JUHÁSZ VALÉRIA

# AZ AZONNALI ÜZENETKÜLDŐ (IM) RENDSZEREKRŐL ÉS AZ ÜZENETKÜLDÉSEK NÉHÁNY DISKURZUSSAJÁTOSSÁGÁRÓL

IN: GECSŐ, TAMÁS; KISS, ZOLTÁN (SZERK.) AZ ALKALMAZOTT NYELVÉSZET INTEGRITÁSÁNAK KÉRDÉSEI: AZ ALKALMAZOTT NYELVÉSZETI TANSZÉKEK ELSŐ ORSZÁGOS TALÁLKOZÓJA CÍMŰ TUDOMÁNYOS HALLGATÓI-OKTATÓI KONFERENCIA ELŐADÁSAINAK TANULMÁNYKÖTETE
BUDAPEST, MAGYARORSZÁG : TINTA KÖNYVKIADÓ (2011) PP. 113-127

## 1. Bevezetés

A számítógépes kommunikációs kutatások jó része a médiagazdagság vagy információs gazdagság, illetve a szociális jelenlét elméleteire épül(t). Ezek alapján a szövegalapú online kommunikációt nem tartják/tartották hatékonynak a személyközi kapcsolatok ápolása szempontjából, mivel nagy az esélye a félreértéseknek, a téves benyomáskeltésnek a közvetlen kommunikációban meglévő vizuális és nonverbális jelek hiánya miatt (Walther 1992). Az interneten létrejövő barátságok (cset) és az offline meglévő barátságok ápolása (az azonnali üzenetküldő rendszerek) a szinkrón kommunikációs lehetőségeikkel, újabb nyelvi jellemzőikkel, valamint más csatornák (videó, audio, egyéb vizuális megjelenés) bevonásával rácáfolnak erre. A technológia folyamatos újításai egyre inkább összemossák a kontextusok, műfajok közti határokat, melyek nemcsak a médiumon belül jelennek már meg, hanem kihatnak az offline kommunikációra is. Az internet kommunikációs formáit, műfajait illetve kontextusait tehát kontinuumként értelmezhetjük (Juhász 2010). A számítógép által közvetített kommunikációt (CMC) 3 fő dimenzió mentén szokták osztályozni, azonban megjegyzem, hogy ezt csak azzal a kitétellel tehetjük meg, hogy ezek a CMC műfajok prototipikus jellemzőit veszik figyelembe, és/de elismerik a kontextusok dinamikus párbeszédét, egymásra hatását, azaz a műfajjellemzők finom egymásba olvadását, egymásra hangolódását és átmeneti előfordulásait. A három fő jellemző a szinkronitás foka (mennyire egy idejű a kommunikáció az interneten), a kommunikáció szimmetrikussága, interaktivitása és a harmadik a kommunikáció és a kommunikátum nyilvánossági foka, hozzáférhetősége (publikus vagy privát) (vö. Juhász 2010). Mindezek mellett a nyelvészeti, diskurzus és kommunikációs kutatások figyelembe veszik a részt vevő kommunikátorok számát (ebből következően a diskurzus dialógikus vagy polilógikus jellegét) is.

Ebben a munkámban elsősorban az azonnali üzenetküldő rendszerekkel, illetve a bennük folyó kommunikáció diskurzussajátosságaival foglalkozom. Bemutatom röviden az IM sajátosságait, szólok néhány vele kapcsolatos kutatásról, majd rátérek arra, hogy kutatásomban milyen sajátos jellemzőit találtam meg az IM-ben folyó diskurzusszerveződéseknek. 45 IM beszélgetésben vizsgáltam a

beszélgetésszervezési (Huszár 1994) stratégiákat: kapcsolat-felvétel, búcsúzás és beszédjog-megtartás.

