

Szemle

---

## ARCULAT ÉS UDVARIATLANSÁG A TÁRSALGÁSI INTERAKCIÓKBAN

---

TÓTH LORETTA

Budapesti Corvinus Egyetem Társadalmi Kommunikáció Doktori Iskola, PhD-hallgató

E-mail: loretta.toth@gmail.com

Beérkezett: 2014. október 19. – Elfogadva: 2016. április 11.

*A mindennapi nyelvhasználatban számos olyan kifejezés használatos, amely az udvariatlanság valamilyen formájára vonatkozik. Ilyenek például a neveletlen, modortalan, arcátlan, goromba, tiszteletlen, illetlen szavaink, amelyekben – ha árnyalatnyi különbség van is köztük – az a közös, hogy mind valamilyen társas szempontból negatívnak minősített megnyilvánulást jelölnek. Az udvariatlan viselkedés azonban nemcsak a mondanivalónkban nyilvánulhat meg, hanem maga a közlésmód, a prozódia vagy a nem verbális kommunikáció is hordozhat olyan jelentéseket, amelyek a beszédpartnerben negatív hatást kelthetnek. Az elmúlt három évtized pragmatikai szakirodalmának jelentős hányada foglalkozik az udvarias nyelvi viselkedés mögött meghúzódó beszélői intenciók kérdéskörével (Brown és Levinson, 1978/1987; Lakoff, 1973; Leech, 1983, 2003; Matsumoto, 1988; Mills, 2011a, 2011b). Az eszményi társas helyzeteket központba helyező vizsgálatok azonban sokáig meglehetősen marginális szerepet osztottak az udvariatlanságnak, amelynek jelentősége korántsem másodlagos a társadalmi interakciók során (lásd pl. parlamenti felszólalások, bírósági tárgyalások, online fórumok, televíziós show-műsorok). A jelen tanulmány célja, hogy a kurrens szociopragmatikai szakirodalom alapján bemutassa a viszonylag új területnek számító udvariatlansághoz kapcsolódó legfontosabb eredményeit. A dolgozat részletesen kitér az Erving Goffman (1955) által bevezetett – szociálpszichológiai megalapozottságú – arculat (face) fogalom pragmatikai relevanciájára, amely az udvariasság- és az udvariatlansághoz kapcsolódóan egyaránt nagy hatást gyakorolt. Dolgozatomban ismertetem továbbá a Helen Spencer-Oatey (2002, 2005, 2007, 2008) által bevezetett kapcsolatkezelési modellt, amelyet a diskurzív szemléletmód hívei sikerrel használnak a komplex – tehát az udvariasságot és az udvariatlanságot egyaránt felölelő – interperszonális interakciók leírásához.*

**Kulcsszavak:** szociopragmatika, udvariatlanság, udvariasság, arculat, kapcsolatkezelési modell, kontextus, értékelő attitűd, társas interakciók

## BEVEZETÉS

A hagyományos meghatározás szerint a pragmatika olyan nyelvészeti (rész)diszciplínaként írható le, amely a nyelvhasználót a figyelem központjába állítva a kommunikációs helyzetekben létrejövő megnyilatkozások által közvetített jelentésképzés, illetve jelentéstulajdonítás dinamikus folyamatával foglalkozik (Tátrai, 2011). Bár egységes pragmatikaértelmezésről nem beszélhetünk a nyelvtudományon belül,<sup>1</sup> abban egyetértés mutatkozik a kutatók között, hogy a pragmatika elsősorban azt vizsgálja, „hogyan használják az emberek a nyelvet céljaik elérésére különböző kontextusokban, és hogyan értelmezik egymás megnyilatkozásait” (Nemesi, 2010, 958). Az implicit megnyilvánulások mögött meghúzódó összetett beszélői szándékok, valamint azok megértésének és esetleges félreértéseinek okai tehát egyaránt e tudományterület tárgyát képezik (Nemesi, 2013; 177). A nyelvi interakciókat szociokulturális kontextusban értelmező funkcionális perspektíva egyfelől a világgal kapcsolatos egyéni tapasztalatok (világrepresentációk) mások számára is hozzáférhetővé tételében látja a nyelvi szimbólumok lényegét (interszjektív metafunkció), másrészt pedig a személyközi viszonyok kialakításának és fenntartásának „eszközeként” tekint a nyelvre (interperszonális metafunkció; lásd Tátrai, 2011, 25–45). Mivel az eszményi társas érintkezést mindenkor áthatja a jó modort és az erkölcsi magatartást központba helyező társalgási viselkedésre való törekvés, az interperszonális metafunkció kapcsán központi szerepet játszó *udvariasság* hamar a pragmatikai kutatások egyik kiemelt és termékeny területe lett.

A különféle élet- és szerephelyzetekre vonatkozó társadalmi normák ismerete és alkalmazása, vagyis „az udvariasság gyakorlati jelensége” azonban már jóval a nyelvtudományi érdeklődés előtt felkeltette a társadalomtudósok figyelmét. Rotterdami Erasmus *De civilitate morum puerilium* című, úri gyermekeknek szánt műfajteremtő illemtankönyvével ugyanis útjára indult a rendszerezett viselkedési előírásokat rögzítő etikettirodalom, amely a jó modor és az udvari létforma iránt érdeklődő egyéneket volt hivatva széles körben kiszolgálni (Nemesi, 2011). Erasmus illemtana, bár nem tesz mást, minthogy gyakorlati példákon keresztül sorra veszi mindazt, amit egy „civilizált” fiatalnak tudni illik, egyúttal a középkor és az újkor közötti időszakot is összefoglalja, bemutatva, hogy hogyan veszi át a lovagi-feudális udvariasság helyét a civilizált és illedelmes viselkedés, amelyet már nem a fejedelmi udvar kívánalma, hanem mások feszélyezése és a szégyen elkerülésének vágya hajt (Elias, 1987). Az egyén megjelenítésében és a benyomáskeltésben kulcsszerepet játszó mértékadó magatartásról való gondolkodás azonban a chichagói központú szimbolikus interakcionizmus neveltjének, Erving Goffmannak köszönhetően vált a társadalomlélektani vizsgálódás tárgyává. Szerepelméletének úttörő jellege és máig tartó hatása abban a gondolatmenetben rejlik, mely szerint a társas viselkedés természetének megértéséhez nem a személyiségjegyek spekulatív elemzésén keresztül vezet az út, hanem annak a nyilvános énképnek a vizsgálataival, amelyet mások számára alkotunk meg nyilvános helyzetekben (Goffman, 1981, 1999; a szerepelméletről lásd bővebben László, 1976, Nemesi, 2011b).

<sup>1</sup> A nyelvtudományban két fő irányzat él egymás mellett: a társas-társadalmi, kulturális és kognitív szemléletet hangsúlyozó funkcionális perspektíva, valamint a nyelvhasználati kérdések grammatikai vonatkozásait előtérbe helyező megközelítés, lásd bővebben Németh, 2006; 2013, 184–185, Tátrai, 2011; Szili, 2013.

