

A HALLGATÓ-OKTATÓ ÍRÁSBELI KAPCSOLATTARTÁS NYELVI PROBLÉMÁI INTERNETES FÓRUMOK METADISKURZUSAIBAN

LANGUAGE PROBLEMS IN WRITTEN STUDENT-TEACHER INTERACTION IN META-DISCURSES ON ONLINE FORUMS

LUDÁNYI ZSÓFIA¹

Absztrakt: A hallgatók és oktatók közötti kommunikáció legtöbb nehézséget rejtő területe a hallgatók írásbeli kapcsolattartási gyakorlata, amely az esetek többségében e-mailen, ritkábban cseten és egyéb internetes felületen keresztül zajlik. E tényt az is jelzi, hogy ez a kérdéskör meglehetősen gyakran, még a nyelvi udvariasság egyéb kérdéseinél is meghatározóbb mértékben válik spontán, hétköznapi metadiskurzusok tárgyává. A tanulmány a nyelvmenedzselés-elmélet keretében azt vizsgálja, hogy az internetes fórumokról gyűjtött nyelvi reflexiók alapján milyen típusproblémák figyelhetők meg a hallgató-oktató viszonylat írásbeli kapcsolattartási gyakorlataiban, illetve hogy milyen módon történik a nyelvi problémák kezelése. Az, hogy egy adott közösség tagjai mit érzékelnek nyelvi problémának, nagymértékben függ attól, hogy milyen ideológiák fényében értelmezik a nyelvi helyzeteket. Ezért a kutatás kitér az írásbeli kapcsolattartáshoz kapcsolódó metaszóvegben megmutatkozó nyelvi ideológiák szerepére és működésére is.

Kulcsszavak: nyelvi menedzselés, nyelvi problémák, digitális kommunikáció, hallgató-oktató e-mail, metanyelvi diskurzus, nyelvi ideológiák

Abstract: One of the most problematic scenes in student-teacher interactions is probably constituted by the written communication practices of the students, which mostly takes place in the form of e-mails or somewhat more infrequently via immediate messaging technologies or other online channels. This also becomes manifest in the fact that the issue is a relatively frequent topic of spontaneous everyday meta-discourse, probably even more often than other questions of linguistic politeness. By applying the framework of Language Management Theory, the aim of the present paper is (i) to identify the typical problems arising in the practices of written communication between students and teachers based on reflections on language use collected from online forums and (ii) to uncover the ways of handling these language problems. What the members of a given community perceive as a language problem is strongly dependent on the ideologies, in the light of which the linguistic situations at hand are interpreted. For this very reason, my research also addresses the role and functioning of

¹ LUDÁNYI ZSÓFIA
egyetemi adjunktus
Eszterházy Károly Egyetem
Magyar Nyelvészeti Tanszék
3300 Eger, Eszterházy tér 1.
ludanyi.zsobia@uni-eszterhazy.hu

language ideologies manifest in the meta-texts concerned with the written forms of communication.

Keywords: Language Management Theory, language problems, CMC, student-teacher e-mail, meta-linguistic discourse, language ideologies

1. BEVEZETÉS

1.1. A hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás vizsgálata: kutatási előzmények

A jelen tanulmány egy nagyobb, a felsőoktatás írásbeli kapcsolattartási gyakorlatait átfogóan vizsgáló kutatáshoz kapcsolódik, amely hallgató-oktató viszonyban írt e-mailek, csetelésszövegek nyelvi sajátosságainak vizsgálata alapján azt mutatja be, miként alakulnak át a hagyományos levélben szokásos nyelvi kapcsolattartási formák a felsőoktatási diskurzustartomány digitális írásbeliségében (DOMONKOSI, LUDÁNYI 2018, 2019). Eddigi vizsgálataink ugyanis azt mutatják, hogy a felsőoktatás területén kifejezetten az írásbeliség a nyelvi kapcsolattartás legproblematikusabb területe. Ennek egyik oka abban keresendő, hogy míg a szóbeli érintkezésben inkább rutinszerű gyakorlatok működnek, valamint a beszédpартnerek egymáshoz való igazodására is lehetőség van, addig írásban (a digitális írásbeliséget érve ezen) erre kevésbé van mód. Másfelől pedig a technikai fejlődés következtében a számítógép közvetítette kommunikáció (CMC) általánossá vált, az elmúlt két évtizedben az írásbeli üzenetváltásnak új formái alakultak ki, s ezek az írásbeli kapcsolattartás nyelvi megoldásaira is hatással voltak (BÓDI 2004; ÉRSOK 2007; VESZELSZKI 2017; DOMONKOSI 2017). Fontos ugyanakkor azt is látni, hogy az e-mailezés elterjedése megnövelte az írásbeli érintkezés felhasználási lehetőségeit, azaz egyúttal ki is tágította azoknak a társas cselekvéseknek a körét, amelyek írásban valósulnak meg a hallgató-oktató viszonyban (pl. segédanyagok megosztása az oktató, beadandó feladatok elküldése a hallgató részéről).

A már említett, Domonkosi Ágnessel közösen végzett, folyamatban lévő kutatásunkban többféle módszerrel vizsgáltuk a felsőoktatási írásbeli kapcsolattartási gyakorlatokat: oktatói interjúkat és hallgatói fókuszcsoportos beszélgetéseket készítettünk, kérdőíves vizsgálatot végeztünk, hallgatóknak oktatókhoz írt e-mailjeit vizsgáltuk (DOMONKOSI, LUDÁNYI 2019). Elemeztük továbbá a témához kapcsolódó különféle metaszövegeket: felsőoktatási honlapok e-mailezésre vonatkozó iránymutatásait, „nyelvi illetanait”, valamint internetes fórumok metadiskurzusait (DOMONKOSI, LUDÁNYI 2018). Emellett egy kapcsolódó, a felsőoktatás megszólítási gyakorlatait átfogóan vizsgáló kutatásnak (DOMONKOSI 2018a) az írásbeliségre vonatkozó hallgatói és oktatói vélekedéseire is utalok helyenként.

Az egyetemi, főiskolai hallgatók tanáraikkal való elektronikus írásbeli kapcsolattartásának nyelvi, formai kérdései meglehetősen gyakran tematizálódnak hétköznapi, spontán metadiskurzusokban. A tudatosult nyelvi problémák, nyelvi reflexiók egyik jellegzetes megjelenési formáját képezik az internetes fórumok, véleménymegosztó weboldalak diskurzusai. Dolgozatomban azt vizsgálom, hogy internetes fórumokról gyűjtött nyelvi reflexiók alapján milyen nyelvi problémák figyelhetők

meg a hallgató-oktató viszonylat írásbeli kapcsolattartási gyakorlataiban, valamint a feltárt nyelvi problémák kezelésének stratégiáit is elemzem.

1.2. Elméleti háttér: a nyelvmenedzselés-elmélet

Mínthogy vizsgálataim tárgyát nyelvi problémák képezik, a kutatás elméleti keretét a nyelvi és kommunikációs problémák feltárására, elemzésére és kezelésére szolgáló nyelvmenedzselés-elméletet (Language Management Theory, LMT) választottam. A nyelvmenedzselés-elméletet a nyelvi tervezés két szakembere, Björn H. Jernudd és Jiří V. Neustupný dolgozta ki (JERNUDD, NEUSTUPNÝ 1987). A nyelvmenedzselés-elmélet a nyelvi tervezés elmélete továbbfejlesztett változatának tekinthető, célja az előbbi hiányainak kiküszöbölése (NEKVAPIL 2006). Az LMT a nemzetközi szakirodalomban az utóbbi évtizedekben egyre jelentősebbé vált. A magyar nyelvészetben kevésbé közismert, főként Lanstyák István és Szabó Mihály Gizella foglalkozik a témával (SZABÓMIHÁLY 2005, 2007; LANSTYÁK 2018; vö. még BALOGH, T. BALLA 2009; BARI 2018).

A nyelvmenedzselés-elmélet kulcsfogalma a nyelvi probléma, amely eredetileg az adott diskurzusban érvényesülő normától való kedvezőtlenül értékelt eltérést jelentette. Az újabb felfogás szerint a beszélő az eltérést (vagy még tágabban: általában véve az adott nyelvi jelenséget) nem csupán kedvezőtlenül, hanem semlegesen vagy akár pozitívan is értékelheti (NEKVAPIL, SHERMAN 2013: 86). Mindenféle nyelvi menedzselési tevékenység nyelvi problémák kezelésére irányul: alapvetően a nyelvi probléma megoldására törekszik, de például a probléma elkerülése is ide tartozik (erről bővebben lásd LANSTYÁK 2010b, 2018: 159–202). A nyelvmenedzselés-elmélet körébe sokféle típusú nyelvi probléma tartozik, elvileg az összes lehetséges problémátípussal számol. Ebből adódik, hogy nem csupán a nyelvvel mint rendszerrel kapcsolatos problémák tartoznak ide, hanem az itt és most elhangzó, konkrét diskurzusokban létrejövő nyelvi problémák is. Ennélfogva az elmélet pragmatikai kérdésekre is vonatkoztatható, így a jelen kutatás témájának, az udvariasság nyelvi vetületeinek vizsgálatára is alkalmas.