## 2. Az IM

Az azonnali üzenetküldő rendszer (instant message=IM) a számítógép általi kommunikáció olyan módjára ad lehetőséget, ahol ismerősök vagy kváziismerősök kommunikálhatnak egymással gyorsan (esetlegesen több (vagy többféle) IM vonalon is párhuzamosan különböző emberekkel). A Magyarországon is ismert és a leginkább használt rendszerek a Skype, az MSN messenger, a yahoo messenger, az ICQ és a google talk. A rendszerek legfőbb jellemzői, hogy mediálisan lehetnek szóbeliek (videóhívás) és írásbeliek (bejegyzett és elküldött üzenetek) is; többnyire két fél közötti interakcióra használják, de lehet vele konferencia, azaz csoportos beszélgetéseket is folytatni; a rendszeren keresztül fájlok is cserélhetők egymással, valamint lényeges tulajdonságuk, hogy az elküldött üzenetek archiválódnak. Az elküldött üzenetek elküldési ideje az üzenetek mellett percre, olykor másodpercre pontosan is jelölt, ami a kommunikáció időbeli faktoraival kapcsolatosan számos kérdésre adhat választ: például, hogy milyen gyorsan folyik a társalgás, mennyi ideig tart a konverzáció, mikor történik a beszélgetés stb. A felhasználók saját partnerlistákat alakítanak ki, azaz ismerőseik kérhetik, illetve ők is kérhetik ismerőseiket, hogy kerüljenek be ebbe a listába. Ez hasonló egy telefonkönyvhöz vagy a mobil memóriájában tárolt kapcsolati listához, azonban nem annyira kiterjedt. Kutatás tárgya lehet a hálózati kommunikáció szempontjából, hogy a felhasználók átlagosan hány partnert vesznek fel erre a listára, illetve hogy ebből a listából hánnyal IM-eznek rendszeresen. Megfigyelésem és beszélgetéseim alapján ebből a listából csak töredékével tartják a kapcsolatot ténylegesen is. A partnerlistán látszódik, hogy ki van épp bekapcsolva, ki az, aki valószínűsíthetően könnyen elérhető egy kis csevejre. (A rendszerben grafikus emotikonokat vagy a partner figyelmének felhívására megbökés szerű rezgő figyelmeztetéseket lehet küldeni – én ezekre azonban most nem térek ki csak annyi megjegyzést teszek, hogy ez a lehetőség a kapcsolati (fatikus) kommunikációhoz (integetés, simogatás, hogy vagy? Jól vagyok…) típusú funkcióhoz nyújtanak segítséget.) A rendszer nagy előnye, hogy váltani lehet benne a médiumok között írásról beszélgetésre és vissza…Bár ez utóbbi megkérdőjeleződik, hogy miért váltanánk egy gyorsabb kommunikációról egy lassabbra? Például azért, mert ha valaki hallótávolságon belül van, az ne hallja, hogy mit beszélünk a másikkal, illetve ne zavarjuk őt beszédünkkel. Nyilvános környezetben így teremtve meg az intimszférát.
A korábbi angolszász tanulmányok többsége azt tárgyalta, hogy ki, milyen gyakran, milyen célból használja ezt a médiumot (Grinter-Palen 2002, Isaacs et al. 2002, Lenhart et al. 2001, Schiano et al. 2002, Shiu-Lenhart 2004) és viszonylag kevés foglalkozott az IM nyelvi és diskurzus jellemzőivel. Én inkább az utóbbi irányában folytatom vizsgálataimat.

## 3. Az IM eddigi kutatásairól

Az IM rendszerek elterjedése és gyakori használata Magyarországon csak az utóbbi öt évben A velük kapcsolatos valódi kutatások, amelyek leírják ennek egyedi sajátosságait, még nem kezdődtek el. A Constantinovits (2009) által említett IM nyelvi jellemzői alátámasztják azt, hogy az IM nyelvezete is a virtuális környezethez/ben adaptálódik, mert a szerző által említett nyelvi innovációk megegyeznek a számítógépes nyelvhasználatban már korábban is leírt nyelvhasználati, nyelvi jellemzőkkel. A gyors információcseréből adódóan tehát az IM-re épp úgy jellemzők a rövidítések, mozaikszavak és emotikonok használata, a csökkentett nyelvi megszerkesztettség, kevésbé gazdag a szókincs[1], az elgépelések nagy száma, mint a csetre (Randall 2002).

Mindazonáltal az IM kontextusának diskurzussajátosságainak egyediségét leírni azért is problematikus, mert az IM korábban kialakult kontextuskörnyezete erősen meghatároz(z/t)a nyelvhasználati formájának fő vonalait és diskurzusjellemzőit.

Az IM-kutatások késésének a fő oka (a technológia fejlettebb országokhoz képesti kései elterjedése mellett) az, hogy a kutatóknak rendkívül nehéz magánbeszélgetésekhez hozzájutni. Az IM nyelvi és diskurzussajátosságainak feltárása és leírása tehát nagy kihívás a számítógépes kommunikációt kutató nyelvészek számára. Az angolszász szakirodalom leírásai is gyakran interjúztatás melletti IM vizsgálatról számolnak be, ám ott e terület tudományos igényű vizsgálata már több, mint egy évtizedre nyúlik vissza.