Az udvariasság jelensége azonban nem a szociológiai megalapozottságú elmélet-alkotók munkásságainak hatására került a nyelvtudományi érdeklődés homlokterébe, hanem Paul Grice (1975) angol nyelvfilozófus társalgási maximákról alkotott elmélete nyomán. Grice a beszédpartnerek által követett, a kommunikáció hatékonyságát segítő irányelvekként definiálja maximáit, ám csak utalásszerűen szól az udvariasságról. Grice nyomdokain Robin Lakoff (1973) a pragmatikai kompetencia részeként értelmezi a „*Légy udvarias!*” szabályt, és további almaximákkal egészíti ki a grice-i felsorolást. Geoffrey N. Leech (1983) rendszere szerint a kommunikátornak a maximálisan hatékony információcsere mellett a beszédpartner gondolatait, érzéseit is szem előtt kell tartania, ami magyarázat arra, hogy az emberek miért térnek el a grice-i maximáktól az udvariasság érdekében (Szili, 2007, 6; Nemesi, 2011a). Leech maximái (tapintat, nagylelkűség, jóváhagyás stb.) tehát fontos kiegészítései a grice-i elméletnek, bár gyakori kritika velük szemben, hogy semmi sem korlátozza számuk bővítését (Szili, 2007, 6–7; Nemesi, 2011a, 71–74). Az udvariasság stratégiáinak máig legnagyobb hatású és legtöbbet idézett pragmatikai elmélete azonban Penelope Brown és Stephen Levinson (1978, 1987) nevéhez köthető, akik Goffman<sup>2</sup> (1955) szociálpszichológiai megalapozottságú *arculat*<sup>3</sup> fogalmát a beszédaktus-elmélettel „összeházasítva” alkották meg az udvariasságot arculatvédő nyelvi stratégiaként értelmező modelljüket.<sup>4</sup>

A fent felsorolt ún. „hagyományos” vagy *prediktív* megközelítések által hátrahagyott hiányosságok számos kutatót inspiráltak a társas érintkezés általános (univerzális) elveinek leírására. E törekvésnek azonban közös gyengesége, hogy mind a Brown és Levinson (1978, 1987) szerzőpáros udvariassági modellje által „örökül hagyott” fogalomkészletet tekintették kiindulópontnak (Culpeper, 2011a, 7; Mills, 2011b, 19–26). A 2000-es évektől kezdve ugyanakkor körvonalazódni látszik egy másik irány, amely – a prediktív elméletekkel élesen szembehelyezkedve – az udvariasságot és az addig elhanyagolt udvariatlanságot már nem a nyelvtani formák vagy a beszédaktusok inherens tulajdonságának tekinti, hanem olyan *diskurzív* fogalmakként, amelyben a befogadói megítélés is része a vizsgált megnyilatkozás vagy viselkedés értelmezésének (Kádár, 2007; Mills, 2011b; Nemesi, 2011a, 83). Az ún. „posztmodern”, vagy inkább diskurzív (lásd Kádár, 2011, 245–262) perspektíva ugyanis nem „társadalmilag előre meghatározott illokúciók halmazaként” tekint az udvariasságra és az udvariatlanságra (Kádár, 2007, 6–7), hanem – a befogadó kontextuális ítéleteivel is számolva – a beszélő megnyilatkozásait és az arra adott hallgatói reakciókat és értelmezéseket egyaránt szem előtt tartva törekszik a pragmatikai következmények feltárására. Az elemzés a

<sup>2</sup> Maga az arculat fogalom a kínai filozófiában gyökerezik, a mandarin nyelv például három különböző szót is használ a 'face' megfelelőjeként (*mian* 面, *lian* 臉, *yan* 顏). A mai társadalomtudomány Hu (1944) tanulmányának köszönhetően fedezte fel (újra) magának, ugyanakkor Goffman volt az, aki először koherens elméletet épített a fogalom köré (Szili, 2007).

<sup>3</sup> A goffmani eredetű *face* terminus technikus magyar megfelelőjeként számos hazai kutató a *homlokzat* (lásd Síklaki, 2008) vagy az *arc* (lásd Szili, 2007) megnevezést részesíti előnyben, azonban a jelen tanulmányban – Nemesi (2004) érvelését követve – az *arculat* kifejezést használok a *face* magyar megnevezéseként, hiszen a *homlokzat* egy másik goffmani fogalom, a *front* megfelelőjeként is használatos, az *arc* pedig túl konkrét ahhoz, hogy érzékeltesse a Goffman (1955) koncepciója által kifejezett többértékűséget.

<sup>4</sup> A klasszikus udvariasságelméletekről lásd bővebben magyarul Nemesi, 2011; Pléh, 2012; 167–210; Pléh, 2014, 1009–1018; Szili, 2007; Szili, 2013, 32–35).

diskurzív megközelítés hívei szerint tehát nem dekontextualizált példamondatokra szorítkozik, hanem a „beszélők és hallgatók alkotta kommunikatív közösségekben” megjelenő spontán (autentikus) diskurzusrészleteket vizsgálva, a kontextust előtérbe helyezve értelmezik a társas interakciókat (Mills, 2011b; 34–36). A posztmodern szemléletmód követőire nagy hatást gyakorolt továbbá a *gyakorlatközösség* (Eckert és McConnel-Ginet, 1992) fogalma, amely alatt olyan egyének csoportját értik, akik közös „beszédmódok, hiedelmek, értékek és hatalmi viszonyok” mentén szerveződő közös tevékenységek során jönnek létre, és ezáltal sajátos – más gyakorlatközösségekhez képest eltérő – nyelvi viselkedéskészlettel rendelkeznek (Mills, 2011a, 75–76; 2011b, 31–32). Egy adott szituációban előforduló viselkedés udvariassági vagy udvartatlansági fokának megítéléséhez tehát az adott gyakorlatközösségben vagy tevékenység típusban (lásd Culpeper, 2005; 2011a) érvényes társadalmi elvárások, normák és egyéb preferenciák helyénvalósága a mérvadó az elemző szubjektív értékítéletei helyett.

Az egyének közötti társalgás, azon belül az offenzív viselkedés mechanizmusainak feltérképezésére a pszichológiatudomány nem egyedül vállalkozik. A jelenség több tudományterület – köztük a szociológia, a szociálpszichológia, nyelvészet és a kommunikációtudomány – vizsgálati tárgya, multidiszciplináris jellege tehát nyilvánvaló. Jonathan Culpeper (2011a) mindazonáltal megjegyzi, hogy az udvariasság- és az udvartatlanságkutatás „igazi otthona” a szociopragmatika, amelyben a nyelvészeti pragmatika összemosódik a társas interakciók tanulmányozásával (2011a, 3–6). Mint Leech (2003) fogalmaz, az udvariasság – és így az udvartatlanság – vizsgálatához azért a szociopragmatikai keret a legalkalmasabb, mert a kutatás iránya fokozatosan a „kommunikatív viselkedésmód megmagyarázása” és a kommunikációs viselkedések interakción belüli értelmezése felé halad (idézi Culpeper, 2011a, 5).