A nyelvmenedzselés-elmélet megkülönböztet „online” kezelhető ún. eseti problémákat, illetve „offline” perspektívából szemlélhető típusproblémákat: míg az eseti problémák itt és most, addig a típusproblémák (tartósan) akadályozzák a beszélőt valamely nyelvi vonatkozású céljának elérésében, sőt az utóbbiak többnyire nem csupán egy adott beszélőt, hanem akár egy egész beszélőközösséget is érinthetnek (LANSTYÁK 2018: 32).

1.2.1. Nyelvi menedzselés és nyelvművelés

LANSTYÁK István (2008) a nyelvi menedzselést – a nyelvművelés és a nyelvi tervezés mellett – a nyelv alakítás egyik válfajának nevezi. A *nyelvalakítás* terminust LANSTYÁK (2008: 46–47) minden olyan metanyelvi tevékenységre használja, „melynek célja vagy egyik célja nyelvi diskurzusoknak, illetve hosszabb távon magának a nyelvi rendszernek, illetve a különféle nyelvváltozatoknak a kisebb-nagyobb mértékű megváltoztatása, továbbá a nyelvnek vagy a nyelv egyes változatainak a

létrehozása, illetve elterjesztése a nyelvhasználat új szinterein”. Figyelembe véve, hogy a *nyelvi menedzselés* műszó (és maga a tevékenység) még a magyar nyelvészeti szakirodalomban sem tekinthető elterjedtnek, a laikus közvélemény előtt pedig teljességgel ismeretlen, szükségesnek látok tisztázni egy látszólag terminológiai, valójában azonban ennél sokkal messzebbre vezető problémát.

A nyelvművelés magyar viszonylatban a legismertebb, a laikus közvélemény előtt nagy tekintéllyel rendelkező szervezett nyelvalakító tevékenységtípus. A *nyelvművelés* terminus más európai nyelvközösségekben is ismert, például a csehben *jazyková kultura*, a szlovákban *jazyková kultúra*, a németben *Sprachkultur* (vagy *Sprachpflege*, lásd pl. MAITZ 2010), a svédben *språkvård* néven (NEKVAPIL 2008: 251). Az angolban, ahol nincs ilyen nagy hagyománya, a *language cultivation* kifejezést használják ezek megfelelőjeként (LANSTYÁK 2014: 20). Látni kell azonban, hogy a *nyelvművelés* kifejezés a különböző nemzeteknél, különböző nyelvközösségekben, különböző történelmi korszakokban más-más tevékenységre utalt. Érdeemes például összehasonlítani a cseh nyelvművelést a közelmúlt magyar nyelvművelésével (az előbbit NEKVAPIL 2008: 253–255 alapján foglalom össze).

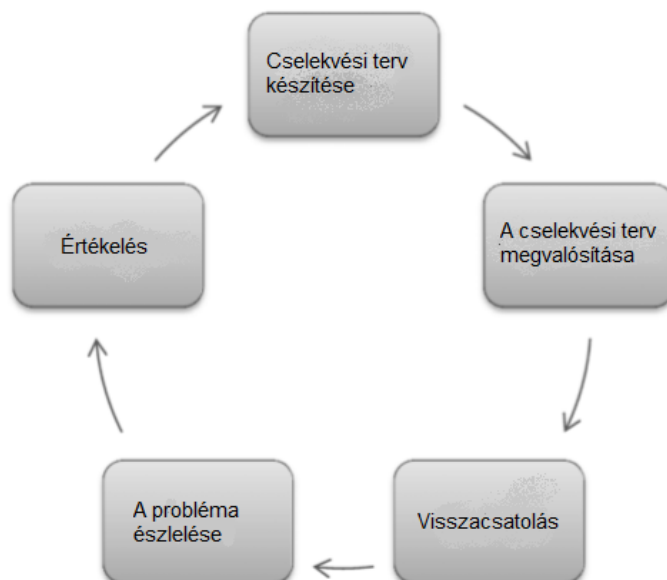
A korszerű cseh nyelvművelés megteremtése a prágai iskola nyelvészeihez kapcsolódik, különösen Bohuslav Havránek, Vilém Mathesius és Roman Jakobson munkásságához, akik az 1930-as években újították meg a korábban purista elveket valló nyelvművelést, s akik a nyelvi folyamatokba való beavatkozást tudományosan megalapozható és társadalmilag hasznos tevékenységnek tartották. A prágai nyelvész kör a jelenkor standard cseh nyelvváltozatára fókuszált, melynek művelése (ezen leginkább a korpusztervezést értették) a standard változat egzakt leírásán kell, hogy alapuljon. A nyelvművelés céljául egyrészt a standard nyelvváltozat stabilitásának támogatását tűzték ki, másrészt annak funkcionális differenciálódását és stilisztikai gazdagodását (HAVRÁNEK 1932, idézi NEKVAPIL 2008: 253–254). A stabilitáson azonban rugalmas stabilitást értettek, nem a nyelvi változások megakadályozására való törekvést.

A nyelvművelés szónak a magyar kultúrában és a magyar nyelvészetben más jelentése és más konnotációja van. Számos értelmezése közül HELTAINÉ NAGY Erzsébetét (2007) emelem ki, aki tágabb értelemben azt a tudatos, a magyar kultúrában már legalábbis a 16. század óta folyamatosan jelen lévő, tipikusan értelmiségi hagyományt, szokásrendszert érti rajta, amely az anyanyelvet kultúrateremtőként és – hordozóként tartja számon, és folyamatosan reflektál a nyelv állapotára. HELTAINÉ NAGY Erzsébet (2007: 20–23) a nyelvművelésnek több szintjét, terrénumát különíti el: a szaktudományos (akadémiai) nyelvműveléstől kezdve az amatőr, hétköznapi nyelvművelésig. E dolgozatban nincs mód (és nem is célja) a közelmúlt magyar nyelvművelésének és az azzal kapcsolatos vitáknak az áttekintésére (ezeket részletesen ismerteti MINYA 2005), de a nyelvművelés több terrénumára, szintjére (különösen az iskolai, a közéleti-publicisztikai, az írói, a mozgalmi és a hétköznapi nyelvművelésre) többé-kevésbé igaz az, hogy középpontjában a nyelvhelyességnek nevezett eszmény áll. A magyar kultúrában – mint LANSTYÁK (2014: 24) írja – a nyelvművelés célja a nyelvhelyesség elveinek a nyelvhasználatban való érvényesítése, de a „helyes” nyelvi forma sok esetben nem az, ami a beszélő céljait a legjobban szolgálja, hanem

az, amely a standard nyelvváltozat kodifikált normájának megfelel. A kodifikáció azonban az egyes változatok tekintetében rendszerint nem a valós nyelvhasználaton, hanem strukturalista megfontolásokon, valamint különféle nyelvi ideológiákon (pl. nyelvi nacionalizmus, purizmus, standardizmus, konzervativizmus, racionalizmus), továbbá mítoszokon (BAUER, TRUDGILL 1998) és babonákon (lásd DOMONKOSI 2007a) alapul. A kodifikált norma számonkérése ráadásul leggyakrabban a beszédhelyzet kívánalmaira való tekintet nélkül történik (LANSTYÁK 2014: 24).

A nyelvmenedzselés és a nyelvművelés közti különbség többféleképpen megragadható. A nyelvművelés (az utóbbi évtizedek magyar nyelvművelését értve ezen) központjában a nyelvhelyesség áll, míg a nyelvi menedzselésében a nyelvi problémák. A nyelvi menedzselés során a (laikus) beszélők döntenek el, mi tekinthető nyelvi problémának, nem pedig a nyelvészek, nyelvművelők. Másrészt pedig abban is eltér a nyelvalakítás két válfaja, hogy a nyelvmenedzselés a nyelvműveléshez (és a nyelvi tervezéshez) képest is több nyelvi vonatkozású tevékenységfajtát foglal magába. Átfogó jellegénél fogva tulajdonképpen magába foglalja a standard nyelvváltozat létrehozására irányuló nyelvi tervezést, valamint a standard nyelvváltozat továbbfejlesztésére, differenciálására irányuló nyelvművelést is (LANSTYÁK 2014: 30).