Az azonnali üzenetküldések kutatása két fő területre koncentrálhat: az egyik a magánszférát érintő, *kapcsolati beszélgetések* vizsgálata, a másik az IM munkahelyi használata a munkaszervezés megkönnyítésében, erre főleg az *információközpontú interakció* a jellemző. A kettő természetesen nem választható el élesen egymástól, mert munkaszervezés közben is előkerülnek magánjellegű információcserék illetve kapcsolatfenntartó beszédtevékenységek, és a privát beszélgetésekbe is vegyülnek közös ügyintézések, munkaszervezések.

Bonnie A. Nardi az egyik olyan kutató, akinek a vizsgálatai e területre fókuszálódnak. Munkahelyi IM-használatot vizsgált kollégájával, Bradnerrel. Arra jutottak, hogy az IM-met főleg rapid információszerzésre használják a munkahelyi kommunikációban, meglehetősen informális nyelvi formában: gyors kérdésekre vagy valaminek a tisztázására, együttműködési, tervezési feladatok elvégzésére, összehangolására, gyors megbeszélések összehívására, és nem mellesleg a barátokkal és a családokkal való kapcsolat fenntartására. A szerzők rávilágítottak arra is, hogy az IM-ezést nemcsak villámkommunikációra használják a munkahelyen, hanem arra is, hogy megbeszéljék rajta keresztül az információcsere majdani idejét, helyét és módját. Ezt az interakció kifejezésből kiindulva outerakciónak nevezték el: ami annak megbeszélése tehát, hogy a másik mikor érhető el, mikor lehet vele beszélni. (Meg kell jegyeznünk, hogy a munkahelyi IM-

[1] Hard af Segerstad (2002) a szinkronitás összetevőinek vizsgálatakor összehasonlította a különböző kommunikációs formák szókincsgazdagságát. A legszegényebbtől a leggazdagabbig a következő sorrend született: IM, beszéd, Web cset, SMS, ímél, hagyományos levél, egyéb fogalmazás.

ezés kétoldalú dolog: az IM használata a munkahelyi kommunikációt egyrészről elősegíti a gyors információcserével, másrészről a munka közbeni folyamatos IM-félbeszakítások lehetősége miatt akadályozza is). A szerzők szerint az IM tág teret hagy arra, hogy közös megegyezés alapján döntsék el a felek, hogy mikor kívánnak és tudnak a másikkal beszélni (Nardi et al. 2000). (Meglátásom szerint ez igaz, de nem kizárólagosan az IM-re jellemző. Annak kvantitatív vizsgálatát, hogy ez mennyire jellemzőbb az IM-re, mint más kommunikációs módra, szinte kivitelezhetetlennek gondolom.) Azt is írják, hogy az IM újraértelmezi az alapvető kommunikációs aszimmetriát a „hívó" és a „hívott fél" között, azaz nagyobb teret hagy a hívott félnek annak eldöntésére, hogy akar-e, illetve mikor akar válaszolni, mint a személyes kommunikációnál illetve a telefonálásnál. Ez a szabadság azonban az ímél és a telefon stb. esetében is lehetséges véleményem szerint. A személyes beszélgetésben a kommunikáció elől való kitérés azonban valóban kellemetlenséget (akár arculatfenyegetést/arculatvesztést is) okozhat. Nardiék vizsgálatában mindenestre a válaszadók kevésbé drasztikusnak gondolták az IM-ben való kommunikációra kérés jelzését, mint a telefonálás általi megzavarását a másiknak.

Egy másik, munkahelyi IM-ezésről készített kutatásban (Cho et al. 2005) azt találták, hogy az IM lehetőséget teremt a virtuális folyosói beszélgetésre, aminek informális volta elősegítette az azonos munkahelyen, de más osztályokon dolgozókkal való kapcsolat ápolását és jobbá tételét. Ugyanez a kapcsolati javulás azonban nem volt érezhető az azonos helyen dolgozókra, akik egyébként is összefuthatnak a munkahelyükön, mégis IM-eztek egymással. Más munkahelyekkel, cégekkel való kapcsolat javítására, ápolására viszont az IM-ezés nem fejtett ki pozitív hatást, „csupán" csökkentette a kommunikációs korlátokat. Azt is kimutatták, hogy az IM-et a munkahelyen elsősorban a felülről lefelé történő kommunikációra használták, és kevésbé volt kétirányú ez a kommunikációs mód. Ebből a tanulmányból feltételezhetjük, hogy hasonló hatást fejt ki az otthoni IM-ezés azokban az esetekben, ha olyanokkal beszélgetünk, akikkel a mindennapokban nem találkozunk (azaz javíthatja a kommunikációt, jobbíthatja a viszonyt, ha nem ellentétes a cél – ilyenre is van példa az anyagomban), és feltehetően nem befolyásolja jelentősen azokat a kapcsolatokat, akik egyébként is találkoznak a mindennapokban.

