

A kérés beszédaktusának vizsgálata mozibüfés diskurzusok korpuszában

PÁLFY-MADARÁSZ ESZTER

A kutatás témája és célja

Jelen nyelvészeti pragmatikai kutatás fő témája a kérés beszédaktusa. A kérés kifejezése egy igen gyakori kommunikációs jelenség, mely legalább két alany részvételét kívánja meg az adott társalgásban: a beszélőt és a hallgatót, vagyis azét, aki kér, és azét, aki ezt a kérést teljesíti. Sokféle stratégia létezik arra, hogy kifejezzük a vágyunkat, hogy szeretnénk valamit, hogy rábírnjuk a hallgatót kérésünk teljesítésére. E gondolatmenetnek egy példája a moziban, vendéglátóhelyeken történő kérés is, melynek kutatására saját tapasztalataimból merítettem inspirációt, hiszen egyetemi diákéveim alatt három évig moziban dolgoztam büfés alkalmazottként.

Ez idő alatt rengeteg kérési szituációban voltam magam is résztvevő, számtalan megnyilatkozástípust hallottam; ennek eredménye a 2016 januárjában befejeződött adatgyűjtésem, a kétezer kérést célzó megnyilatkozásból álló típuspéldány alapú korpusz fejlesztése, melyben négyféle kéréstípust figyeltem meg a kólakérés példáján szemléltetve:

- (1) Egy kólát!
- (2) Lesz egy kóla!
- (3) Kérek egy kólát!
- (4) Szeretnék kérni egy kólát!

A kutatásban arra teszek kísérletet, hogy a kérés beszédaktusát mélyebb analízisnek vessem alá az általam fejlesztett magyar nyelvű korpusz segítségével.

Jelen dolgozatban egy összetett kutatási kérdést kívánok bemutatni és megválaszolni: mit kezdhetünk az adatainkkal;¹ milyen ábrázolási módot alkalmazhatunk, melyben nem csupán a kérés mint beszédaktus vizsgálatát végezhetjük el, hanem reflektálhatunk a teljes kontextusra, a társalgás szituációjára, valamint a résztvevők helyzetére (lásd szociokulturális típusú hierarchia). Ez a kutatási kérdés végül ahhoz a kérdésfeltevéshez is elvezet, hogy hogyan definiálható a kérés a mozibüfés diskurzusban.

Célom a kérés egy adott, egyedi kontextusban (kérés a mozibüfében) való bemutatása, elemzése. Úgy gondolom, ez a módszer más beszédaktusok vizsgálatára is kiterjeszhető lehet.

¹ HUNSTON 2002, 3.

A kutatás elméleti keretének felvázolása

A kutatás elméleti keretét három irány határozza meg: a beszédaktus-elmélet, az udvariassági elméletek, valamint a társalgáselemzés.

A beszédaktus-elmélet² egy olyan elméleti megközelítés, melynek fő kérdése az, hogyan lehetnek sikeresek a beszédaktusok a beszélő szellemi képességeihez, állapotaihoz viszonyítva. A performancia helyett azonban a fókuszban sokkal inkább a kompetencia áll: meglepő módon bár *beszédaktus* az elmélet elnevezése, mégis kevésbé vizsgálja a nyelvet az *interakciók* során³.

Az udvariassági elméletek azt tematizálják,⁴ hogyan lehet összekapcsolni a nyelvhasználatot a társas érintkezés elméleteivel; mik a beszélők motivációi az indirekt beszédaktusok alkalmazásánál.

Mind a két elméleti megközelítésből találhatunk olyan elemzési szempontokat, melyek segítséget nyújtanak az itt megfigyelt jelenségek leírásához. Például milyen kéréstípusokat és stratégiákat lehet leírni és kategorizálni,⁵ hogyan lehet egyes beszédaktusokat megérteni, mit is jelent pontosan az: „*Lesz egy kóla!*”.

Egy másik megközelítés a társalgáselemzés,⁶ mely szerint a jelentést a résztvevők hozzák létre a kialakuló diskurzusban, és ez nem kizárólag a beszélő szándékain alapszik. Abból a feltételezésből indul ki, hogy a társas cselekvések a nyelv által válnak nyilvánvalóvá, a szekvenciális struktúrák, a fordulók során. A társalgás szabályai kontextushoz kötöttek. Az interakciós tényezők (szociokulturális hierarchia, társalgási séma, forogatókönyv) ismerete nélkülözhetetlen a beszédaktusok szerkezetének és funkciójának megértéséhez. Tehát nem csupán a pusztán megnyilatkozás szintjén érdemes áttekinteni az adott kéréseket, hanem a szituációt és a fordulókat is megvizsgálhatjuk, mivel a mozibüfében, vendéglátásban történő rövid párbeszéd általában sikeresnek tekinthető, a kommunikáció célt ér, megtörténik a kiszolgálás.