A jelen tanulmány tehát azt a célt tűzte maga elé, hogy az offenzív viselkedés szempontjából releváns kérdésekre fókuszálva tisztázza az udvariasság- és az udvartatlanságkutatásra egyaránt nagy hatást gyakorló brown–levinsoni modell középpontjában álló arculat fogalom magyarázati nehézségeit, továbbá, hogy bemutassa a prediktív szemléletmódon túllépő kapcsolatkezelési modellt, amelyet a diskurzív irányzat hívei sikerrel alkalmaznak az interperszonális interakciók komplex leírásában. Fontos szem előtt tartani, hogy az arculat jelentéstartalma egészen eltérő a különböző kulturális háttérű és identitású emberek számára (l. Matsumoto, 1989, Mao, 1994, Ting-Toomey, 1999, Spencer-Oatey, 2008), ebből pedig következik, hogy az udvariassági/udvartatlansági formulákat tekintve is jelentős kultúráközi különbségek figyelhetők meg. A kollektív szemléletű, kelet-ázsiai társadalmakban ugyanis az arculat sokkal közösségibb, pozitívabb fogalomnak számít, ami – az individualista, nyugati kultúrával ellentétben – a szolidaritáson, a megerősítésen és a tapintaton alapul. A kollektivista kultúrában tehát a legalapvetőbb érték a közösség, így arculatképzési tevékenységük az arculatadás (giving face) és az arculatvás (save face) kategóriába tartozik, míg az individualista kultúrák inkább az egyéni autonómia és a személyes szabadság meglétét hangsúlyozzák, arculatképzési tevékenységük pedig saját nyilvános képük helyreállítására irányul (Ting-Toomey, 1999). Az interkulturális különbségek a kommunikációs stílusban is megfigyelhetők: Edward. T. Hall (1977) szerint például a kollektivista beállítottságú Japánok nagyobb figyelmet szentelnek az üzenet kontextusának, vagyis hogy milyen körülmények között hangzik el egy adott megnyilatkozás (nagyértékben kontextus-

függők), míg az individualista amerikaiak az expliciten kimondottakra koncentrálnak az üzenet dekódolásánál, azaz kevésbé foglalkoznak a szituáció és a kapcsolatok természetével (kismértékben kontextusfüggők). A fentiek alapján tehát látható, hogy az udvariasság és az udvariatlanság jelenségének értelmezéshez elengedhetetlen az interkulturális tényezők figyelembevétele, a jelen tanulmánynak ugyanakkor nem célja kitérni a kollektivisták kultúrára jellemző udvariatlansági sajátosságokra, kizárólag a nyugati társadalomban releváns társadalmi normák és konvenciók mentén értékeli a jelenséget. A dolgozat ismerteti továbbá a mára már önálló kutatási területté ért udvariatlanságkutatás legfontosabb eredményeit, amelyek középpontjában az attitűd fogalma áll.

### UDVARIATLANSÁG ÉS ARCULAT

Az udvariatlanság tudományos meghatározását tekintve egyelőre nincs egy közmegegyezéssel elfogadott definíció arra vonatkozólag, hogy a társas viselkedés mely elemeit értjük pontosan a fogalom alatt.<sup>5</sup> Derek Bousfield és Miriam Locher (2008) számos meghatározás legkisebb közös nevezőjét megragadva olyan viselkedésként jellemzik az offenzív viselkedést, amely adott kontextusban arculatfenyegetőnek minősül (2008, 3). Culpeper (2005) szerint akkor beszélhetünk udvariatlanságról, „ha (1) a közlő szándékosan arculatattámadást (face-attack) követ el, vagy ha (2) a hallgató szándékos arculatattámadásnak érzel és/vagy konstruál egy adott viselkedést, vagy az (1) és a (2) kombinációja” (2005, 38). Egy másik meghatározás szerint – amely kiválóan ráértékel a proszódiai eszközök udvariatlanságban betöltött szerepére – a durva viselkedés arculatfenyegető aktusként vagy annak egy részeként definiálható. Durvának tekinthető például „az olyan intonáció, amely az adott kontextusban megsérti az interakció szociálisan szankcionált normáját” (Beebe, 1995, 159). Ahogy a fenti definíciókból látszik, a szakirodalomban többnyire egyetértés van arra vonatkozóan, hogy mivel az udvariatlanságkutatásnak a hallgató felé irányuló sértés valamilyen formájával kell foglalkoznia, az arculat fogalma az a kapocs, amely mentén leginkább megragadható a célponttal szemben elkövetett offenzív viselkedés. Az pedig már a Brown–Levinson (1978, 1987) szerzőpáros vitathatatlan érdeme, hogy Goffman (1955) szociálpszichológiai fogalmát udvariassági elméletükbe integrálva azt a pragmatikai elemzés tárgyává és kulcsfogalmává tették.

A napjainkban is legbefolyásosabbnak mondott udvariassági elmélet a hangsúlyt a nyelvhasználó verbális „munkájára” helyezi, amelyet azért alkalmaz, hogy egy esetleges konfliktusos helyzet megelőzése érdekében enyhítse a hallgató arculatát inherensen fenyegető potenciális beszédcselekvések, az ún. arculatfenyegető aktusok erejét. Brown és Levinson tehát az udvariasságot mint az individuum arculatvédő tevékenységét fogják fel, amelynek elsődleges szerepe a zavarmentes kommunikáció megteremtése. A modelljük központjában álló arculat fogalom előzményének saját bevallásuk

<sup>5</sup> Tulajdonképpen a jelenségre használt fogalom is vita tárgyát képezi a kutatók között, ugyanis egyesek az udvariatlanság (impoliteness) terminus technikus helyett inkább a gorombaság (rudeness) fogalmát részesítik előnyben (lásd a Culpeper [2007] és Terkourafi [2007] közötti eltérő véleményeket).

szerint Goffman (1955) azonos fogalma, illetve az angolban használatos népi idióma („losing face”) tekinthető. A szerzőpáros az arculatot olyan emocionális befektetésként értelmezi, amely elveszíthető, fenntartható vagy növelhető, és az interakció során folyamatosan figyelemmel kell kísérni annak érdekében, hogy mind a beszélő, mind pedig a hallgató megőrizhesse a szituáció során fenntartani kívánt nyilvános énképét (1978, 66; 2008, 43). Mint azt maguk is elismerik, az arculat tartalma kultúránként eltérhet, azonban a nyilvános énképről való kölcsönös tudás, illetve az, hogy erre az interakció során tekintettel kell lenni, univerzálisan jelen van minden kultúrában. Mivel mindenki tudatában van saját arculatának sebezhetőségével, és azzal, hogy minden ember védelmezi a magát, ha azt fenyegetve érzi, a beszédpartnerek együttműködése egymás nyilvános képének elfogadásában és megőrzésében a harmonikus interakció alapvető feltétele kell, hogy legyen. Az arculat fogalmán belül – a goffmani fogalom többretegűségét elhagyva – két elemet különböztetnek meg (azonban már az általuk használt terminus is vita tárgyát képezi): az egyik a pozitív vagy közelítő arculat, amely magában foglalja minden kompetens felnőtt ember azon természetes vágyát, hogy igényeit és szándékait mások is elfogadják és kíváncsian tartásuk az interakció során. A másik pedig a talán legtöbbet kritizált negatív arculat fogalma, amely „alapvetően elkerülés alapú, és olyan biztosítékokból áll, amelyek szerint a beszélő nem fogja akadályozni a hallgató cselekvésének szabadságát”, és biztosítja számára a kényszertől való mentességet (1978, 75; 2008, 44).

