett jelenetben, nyelviileg külön kifejtve válik explicitté, a másikban pedig a két összetevő egy elemi jelenetben válik elérhetővé. A két típus között nem csupán a nyelvi kifejtettségben mutatkozik eltérés, hanem abban is, hogy milyen mértékben adnak lehetőséget az aktuális megnyilatkozó, illetve más szereplők perspektívájának az érvényesülésére, illetve érvényesítésére. E két konstrukciótípus összekapcsolható azzal is, hogy az aktuális megnyilatkozó a konfliktus mely összetevőjét kívánja elérhetővé tenni (központi esemény, illetve előzmény, következmény stb.); kihez köthető a KÖZLÉS; illetve – ehhez szorosan kapcsolódva – az aktuális beszélő milyen mértékben kívánja az adott szereplő perspektíváját érvényesítve megalkotni a KÖZLÉS-t.

A vizsgált mintában az interjúalany közlései jellemzően összetett jelenetként válnak kidolgozottá. Különösen érvényes ez a mondás és a tudati, valamint az érzelmi folyamatok esetében. Ezek ugyanis a konfliktus megértéséhez járulnak hozzá, és az interjúalany saját perspektívájának kifejtett lehorgonyzását is megvalósítják. A konfliktuspartner esetében a tudati folyamat elérhetővé tételekor szintén gyakoribb az összetett kidolgozási mód, ezáltal válik ugyanis hozzáférhetővé és megérthetővé a konfliktus egyik központi összetevője. Ugyanakkor a mondás esetében az elemi esemény konstrukciótípusa a jellemzőbb.

A nyelvi minta vizsgálata során az is megállapíthatóvá vált, hogy az újrakonstruáláskor az aktuális megnyilatkozó miként adja vissza a KÖZLÉS beszédcselekvését. A beszélő perspektívája és a konfliktusszituációhoz fűződő reflexív attitűdje mutatkozhat meg abban, hogy a KÖZLÉS beszédcselekvését neutrális vagy – ezekhez képest – specifikált jelentésű igékkel reprezentálja. Ezen igék megjelenése a konfliktus résztvevői szerepeivel is összefüggést mutat: a beszélő saját közléseit inkább neutrális, viszonylag általános jelentésű igékkel jeleníti meg, míg a konfliktuspartner közléseit nagyobb számban jellemzik a specifikált, illetve erősen specifikált, negatív attitűdöt kifejező igék. Ezen igék alkalmazása összekapcsolható az arc munkával is: az inkább az aktuális megnyilatkozó közléseinek interpretációjakor alkalmazott neutrális igék – a konfliktuselbeszélések esetében – arcvédelmet, míg a konfliktuspartner

megnyilvánulásait jellemző, negatív attitűdöt megjelenítő igék arcfenyegetést valósíthatnak meg. Ezen kettősség a konfliktusos helyzet elbeszéléséből adódhat. Tehát összefügg azzal is, hogy a konfliktus elmesélője önmagát verbálisan inkább semleges (vagy pozitív) módon, míg a konfliktusban részt vevő másik felet inkább negatív módon alkotja meg.

Az esettanulmány eredményei arra hívják fel a figyelmet, hogy a KÖZLÉS nyelvi kifejtésének nagy szerepe van a konfliktushelyzetek narratív újrakonstruálásában, ezen helyzetek megértésében. A konfliktuselbeszélések ilyen szempontú elemzése ezenkívül új lehetőségeket jelent a konfliktusmenedzselés számára is.

A kutatás folytatásaként az itt felvetett szempontok szerint elemezzük a további interjúkat, továbbá megvizsgáljuk részleteiben a KÖZLÉS-ek újrakonstruálását jellemző és a konstrukciótípusokat is erősen érintő perspektivizáció működését, illetve funkcióját, annak az idézéshez való viszonyát. Emellett az eredményeket egy készülő konfliktuskezelő tréning anyagába is beépítjük.