Empirikus alapú kutatásom mind a három fent említett elméleti keretből építkezik, ötvözi az interakcióról való különböző elképzeléseket. A vizsgálat középpontjában az empiria áll, melynek célja a kérés beszédaktusának egy adott, egyedi kontextusban (kérés a mozibüfében) való bemutatása és elemzése.

A kutatással kapcsolatos módszerek ismertetése

A korpusz fejlesztésének paraméterei

A kutatás lebonyolítása 2015 decembere és 2016 februárja között zajlott a pécsi franchise típusú Cinema City moziban, ahol diákalkalmazottként dolgoztam több mint három évig – a munka adta tulajdonképpen az ötletet a kísérletes pragmatika

² SEARLE 1969; BACH – HARNISH 1979; FLÖCK 2016.

³ WALKER 2013, 461.

⁴ BROWN – LEVINSON 1987; WATTS 2003.

⁵ BLUM-KULKA – OHLSTAIN 1984, SZILI 2002.

⁶ SACKS – SCHLEGLOFF – JEFFERSON 1974; LEVINSON 1983; DREW – CURL 2008.

tárgykörébe tartozó kutatás elvégzéséhez. Egyrészt adott volt a nyers szituációnak, a természetesen előforduló élőnyelv megfigyelésének (*naturally occurring data*) lehetősége, másrészt nyelvészeti tanulmányaim miatt is érdekesnek találtam azt, hogy közelebről is megvizsgáljam az általam nap mint nap hallott jelenségeket. Ennek eredményeképp fejlesztettem egy összesen 2000 magyar nyelvű megnyilatkozásból álló típus-példány alapú korpuszt, mely konvencionális, rövid „face-to-face” társalgásokon alapul eladó és vevő között, egy fordulóra fókuszálva: a kérést megelőző kérdésre és a kérés kifejezésére (pl. *Mit adhatok? – Egy kólát!*). A kutatásom eredménye a megfigyelt nyers szituáció kimenetének értelmző elemzése a gyűjtött kéréstípusok által. A korpusz az adott szituatív megnyilatkozások tekintélyes méretű példaanyaga, melynek célja elsősorban a kérés típusainak feltárása, leírása volt.

Kódolási séma

A kódolási séma, melyet e tanulmányban alkalmaztam Blum-Kulka – Olhstain (1984); Blum-Kulka (1987); Blum-Kulka – House – Kasper (1989); Szili (2002) alapján történt,⁷ az általam megfigyelt kéréstípusokat és -stratégiákat e források nyomán azonosítottam, és a szerzők által használt terminológiát alkalmaztam.

Kéréstípusok					
Típus	Példák/Kérésvariánsok	A megnyilatkozások száma		%	
Explicit performatívum	<i>Kérek egy kólát!</i>	462	585	755	37,75
	<i>Kérek szépen egy kólát</i>	123			
	<i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>	170			
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i>	401	454	606	30,3
	<i>Lesz egy popcornom.</i>	53			
	<i>Lenne egy popcorn.</i>	141	152		
	<i>Lenne egy popcornom.</i>	11			
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	404		404	20,2
Számaztatott mód (performatív ige nélkül)	<i>Egy popcorn!</i>	50		235	11,75
	<i>Popcorn, kóla!</i>	83			
	<i>Egy popcorn, légy szíves!</i>	102			

1. táblázat: Kéréstípusok és -stratégiák
(MADARÁSZ 2016, 304 alapján átdolgozva)

⁷ BLUM-KULKA – OLHSTAIN 1984; BLUM-KULKA 1987; BLUM-KULKA – HOUSE – KASPER 1989; SZILI 2002.

A típus-példány tételezésű korpuszban az adatokat a típus előfordulásának gyakorisága alapján rendszereztem – ahogy a fenti táblázatban is látható, a leggyakoribb kéréstípus az explicit performatívum, a legkevésbé gyakori a származtatott mód (1. táblázat). Megvizsgálhatjuk továbbá azt is, a fentebb bemutatott kérésstratégiák közül melyek a legudvariasabb–legdirektebb típusok (2. táblázat).

Típus	Példák/Kérésvariánsok	Direktségi skála	Udvariassági skála
Származtatott mód (performatív ige nélkül)	<i>Egy popcorn!</i> <i>Popcorn, kóla!</i> <i>Egy popcorn! légy szíves/legyen szíves!</i>	Direkt	Legudvariatlanabb
Lesz egy...	<i>Lesz egy kóla.</i> <i>Lesz egy popcornom.</i> <i>Lenne egy popcorn(om).</i>	↑ ↓	↑ ↓
Explicit performatívum	<i>Kérek (szépen) egy kólát!</i> <i>Kérnék (szépen) egy kólát!</i>		
Beágyazott performatívum	<i>Szeretnék kérni egy kólát!</i>	Indirekt	Legudvariasabb