Számunkra még jelentéssel bír Nardi (2005) egy másik munkája, ahol kifejti a kapcsolatmező (field of connection) fogalmát. Az IM-ezők napjában többször is ránéznek a számítógépükön arra, hogy ki van online a rendszerben, ki érhető el. Ez az elérhetőségi lehetőség teremt egy közösségélményt, egy virtuális egy térben levést. A tudat, hogy „más is dolgozik" pozitív érzést nyújt. Esetünkben az, hogy valaki „ott van", azaz a puszta könnyen elérhetőség tudata keltheti ezt az érzést. Az IM-ezés ezen funkciójával kapcsolatos az, amikor virtuálisan fatikus tevékenységet végzünk egy beköszönéssel („Szia, csak köszöntem", Jó reggelt! további beszélgetés nélkül), vagy a kapcsolati tevékenységek közé tartozik az emotikonokkal is kifejezett ölelés, a viccelődés.

Munkámban magam is sok figyelmet szántam a kapcsolati tevékenységeknek, a kapcsolat felvételének és a búcsúzásnak, melyek megvalósulása a példáimban az IM-ben a csettől eltérően szerveződik. (Vannak, akik a csetelést és az IM-ezést a több közös jegy miatt hasonlónak gondolják).

## 4. Módszer és eszköz

A szövegelemzésnél, mivel „élő" szöveggel dolgozom, a társalgáselemzés módszereit követem. Kutatásomban arra keresem a választ, hogy az IM-ezésnek vannak-e csak rá jellemző diskurzussajátosságai: megvizsgálom a beszélgetésszervező aktusok közül a kapcsolat-felvételi és a búcsúzási stratégiákat, leírom, hogy az én korpuszomban hogyan szerveződik a beszédjog-megtartása az IM-ben. A társalgáselemzés módszere mellett nyitott teret hagyok a kvalitatív tartalomelemzés módszerének a megalapozott elmélet keretein belül (Glaser-Strauss 1967, Strauss 1987), és alkalmazom azt.
A nagy mennyiségű szövegelemzésnél már jól bevált szoftveremet használom, a MaxQDA programot. A program önálló szövegelemzésre nem képes, a kódolás jó része manuálisan történik azonban automatizáltan lehet benne szövegelemeket keresni. Az olykor több tízezernyi, százezernyi kódolt szegmens/elem pontosan tárolódik, visszakereshető. A program logikai összefüggések feltárására nyújt lehetőséget, valamint hasznos mátrixtáblázata egy esetlegesen kvantitatív elemzés során SPSS-be transzportálható (l. bővebben Juhász 2009).

## 5. A kutatás korpusza

A kutatás szövegkorpusza 15 beszélgető pártól származó 45 dialógust tartalmaz. A dialógusban részt vevők huszonéves fiatalok, főleg felsőoktatásban tanulók. A vizsgálati anyag spontán, a megfigyelői paradoxontól mentes dialógusokból áll, mert a szövegeket az IM-rendszerek archívumaiból kaptuk[2]. A szövegmennyiségre vonatkozóan elmondható, hogy 234 oldalnyi „szellős" szöveg, 200 000 karakter szóköz nélkül, 35 000 szó, 11 500 sor, 4977 elküldött szegmens, 2620 beszédlépés vagy forduló. 1 sorban átlagosan 3 szó van[3], 5-6 karakteres szavak, egy beszédlépés 1,9 elküldött szegmens, bejegyzés (egy kis ablakba beleírt, és az enter megnyomásával továbbított szövegmennyiség). Azaz egy beszélő általában két szegmensnyi szöveget küld el, mire átadja a szót a másiknak, vagy a másik átveszi azt. (A csetelésnél egy beszédlépés általában csak egy szegmens szokott lenni, mert mire elküldik a második enterleütés után az újabb szöveget, addigra már mások elküldték saját üzeneteiket (a polilógikusságából adódóan), így az azonos csetelőtől