## Irodalom

- Benkő Loránd** (főszerk.) (1970). *A magyar nyelv történeti-etimológiai szótára*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Bochatay, N., Bajwa N. M., Cullati, S., Muller-Juge, V., Blondon, K. S., Perron, N. J., Maitre, F., Chopard, P., Vu, N. V., Kim, S., Savoldelli, G. L., Hudelson, P., & Nendaz, M. R.** (2017). A Multilevel analysis of professional conflicts in health care teams: Insight for future training. *Academic Medicine*, *92/11*, 84–92. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000001912>
- Bochatay, N., Kuna, Á., Csupor, É., Pintér, J. N., Muller-Juge, V., Hudelson, P., Nendaz, M. R., Csabai, M., Bajwa, N. M., & Kim, S.** (2021). The role of power in health care conflict: Recommendations for shifting toward constructive approaches. *Academic Medicine*, *96/1*, 134–141. <https://doi.org/10.1097/acm.0000000000003604>
- Boulding, K. E.** (1963). *Conflict and defense: A general theory*. New York: Harper & Row.
- Csontos Nóra** (2012). Az idézés kognitív szemantikai megközelítése. In Tolcsvai Nagy Gábor & Tátrai Szilárd (szerk.), *Konstrukció és jelentés. Tanulmányok a magyar nyelv funkcionális kognitív leírására* (195–210). Budapest: ELTE BTK.
- Csontos Nóra** (2016). Az idézés mint újrakonstruálás. *Jelentés és Nyelvhasználat* *3*, 1–19. <http://www.jeny.szte.hu/jeny-2016-csontosn>
- Csupor É., Kuna Á., Pintér J. N., Kató Zs. & Csabai M.** (2017). Konfliktustípusok és konfliktuskezelés magyar egészségügyi dolgozók körében. *Orvosi Hetilap* *158/16*, 625–633.
- Deutsch, M.** (2014). Cooperation, competition and conflict. In Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (3–28). San Francisco: Jossey-Bass.
- Haader Lea** (1995). Az alárendelő mondatok: Az alanyi, állítmányi, tárgyi és határozói mellékmondatok. In Benkő Loránd (szerk.), *A magyar nyelv történeti nyelvtana II/2. A kései ómagyar kor: Mondattan. Szöveggrammatika* (506–665). Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Hocker, J. L. & Wilmot, W. W.** (2017). *Interpersonal conflict*. 10<sup>th</sup> ed. New York: McGraw Hill Education.
- Kim S., Buttrick, E., Bohannon, I., Fehr, R., Frans, E., & Shannon, S. E.** (2016). Conflict narratives from the health care frontline: A conceptual model. *Conflict Resolution Quarterly* *33/3*, 255–277. <https://doi.org/10.1002/crq.21155>
- Kocsány Piroska** (1996). A szabad függő beszéd a belső monológig. In Szathmári István (szerk.), *Hol tart ma a stilisztika?* (329–348). Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.
- Kugler Nóra** (2015). *Megfigyelés és következtetés a nyelvi tevékenységben*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.



- Kuna, Á., Bochatay, N., Kim, S., Csabai, M.** (2022). Being in the same boat, in two ways: Conflict metaphors in health care. In Brdar, M., Brdar-Szabó, R. (eds.), *Figurative Thought and Language in Action* (259–283). Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Sanders, J. & Spooren, W.** (1997). Perspective, subjectivity, and modality from a cognitive point of view. In Liebert, W.-A., Redeker, G. & Waugh, L. (eds.), *Discourse and perspective in cognitive linguistics* (85–112). Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Tátrai Szilárd** (2011). *Bevezetés a pragmatikába. Funkcionális kognitív megközelítés*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- Tátrai Szilárd** (2017). Pragmatika. In Tolcsvai Nagy Gábor (szerk.), *Nyelvtan* (899–1058). Budapest: Osiris Kiadó.
- Tolcsvai Nagy Gábor** (2010). *Kognitív szemantika*. Nyitra: Konstantin Filozófus Egyetem Közép-európai Tanulmányok Kara.
- Tolcsvai Nagy Gábor** (2017). Jelentéstan. In Tolcsvai Nagy Gábor (szerk.): *Nyelvtan* (207–502). Budapest: Osiris Kiadó.
- Verschueren, J.** (1999). *Understanding pragmatics*. London, New York, Sydney, Auckland: Arnold.
- Zlatev, J.** (1997). *Situated embodiment: studies in spatial semantics*. Stockholm: Gotab.

A tanulmány elkészítését az NKFIH K 129040 számú pályázat (CS. N., K. Á.), a Bolyai János Kutatási Ösztöndíj (K. Á.), az Innovációs és Technológiai Minisztérium ÚNKP-21-5-ELTE-223 (K. Á.), továbbá az Innovációs és Technológiai Minisztérium ELTE TKP2020-IKA-06 (K. Á.) pályázata támogatta.