A goffmani definíciótól<sup>6</sup> elkanyarodva tehát a brown–levinsoni arculat fogalom csupán az individuum vágyainak és igényeinek tárgya, amelyet az egyén konstruál meg maga számára, és elvárja másoktól, hogy azt tiszteletben tartsák az interakció során. Goffman (1967) dramaturgiai elméletében azonban az arculat nyilvános és társas természetét hangsúlyozza, és bár annak „társas képe lehet az egyén legszemélyesebb tulajdona, valamint biztonságának és örömének központja, azt csak kölcsön kapja a társadalomtól, azonban meg is vonhatja tőle, ha nem ahhoz méltó módon viselkedik” (1967, 10; 2008, 14). A goffmani értelmezés szerint tehát az arculat „köztulajdon”, vagyis az interakció során közösen létrehozott és fenntartott társadalmi konstrukció, amely csak a másoktól való függőségében képes megvalósulni a társas interakciókban. Ebből következik, hogy az arculat sérülékenységet nem az határozza meg, hogy arra a beszédpartner „mennyire van tekintettel” – mint ahogy azt Brown és Levinson hangsúlyozza – hanem az interakció folyamatos dinamikája és mások rólunk alkotott értékelése eredményezheti azt, hogy valaki rosszul „munkálja meg” a tőle elvárt társas képet. A brown–levinsoni koncepció tehát nagymértékben redukálja a goffmani fogalomra jellemző többretegűséget, nem észrevéve azt, hogy az arculat nem csupán azokat a pozitív értékeket öleli fel, amelyeket magunknak akarunk tulajdonítani, de egyúttal kifejezi azt is, amit mások rólunk alkotott feltételezései alapján állítunk vagy gondolunk önmagunkról. A társas interakciók teljes körű tanulmányozásához tehát feltételeznünk kell a társadalmilag determinált kölcsönös függőséget önmagunk és

<sup>6</sup> Goffman (1967) arculatdefiníciója eredeti megfogalmazás szerint az arculat olyan pozitív társadalmi értéket jelent, amelyre egy személy eredményesen támaszthat igényt a mások által neki tulajdonított szerep (line) jogán (1967, 213; 2008, 11).

mások között (vö. Mead, 1973), vagyis az, hogy hogyan vélekedünk a saját énünkéről (self), attól is függ, hogy mások mit gondolnak rólunk (Culpeper, 2011a, 25).

### *Brown és Levinson (1978; 1987) hagyatéka*

Az udvariatlansági elméletek (Lachenicht, 1980, Austin, 1990; Culpeper, 1996) – amelyek bár elméleti alapjaikat tekintve jelentősen különböznek – kezdetben azzal az igény-nel léptek fel, hogy kiegészítsék, illetve orvosolják a Brown–Levinson modelljének hiányosságait. Az ugyanis nem tudja teljes egészében megragadni az interperszonális interakciókat, hiszen gyakran kritizált pesszimista elképzelésük szerint gyakorlatilag minden beszédaktus, bár eltérő mértékben, potenciálisan fenyegeti a hallgató negatív arculatából fakadó szabadság iránti igényét. Ebből azonban az következik, hogy pusztán csak azzal is megsérthetjük partnerünket, hogy szólunk hozzá. Az elmélet tehát képtelen az offenzív viselkedés jelenségének megfelelő interpretálására, csupán arra enged következtetni, hogy az udvariatlanság az udvariasság hiánya. Ez visszavezethető arra, hogy a klasszikus udvariassági elméletek – Leech (1983) udvariassági maximákról alkotott modelljét beleértve – jellemzően a harmonikus interakcióra összpontosítottak, azt a társalgás céljaként meghatározva, így figyelmen kívül hagyták az offenzív viselkedést (Culpeper, 2011a).

Az udvariatlanságot azok az elméletek tudták sikeresen interpretálni, amelyek Goffman (1967) definíciójából kiindulva az arculat fogalmát társas konstrukcióként értelmezték, míg azon teoretikusoknak, akik csupán az arculat védelmezésének aspektusaival foglalkoztak – mint ahogyan azt Brown és Levinson teszi –, nem sikerült az elméletükbe illeszteni az offenzív viselkedést (Culpeper, 2011a, 6). Mint azt Culpeper (2011a) megjegyzi, az udvariatlanság definiálása körüli legnagyobb problémát azonban főként az okozta, hogy a magyarázati nehézségek egyszerűen át lettek irányítva a brown–levinsoni koncepció által hátrahagyott arculatfenyegetés (face-threat) fogalmára, ami nem feltétlenül fed le az udvariatlanság minden esetét<sup>7</sup> (2011a, 21). Nyilvánvaló tehát, hogy az interperszonális interakciók komplex leírásához többre van szükség annál, mint amit a szerzőpáros elővezetett. Ehhez Culpeper (2005, 2011a) a Helen Spencer-Oatey (2002, 2008) által bevezetett kapcsolatkezelési (rapport management) modellt tartja megfelelő keretrendszernek, amelyet a különböző kultúrákat tanulmányozó kutatások sikeresen alkalmaztak az udvariasság és az udvariatlanság társas funkcióinak elemzéséhez egyaránt.

### *A kapcsolatkezelési modell*

Spencer-Oatey (2002, 2005, 2007, 2008) szociálpszichológiai alapokra épülő elmélete a goffmani definícióból indul ki, és – elfogadva Matsumoto (1988) érvelését – teljes egészében elutasítja Brown és Levinson pozitív arculat–negatív arculat különbségtéte-

<sup>7</sup> Az arculatfenyegetés (face-threat), illetőleg az arculatattámadás (face-attack) körüli terminológiai különbségtételről lásd bővebben Culpeper, 2011a, 118–119.

lét, mivel az figyelmen kívül hagyja a fogalom interperszonális vagy szociális jellegét, másfelől pedig túlhangsúlyozza individuális oldalát, az egyéni autonómia szabadságát (2008, 13). Bár modelljének kulcsfontosságú része az arculat fogalma, az arculatkezelés helyett azért a kapcsolatkezelés terminust részesíti előnyben, mert az előbbi egy túlságosan individuális aspektusra korlátozódna arra vonatkozóan, hogy hogyan használják az emberek a nyelvet szociális kapcsolataik konstruálásához, fenntartásához és/vagy fenyegetéséhez. Az utóbbi kifejezés azonban egy szélesebb perspektívát felölelve magában foglalja a szociális jogok és kötelezettségek kezelését is, amelyek szerint az emberek adott kontextusban elvárják másoktól bizonyos dolgok megtételét vagy éppen meg nem tételét. Ezen elvárások alapját pedig a szociális normákban rejlő konvenciók, illetve a mindennapi tapasztalatok adják (2008, 12–15). A társas interakciók sikere vagy kudarca három tényező függvénye: az arculat érzékenysége, a beszédpartnerek viselkedési elvárásai, illetőleg azok interakciós céljai ugyanis egyaránt „egyeztesre szorulnak” a személyközi kommunikáció során.