1.2.2. A nyelvi menedzselés folyamata és fajtái



1. ábra: A nyelvi menedzselés körfolyamata (KIMURA 2014: 267 alapján)

A „klasszikus” nyelvmenedzselési folyamat lépései a következők (JERNUDD, NEUSTUPNÝ 1987: 78–80; NEKVAPIL 2009: 3–4): 1. a beszélők a kommunikáció során **észlelik** a normától való eltéréseket (noting); 2. **értékelik** az eltéréseket (evaluation); 3. **cselekvési tervet** (akciótervet) készítenek (adjustment design); 4. **megvalósítják** a cselekvési tervet (implementation). A nyelvi menedzselés klasszikus modelljét

később kiegészítették egy 5. ponttal: **visszacsatolás** (feedback), amely tulajdonképpen az első lépésnek felel meg (SHERMAN 2007). A ciklikus modellben a visszacsatolás újabb nyelvi probléma-kezelési folyamatot indít el, ha a nyelvi problémát nem sikerült megoldani; avagy sikerült ugyan, de ennek következtében újabb megoldandó nyelvi probléma jött létre (KIMURA 2014).

A nyelvi menedzselés körfolyamatára – a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás nyelvi problémáinak kezelési módozataira – a 2.2 fejezetben mutatok példát.

Az LMT megkülönbözteti az egyszerű és a szervezett menedzselést (JERNUDD, NEUSTUPNÝ 1987: 76). Az egyszerű nyelvmenedzselés egyénekhez köthető, sok esetben csak egy adott, „itt és most” elhangzó diskurzusra vonatkozik (ilyen például saját magunk téves szóhasználatának javítása). Ezzel szemben a szervezett nyelvmenedzselés valamilyen szervezethez, intézményhez kötődik, s többnyire nem csupán egyetlen adott diskurzusra vonatkozik, hanem sokkal inkább magára a nyelvi rendszerre. Utóbbiban a nyelvi ideológiáknak is jóval nagyobb szerepük van.

<p>Különféle kérelmekkel (pl. költségterítés csökkentése, kreditelszámolás, Erasmus-os ügyintézés)</p>	<p>Dr. ██████ Gábor egyetemi tanár. Megszólítása levélben: Tisztelt Tanár Úr! E-mail: ██████@pte.hu Iroda: D221</p> <p>tanszékvezető-helyettes:</p>
	<p>Dr. ██████ Tibor egyetemi docens. Megszólítása levélben: Kedves Tanár Úr! E-mail: ██████@pte.hu Iroda: D244</p>
<p>Órarendi, tantervi ügyekkel:</p>	<p>Dr. ██████ Anita egyetemi adjunktus, tantervi felelős. Megszólítása levélben: Kedves/Tisztelt Tanárnő! E-mail: ██████@pte.hu, Iroda: D250</p>
<p>Hallgatói segítségért:</p>	<p>████████ Krisztina, MA 2. éves tanáris hallgató. E-mail: ██████@gmail.com, megszólítása levélben: Kedves Kriszti!</p>

2. ábra: Részlet egy elsőéves hallgatóknak szóló tájékoztatóból (W1)

Bár ennek a tanulmánynak nem képezi témáját a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás nyelvi problémáira irányuló szervezett, intézményesített nyelvmenedzselés, annyit azért érdemes megemlíteni, hogy ilyenre is akad példa. Az egyetemi, főiskolai oktatóknak a hallgatókkal való nyelvi kapcsolattartási gyakorlatokhoz való viszonyulását jól mutatják azok az egyetemi honlapokon olvasható „nyelvi illemtanok”, melyeknek célja a hallgatók nyelvi problémáinak megoldása, megelőzése oly módon, hogy kérdésesebb nyelvi helyzetekre rámutatva a nyelvi udvariasságot érintő iránymutatást nyújtanak (DOMONKOSI, LUDÁNYI 2018: 98–104). A 2. ábrán például az egyik magyarországi egyetemi tanszék honlapján található, elsőéveseknek szóló tájékoztatót láthatunk, ahol az oktatók elérhetősége, fogadóórája mellett az általuk az írásbeli kapcsolattartás során előnyben részesített megszólításforma is megtalálható.

Az írásbeli kapcsolattartás problematikussága jelenik meg az Óbudai Egyetem egyik oktatójának konferenciaközleményében is (SIMONICS 2011), amely a hallgatói levelek formai, stílusbeli és tartalmi jellemzőire mutat rá, negatívan értékelve azokat: *különösen bántó, kimondottan zavaró*. Ennek a metaszövegnek a célja a nyelvi problémák kezelése is, a szerző a problémák bemutatása mellett egyúttal tanácsot ad is a megoldásukra.

1.2.3. Nyelvi menedzselés és nyelvi ideológiák

A nyelvi problémák és a nyelvi ideológiák kérdésköre nagyon szorosan összekapcsolódik: olyannyira, hogy a nyelvi problémákkal való foglalkozás szükségszerűen elvezet a nyelvi ideológiák vizsgálatához (vö. LANSTYÁK 2018: 59). Az, hogy egy adott közösség tagjai mit érzékelnek nyelvi problémának, nagymértékben függ attól, hogy milyen ideológiák fényében, milyen értékrend szerint értelmezik a nyelvi helyzeteket (LANSTYÁK 2010: 67), s különösen igaz ez a szervezett nyelvmenedzselésre, amelyben nagy szerepet játszanak a beszélő előzetes tudása, hiedelmei, nyelvi ideológiái és attitűdjei (NEUSTUPNÝ, NEKVAPIL 2003: 185; HÜBSCHMANNOVÁ, NEUSTUPNÝ 2004: 90; LANSTYÁK 2014b: 327, 332).

A nyelvi ideológiák olyan gondolatok, gondolatrendszerek, amelyek a legtágabb értelemben vett nyelvvel és verbális kommunikációval kapcsolatosak, így ebben az értelemben minden explicit metanyelvi diskurzus nyelvi ideológiának tekinthető (LAIHONEN 2009: 25–26). A szakirodalomban a nyelvi ideológiáknak többféle, tágabban és szűkebben értelmezett meghatározása létezik (ezeket összefoglalja LAIHONEN 2009: 25–27). A nyelvhasználók a nyelvi tevékenység mint társas cselekvéstípus során reflexív és értékelő műveleteket hajtanak végre (DOMONKOSI 2007b: 38, 2007c: 38–39; TOLCSVAI NAGY 2018: 33), vagyis a beszélőknek van véleményük saját és mások nyelvi tevékenységéről. Az értékelésben jelen lévő motivációk, célok és elvárások rendszere a nyelvi ideológiákban formálódik meg, más szavakkal megfogalmazva a nyelvi ideológiák az adott nyelv meghatározott nézőpontú és célú bemutatását, ábrázolását jelentik (TOLCSVAI NAGY 2018: 33). A nyelvi ideológiákat nézőpontként, szemléletmódként értelmezve támaszkodom továbbá LANSTYÁK István (2018: 60–61) szűkebb értelmezésére is: azok a nyelvvel kapcsolatos gondolatok számítanak nyelvi ideológiáknak, melyeket kimutathatóan nyelvi, nyelvhasználati

tények, eljárások magyarázatára vagy indoklására használnak akár szakképzett nyelvészek, akár szakképzett vagy laikus nyelv művelők, akár nyelv műveléssel nem foglalkozó hétköznapi beszélők.

1.2.4. A nyelvi menedzselés és az udvariasságkutatás kapcsolata

A nyelvi ideológiák szerepe azért is kiemelt fontosságú a hallgató-oktató nyelvi kapcsolattartásra reflektáló kifejtett metanyelvi (metapragmatikai) diskurzusok elemzésében, mert ezek teremtik meg a kapcsolatot két kutatási terület, a nyelvmenedzselélmélet és az udvariasságkutatás között.

NÉMETH, KÁDÁR, HAUGH (2016) a nyelvi udvariasság/udvariatlanság vizsgálata során rámutat a nyelvhasználat metapragmatikai megközelítésének szükségességére. A szerzők a nyelvi udvariasságot a társadalmi gyakorlat olyan formájaként értelmezik, amely szorosan összefügg a mindenkori erkölcsi renddel, és amely az adott kontextusban nyer értelmet. Az udvariasság működése – ahogy KIENPOINTER (1999) rámutat – ideológiákra reflektál. Az udvariasság nem bizonyos viselkedési vagy nyelvi formák sajátja, hanem azok értékelésében nyer értelmet (NÉMETH, KÁDÁR, HAUGH 2016). Ha az udvariasságot társadalmilag kialakuló és formálódó komplex jelenségként értelmezzük (KÁDÁR, HAUGH 2013; NÉMETH, KÁDÁR, HAUGH 2016), és CULPEPER (2011) nyomán hangsúlyozzuk a résztvevők és megfigyelők metapragmatikai értékelésének, minősítésének jelentőségét, az szükségszerűen elvezet a nyelvi ideológiák kérdéséhez.

A jelen tanulmányban csak utalásszerűen említett, a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás nyelvi problémáira reflektáló metaszövegek, „nyelvi illemtanok” is – amelyek a szervezett nyelvmenedzselés részeként a hallgatók metapragmatikai tudását alakítják (2. ábra, részletesen lásd DOMONKOSI, LUDÁNYI 2018: 98–104) – az udvariassághoz kapcsolódó értékelő-minősítő eljárás normatív bázisát képezik (vö. KÁDÁR, HAUGH 2013: 60; NÉMETH, KÁDÁR, HAUGH 2016: 22), mivel az udvariasság nyelvhasználatra vonatkozó előírásokat, szabályokat rögzítenek, és a beszélők nyelvhasználatra vonatkozó tudását és tudatosságát befolyásolják. Ebből a normatív funkcióból következik az ilyen típusú metaszövegek nyelvi ideológiai megközelítésének lehetősége és szükségessége is (NÉMETH 2015: 131–132).