2. táblázat: Kéréstípusok direktségi és udvariassági skálán

Visszatérve a korpusz áttekintéséhez, volt olyan példány (token), mely többször ismétlődött, azaz többször vagy sokszor elhangzott az adatgyűjtés során. Mivel én alkalmazottként mindig a *Mit adhatok?* kérdést tettem fel a vásárlónak (természetesen előfordulhat az is, hogy más eladók más formával fejeztek ki kérést megelőző kérdést pl. *Segíthetek?; Parancsolj!*), így ilyen esetekben a teljes fordulót nem jegyeztem le mindannyiszor, hanem az adott példány mellé zárójelbe tettem annak előfordulásának gyakoriságát. A társalgási forduló a kérést megelőző kérdést (*Mit adhatok?*) és a kérés kifejezést tartalmazza (*Kérek egy kólát!; Lesz egy kóla.* stb.), a társalgás résztvevői az eladó (E) és a vásárló (V).⁸

Néhány példa a korpuszból

(52.) E: Mit adhatok?

V: Kérek szépen egy menüt kukoricával és kólával! (10 példány)

⁸ De a fordulót jelölhetjük a beszélő (S) és a hallgató (H) párbeszédeként is, azért választottam az eladó (E) és vevő (V) jelölést, mert így egyértelműek a társalgásban részt vevők szerepe is, hiszen valójában a hallgató is „beszél”.

(180.) E: Mit adhatok?

V: Szeretnék kérni két vödör kukoricát!

(212.) E: Mit adhatok?

V: Egy popcorn, nagyot!

(255.) E: Mit adhatok?

V: Egy közepes nachost fűszeresen, minden mehet bele, légszti!

Diszkusszió

Mielőtt bemutatnám a komplex ábrázolási módot, melyben az adatokat megvizsgálom, először magukról a lejegyzett kéréstípusokról, korpuszban való elhelyezkedésükről is szót kell ejteni.

A kétezer kérést célzó megnyilatkozásból álló korpuszban összesen négyféle kéréstípust figyeltem meg: származtatott mód (performatív ige nélkül); *lesz egy*, explicit performatívum, illetve beágyazott performatívum típusú kéréseket.

A leggyakoribb kéréstípus az explicit performatívum, 755 fő (lásd *1. táblázat*) fejezte ki kérését ezzel a beszédaktussal, melynek két változatát különböztettem meg: *kérek/kérvénék (szépen)*.

A második leggyakoribb kéréstípus a *lesz egy* típusú kérés volt, mintegy 606 megnyilatkozással a típus-példány alapon tételezett korpuszban, mely kérésjelenség értelmezésével korábban már többször foglalkoztam.⁹ Megvizsgálva a szerkezetét, arra a következtetésre jutottam, hogy a *lesz egy* egy olyan hibrid beszédaktus, melynek szerkezete az indirekt (közvetett)¹⁰ beszédaktusokéra hasonlít, lényegi feltételeit tekintve pedig direktívum.

A harmadik leggyakoribb kéréstípus, mely a legudvariasabb, egyben legkevésbé direkt stratégiának minősül, a beágyazott performatívum (*szeretnék kérni egy...*), melyből összesen 404 megnyilatkozás található a korpuszban. E típus kapcsán az is megfogalmazható, hogy azokat a kérésstratégiákat tekinthetjük a legudvariasabbnak, egyben legkevésbé direktnek, melyekben a kérésnek megfelelő performatív igével (kér) történik a kérés. (Ezt a feltevést alátámasztották korábbi, különböző értelmező tesztekben kapott eredményeim, magyar anyanyelvű – mozialkalmazottak, random értelmezők – tesztlők válaszai.¹¹)

A negyedik, tehát a legritkább kéréstípus a származtatott mód (235 megnyilatkozás), melynek három variánsát írtam le: *egy popcorn!* (50 megnyilatkozás); *kóla, popcorn!* (83 megnyilatkozás); *egy popcorn, légy szíves!* (102 megnyilatkozás). Ezekben a megnyilatkozástípusokban megfigyelhető, hogy a mozibüfés kontextusban anélkül is utalhatnak a vásárlók a lényegi feltétel

⁹ MADARÁSZ 2016; MADARÁSZ 2018.

¹⁰ MADARÁSZ 2018, 884.

¹¹ MADARÁSZ 2016; MADARÁSZ 2018.

kielégíttetésére, hogy bármilyen explicit illokúciós erőt jelölő kifejezést (*kérek, szeretnék kérni* stb.) alkalmaznának.

E kutatás alapvető célja – akárcsak doktori kutatásomnak – a magyar nyelvben, a mozibüfés situációban előforduló kéréstípusok összegyűjtése és elemzése. Ezt kívántam vizsgálni egy más, a mozibüfés interakció egészére vonatkozó megközelítésből a társalgáselemzés segítségével. Abból az alapfeltevésből indultam ki, hogy egy beszédaktus végrehajtásánál nem csak az a kérdés, hogy maga a kérést célzó megnyilatkozás hogyan hangzik el, hanem az is, mire válasz¹² az adott kéréstípus vagy stratégia, azaz milyen kérdés előzi meg a választ, hiszen a kommunikáció, a társalgás lényege, hogy az újra és újra létrejöhessen.