Spencer-Oatey szerint az arculat a személyes, a kapcsolati és a szociális értékekkel egyaránt összefüggésben van, és magában foglalja „az egyén mások általi elismerését, az emberi méltóságot, a becsületet, a jó hírnevet, az egyén képességeit, és így tovább” (2008, 13). A viselkedési elvárások azon alapulnak, hogy az interakcióban részt vevő egyének adott szituációban milyen viselkedést értékelnek megfelelőnek a szociális normák és konvenciók alapján. Az arculatkezelés mellett tehát Spencer-Oatey a – goffmani társadalmi függőséget követve – szociális jogok és kötelezettségek kezeléséről is beszél, amelyek a társadalmi elvárásokkal összefüggésben tükrözik az emberek igazságosságról, megfontoltságról és egy adott viselkedés szituációban való megfeleléséről alkotott véleményét (2008, 15–16). Ha például egy fiatal egyetemista egy zsúfolt buszon átadja ülőhelyét a mellette álló idős hölgynek, ez a szociális jogok és kötelezettségek alapján mindenképp helyénvaló cselekedetnek bizonyul, de ha egy értékesítőként dolgozó közeli barátunk megpróbál minket termékének megvásárlására „kényszeríteni” – ráadásul a baráti jó viszonyra hivatkozva –, akkor kellemetlen helyzetbe hoz minket egyéni szabadságunk korlátozásával. Végül pedig jelentősen befolyásolhatja a beszédpartnerek kapcsolatfelfogását, hogy milyen céloktól vezérelten lépnek interakcióba egymással – függetlenül attól, hogy azokat relációs vagy tranzakciós szándékok vezérlik-e –, hiszen ezek elérésének bármilyen sikertelensége bosszúsághoz vagy frusztrációhoz vezethet (2008, 17). Például, ha egy üzleti megbeszélésen a férfi tárgyalópartner udvarlási (relációs) szándékkal közeledik női kollégájához, utóbbi egyértelmű távolságtartása frusztrációt okozhat a kezdeményező félnél (ahogy a férfi közeledése is a nő esetében), azonban ha a férfi egy rendkívül kedvező üzleti ajánlat (tranzakciós) felajánlásának céljával „érkezik” a szituációba, akkor mindkét fél pozitív kapcsolatként értékelné a tárgyalás sikerességét. Spencer-Oatey öt kategóriából felépülő modellje a fentiek alapján a következő (Spencer-Oatey, 2002, 2005, 2007, idézi: Culpeper, 2011a, 28–41).

- (1) *minőségi arculat* (quality face): azon alapvető igényünk, hogy mások az általunk pozitívnek vélt tulajdonságaink alapján ítéljenek meg minket, például a személyes kompetenciáink, magabiztosságunk vagy külső megjelenésünk szerint. A minőségi arculatunkat sértheti például, ha a munkatársunk hamisnak, ala-



- koskodónak, kétszínűnek, szűkmarkúnak vagy „besúgónak” tüntet fel minket a többi kollégánk előtt, hogy magát velünk szemben előnyös helyzetbe juttassa.
- (2) *szociális identitás arculat* (social identity face): azokat az igényeinket foglalja magában, miszerint elvárjuk, hogy más emberek elismerjék a társas-társadalmi helyzetünket vagy szerepünket, például tartsák tiszteletben származásunkat, továbbá egy adott szituációban – a helyzetnek megfelelően – csoportvezetőként, vásárlóként vagy épp közeli barátként kezeljenek bennünket. Például, ha egy munkahelyi értekezleten egy csoportvezető a beosztottak előtt tesz kritikus megjegyzéseket a vele egyenrangú pozíciót betöltő kollégájának munkájára, akkor az mindenképp sérti a célpont szociális identitás arculatát, különösen, ha a közlő a *Remélem, nem veszed zokon, hogy a többiek előtt hozom szóba* metapragmatikai megjegyzéssel vezeti be mondanivalóját.
- (3) *kapcsolati arculat* (relational face): a résztvevők közötti kapcsolatot – pl. távolság–közelség, egyenlőség–egyenlőtlenség, a szereppel járó jogok és kötelezettségek megértése – és azon eljárasmódokat foglalja magában, amelyekkel ezt a kapcsolatot fenntartják vagy egyeztetik egymás között. Szociálpszichológiai terminológiával tehát a kapcsolati arculat azt tükrözi, hogy egy adott személy kicsoda a szignifikáns másokhoz viszonyítva. Amikor például az egyetemi szemináriumon egy diák megkérdőjelezi vagy megcáfolja a tanár által elmondottakat, akkor a kritikus megjegyzés vagy ellenvetés célpontjának kapcsolati arculatát figyelmen kívül hagyva juttatja célba üzenetét.
- (4) *Méltányossági jogok* (equity rights): azon alapvető meggyőződésünk, hogy jogunk van a másoktól való figyelmességhez és tisztességes bánásmódhoz, vagyis ahhoz, hogy nem élnek vissza indokolatlanul a jóságunkkal, nem parancsolgatnak nekünk méltánytalan módon, és nem kérhetnek minket olyan dolgokra, amelyeket nem nekünk kellene megtenni, tehát nem használnak ki minket mindazért, ami szerintünk jár nekünk. Napjainkban rendkívül divatos például, hogy az egyetemisták számára gyakorlati helyet biztosító vállalatoknál olyan feladatokat is rábíznak a lelkes tanulókra, amelyek nem kimondottan a szakmai kompetenciáik mélyítését segítik elő (pl. kávéfőzés).
- (5) *társulási jogok* (association rights): azon alapvető meggyőződésünk, hogy jogunk van a másokkal való társulásra, a társas bevonódás, az empátia és a tisztelet mértéke pedig összhangban van az interakcióban részt vevők között. Ha például – a társadalmi normáknak és konvencióknak eleget téve – illedelmesen köszönve lépünk be egy helyiségbe (pl. osztályterembe vagy orvosi rendelőbe), sértve érezzük társulási jogainkat, amennyiben nem kapunk választ udvarias üdvözlésünkre.