[2] Köszönöm tanítványomnak, Scheffer Józsefnek a szorgalmas és kitartó anyaggyűjtését.
[3] Baron (2005) mérése szerint egy elküldött egység átlagosan 5,4 szóból áll, ami jóval közelebb van a Chafe és Danielewicz (1987: 13) által mért személyközi kommunikációhoz (6,2 szó), mint az írásbelihez (tudományos stílusban: 9,3 szó, informális levélnél: 8,4). Nagymértékű az egyszavas üzenetek száma, de vannak viszonylag hosszú szövegek is.

származó összetartozó üzenetek egymástól távol jelennek meg a szövegben.) A korpuszom szövegei átlagosan 44,5 percnyi hosszúságúak, de van benne 1 percnél rövidebb, és van 185 percnyi, azaz több, mint háromórás szöveg is. A beszélgetések fele este és éjszaka történt, 39%-a pedig délután.

Felmerül a kérdés, ha a beszélgetés ilyen hosszúra nyúlik, akkor miért ezt a formáját választják a társalgásnak, miért nem a találkozást, különösen, ha egy városban laknak, vagy miért nem a telefonálást vagy videóhívást, ahol ez a három óra a töredékére csökkenthető lenne. Többféle válasz adható erre. Az egyik lehetséges magyarázat az lehet, hogy eredetileg nem akartak ilyen hosszan beszélgetni, de ez a sajátos virtuális kommunikáció megteremti a *flow vagy magyarul áramlat* (Csíkszentmihályi 1997) élményének lehetőségét. Az írásos beszélgetés örömérzetet okoz (időt hagy a megfontolásra, úgy hogy mindez ötvöződik a spontaneitással). Belemerülnek a beszélgetés folyamába, torzul az időérzékelés, a tudatos kontroll, úgy foglalkoznak a másikkal a kommunikáció során, hogy közben önmaguk identitását, arculatát is folyamatosan konstruálják. Terestyéni (2006) is ebbe a kategóriába sorolja (az IM-mel gyakran együtt értelmezett) *élménykereső internethasználó* csetelését. Egy másik lehetséges magyarázat az lehet, hogy kihasználják a „láthatatlanság" és „hallhatatlanság" számítógépes környezetéből adódó korlátait, azaz csak verbálisan, az írott szövegeikben kell arculataikat megformálniuk, a nonverbális kommunikációikat pihentethetik (lehet pizsiben, fésületlenül és alkalmazkodás nélküli intonációval gépelni a mondanivalót). Így kovácsolnak előnyt a szegényes „médiagazdagságból" (l. a bevezetőben). Mindezeken túl nem hagyhatjuk figyelmen kívül a kulturális és társadalmi szokást, ami szintén befolyásolja a médium megválasztásának a formáját (vö. Ngwenyama-Lee 1997).

Mielőtt rátérek a beszédszervezési elemek elemzésére, szólok pár szót a felhasználók megjelenéséről. Az IM-ekben lehetőség van profil megadására is, azaz fénykép feltöltésére és némi bemutatkozásra, bemutatkozó üzenetre. A felhasználók egymást az IM keresőrendszerén keresztül találhatják meg. Ez időnként problémás, mert az IM-et használók gyakran nem a saját nevükkel vannak a rendszerben, hanem vagy csak a keresztnevükkel (pl.: máté, mónika), becézett vagy más elváltoztatott formájával (bullimre, Alexa szelleme) vagy egy kitalált névvel szerepelnek (Padme, Pantani, Nagy Játékos). Az azonnali üzenetküldő rendszerekben való felhasználónév-választásról elmondható, hogy a számítógép mint médium sajátosságainak egymásra hatása figyelhető meg ebben az azonosítóválasztásban is: a cseten, fórumokon, még a weblogokon is szokásos és elfogadott az anonimitás, itt viszont, ahol a felhasználó maga döntheti el, hogy melyik ismerősét veszi fel a partnerlistába, különös, hogy mégis sokan álnévvel vannak jelen a rendszerben. A rendszer célja, hogy ismerősök társaloghassanak egymással, és megtalálhassák egymást egy keresőrendszer segítségével (mint a telefonkönyv), azonban az álnév korlátozza ezt a funkciót. Az anonimitás mögé bújt egyének maguk választhatják ki, hogy kiket vesznek fel a partnerlistájukba, maguk döntik el, hogy kiknek adják meg a „telefonszámukat", azaz felhasználónevüket, így titkosítják „telefonszámukat" a rendszerben. Ez, első