A társalgáselemzési megközelítés során arra szerettem volna választ találni, hogyan épül fel egy társalgási forduló (kérdés–válasz) a mozibüfésben, milyen tényezők alkotják annak szabályait, és hogyan lehet úgy ábrázolni a kérést, hogy közben a társalgás több elemére is reflektálni lehessen a különböző kéréstípusok bemutatása és elemzése mellett.

Ezért egy olyan forгатókönyv alapú sémát fejlesztettem, melyben a mozibüfés társalgás kivonatát adom meg (paralingvisztikai elemeket nem jelöltem az elemzések során). Azért választottam ezt a módszert, mivel a mozis társalgás egy szigorúan szabályozott párbeszéd, keret¹³ (*frame*), melynek sémája mindig változatlan: az alkalmazott köszön előre, mindig előbb történik meg a kérdés, mint a kérés (*Mit adhatok? – Kérek egy...*), spontán fordulatok vagy témaváltás nem fordul elő a büféjelleg (sorban állás, kiszolgálás–fizetés egy helyen nagyon rövid időn belül) miatt. Emiatt nem fókuszáltam a társalgás egyedi jelenségeire, a társalgás sémáját, forгатókönyvét vázoltam fel.

E forгатókönyv pedig nem csak a konkrét beszédaktust (kéres) mutatja be, hanem a társalgási keretet, és az egyéb, az aktuális szituatív kontextus¹⁴ szempontjából releváns körülményeket is. A mozibüfés kérési szituáció forгатókönyve a különböző társalgási fordulók kötelezőérvényűségéből (3. táblázat 1!, 2!) indul ki (mindig van köszönés, a kérdést kérés követi stb.), valamint a résztvevők közös tudására épít a szituációval kapcsolatban.

Lépés	Beszélő	Forduló	Leírás
1!	E (H)	Kérést megelőző kérés	<i>mit adhatok, miben segíthetek?</i> stb.
2!	V (S)	A kérés végrehajtása	<i>kérek, kérnék, szeretnék kérni, lesz egy, egy kólát</i> stb.

3. táblázat: A kérés mint társalgási forduló forгатókönyv alapú sémája

¹² Lásd DREW – CURL 2008.

¹³ ANDOR 1985.

¹⁴ KECSKÉS 2013, 40.

Egy komplex ábrázolási mód fejlesztése

Összegezve a kutatásom során gyűjtött adatokat, azokat többféle megközelítés szerint is elemezni kívántam, így határoztam meg végül azt, hogy a kérést hogyan lehet egy rendszerben bemutatni, milyen paraméterek megadása nélkülözhetetlen a kérés jelentésének megértéséhez az adott diskurzusban.

Ez a modell úgy gondolom, nem csak erre a kontextusra, illetve a vendéglátás területére, hanem más beszédaktusok vizsgálatára is kiterjeszhető lehet. A komplex ábrázolási módot egy példán, pontosabban egy mozibüfés kérdés–kérs fordulóján keresztül szemléltetem.

E: Mit adhatok?

V: Egy kólát!

A példa kapcsán először meghatározhatjuk, hogy milyen típusú diskurzust elemzünk, valamint azt, mik a vizsgált megnyilatkozás általános paraméterei: magyar beszélt nyelvi, konvencionális „face-to-face” társalgásról beszélhetünk a mozibüfés esetében, melyben kitérhetünk a társalgásban részt vevők közti társadalmi távolságra, a köztük lévő erőviszonyra, ki tekinthető a beszélőnek és ki a hallgatónak, ki fogalmaz meg kérést (vásárló) és ki a kérést megelőző kérdést (alkalmazott). Én azokat a szereplőket tekintem alárendeltnek ezekben az interakciókban, akik nem fogalmaz(hat)nak meg kérést (4. táblázat).

Paraméterek	
Adattípus	Beszélt nyelvi
Nyelv	Magyar
Diskurzustípus	Konvencionális („face-to-face”) társalgás eladó és vevő között 100%
Erőviszony	Hierarchia: vevő ↑ eladó ↓
Beszélő	Vásárló (fiatal nő)
Hallgató	Mozibüfés diákalkalmazott (fiatal nő)

4. táblázat: A diskurzus típusa, a megnyilatkozás általános paraméterei

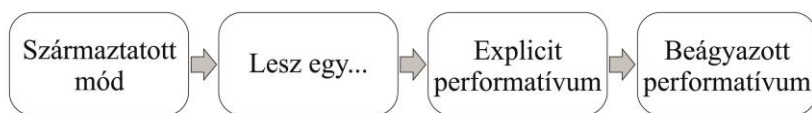
A következő táblázatban (5. táblázat) a kérési beszédaktus azonosítható (itt: származtatott mód), melynek illokúciós pontjára (a beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen), illokúciós erejére (kérs, parancs, felszólítás vagy rendelés) és a résztvevők pszichológiai állapotára reflektáltam (S kifejezi vágyát, hogy H tegye meg A-t).