Amíg tehát Spencer-Oatey (2002, 2005) minőségi arculat fogalma egy individuális (belső) vagy személyes önértékelésen alapuló aspektust foglal magába, addig a szociális identitás arculatot egy személy csoporton belüli identitásával, vagyis a nyilvános énképével hozza összefüggésbe. A kapcsolati arculat – a szociális identitás arculathoz hasonlóan – szintén a társadalmi szerepekkel együtt járó társas viszonyokkal van összefüggésben, azonban e kategória alatt Spencer-Oatey (2007) az olyan kapcsolatkezelést érti, amely az egyének közötti egyedi viszonyokat irányítja. Tehát amíg a szociális iden-

titás arculat esetében a kapcsolatkezelés során szóban forgó identitások nem feltétlenül ismertek vagy jelentősek a felek számára, addig a kapcsolati arculat esetében egy beazonosítható szignifikáns másikkal (pl. családtag, barát, példakép) van dolgunk (idézi Culpeper, 2011a, 30).

A fentiek alapján tehát látható, hogy az arculat mellett a társadalmi normák és konvenciók figyelmen kívül hagyása is közvetíthet valamiféle üzenetet a beszédpartner felé. A két dimenzió ráadásul szorosan össze is kapcsolódhat, hiszen – egy fenti példára visszatérve – az értékesítő barát nem csupán a méltányossági jogunkat sérti a termék megvásárlásának erőltetésével, hanem azt az érzetet is kelti, hogy barátként nem értékeli minket a megfelelő módon (szociális identitás arculat). Az udvariatlanság megítélése szempontjából tehát legalább annyira fontos a társadalmi (kulturális) normák figyelembevétele, mint az érzékeny arculat többretegűségének felismerése, illetőleg annak kulturális függősége.

### AZ UDVARIASSÁG MINT ÉRTÉKELŐ ATTITÜD

Az udvariassággal kapcsolatos kutatások esetében a fogalom attitűd mentén való szubjektív és értékelő megítélése meglehetősen elterjedt nézőpontnak számít. Ruhi (2008) szerint például az udvariasság a (nem) verbális aktusok opcionális metareprezentációja, amely mások szavainak, attitűdjeinek, meggyőződéseinek, hiteinek, tevékenységeinek, valamint kapcsolati és/vagy tranzakciós céljainak reprezentációjára vonatkozik. Amellett érvel továbbá, hogy az udvariasság jobban megragadható az attitűdök mentén, mint nyelvészeti viselkedésként (idézi: Culpeper, 2011a: 22–23). Culpeper (2011a, 23; 2011b, 59) – az offenzív viselkedést hasonló módon megközelítve – a következő definíciót adja az udvariatlanság jelenségére:

*„Az udvariatlanság a társas szerveződéssel kapcsolatos elvárásokra, vágyakra és/vagy hiedelmekre irányuló negatív attitűd, amely adott kontextusban adott viselkedésre irányul. [...] a viselkedésformákat negatívnak tekintjük – és így udvariatlannak –, ha azok ellentétesek azzal, ahogyan elvárnánk, akarnánk és/vagy gondolnánk, milyennek kellene lenniük. Az ilyen viselkedésformáknak mindig van érzelmi következményük legalább az egyik résztvevőre nézve, azaz sértődést okoz(hat)nak. Számos tényező súlyosbíthatja, hogy mennyire tekintünk sértőnek egy udvariatlan viselkedésformát, pl. hogy világos-e számunkra, hogy adott viselkedés erősen szándékos-e, vagy sem.”*

A fent idézett definícióból kitűnik, hogy az udvariatlanság értékelő attitűdként való meghatározása sokkal szélesebb perspektívába helyezi a negatív viselkedés értelmezését, mint a Brown és Levinson (1978, 1987) szerzőpárostól „örökölt” arculatfenyegetés fogalma. A szerzőpáros modellje ugyanis a nyelven keresztül megvalósuló, „enyhítő kijelentéseket vagy valamilyen verbális kiigazítást” (udvariasságot) nem tartalmazó beszédaktusokat egyöntetűen „zátonyra futó kommunikációként” értékeli (Mills, 2002: 78), azonban nyilvánvaló, hogy egy offenzív megnyilatkozás is képes üzenetet közvetíteni a hallgató felé, vagyis nem tekinthető sikertelen kommunikációs aktusnak, továbbá az is egyértelmű, hogy az udvariasság/udvariatlanság nem csak a mondat szintjén van jelen. Például, ha egy lakótársunk a „Lennél olyan kedves, hogy ha időd engedi, levi-

*szed a szemetet?*” megnyilatkozást intézi hozzánk, Brown és Levinson szerint udvariasan járt el, hiszen a direkt kérést enyhítő kifejezésekkel tompította. Ha viszont nem ez az első alkalom, amikor elhangzik a kérés a közvetlen baráti viszonyban lévő beszédpartnernek között, és a megnyilatkozást a kontextus normájától eltérő prosódia is kíséri, akkor a közlő éppen a beszédaktus enyhítésével teszi kikövetkeztethetővé a célpont számára az offenzív attitűdöt, amelyet a jelölt hangsúlyozás „leplez le” a hallgató előtt (Culpeper, 2011b).

Az udvariatlanságot tehát csak kontextuális összefüggésben lehet értelmezni, hiszen azt előidézhetheti egy „oda nem illő” megnyilvánulás, egy lapos pillantás, egy szokatlan prosódiai tulajdonság (pl. emelkedő-eső hangmagasság) vagy akár egy „túlságosan” udvarias megjegyzés (szarkazmus) is. Ilyenkor ugyanis a beszélő nem egyértelműen hozza felszínre udvariatlan szándékát, az csupán a kontextuális tényezőknek köszönhetően válik kikövetkeztethetővé a beszédpartner számára. Culpeper implikációs udvariatlanságnak nevezi az effajta offenzív viselkedést, amely a nyíltan kimondott szavak (konvencionális udvariatlanság) helyett inkább célozgatásokon, gyanúsítgatásokon, a beszédpartnernek közötti egyenlőtlen hatalmi viszonyok érzékeltetésén vagy akár egy adott helyzetben elvárt viselkedés hiányán keresztül érhető tetten (Culpeper, 2011a, 155–193; lásd bővebben magyarul: Tóth, 2013). Az implikációs udvariatlansági formulák esetében különösen fontos a prosódia (vagy más néven: szupraszegmentális eszközök) szerepe (lásd bővebben magyarul Tóth, 2014), hiszen a vokális csatorna által közvetített attitűd hozzásegíti a hallgatót az adott kontextusban relevanciával bíró üzenet adekvát interpretálásához (vö. Sperber és Wilson, 1986/1995). A hétköznapi társalgási interakciókban ugyanis gyakran előfordul, hogy az, amit mondunk, és az, ahogy azt mondjuk kontradikcióban áll egymással (Tisljár-Szabó, 2014, 963–975), a beszédpartner tehát nem a megnyilatkozás tartalmát érzékeli sértőnek az arculatára nézve, hanem a közlés vokális csatornája által közvetített érzelem és a megnyilatkozásának tartalma közötti „összeférhetetlenség” következtében interpretálja offenzívként az adott üzenetet. Ahogy Kassai (1998, 208) is megjegyzi, a befogadó számára a prosódiai eszközök nem csupán „kedvező vételi viszonyokat biztosítanak”, de azt is jelzik a partnernek, hogy mennyire kell „szó szerint” venni egy adott üzenetet, azaz milyen „viszonyban van annak (elvont) jelentése a (konkrét) értelmével”. A kettő ugyanis egybeesik akkor, ha a „prosódiai elemek megerősítik a jelentést”, de akár „homlok-egyenest ellenkező értelmet” is közvetíthetnek (1998, 208).