2. NYELVI PROBLÉMÁK AZ INTERNETES FÓRUMOK NYELVI REFLEXIÓIBAN

2.1. Anyag és módszer

A kutatás nyelvi anyagát a gyakorikerdesek.hu fórum *Szokások, etikett* rovatának a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartással foglalkozó kérdései képezik, összesen mintegy 80 fórumtopik. Az internetes fórumok, vélemény- és tapasztalatmegosztó oldalak spontán diskurzusainak tanulmányozása azért is bizonyul hatékonynak, mivel a fórumok működése sok szempontból hasonlít a fókuszcsoportos beszélgetésekhez. Lényegében ugyanis olyan hétköznapi beszélgetésekről van szó, mint amilyeneket ez a módszer modellezni próbál (VICSEK 2006). Előnyük továbbá, hogy nem a kutató által feltett kérdéseket tesznek problémává (DOMONKOSI 2019). Ebből

adódóan a főrubeli metadiskurzusok vizsgálata lehetővé teszi a kutató számára azoknak a jelenségeknek a feltárását, amelyek tényleges, valós problémát jelentenek a beszélőknek. Az ilyen típusú kutatások hozadéka lehet, hogy a hétköznapi beszélők nyelvi problémáiból kiindulva az intézményesített nyelvmenedzselést végző szakemberek eldöntsék, mely problémákkal szükséges foglalkozni, melyekkel kevésbé vagy egyáltalán nem (LANSTYÁK 2018: 34). A fórumok társalgásaiban a közösségi tudás az egymással is párbeszédbe lépő, egymást kontrolláló, kiigazító és egymásra vonatkoztatható válaszok révén összetett, diszkurzív jelenségként mutatkozik meg (DOMONKOSI 2019: 79).

Az internetes vélemény- és tapasztalatmegosztó oldalakon való tájékozódás a nyelvmenedzselés-elméletben az ún. interakciót megelőző nyelvmenedzselésnek (pre-interaction management) egyik típusa, melynek célja egy későbbi interakció nyelvi problémáinak előzetes kezelése (NEKVAPIL, SHERMAN 2009: 184–185). A hallgatók ugyanis – még mielőtt elküldenék az e-mailt az egyetemi oktatónak – a fórumokon tájékozódnak az adekvát megszólításról és egyéb nyelvi udvariassági kérdésekről, felkészülve ezzel az esetlegesen létrejövő nyelvi problémák megoldására.

2.2. A hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás nyelvi problémái

Bár a vizsgált fórumtopikok elindítói, vagyis a nyelvi problémák kezelésére irányuló metadiskurzusok kezdeményezői kivétel nélkül hallgatók, ez nem jelenti azt, hogy az írásbeli kommunikációt az oktatók ne éreznék problematikusnak. A felsőoktatási nyelvi kapcsolattartási gyakorlat oktatói interjúkra épülő feltárása során az oktatók egyértelműen az írásbeli kapcsolattartás területeit (levélbeli megszólítások, köszönések, a levélstílus lazasága) azonosították nyelvi problémaként (DOMONKOSI 2018), s erről tanúskodnak a probléma megoldására tett szervezett nyelvmenedzselési próbálkozások, a korábban már említett, egyetemi honlapokon fellelhető „nyelvi illemtanok” (DOMONKOSI, LUDÁNYI 2018: 98–104). A fórumokon fellelhető metadiskurzusokból is egyértelműen kiderül, hogy az oktatók számára is problematikus helyzetről van szó. Az (1) példában elmesélt történet írója (egyetemi hallgató) azzal kapcsolatban kérte a fórumozók segítségét, hogy vajon jogosan érzi-e felháborítónak, lekezelőnek az oktató magatartását az alábbi esetben:

(1) Egy egyetemi vizsgakurzust vettem fel, sosem találkoztam a tanárnővel. Kaptunk egy kör-e-mailt, amiben „Kedves Hallgatók!” megszólítással kezdte. Írtam neki, én pedig „Kedves [Keresztnév]” megszólítással. Válaszában már „Tisztelt [Vezetéknév Keresztnév]” formában szólt hozzám, majd azzal kezdte, hogy „Az oktatók megszólítása egyetemünkön: tanárnő, illetve tanár úr”.² (GYK1)

² A fórumbejegyzéseket megközelítőleg eredeti helyesírással közlöm. A könnyebb érthetőség kedvéért azonban az értelemzavaró helyesírási hibákat (elgépelések, hiányzó szavak) korrigáltam, továbbá egyes tipográfiai problémákat javítottam (pl. az egyenes idézőjeleket nyomdai idézőjellé alakítottam). Bizonyos esetekben változtattam továbbá a

Nézzük meg, hogyan zajlott ebben az esetben a nyelvi menedzselés körkörös folyamata.

1. A normától való eltérés **észlelése** (noting): az egyetemi oktató észlelte, hogy az általa egyébként személyesen nem ismert hallgatója a keresztnévén szólította e-mailben.
2. Az oktató negatívan **értékelte** a felsőoktatás gyakorlatközösségében szokatlannak számító, az oktató-hallgató aszimmetrikus viszonylatot nyelvileg nem jelölő megszólításformát (evaluation).
3. Az oktató **cselekvési tervet** készített (adjustment design): elhatározta, hogy reflektálni fog a hallgató általa normasértőnek ítélt magatartására, majd
4. **meg is valósította** a cselekvési tervet (implementation), azaz válaszlevelében ismertette a levélíró hallgatóval az egyetemen szokásos (elvárt) levélkezdő formulákat.
5. **Visszacatolásként** (feedback) egy újabb problémakezelési folyamat indult el, immár a hallgató kezdeményezésében. A hallgató kérdéséből ugyanis az derült ki, hogy nehezményezi az oktató magatartását, vagyis negatívan értékelte azt, hogy az oktatónak a vizsgakurzussal kapcsolatos tájékoztató válaszlevele egy tanácsadó jellegű, kioktató stílusú (?) metanyelvi reflexiót is tartalmazott. A nyelvi problémának (nem normatív levélkezdő megszólítás) a megoldása tehát újabb nyelvi problémát eredményezett. Valójában itt nem egyértelmű, hogy szűk értelemben vett nyelvi problémával, vagy inkább csak nyelvi vonatkozású problémával van dolgunk (lásd LANSTYÁK 2018: 39). Nyelvi problémáról van szó, ha a hallgatói negatív értékelés a tanár kissé kioktató hangnemére vonatkozott, de ha valójában azt nehezményezte a hallgató, hogy a felnőttoktatásban miért „nevel”, azaz miért foglalkozik nyelvi illetlenségekkel egy oktató, akkor maga a probléma nem nyelvi, csupán nyelvi vonatkozása van.

A továbbiakban a vizsgált nyelvi anyagban azonosított típusproblémákat mutatom be.

2.2.1. Az oktató adekvát megszólítása (általában) – mint nyelvi probléma

Vizsgálódásaink alapján a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartásban típusprobléma az oktató adekvát megszólítása. Számos olyan kérdés található az elemzett nyelvi anyagban, amely (feltehetőleg) alsóbbéves egyetemistáktól származik, és az oktatók szokásos, udvarias megszólítására vonatkozóan vár iránymutatást (2).

(2) Hogy szokás levélben megszólítani egy egyetemi tanárt? A tisztelt tanár úr jó? (GYK2)

jelöléseken is, ha az értelmezés úgy kívánta. Ebben az idézetben a szöveg írója a [Veze-téknév], [Keresztnév] helyett eredetileg X és Y jelöléseket használt, de mivel a többi vá-laszoló számára nem volt egyértelmű, hogy az Y a megszólított oktató keresztnévét jelöli, nem pedig a *Tanárnő* megszólítást, így többen félreértették a kérdést. Ezért célszerűnek látszott a tanulmányban egyértelműsíteni a jelöléseket.

A bizonytalanság oka lehet a hallgatóknak a formális interakcióban való járatlansága, továbbá az a tény is, hogy közülük többen ezeken a nyelvhasználati szintereken kerülnek először rendszeres, felnőtt nyelvi szerepekbe (DOMONKOSI, LUDÁNYI 2018: 90). Másfelől az egyetemi oktatói hierarchia nem eléggé alapos ismerete is hozzájárulhat a bizonytalansághoz, mivel – ahogy a válaszokból kiderül – főleg a magasabb beosztású, többféle tudományos fokozattal rendelkező oktatók megszólítása esetén merül fel a hallgatókban az, hogy a középiskolában megszokott *Tisztelt Tanárnő/Tanár Úr!* megszólítás nem eléggé tisztelettudó, nem fejezi ki kellőképpen az oktató magas rangját, s ezáltal a köztük lévő távolságot. A hallgatóknak az egyetemi rangokban, beosztásokban való járatlanságára mutat rá egyébként az a tény is, hogy a fórumbeli metadiskurzusokban „egyetemi tanár” összefoglaló elnevezéssel utalnak mindenféle beosztású oktatóra, kezdve a tanársegédttől a hierarchia csúcsán álló „valódi” egyetemi tanárokig.