Típus	Ilokúciós pont	Ilokúciós erő	Pszichológiai állapot
Származtatott mód (direktívum)	A beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit megtegyen.	Kérés, felszólítás, parancs vagy rendelés.	S kifejezi vágyát, hogy H tegye meg A-t (az aktust).

5. táblázat: A kéréstípus azonosítása

Egy olyan ábrát is mellékelek, melyben az adott kéréstípus direktségi és udvariassági szintjére teszek észrevételeket (1. ábra); elmondható, hogy a kérés egy negatív arculatfenyegető tevékenység. A társalgásban mind a két résztvevő arculatát sérülés éri: a hallgató arra kényszerül, hogy a beszélő szándékainak vesse alá magát, a beszélő pedig tisztában van vele, hogy kérését nem utasíthatja vissza a hallgató munkahelyi kötelezettsége miatt. A beszélő továbbá a negatív udvariasság különböző stratégiáit alkalmazhatja, például a *lesz egy* típusú kéréssel vagy a származtatott móddal (*egy kólát*). Azonban a beszélő pozitív arculatát is elősegítheti udvariasabb formák alkalmazásával, mint az explicit performatívum (*kérek egy...*), vagy a beágyazott performatívum típusú kérésstratégiák (melyeket korábban az értelmező tesztelő random alanyok és mozialkalmazottak is a legudvariasabb stratégiáknak vélték¹⁵ – erre itt nem térek ki).


A legkevésbé és a leginkább udvarias kérésstratégiák (balról jobbra), egyben a legdirektebb és legkevésbé direkt stratégiák (balról jobbra) sematikus ábrája alább látható.



1. ábra: Kérésstratégiák udvariasság és direktség szerint

Meg kell említeni továbbá, az udvariasság és a direktség nem ugyanazok a fogalmak, bár szoros összefüggés van köztük. Kutatásomban két direktségi szintet határoztam meg, az első szintbe a performatív ige nélkül elhangzó, származtatott mód (*Egy kólát! Popcorn, kóla!*) és a *lesz egy* típusú kérések tartoznak. A második szint azokra a megnyilatkozásokra vonatkozik, melyek tartalmazzák a konvencionális, prototipikus (sztenderd) performatív igét is (*kér*), ezek az explicit és beágyazott performatívumok – melyek egyben a leggyakoribb kéréstípusok a mozibüfések diskurzusában (6. táblázat). Ez utóbbi típusokat tekintem udvariasabb formáknak.

¹⁵ MADARÁSZ 2016; MADARÁSZ 2018.

Direktségi szint	Fő cselekvés („head act” stratégia)	n	%	Az udvariasság gradációja
1.	Származtatott mód	235	11,75	legudvariatlanabb  legudvariasabb
	Lesz egy...	606	30,3	
2.	Explicit performatívum	755	37,75	
	Beágyazott performatívum	404	20,2	

6. táblázat: Direktség – Fő cselekvés – Udvariasság

Maga a kérés mint beszédaktus Bach és Harnish 1979-es beszédaktussémájában (*Speech Act Schema – SAS*) is elemezhető, mivel e keretben a nyelvi közösség számára releváns információk is feltüntethetők. Olyan elvek vezérlik a beszédaktussémát, mint a Kommunikatív Vélelem (*Communicative Presumption – CP*), mely a közös vélekedést rögzíti a nyelvi közösségben, hogy ha S mond valamit H-nak, azt felismerhető illokúciós szándékkal teszi; a Nyelvi Vélelem (*Linguistic Presumption – LP*), mely egy közös vélekedés a nyelvi közösségben, hogy ha S egy adott nyelven megfogalmaz egy kifejezést, H azonosítani tudja azt háttérinformációja alapján. Fontos fogalom továbbá a Közös Kontextuális Vélekedés (*Mutual Contextual Belief – MCB*), valamint a Szószerintiség Vélelme (*Presumption of Literalness – PL*), mely egy közös vélekedés a nyelvi közösségben, hogy ha S kimond egy adott kifejezést, adott körülmények közt, azt szó szerint érti. Egy rövid elemzést ez esetben is bemutatok a fenti példa (*Mit adhatok? – Egy kólát!*) alapján (7. táblázat).