Ahogy egy udvariasnak „tűnő” megnyilatkozással kifejezhető az udvariatlan szándék, ugyanez működik fordítva is. Mert bár vannak jellemzően udvariatlannak minősülő verbális megnyilvánulások (pl. obszcén kifejezések, tabuszavak), az offenzív viselkedés nem ragadható meg pusztán egy adott megnyilatkozás lexikális vagy grammatikai aspektusain keresztül, hiszen annak megítélése minden esetben függ a szituációtól, illetve attól is, hogy a befogadó hogyan érzékeli az adott üzenetet (Culpeper, 2011a, 2011b; vö. Tátrai, 2004, 2011, 41–63). Az udvariatlanság mértékének kontextustól függő megítéléséhez elegendő bizonyíték annak felismerése, hogy míg egy adott megnyilatkozás teljes egészében helyénvalónak bizonyulhat egy barátokkal vagy családtagokkal átmulatott éjszaka alatt elhangzó (informális) beszélgetés során, nem biztos, sőt nem valószínű, hogy ugyanazon közlésmódok és kifejezések megállják helyüket egy tudományos konferencián a kollégákkal folytatott (formális) vita közben.

## ÖSSZEGZÉS

Mivel a hazai szakirodalom mindeddig kevés figyelmet szentelt az udvariatlanság jelenségére fókuszáló (szocio)pragmatikai kutatásoknak, a jelen összefoglaló azt a célt tűzte maga elé, hogy a prediktív szemléletmód és a nemzetközi szinten egyre inkább támogatott diskurzív irányvonal között hidat képezve tisztázza az udvariasság- és az udvariatlanságkutatásra egyaránt nagy hatást gyakorló arculat fogalom magyarázati nehézségeit, valamint, hogy bemutassa a mára már önálló tudományterületté érett udvariatlanságkutatás legfontosabb eredményeit. Az udvariasságot nem tartalmazó megnyilatkozásokat „zátonyra futott kommunikációként” értékelő Brown–Levinsoni modell arculatértelmezésének részletes ismertetése után a tanulmány ismertette a prediktív szemléletmód problémáin túllépő kapcsolatkezelési modellt, amely a társadalomban elfogadott szociális jogok és kötelezettségek kezelésével is számolva egy szélesebb perspektívába helyezi az interperszonális interakciók kialakításáért és fenntartásáért felelős társas intenciókat. A tanulmány kitért továbbá az offenzív viselkedést értékelő attitűdként szemlélő perspektívára is, amely „kiszabadítja” a jelenséget a pusztán nyelvi viselkedésként való értelmezés korláta alól, továbbá a hallgatói inferenciát középpontba helyezve számol azzal is, hogy az offenzív megnyilvánulás nem csupán az üzenet tartalmától függ, hanem meghatározó a kontextus, illetőleg a résztvevők közötti kapcsolati viszony szerepe is (vö. Watzlawick, Beavin és Jackson, 1967/2009). A diskurzív irányzat követői számolnak továbbá azzal is, hogy egy szituáció résztvevőinek természetesen teljesen más értelmezései lehetnek egy adott udvariatlan viselkedésről, hiszen mindenki eltérő sémákat, azaz kognitív kontextusokat aktivál az értelmezési folyamat során (Culpeper, 2011a).

## IRODALOM

- Austin, J. P. M. (1987). Politeness revisited – the dark side. In A. Bell, & J. Holmes (Eds), *New Zealand Ways of Speaking English* (pp. 277–299). Clevedon and Philadelphia: Multilingual Matters.
- Beebe, L. M. (1995). Polite fictions: Instrumental rudeness as pragmatic competence. In J. E. Alatis, C. A. Straehle, B. Gallenberger, & M. Ronkin (Eds), *Linguistics and the Education of Language Teachers: Ethnolinguistic, Psycholinguistics and Sociolinguistic Aspects. Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics* (pp. 154–168). Georgetown: Georgetown University Press.
- Bousfield, D., & Locher, M. (2008). *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and Practice*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: politeness phenomena. In E. N. Goody (Ed.), *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction* (pp. 56–289). Cambridge: Cambridge University Press. (Magyarul: Univerzálák a nyelvhasználatban: az udvariasság jelenségei. In Síklaki I. [szerk.], *Szóbeli Befolyásolás II. Nyelv és szituáció* [pp. 37–118]. Budapest: Typotex.)
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Culpeper, J. (2005). Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 35–72.

- Culpeper, J. (2007). Reflections on impoliteness, relational work and power. In D. Bousfield, & M. Locher (Eds), *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and in Practice* (pp. 17–44). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Culpeper, J. (2011a). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Culpeper, J. (2011b). “It’s not what he said, it’s how he said it!”: Prosody and impoliteness. In Members of the Linguistic Politeness Research Group (Eds), *Discursive Approaches to Politeness* (pp. 57–83). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Eckert, P. & McConnell-Ginet, S. (1992). Think practically and look locally: Language and gender as community-based practice. *Annual Review of Anthropology*, 21, 461–490.
- Elias, N. (1987). *A civilizáció folyamata*. Budapest: Gondolat Kiadó.
- Goffman, E. (1981). *A hétköznapi élet szociálpszichológiája*. Budapest: Gondolat Kiadó.
- Goffman, E. (1999). *Az én bemutatása a mindennapi életben*. Budapest: Thalassa Alapítvány – Pólya Kiadó.
- Goffman, E. (1955). On face-work. *Psychiatry* 18, 213–231. Magyarul: A homlokzatról. In Síklaki I. (szerk.), *Szöbeli befolyásolás II. Nyelv és szituáció* (pp. 11–36). Budapest: Typotex, 2008.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behavior*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole, & Jerry L. Morgan (Eds), *Syntax and semantics, vol. 3: Speech acts* (pp. 41–58). New York: Academic Press. [Magyarul: A társalgás logikája. In Pléh Csaba & Síklaki István & Terestyéni Tamás (szerk.), *Nyelv, kommunikáció, cselekvés* (pp. 213–227). Budapest: Osiris, 1997.]
- Hall, E. T. (1977). *Beyond Culture*. New York: Anchor.
- Hu, Hsien Chin (1944). The Chinese concepts of ‘face’. *American Anthropologist*, 46, 45–64.
- Kassai, I. (1998). *Fonetika*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.
- Kádár, D. Z. (2007). *Terms of (im)politeness: a study of the communicational properties of traditional Chinese (im)polite terms of adress*. Budapest: Department of East Asian Studies, Eötvös Loránd University.
- Kádár D. Z. (2011). Postscript. In: Members of the Linguistic Politeness Research Group (Eds), *Discursive Approaches to Politeness* (pp. 245–262). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Lachenicht, L. G. (1980). Aggravating language: A study of abusive and insulting language. *International Journal of Human Communication* 13(4), 607–688.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: Or, minding your p’s and q’s. In C. Corum, & T. C. Smith-Stark, & A. Weiser (Eds), *Proceedings of the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society* (pp. 292–305). Chicago: University of Chicago Press.
- László, J. (1976). Szerep és szerepelmélet: A szerepfogalom határai és a külső szerepkonfliktusok. *Világosság*, 17(1) 11–18.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Leech, G. N. (2003). Towards an Anatomy of Politeness in Communication. *International Journal of Pragmatics* 14, 101–123.
- Mao, LuMing R. (1994). Beyond Politeness Theory: ‘face’ revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21, 451–86.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*, 12, 403–426.
- Matsumoto, Y. (1989). Politeness and Conversational universals – observations from Japanese. *Multilingua*, 8, 207–221.
- Mead, G. H. (1973). *A pszichikum, az én és a társadalom*. Budapest: Gondolat Kiadó.
- Mills, S. (2011a). Az udvariasság, udvariatlanság és a genderidentitás újraértelmezése. In Juhász V., & Kegyesné Szekeres E. (szerk.), *Társadalmi nem és nyelvhasználat: válogatott szemelvények az angol és német szakirodalomból* (pp. 74–88). Szeged: SZEK JGYF K1.