A) Fiatal oktató megszólítása e-mailben (tegeződő viszony)

Az oktatók megszólításának mint nyelvi problémának egyik altípusa a (3) példában olvasható kérdés, ahol egy fiatal, alacsonyabb beosztású oktatónak kell e-mailt írni, aki felajánlotta a tegeződést a hallgatóknak. A hallgatói levelekből épített adatbázisunk (DOMONKOSI, LUDÁNYI 2019), valamint az oktatói interjúk (DOMONKOSI 2018) alapján egyértelműen látszik, hogy a tegeződés ebben a viszonylattípusban önmagában problematikus, mivel a közvetlenebb nyelvi kapcsolattartási forma felajánlásának gesztusa ellenére a hallgatók jelentős része általában szükségesnek véli, hogy nyelvileg is explicitté tegyék a hallgató és az oktató közti társas hierarchiából adódó távolságot (lásd BALLAGÓ 2016: 194–195). Ahogy a levéladatbázisból és az interjúkból is kiderül, a hallgatók egy része nem tegezi vissza az őt tegező (fiatal) oktatót, aszimmetrikus helyzetet teremtve ezáltal. A (3) példa írója esetében ugyan kölcsönös a tegeződés a fiatal tanársegéddel, de a formálisabbnak számító írásbeli kapcsolattartásban mégis problémásnak érzi a közvetlenebb *Kedves XY!* megszólítást.

(3) Egyetemi tanársegédnek kell emailt írnom, kb. 30 éves lehet. Élőben tegezem, emiatt a „Tisztelt Tanár úr” megszólítást túlzásnak tartom. A „Kedves XY” pedig talán túl közvetlen, vagy rosszul gondolom? Mi lenne ebben az esetben a megfelelő megszólítás? (GYK3)

Sajnos sem a kérdés, sem a kibontakozó metadiskurzus nem utal rá egyértelműen, hogy a hallgató *XY* jelölése csupán keresztnévet, vagy pedig a vezetéknevet és a keresztnévet jelenti-e együtt, holott a kettőnek eltérő szociokulturális értéke van. A válaszokból azonban kiderült az is, hogy a kérdés feltevője végül a *Kedves [Keresztnév!]* megszólítás mellett döntött (feltehetőleg megoldva ezzel a nyelvi problémát).

B) Magasabb rangú oktató megszólítása e-mailben

A magasabb beosztású (docens, főiskolai/egyetemi tanár), illetve egyéb magas tisztséget (pl. tanszékvezető, dékán) viselő oktatók megszólítása is nyelvi problémaként jelentkezik, mivel a hallgatók szükségesnek érzik, hogy a köztük lévő távolságot, hierarchikus viszonyt nyelvileg is jelöljék. Feltehetőleg ezért sem érzi a (4) példában szereplő kérdés írója elég megfelelőnek a *Tisztelt Tanár Úr!* megszólítást egy egyetemi docens esetében.

(4) Egyetemi docensnek, ha levelet írok, megfelelő a Tisztelt Tanárúr megszólítás? (GYK4)

A válaszok is megerősítik a kérdező előzetes, kifejtetlenül jelen lévő feltételezését. Az (5) példa impliciten utal arra, hogy az általánosabb, a rangra nem utaló *Tisztelt Tanár Úr!* forma kevésbé udvarias (csak „kívülállóknak” engedhető meg, vagyis feltételezhetően azokra gondol a válaszadó, akik nincsenek közvetlen tanár-tanítvány viszonyban az illető oktatóval). A (6) példa pedig expliciten utal a rangon való megszólítás udvariasabb mivoltára és a nem megfelelőnek vélt formák negatív következményeire, lehetséges szankcionálására az oktatók részéről.

(5) Kívülállóként nyugodtan szólíthatod Tanár Úrnak, akkor nem fog sértésnek számítani. Csak persze külön kell írni. (GYK4)

(6) Egyetemen néhányan nagyon harapósak, ha nem a rangjukon szólítod őket. (GYK4)

2.2.2. A többfordulós levélváltások problémája

Az e-mailben zajló intenzívebb hallgató-oktató közti kommunikációnak köszönhetően gyakorivá váltak a hosszabb, többfordulós levélváltások. A levélkezdő és -záró formulák elmaradása az e-mail szövegtípusát az egyidejű kommunikációhoz, a cseveléshez teszi hasonlóvá (vö. DOMONKOSI, KUNA, LUDÁNYI 2019), vagyis a levelek egyre inkább párbeszédszerűvé válnak. Ilyenkor a nyelvi gazdaságosságra való törekvés jegyében gyakorta megesik, hogy a sokadik fordulóban elmarad a levélkezdő és -zárlat. Ha azonban a hallgató hagyja el elsőként ezeket a formulákat, annak ebben az aszimmetrikus viszonyban udvariatlan hatása lehet, különösen akkor, ha az oktató az adott levélfolyamban még nem hagyta el azokat. Ezt érzékeli a (7) példa írója is, aki abban szeretne megerősítést nyerni, valóban szükséges-e a megszólítás használata minden egyes levélfordulóban.

(7) Ha egy tanárommal levelezésbe kezdek, minden levél elejére oda kell írnom, hogy Tisztelt Tanárnő/Tanár Úr? Vagy csak simán válaszoljak, és végére tegyem a nevem? (GYK5)

A (8) példa írója reflektál arra, hogy amikor a levelezés valós idejű kommunikációvá, csevegésszerűvé válik, furcsán hat a(z) elektronikus levél szövegtípusának konvencionális formái jegyeihez való ragaszkodás. Ugyanakkor érzékeli is, hogy ha az

oktató még következetesen használja a megszólítást, nem lenne udvarias neki kezdeményeznie annak elhagyását. Az ebből adódó feszültség okozza a nyelvi problémát, erre vár a kérdező megerősítést, megoldási javaslatot.

(8) Írt az egyik tanárom, erre válaszoltam „Tisztelt xy tanárnő!” megszólítással, majd megint írt erre valamit, de újra megszólított, pedig csak órák teltek el az e-mailek között. Én a válaszlevélben szólítsam meg őt még egyszer? Szerintem furcsa lenne. Ilyenkor mi a szabály? (GYK6)

A válaszadók – saját nyelvi ideológiáik tükrében – vázolnak fel megoldási javaslatokat a problémára. A nyelvi konzervativizmus (LANSTYÁK 2017: 27) és decentizmus (LANSTYÁK 2017: 18) ideológiájában hívók a hagyományos, udvarias formákat részesítik előnyben, mint például a (9) példa írója, aki arra a kérdésre, hogy minden levélfordulóban meg kell-e szólítani a másik felet, a következő tömör, kifejtetlen választ adja:

(9) Sajnos igen.

A válaszoló a *sajnos* diskurzusjelölővel egyúttal beszélői attitűdjét is jelzi, de ez mit sem változtat a fentebb említett ideológiákba vetett hitén.

Akadnak a fenténél engedékenyebb attitűddel rendelkező válaszolók is, mint például a (10), (11) válasz írói. A (11) válasz utal a digitális kommunikáció különféle szövegtípusainak szoros kapcsolatára.

(10) Ha levelezést kezdesz, mindenképpen kell a korrekt megszólítás. Aztán, ha gyors egymásutánban váltják egymást a levelek, akkor egy idő múlva ez már elhagyható. (GYK5)

(11) De ha a levelek rövidek, és néhány perces sűrűséggel jönnek-mennek, és jobban hasonlít a kommunikáció egy párbeszédre, chatre, mint klasszikus levelezésre, elmaradhat a megszólítás és elköszönés.

2.2.3. A valós idejű elektronikus kommunikáció (csetelés) sajátosságaiból adódó nyelvi problémák

A hallgató-oktató kommunikáció történhet szinkron módon, valós időben is, ilyenkor az üzenetek általában rövidebbek az e-mailnél, és azonnal láthatóvá válnak a küldő fél számára (PAOLILLO, ZELENKAUSKAITE 2013). A valós idejű kommunikációt sok esetben a hallgató kezdeményezi oly módon, hogy láncszerűen összekapcsolja a kétféle üzenetküldési lehetőséget (e-mail és csetüzenet) annak érdekében, hogy üzenete minél előbb eljusson a címzetthez (DOMONKOSI, KUNA, LUDÁNYI 2019).