	<i>Alap</i>
L1. A beszélő (S) kimondja a kifejezést (e).	Hallani, hogy S kimondja (e)-t
L2. S ez (e) alatt azt érti, hogy <i>egy kólát</i> (kér) H-tól.	L1, LP, MCB
L3. S azt mondja, <i>egy kólát!</i>	L2, LP, MCB
L4. Ha S szó szerint fogalmaz, kér egy kólát.	L3, LP, MCB
L5. S (a) <i>egy kólát</i> (kér).	L4, PL
vagy (b) <i>utasítja</i> H-t, hogy adjon neki <i>egy kólát</i> .	L5 (a), MCB

7. táblázat: Kérés a beszédaktussémában

Az *Egy kólát!* származtatott mód típusú beszédaktus esetében a legfontosabb információ (*Communicative Presumption – CP*) a nyelvi közösség számára, hogy az *Egy kólát!* megnyilatkozás egy kéréstípus vagy -stratégia, melyet a beszélő (S) felismerhető illokúciós szándékkal közöl, mely szó szerint (PL) kérést vagy utasítást jelenthet (L5 [a, b]), én ez esetben kérésként (a) értelmeztem a beszélő szándékát.

A kérés mint beszédaktus, illetve a kérés mint egy társalgási fordulóban elhangzó kifejezés elemzésénél úgy vélem, nélkülözhetetlen felvázolni az aktuális szituatív kontextust is. Ezzel a beszédaktus funkciója, jelentése pontosabban értelmezhetővé válik, hiszen a szituációt meghatározó körülmények, kiegészítő elemek (franchise mozi, egyenruha, sorban állás) ugyancsak hozzájárulnak a jelentés konstruálásához (8. táblázat).

Kiegészítő elem	Leírás
Helyszín	Cinema City, Pécs – franchise típusú mozi (védjegy).
Franchise	A moziban egy meghatározott arculata van – moziként hasonló berendezések, pultok, kasszák stb.
Egyenruha	Az alkalmazottak attól függően, milyen magas pozícióban dolgoznak, ennek megfelelő színű ruházatot viselnek.
Névkártya	Az alkalmazott keresztnéve található rajta.
Sorban állás	Kérés + kiszolgálás + fizetés egyszerre és rögtön történik

8. táblázat: Az aktuális szituatív kontextus legfontosabb kiegészítő elemei a mozibüfében

Mindezen paraméterek áttekintése után a társalgás forgatókönyve is felvázolható, mely tehát nem csak a konkrét beszédaktusra reflektál, a kérést megelőző kérdésre is. Illetve nem csak egy konkrét fordulót (kérést megelőző kérdés–kérs) rögzíthetünk így (3. táblázat), hanem a teljes társalgás forgatókönyv alapú sémáját (9. táblázat), jelölve (ha releváns a társalgás szempontjából), a kötelező érvényű fordulókat, a fordulók szabályait (ki fejez ki kérdést vagy kérést), hogyan lehet bővíteni a társalgási fordulókat (specifikáló vagy kiegészítő kérdések stb.).

Lépés	Beszélő	Forduló	Leírás
1!	Eladó	Köszönés	az eladó mindig előre köszön (ez munkaköri elvárás, kötelezettség)
2*	Vevő	Köszönésvizonzás	a vendég visszaköszön
3!	E	Kérést megelőző kérdés	<i>mit adhatok, miben segíthetek?</i> stb.
4!	V	A kérés végrehajtása	<i>kérek, kérnék, szeretnék kérni, lesz egy, egy kólát</i> stb.
5*	E	A kérés specifikálása (kérdés)	<i>hogyan kéri?</i> mértékben, méretek (kis, közepes, nagy kóla/kukorica stb.)
6!	V	Megerősítés	igen, megfelel a kínált ajánlat, vagy nem, ilyenkor visszaléphetünk a 3-4-5-ös pontokhoz
7!	E	Kiszolgálás	az eladónak munkaköri kötelessége a kiszolgálás, <u>a kérés visszautasítása nem elfogadható, nem lehetséges</u>
8!	V	Fizetés	érvénytelen a szituáció, ha nincs fizetés
9*	V-E	Köszönetnyilvánítás	az eladó megköszöni a vásárlást (konvenció), a vásárló a kiszolgálást
10*	E-V	Búcsúzás	nemhez és korhoz illően az eladó előre köszön ez esetben is

9. táblázat: A mozibüfés kérési szituáció forgatókönyv alapú sémája

Következtetések és konklúzió

Dolgozatom célja az volt, hogy a magyar nyelv egy speciális pragmatikai jelenségét bemutassam, áttekintsem a kutatás különböző adatait, továbbá egy átfogó ábrázolási módot is fejlesszek, mellyel a kérést mint beszédaktust az aktuális szituatív kontextusban tudom bemutatni és elemezni.