- Mills, S. (2011b). Discursive approaches to politeness and impoliteness. In Members of the Linguistic Politeness Research Group (Eds), *Discursive Approaches to Politeness* (pp. 19–56). Berlin: Mouton de Gruyter.
- Nemesi A. L. (2010). Pragmatika. In Adamik T., & Adamikné. J. A. (szerk.), *Retorikai lexikon* (p. 958). Pozsony: Kalligram Kiadó.
- Nemesi A. L. (2011a). Az udvariasság elméletei. In Uő, *Nyelv, nyelvhasználat, kommunikáció. Hét tanulmány* (pp. 67–86). Budapest: Loisir Könyvkiadó.
- Nemesi A. L. (2011b). Benyomáskeltési stratégiák, énmegjelenítési taktikák. In Uő, *Nyelv, nyelvhasználat, kommunikáció. Hét tanulmány* (pp. 67–86). Budapest: Loisir Könyvkiadó.
- Nemesi A. L. (2013). A pragmatika mint kommunikációtudomány. *Magyar Nyelv* 109(2), 177–184.
- Németh T. E. (2006). Pragmatika. In Kiefer F. (szerk.), *Magyar nyelv*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 222–261.
- Pléh Cs. (2012). *A társalgás pszichológiája*. Budapest: Libri Kiadó.
- Pléh Cs. (2014). A társalgás pszicholingvisztikája. In Pléh Cs., & Lukács Á. (szerk.), *Pszicholingvisztika 1–2: Magyar pszichológiai kézikönyv* (pp. 987–1030). Budapest: Akadémiai kiadó.
- Ruhi, Ş. (2008). Intentionality, communicative intentions and the implication of politeness. *Intercultural Pragmatics*, 5(3), 287–314.
- Spencer-Oatey, H. (2002). Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations. *Journal of Pragmatics*, 34(5), 529–545.
- Spencer-Oatey, H. (2005). (Im)Politeness, face and perceptions of rapport: Unpackaging their bases and interrelationships. *Journal of Politeness Research: Language, Behaviour, Culture*, 1(1), 95–119.
- Spencer-Oatey, H. (2007) Theories of identity and the analysis of face. *Journal of Pragmatics*, 39, 639–656.
- Spencer-Oatey, H. (2008). *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. London and New York: Continuum.
- Sperber, D. & Wilson, D. (1986/1995). *Relevance: communication and cognition*. Oxford: Blackwell.
- Szili K. (2004). *Tetté vált szavak. A beszédaktusok elmélete és gyakorlata*. Budapest: Tinta Kiadó.
- Szili K. (2007). Az udvariasság pragmatikája. *Magyar Nyelvőr*, 131(1), 1–17.
- Tátrai Sz. (2004) A kontextus fogalmáról. *Magyar Nyelvőr*, 128(4), 479–494.
- Tátrai Sz. (2011) *Bevezetés a pragmatikába. Funkcionális kognitív megközelítés*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- Terkourafi, M. (2007) Towards a unified theory of politeness, impoliteness, and rudeness. In D. Bousfield, & M. Locher (Eds), *Impoliteness in Language: Studies on its Interplay with Power in Theory and in Practice* (pp. 45–74). Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating Across Cultures*. New York – London: The Guilford Press, 195–230.
- Tisljár-Szabó, E. (2014). Érzelmek és beszéd. In Pléh Cs., & Lukács Á. (szerk.), *Pszicholingvisztika 1–2: Magyar pszichológiai kézikönyv* (pp. 951–981). Budapest: Akadémiai kiadó.
- Tóth L. (2013). Hogyan szórakoztat az udvariatlanság? Az offenzív viselkedés megjelenése a Magyar Televízió kvízműsoraiban. *Médiakutató*, 14(1), 7–17.
- Tóth L. (2014). Prozódia és udvariatlanság az „X-faktor” interakcióiban. *Médiakutató*, Tél.
- Watzlawick, P., & Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967/2009). *Az emberi érintkezés. Formák, zavarok, paradoxonok*. Budapest: Animula Kiadó.

## FACE AND IMPOLITENESS IN THE CONVERSATIONAL INTERACTIONS

TÓTH, LORETTA

*To refer to some form of impoliteness in everyday linguistic interactions, people use a number of evaluative expressions such as ill-mannered, cheeky, impertinent, boorish, disrespectful and indecent. Although these words are slightly different in their meaning, they all have in common a kind of negative impression about the way the speaker communicates. Impolite behaviour may manifest itself not only in lexis but in prosody and non-verbal markers as well. Over the last three decades, a significant part of the pragmatic literature has dealt with linguistic politeness underlying speakers' intentions (Brown & Levinson 1978/1987; Lakoff 1973; Leech 1983, 2003; Matsumoto 1988; Mills 2011A, 2011B). However, the majority of these studies, focusing on ideal rather than real social situations, have attributed a fairly marginal role to the phenomenon of impoliteness, which is, in fact, far from being of secondary importance in social settings (e.g. parliamentary speeches, court proceedings, on-line forums or television shows). The aim of this paper is to outline the main results of this relatively new area in pragmatics, called impoliteness studies, on the basis of the current literature. I discuss the sociopragmatic relevance of the notion of face, introduced by Erving Goffman (1955), which has made an enormous influence on both politeness and impoliteness research. The paper also explores the rapport management model by Helen Spencer-Oatey (2002; 2005; 2007; 2008), which has been widely applied by the advocates of the discursive approach to describe complex interpersonal interactions, is highlighted, explored and exemplified.*

**Keywords:** *sociopragmatics, impoliteness, politeness, face, rapport management model, context, evaluative attitude, social interactions*