A valós idejű üzenetváltásban az e-mailezés során jelentkező nyelvi problémák (kell-e megszólítást írni? ha igen, mit?) mellett újabbak is jelentkeznek, éppen a valós idejűségből adódóan. Már az e-mail-váltáskor is gyakori tendencia, hogy a szóbeli érintkezés tipikus nyitóformulái, a köszönések megjelennek az írásbeli kapcsolat-tartásban is (DOMONKOSI 2004; DOMONKOSI–KUNA–LUDÁNYI 2019), a cseteléskor

pedig a kétféle szövegtípushoz tartozó tipikus nyelvi udvariassági forma (megszólítás vs. köszönés) közti választás dilemmája jelenik meg nyelvi problémaként (12), (13), a kiemelések tőlem származnak.

(12) Facebook-üzenetben hogy illik **megszólítani** egy tanárt (magázódó viszony)? [...] (GYK7)

(13) Hogy illik a tanáromnak messenger üzenetben **köszönni**? (GYK8)

2.3. A vizsgált nyelvi problémák tipizálása

LANSTYÁK (2010a, 2010b, 2018: 79–104) kategóriarendszere alapján a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás nyelvi problémáit az alábbi módon jellemezhetjük:

Ahogy korábban utaltam rá, nem egyedi, hanem típusproblémákról van szó. A típusproblémák kiterjedtségük szerint is osztályozhatók, ebből a szempontból nagyközösségi típusproblémáknak tekinthetők, amelyek egy nagyobb társadalmi csoportot – jelen esetben a felsőoktatásban tanuló diákokat – érintenek.

A feltárt problémákat tartósaknak tekinthetjük, mivel sokszor jelentkeznek, rendszeresen ismétlődnek, ezt mi sem bizonyítja jobban, hogy a fórumon újra és újra feltesznek egy-egy, a tanár e-mailbeli megszólítására stb. vonatkozó kérdést a nyelvi problémát észlelő hallgatók.

Az írásbeli kapcsolattartás problémáit következményeik szerint egyértelműen a negatív reakciókat kiváltó problémák közé sorolhatjuk a vizsgált empirikus anyag és saját oktatói tapasztalataim alapján. A nyelvi értékítéletek működésére saját oktatói gyakorlatomból tudok példát hozni: Annak ellenére, hogy egy-egy kevésbé udvarias megszólítást, levélkezdő vagy -záró formulát alkalmazó hallgatói levél kapcsán igyekszem tudatosítani magamban, hogy a levélíró azt udvariasnak szánta, nem mindig sikerül saját negatív nyelvi értékítéleteimet figyelmen kívül hagyni. Az oktató jó esetben a szankcionálásig nem jut el, de joggal merül fel az a dilemma, érdemes-e az oktátónak reflektálnia a nyelvi problémára, mint például az (1) példában megjelenő, a hierarchikus viszonyban kevésbé udvariasnak számító keresztnéven szólításra. (Különösképpen akkor, ha pedagógusképzésről van szó, hiszen az egyúttal kommunikációs nevelés is.)

Az írásos kommunikáció problémái tudatosult nyelvi problémák, hiszen a hétköznapi beszélők, a felsőoktatásban tanulók is problémaként azonosítják az írásbeli kapcsolattartás nehézségeit, és beszélnek is róluk, vagyis explicitységük szerint nyílt problémáknak tekinthetjük őket.

Nyelvi jellegüket tekintve az írásbeli kapcsolattartáshoz kötődő problémák a nyelvhasználat kontextusából adódnak. Nyelvi szempontból például kifogástalan a *Tisztelt [Vezetéknév] [Keresztnév]!* megszólítás, és a mindennapi gyakorlatban, a (fél)hivatalos e-mailezésben ma már szokásos, bevett formának tekinthető, még ha megítélése a társjelölő elem, s ezáltal a tiszteletadó funkció hiánya miatt némileg ellentmondásos is a nyelvhasználók körében (lásd DOMONKOSI 2017: 293). Ugyanakkor a hallgató-oktató viszonylatban a hallgató részéről kevésbé udvarias formának számít a foglalkozásnéven, beosztáson, rangon való megszólításhoz képest.

2.4. A vizsgált nyelvi problémák kezelési stratégiái

LANSTYÁK István (2018: 159–202) a nyelvmenedzselési szakirodalom alapján a nyelvi problémák kezelésének többféle stratégiáját különíti el. A probléma **megoldása (és megszüntetése)** csak egy a sok közül, ezenkívül problémakezelési stratégia még a probléma **enyhítése**, a **megelőzés**, az **elkerülés**, a probléma **letagadása**, **elhallgatása**, a probléma **lekicsinylése**, annak **elfogadása**, illetve annak passzív **el szenvedése**.

Ahogy korábban már utaltam rá, amikor a hallgatók az internetes fórumokon kérnek segítséget, a probléma „offline” kezeléséről, úgynevezett interakciót megelőző nyelvmenedzselésről (pre-interaction management) van szó, melynek célja egy későbbi interakció nyelvi problémáinak előzetes kezelése (NEKVAPIL, SHERMAN 2009: 184–185). Mivel a probléma – következményeit tekintve – negatív reakciókat (negatív értékítélet, akár szankcionálás az oktató részéről) válthat ki, a kérdést feltevő hallgatók a közösségi tudástárhoz fordulnak segítségért. A továbbiakban azt részletezem, hogy a kérdésre érkezett válaszok írói milyen stratégiákat alkalmaznak.

2.4.1. Saját tapasztalatok megosztása

A válaszolók jelentős része oly módon kapcsolódik a problémamegoldó metadiszkurzusba, hogy megosztja a kérdezővel és a többi hozzászólóval a témához (olykor csak lazábban) kapcsolódó saját tapasztalatát, sokszor mellőzve az előíró viszonyulást. A (14) szöveg írója egy emlékezetes történetet idéz fel példának arra, hogy az ő esetében nem okozott nehézséget a megszólítás kérdése, mivel az oktató az első órán a kurzus általános ismertetése mellett a nyelvi udvariasságot illetően is iránymutatást nyújtott.

(14) Nagyon szerettük Ásvány és földtan tanárunkat, X-né dr. Y. Z.-t, aki az első előadást ezzel kezdte: „X-né dr. Y. Z. vagyok. Én fogom Önöknek tartani a kristálytan előadást. Megszólításom: professzornő...” (GYK9)

A fórumbeli társalgásokban általában a közösségi tudásba vetett bizalom attitűdje mutatkozik meg (DOMONKOSI 2019: 79), elvértve azonban előfordul egy-egy, a saját tapasztalatok megosztásának hatékonyságát megkérdőjelező megnyilatkozás (15):

(15) A személyes tapasztalataid nem válasz a kérdésre... (GYK10)

Ez a hozzászóló az udvariasság nyelvi vetületeit érintő kérdésekben is a nyelvi preskriptivizmus ideológiáját érvényesíti, és feltehetőleg az előíró, normakijelölő szemléletet várja el a válaszokban is.

2.4.2. Általánosítás a saját tapasztalatok alapján

Jellemző problémakezelési stratégia az is, ha a válaszoló a saját tapasztalatai megosztásán túl azokból következtetést is levon, amelyet aztán általánosított formában

javasol a kérdés feltevőjének. A (16) példa írója a saját élményét meséli el, felidézve egykori oktatójának az általa nem normatívnak ítélt megszólításra vonatkozó nyelvi reflexióját.

(16) A legfontosabb mindenesetre, hogy semmiképp ne szólítsd „Tisztelt [Vezetéknév] [Keresztnév]”-nek. Egy professzor egyszer elmondta, hogy így a gázművek címzi a leveleit, szóval az ilyen leveleket úgy kezeli, mintha onnan jönnének. (GYK11)

A történetben szereplő oktató negatívan értékelt a pusztán néven szólító, s ezáltal a hangsúlyos tiszteletadást mellőző gyakorlatot. Esetleges szankcionáló magatartásra utal az „úgy kezeli, mintha a Gázművektől jönnének” hasonlat is, amely egyébként a teljes internetes társalgásban végig kifejtetlen marad: nem tudjuk meg, mit jelent ez pontosan, feltehetőleg arra utal, hogy az oktató válasz nélkül hagyja ezeket a leveleket, mint ahogy általában a szolgáltatók leveleire sem szokás válaszolni.

2.4.3. A normákra, szokásokra való hivatkozás

A nyelvi homogenizmus ideológiáját érvényesítő válaszolók gyakran hivatkoznak az adott közösségben élő normákra, szokásokra, általános érvényűnek tüntetve fel az egyes intézményekben érvényesülő szokásrendet (17):

(17) Feltételezem, nem vagy egyetemista, hiszen akkor tudnád az egyetemen szokásos protokollt (helyes megszólítás a „Tisztelt Docens Úr!”) [...] (GYK4)

A magyar nyelvközösség kulturális és értékrendbeli összetettségéből adódóan azonban nem beszélhetünk egységes nyelvi kapcsolattartási normáról, sokkal inkább egymás mellett élő gyakorlatközösségek hálózatszerűen összekapcsolódó szokásrendjeiről (DOMONKOSI 2017: 296). A szokások, normák gyakorlatközösségenként eltérő mivoltára reflektál a (18) példa írója a hallgató-oktató viszony nyelvi érintkezésformáiról szóló topikban.