Az adatok vizsgálata kapcsán, összegezve a beszédaktusról alkotott elképzeléseket, úgy gondolom, az a kérdés is megkerülhetetlenül felvetődik, mit tekinthetünk kérésnek, hogyan lehet definiálni a kérés fogalmát a mozibüfés diskurzusban. Kérésnek e kutatásban azokat az illokúciós beszédaktusokat (direktívumokat) tekintetem, melyek illokúciós pontja arra irányul, hogy a diskurzus (legalább) két résztvevője közül a beszélő megkísérli rávenni a hallgatót arra, hogy valamit tegyen. A beszédaktus előkészítő feltétele szerint a hallgató képes megtenni az aktust. A beszélő pedig úgy véli, a hallgató képes megtenni azt. Ideális esetben a lényegi feltétel szerint a hallgató végrehajtja az aktust. Azonban nem csak a beszélő pszichológiai állapotát kell figyelembe vennünk (aki kifejezi vágyát, hogy a hallgató tegye meg az aktust), a hallgatótól is függ, hogyan értékeli egy adott megnyilatkozást – parancsnak, utasításnak, vagy kérésnek.

Továbbá a mozibüfé egy olyan szituatív kontextust vázol fel, melyben nagy szerepe van a konvencionak, a mozialkalmazott munkájának lényege a vásárlók

kéréseinek teljesítése, tehát kölcsönös érdek vezérli a szituációt: a vásárló kérést fejez ki, melynek hatására megtörténik a kiszolgálás, végül az alkalmazott fizetést kap, mivel teljesített számtalan kérést, kiszolgálta a vevőket. A konvenció fogalma több ponton is érintett ebben a kontextusban: 1. A mozibüfés kontextus egy konvencionális szituáció (vendéglátás), ahol a diskurzus fókuszában gyakran előfordul, ismétlődő beszédaktusok állnak; a beszélők kellő gyakorisággal használnak egy kifejezést az adott kontextusban annak céljából, hogy egy adott illokúciós célt érjenek el, kérést fogalmazzanak meg. 2. A mozibüfés (és a vendéglátási) diskurzus konvencionális, mivel szabályokhoz kötött (ki köszön előre, ki fogalmaz meg kérést, ki kérdést stb.), nem spontán társalgás. 3. tipikusan konvencionális performatív ige a kérés beszédaktusa kapcsán például a *kér* ige, de ugyanilyen konvencionális, kellő gyakorisággal alkalmazott ige a *lesz* (*lesz egy*) is.

Azonban meg kell említeni azon érveket is, melyek kapcsán felmerül az az elképzelés is, hogy a mozibüfés kontextusban lévő megnyilatkozások nem tekinthetők kérésnek. Ezek a következők: 1. Hierarchia figyelhető meg a társalgásban részt vevő alanyok között, melyben az alkalmazott alárendelt, míg a vásárló fölrendelt pozícióban van. 2. A beszélő feleknek nincs egyenlő joguk kérés megfogalmazására – kérést a vásárló (beszélő) fogalmazhat meg (performálhat) (a társalgás záró fordulójában előfordulhat, hogy az alkalmazott is kérést fogalmaz meg a vásárlónak: *Van esetleg kisebb pénze/aprója?* stb.). 3. A kérés teljesítése nem utasítható vissza, nem tagadható meg a vendéglátás kontextusában, mivel azzal a társalgás szabályrendszerét sértené meg az alkalmazott, esetleg megrovásban részesülne munkáltatójától.

Az előbb felvázolt értelmezési „disszonancia” ellenére úgy vélem, a mozibüfés kérést célzó megnyilatkozások dominánsan kérésnek minősülnek a konvencionális miatt, valamint attól függően, hogyan értékeli azokat a hallgató, aki aztán teljesíti a kérést.

Talán a legfontosabb kérdés a beszédaktus meghatározásánál az, hogy a kérést célzó megnyilatkozások illokúciós erejét felismerjük (kérés vagy utasítás), mely tehát a hallgató pszichológiai állapotától, valamint az aktuális szituatív kontextustól függ, melyben a beszédaktus megvalósul.

Kutatásomat a későbbiekben is folytatni szeretném, diskurzuskiegészítő tesztek (*discourse completion task* – DCT) fejlesztenék a vendéglátás területén belül, melyek célja az lenne, hogy az értelmezők maguk válaszolják meg a kérést megelőző kérdéseket, azaz maguk fejezzenek ki ezúttal írott formában kéréseket. Egy olyan DCT-alapú tesztet is szeretnék fejleszteni, mely képregényszerűen rögzíti a társalgást,¹⁶ és a résztvevőknek az egyes képkockák alapján kellene felvázolnia a társalgást, kifejezni (leírni) a beszédaktust vagy a fő cselekvést. Érdeemes lenne megvizsgálni az eltéréseket az itt bemutatott és elemzett beszélt nyelvi adatokhoz képest.

¹⁶ Lásd FOX – HEINEMANN 2019.