(18) Nagyon változó, még egy egyetemen belül is. [...] Ahol én jártam fősulira, ott a többség magázódott, de pár fiatalabb tegeződött. A másik tanszéken meg mindenki tegeződött. Egyetemen meg a fele tegeződött, a fele magázódott. Volt tegezős docens és magázós tanársegéd, és fordítva is. (GYK12)

ÖSSZEFOGLALÁS

Tanulmányomban a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás nyelvi problémáinak megismerésére a nyelvmenedzselés-elméletét és módszereit alkalmaztam: a hétköznapi beszélők (egyetemi/főiskolai hallgatók) nyelvi problémáit tártam fel internetes fórumok metadiskurzusai alapján. Megvizsgáltam, hogy a gyakorikerdesek.hu internetes fórumokról gyűjtött nyelvi reflexiók alapján milyen típusproblémák figyel-

hetők meg a hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás gyakorlatában. A leggyakoribb típusprobléma az oktató helyénvaló megszólítása e-mailben, esetleg cseten, de a reflexiók alapján a hallgatóknak nehézséget okoz annak eldöntése is, hogy elhagyhatók-e a levélnyitó és -záró formulák a második, harmadik stb. levélfordulóban. A nyelvi problémákat többféle szempont szerint osztályoztam, valamint megvizsgáltam, hogy az egyes nyelvi problémákat felvető kérdésekre érkezett válaszok írói milyen stratégiákat alkalmaznak: saját tapasztalatokat osztanak meg csupán leíró, tájékoztató jelleggel, vagy előíró jelleggel általánosítják is azokat, illetve a normákra, szokásokra hivatkoznak.

FORRÁSOK

- [1] GYK1 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__9291618-szar-ember-vagyok-hogy-ezek-utan-azt-erzem-hogy-keves-be-tisztelem-ezt-a-not (Letöltve: 2019. 03. 15.)
- [2] GYK2 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__1830835-hogy-szokas-levelben-megszolitani-egy-egyetemi-tanart-a-tisztelt-tanar-ur-jo (Letöltve: 2019. 03. 15.)
- [3] GYK3 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__9597918-hogyan-szolitnam-meg-emailben-a-fiatal-tanaromat (Letöltve: 2019. 03. 15.)
- [4] GYK4 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__7143085-egyetemi-docensnek-ha-levelet-irok-megfelelo-a-tisztelt-tanarur-megszolitas (Letöltve: 2019. 03. 16.)
- [5] GYK5 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__7773903-ha-egy-tanarommal-levelezesebe-kezdek-minden-level-ele-jere-oda-kell-irnom-hogy-t (Letöltve: 2019. 03. 16.)
- [6] GYK6 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__8574955-help-surgos-minden-egy-e-mail-valaszna-kulon-meg-kell-szolitanom-a-masik-fe (Letöltve: 2019. 03. 16.)
- [7] GYK7 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__7842521-facebook-uzenetben-hogy-illik-megszolitani-egy-tanart-ma-gazodo-viszony-surgos (Letöltve: 2019. 03. 16.)
- [8] GYK8 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__9169332-hogy-illik-a-tanaromnak-messenger-uzenetben-koszoni (Letöltve: 2019. 03. 16.)
- [9] GYK9 = https://www.gyakorikerdesek.hu/tudomanyok__helyesiras__2687168-nonemu-ugyved-megszolitasa-levelben__oldal-1 (Letöltve: 2019. 04. 28.)

- [10] GYK10 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__8507790-ha-egy-rangban-felettunk-allo-szemely-letegez-bennunket-orvos-ugyved-jogasz (Letöltve: 2019. 03. 21.)
- [11] GYK11 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__9680583-milyen-megszolitast-alkalmazzak-ilyen-esetben (Letöltve: 2019. 04. 28.)
- [12] GYK12 = https://www.gyakorikerdesek.hu/kultura-es-kozosseg__szokasok-etikett__8004561-egyetemi-tanarokat-hogy-illik-megszolitani__oldal-1 (Letöltve: 2019. 04. 28.)
- [13] Simonics István (2011). Az elektronikus kommunikáció problémái. *Óbuda University e-Bulletin* 2. évf., 1. szám, pp. 419–425.
- [14] W1 = [http://nyelvtud.btk.pte.hu/sites/nyelvtud.btk.pte.hu/files/files/Tanszek info/tajekoztato_ elseoves_2017_szines.pdf](http://nyelvtud.btk.pte.hu/sites/nyelvtud.btk.pte.hu/files/files/Tanszek%20info/tajekoztato_elseoves_2017_szines.pdf) (Letöltve: 2019. 03. 15.)

IRODALOM

- [15] Ballagó Júlia (2016). Metapragmatikai tudatosság – A tegező és a nem tegező formák az oktató és a hallgató közötti kommunikációban. In Bagyinszki Szilvia, P. Kocsis Réka (szerk.): *Anyanyelvünk évszázadai 2*. Budapest: ELTE Magyar Nyelvtörténeti, Szociolingvisztikai, Dialektológiai Tanszék, pp. 185–202.
- [16] Balogh Erzsébet, T. Balla Ágnes (2009). Nyelvi menedzselés multinacionális nagyvállalatoknál: két, Magyarországon működő nagyvállalat kommunikációjának összehasonlítása a nyelvmenedzselés-elmélet segítségével. In Borbély Anna, Vančioné Kremmer Ildikó, Hattyár Helga (szerk.): *Nyelvideológiák, attitűdök és sztereotípiák*. Budapest–Dunaszerdahely–Nyitra: Tinta Könyvkiadó, pp. 531–535.
- [17] Bari Diána Éva (2018). A nyelvmenedzsment-elmélet és a hibajavítás szerepe a nyelvoktatásban. In Balázs Géza, Lengyel Klára (szerk.): *Időszerű kérdések. Struktúra, funkció, szemiotika, hálózat tanulmánykötet*. Budapest: ELTE BTK Mai Magyar Nyelvi Tanszék – Inter (IKU) – Magyar Szemiotikai Társaság, pp. 263–270.
- [18] Bauer, Laurie, Trudgill, Peter (1998). *Language Myths*. London: Penguin Books.
- [19] Bódi Zoltán (2004). *A világháló nyelve*. Budapest: Gondolat Kiadó.
- [20] Culpeper, Jonathan (2011). *Impoliteness. Using Language to Cause Offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [21] Domonkosi Ágnes (2004). Levélkezdő köszönések. *Édes Anyanyelvünk* 26. évf., 3. szám, p. 9.

- [22] Domonkosi Ágnes (2007a). Nyelvi babonák és sztereotípiák. A helyes és a helytelen a népi nyelvészeti szemléletben. In Domonkosi Ágnes, Lanstyák István, Posgay Ildikó (szerk.) (2007). *Műhelytanulmányok a nyelvművelésről*. Dunaszerdahely–Budapest: Gramma Nyelvi Iroda–Tinta Könyvkiadó, pp. 13–26.
- [23] Domonkosi Ágnes (2007b). Attitűd, értékítélet, minősítés: az érték szempont érvényesülése a nyelvi-nyelvhasználati reflexiókban. *Acta Academiae Paedagogicae Agriensis. Nova Series Tom. XXXIV. Sectio Linguistica Hungarica* pp. 38–54.
- [24] Domonkosi Ágnes (2007c). Az értékelés és a minősítés a nyelvművelésben. In Domonkosi Ágnes, Lanstyák István, Posgay Ildikó (szerk.) (2007). *Műhelytanulmányok a nyelvművelésről*. Dunaszerdahely–Budapest: Gramma Nyelvi Iroda–Tinta Könyvkiadó, pp. 38–51.
- [25] Domonkosi Ágnes (2017). A nyelvi kapcsolattartás alapformái. In Tolcsvai Nagy Gábor (szerk.): *A magyar nyelv jelen és jövője*. Budapest: Gondolat Kiadó, pp. 279–298.
- [26] Domonkosi Ágnes (2018). A megszólítás változatai felsőoktatási gyakorlatközösségekben. Elhangzott: 20. *Élőnyelvi konferencia*. Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem – MTA Nyelvtudományi Intézet, 2019. 08. 31. Absztrakt: <http://www.nytud.hu/elonyelvi20/abs/domonkosi.pdf> (2019. 03. 12.)
- [27] Domonkosi Ágnes (2019). A kutatástól a tanácsadásig, az illetantól az adatokig: diskurzusok a nyelvi kapcsolattartásról. *Filologia.hu* 10. évf., 1–2. szám, pp. 77–85. http://www.filologia.hu/images/media/Onallo_cikkek_pdfben/Filologia_2019_1-2_77-85_Domonkosi%C3%81gnes.pdf (Letöltve: 2019. 04. 02.)
- [28] Domonkosi Ágnes, Lanstyák István, Posgay Ildikó (szerk.) (2007). *Műhelytanulmányok a nyelvművelésről*. Dunaszerdahely–Budapest: Gramma Nyelvi Iroda–Tinta Könyvkiadó.
- [29] Domonkosi Ágnes, Ludányi Zsófia (2018). Írásbeli kapcsolattartás a hallgató-oktató viszonyban: szokásrendek és problémák a nyelvi reflexiók tükrében. *Acta Universitatis de Carolo Eszterhazy Nominatae Sectio Linguistica Hungarica XLIV* pp. 89–107.
- [30] Domonkosi Ágnes, Ludányi Zsófia (2019). „További szép estét, tanárnő!” A nyelvi kapcsolattartás változásai a hallgató-oktató levelezés tükrében. In H. Tomeszt Tímea (szerk.) *Generációs kérdések a kommunikációs készségfejlesztésben*. Budapest: Hungarovox Kiadó, pp. 73–89.
- [31] Domonkosi Ágnes, Kuna Ágnes, Ludányi Zsófia (2018). Az írásbeli kapcsolattartás szövegtípusainak hálózati jellege. Elhangzott: *Új nézőpontok a*