Irodalom

- ANDOR 1985 = Andor, József: On the psychological relevance of frames. *Quaderni di Semantica* VI/2 (1985) 212–221.
- BACH – HARNISH 1979 = Bach, Kent – Harnish, Robert M.: *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge MA etc. : MIT Press, 1979.
- BLUM-KULKA – OHLSTAIN 1984 = Blum-Kulka, Shoshana – Ohlstein, Elite: Request and Apologies. *Applied Linguistics* 3 (1984) 196–213.
- BLUM-KULKA 1987 = Blum-Kulka, Shoshana: Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different? *Journal of Pragmatics* 11:2 (1987) 131–146.
- BLUM-KULKA – HOUSE – KASPER 1989 = Blum-Kulka, Shoshana – House, Juliane – Kasper, Gabriele: *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ : Ablex, 1989.
- BROWN – LEVINSON 1987 = Brown, Penelope – Levinson, Stephen C.: *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge : Cambridge University Press, 1987.
- DREW – CURL 2008 = Drew, Paul – Curl, Traci S.: Conversation Analysis: Overview and New Directions. In: Bhatia, Vijay – Flowerdew, John – Jones, Rodney H.: *Advances in Discourse Studies*. New York : Routledge, 2008, 22–35.
- FLÖCK 2016 = Flöck, Ilka: *Requests in American and British English*. Amsterdam–Philadelphia : John Benjamins Publishing Company, 2016.
- FOX – HEINEMANN 2019 = Fox, Barbara – Heinemann, Trine: Telescoping responses to requests: Unpacking progressivity. *Discourse Studies* 21:1 (2019) 38–66.
- HUNSTON 2002 = Hunston, Susan: *Corpora in Applied Linguistics*. Cambridge : Cambridge University Press, 2002.
- KECSKÉS 2013 = Kecskés, István: *Intercultural Pragmatics*. Oxford : Oxford University Press, 2013.
- LEVINSON 1983 = Levinson, Stephen C.: *Pragmatics*. Cambridge : Cambridge University Press, 1983.
- MADARÁSZ 2016 = Madarász, Eszter: A kérést kifejező direktívumok empirikus alapú vizsgálata mozi-büfések diskurzusokból gyűjtött korpusz alapján. In: Ács Kamilla et al. (szerk.): *V. Interdiszciplináris Doktorandusz Konferencia: Konferenciakötet*. Pécs : PTE Doktorandusz Önkormányzat, 2016, 299–308.

- MADARÁSZ 2018 = Madarász, Eszter: A kérés aszimmetriája: A „lesz egy...” típusú kérések elemzése mozi-büfés diskurzusokban. In: Dombi Judit – Farkas Judit – Gúti Erika (szerk.): *Aszimmetrikus kommunikáció – aszimmetrikus viszonyok*. Bicske : SZAK Kiadó, 2018, 881–900.
- SACKS – SCHLEGLOFF – JEFFERSON 1974 = Sacks, Harvey – Schegloff, Emmanuel A. – Jefferson, Gail: A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* 50/4/1 (1974) 696–735.
- SCHEGLOFF – SACKS 1973 = Schegloff, Emanuel A. – Sacks, Harvey: Opening up Closings. *Semiotica* 8:4 (1973) 289–327.
- SEARLE 1969 = Searle, John R.: *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge : Cambridge University Press, 1969.
- SZILI 2002 = Szili, Katalin: A kérés pragmatikája a magyar nyelvben. *Magyar Nyelvőr* 126 (2002) 12–30.
- WALKER 2013 = Walker, Traci: Requests. In: Sbisá, Marina – Turner, Ken (szerk.): *Pragmatics of Speech Actions*. [Handbooks of Pragmatics Vol. 2.] Berlin–Boston : De Gruyter Mouton, 2013, 445–466.
- WATTS 2003 = Watts, Richard J.: *Politeness*. Cambridge : Cambridge University Press, 2003.

Requests in a corpus of cinema concessions discourse

ESZTER PÁLFY-MADARÁSZ

In this research I attempted to examine the speech act of request in the corpus of cinema concessions discourse. My basic assumption is that there are countless strategies to perform a request to persuade the hearer to fulfil a request. An example of that is how to perform a request in a cinema concession, or in other catering facilities.

The investigation is considered to be current in the field of linguistic pragmatics' researches, because it focuses on the empirical aim of presenting and analysing the speech act of request in a specific, unique context (request in the cinema concessions).

In the introductory section of this paper, I presented the most relevant literature on the topic, determined the theoretical background of the research (speech act theory, politeness theory, and conversation analysis). These three approaches enhanced the understanding of how requests could be analysed and understood in different terms of interaction.

In this paper, I outlined only one research question: what kind of complex representation can be used in which we can not only examine the request as a speech act, but we can reflect on the whole context, the situational frame of the conversation and the situation of the participants?

The purpose of the present study has been to investigate and describe a specific pragmatic phenomenon of the Hungarian language, it was a further goal to design and develop a comprehensive representation of a theoretical framework, in which requests could be observed and investigated as a speech act, reflecting on the actual context in which they are happening.