- magyar nyelv leírásában. *A nyelv hálózatos leírása*. ELTE BTK Mai Magyar Nyelvi Tanszék, Budapest, 2018. november 22.
- [32] Érsok Nikoletta Ágnes (2007). *Az internetes kommunikáció műfajai: Különös tekintettel az interaktív magánéleti műfajokra*. Doktori disszertáció. Budapest: ELTE.
- [33] Hübschmannová, Milena, Neustupný, Jiří Václav (2004). 'Terminological' processes in North-Central Romani. *Current Issues in Language Planning* Vol. 5, No. 2, pp. 83–108.
- [34] Jernudd, Björn H., Neustupný, Jiří Václav (1987). Language planning: for whom? In Laforge, L. (ed.): *Proceedings of the International Colloquium on Language Planning*. Québec: Les Press de L'Université Laval, pp. 69–84.
- [35] Kádár, Zoltán Dániel, Haugh, Michael (2013). *Understanding Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [36] Kienpointer, Manfred (1999). Ideologies of politeness: Foreword. *Pragmatics* Vol. 9, No. 1, pp. 1–4.
- [37] Kimura, Goro Christoph (2014). Language management as a cyclical process: A case study on prohibiting Sorbian in the workplace. *Slovo a slovesnost* Vol. 75, No. 4, pp. 255–270.
- [38] Laihonen, Petteri (2009). *Language Ideologies in the Romanian Banat: Analysis of Interviews and Academic Writings among the Hungarians and Germans*. Jyväskylä Studies in Humanities 119. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- [39] Lanstyák István (2007). Általános nyelvi mítoszok. In Domonkosi Ágnes, Lanstyák István, Posgay Ildikó (szerk.) (2007). *Műhelytanulmányok a nyelv-művelésről*. Dunaszerdahely–Budapest: Gramma Nyelvi Iroda–Tinta Könyvkiadó, pp. 174–212.
- [40] Lanstyák István (2008). Nyelvművelés és nyelvalakítás (a létező magyar nyelvművelés néhány jellegadó sajátosságáról). In Fazekas József (szerk.) *Emlékkönyv Zeman László 80. születésnapjára*. Dunaszerdahely: Lilium Aurum, pp. 46–68.
- [41] Lanstyák István (2010a). A nyelvi problémák típusai. *Fórum Társadalomtudományi Szemle* 12. évf., 1. szám, pp. 23–48.
- [42] Lanstyák István (2010b). A nyelvi problémák típusai nyelvi jellegük szerint. *Fórum Társadalomtudományi Szemle* 12. évf., 2. szám, pp. 23–46.
- [43] Lanstyák István (2010c). A nyelvi problémák kezelése. *Fórum Társadalomtudományi Szemle* 12. évf., 3. szám, pp. 53–76.
- [44] Lanstyák István (2017). *Nyelvi ideológiák (általános tudnivalók és fogalomtár)*. (2017. 05. 31-ei verzió.) http://web.unideb.hu/~tkis/li_nyelvideologiai_fogalomtar2.pdf (Letöltve: 2019. 03. 07.)

- [45] Lanstyák István (2018). *Nyelvalakítás és nyelvi problémák*. Somorja: Fórum Kisebbségkutató Intézet–Gramma Nyelvi Iroda.
- [46] Lanstyák István, Szabó Mihály, Gizella (2009). Hungarian in Slovakia. Language management in a bilingual minority community. In Nekvapil, Jiří, Sherman, Tamah (eds.): *Language Management in Contact Situations. Perspectives from Three Continents*. Frankfurt am Main: Peter Lang, pp. 49–73.
- [47] Maitz, Peter (2010). Sprachpflege als Mythenwerkstatt und Diskriminierungspraktik. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 6. Jahrgang, Heft 01, pp. 1–19. https://www.philhist.uni-augsburg.de/lehrstuehle/germanistik/sprachwissenschaft/Literatur_maitz/cikk34m-_Sprachpflege-als-Mythenwerkstatt_pdf (Letöltve: 2019. 03. 07.)
- [48] Minya Károly (2005). *Rendszerváltás – normaváltás. A magyar nyelvűvelés története, elvei és vitái 1989-től napjainkig*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- [49] Nekvapil, Jiří (2006). From Language Planning to Language Management. *Sociolinguistica* Vol. 20, pp. 92–104.
- [50] Nekvapil, Jiří (2008). Language Cultivation in Development Context. In Spolsky, Bernard, Hult, Francis M. (eds.): *Educational Linguistics* pp. 251–265.
- [51] Nekvapil, Jiří, Sherman, Tamah (2009). Pre-interaction management in multinational companies in Central Europe. *Current Issues in Language Planning* Vol. 10, No. 2, pp. 181–198.
- [52] Nekvapil, Jiří, Sherman, Tamah (2013). Language ideologies and linguistic practices: the case of multinational companies in Central Europe. In Barát, Erzsébet, Studer, Patrick, Nekvapil, Jiří (eds.): *Ideological Conceptualizations of Language: Discourses of Linguistic Diversity*. Frankfurt am Main: Peter Lang, pp. 85–117.
- [53] Németh Luca Anna (2015). Illemtankönyvek és társalgási útmutatók mint történeti szociopragmatikai források. In Németh Miklós, Sinkovics Balázs (szerk.): *A nyelvtörténeti kutatások újabb eredményei VIII*. Szeged: SZTE Magyar Nyelvészeti Tanszék, pp. 125–141.
- [54] Németh Luca Anna, Kádár Zoltán Dániel, Haugh, Michael (2016). Nyelvi udvariasság/udvariatlanság és metapragmatika. *Filológia.hu* 6–7. évf., 1–4. szám, pp. 4–27.
- [55] Neustupný, Jiří Václav (2003). Japanese students in Prague: Problems of communication and interaction. *International Journal of the Sociology of Language* Vol. 162, pp. 125–143.
- [56] Neustupný, Jiří Václav, Nekvapil, Jiří (2003). Language management in the Czech Republic. *Current Issues in Language Planning* Vol. 4, No. 3–4, pp. 181–366.

-
- [57] Paolillo, John C., Zelenkauskaitė, Asta (2013). Real-time chat. In Herring, Susan, Stein, Dieter, Virtanen, Tuija (eds.): *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. Berlin: Walter de Gruyter, pp. 109–134.
- [58] Sherman, Tamah (2007). Language management on the front lines: A report from Dunajská Streda Language Management Workshop. In Muraoka, Hidehiro (ed.) *Language Management in Contact Situations 5: Report on the Research Projects 154*. Chiba: Chiba University, Graduate School of Humanities and Social Sciences, pp. 67–77.
- [59] Szabó Mihály Gizella (2005). Nyelvművelés – nyelvtervezés – nyelvi menedzselés. *Fórum Társadalomtudományi Szemle* 7. évf., 4. szám, pp. 67–75.
- [60] Szabó Mihály Gizella (2007). A nyelvi menedzselés lehetséges szerepe a magyar nyelvvalakításban. In Domonkosi Ágnes, Lanstyák István, Posgay Ildikó (szerk.) (2007). *Műhelytanulmányok a nyelvművelésről*. Dunaszerdahely–Budapest: Gramma Nyelvi Iroda–Tinta Könyvkiadó, pp. 52–67.
- [61] Tolcsvai Nagy Gábor (2018). A nyelv kulturális, ideológiai értelmezései. In Tolcsvai Nagy Gábor (szerk.): *A magyar nyelv jelene és jövője*. Budapest: Gondolat Kiadó, pp. 32–45.
- [62] Veszelszki Ágnes (2017). *Netnyelvészet*. Budapest: L’Harmattan Kiadó.
- [63] Vicsek Lilla (2006). *Fókuszcsoport*. Budapest: Osiris Kiadó.