lépésben egyensúlytalan helyzetet hoz létre a kiválaszthatók, megtalálhatók és a kiválasztók, keresők között. Másrészről azonban azt az IM-ezőt, aki kéri valakitől, hogy vegye fel a partnerlistájába, a kért személy letilthatja a listába való felvételét, illetve ottlétét bármikor törölheti. A kommunikációs kapcsolat tulajdonképpeni létrejötte maga is többszörös hierarchiába ágyazott, ahogy a beszélgetéskezdeményezés elfogadásának, a társalgás fenntartásának és befejezésének módja is az, vagy az lehet. A következőkben rátérek a már egymás partnerlistájában megjelenők korpuszomban lévő beszélgetéskezdeményező stratégiáira.

## 6. Kapcsolat-felvételi / beszélgetéskezdeményező stratégiák

A kapcsolat-felvételi (pár)szekvenciánál hat különböző stratégiát találtam. Az elnevezéseim az analógiák miatt felidézik az offline stratégiákat, kontextust. (Mindent hagytam az eredetiben, mert adatközlőim nem azonosíthatók a felhasználónevük által.)

### 6.1. Virtuális találka

20:03) Patrik: szia
(20:03) Patrik: mizujs?
(20:03) Patrik: már vártlak nagyon
(20:04) мόηικα:szio
(20:04) мόηικα:ebben a pillanatban értem haza
(20:04) мόηικα:hulla vagyok teljesen
(20:05) Patrik: elhiszem

A párbeszéd nagyon emlékeztet egy valós találkozás kezdetére, egészen Mónika köszönéséig, azaz a válaszszekvencia bevezetéséig. Csak innentől lenne értelmezhetetlen az „ebben a pillanatban értem haza”, ami egyúttal identifikálja a tényleges kontextust, azaz a különböző valós, de azonos virtuális térben lévő valós idejű találkozást.

### 6.2. Virtuális együttlakás, (fluens kommunikáció)

a)
(13:45) Padme: nyugodj meg
(13:46) Máté: már az vagy, fél doboz cigi után
(13:46) Padme: ajjj
(13:46) Padme: nem ér ennyit
(13:46) Máté: amikor beértünk berénybe, láttam egy csajt ünneplőben az utcán - gondoltam évzáró...
(13:47) Máté: és igen, neki is az volt!...

b)

(17:59) Máté: nem Böbének, hanem Mandulának nevezted el?
(17:59) Máté: vagy miaz,Benő...
(17:59) Padme: nem,mert másikat vettem
(18:00) Padme: 5perc wiwen kép
(18:00) Máté: áááááááááá

Egyik beszélgetéskezdeményezési szekvencia sem tűnik annak, ami. Mindkettő jóval inkább egy olyan beszélgetésrészlethez hasonlít, aminek van közvetlen beszélgetéselőzménye. Ennek két magyarázata lehet: az egyik hogy a beszélgetők folyamatosan online vannak, és ott folytatják, ahol korábban abba kellett hagyniuk, illetve hogy beszélgetés közben médiumot váltottak, esetlegesen telefonról IM-re. Ezt az általam virtuális együttlakásnak nevezett folyamatos online IM-en levést, „állandó" összekapcsoltságot hallgatóim is megerősítették. És ezt megerősítő interjú hangzott el a Vendég a háznál egyik márciusi adásában is, amikor is a tinédzser lány arról beszélt, hogy iskola után hazaérve megnézi, kik vannak fent az IM-en. Ha unalmas a társaság, felhívja egyik barátját, hogy jöjjön föl, hogy tudjanak beszélgetni, és sok időt töltenek ilyen folyamatos csevegéssel.

### 6.3. Rányitás, azaz in medias res

(20:56) *Macskalámpás lány*: *szia*
(20:56) *Macskalámpás lány*: *mikor intézed az ingyenes cuccokat*
(20:57) мǿŋіκα: szioo
(20:57) мǿŋіκα: elméletileg jövőhéten már minden meglesz
(20:57) мǿŋіκα: szerintem hétfőn még nem

(21:22) *NAGY Játékos $*: *szia*
(21:22) *NAGY Játékos $*: *nah mien volt a munka?:É*
(21:22) *NAGY Játékos $*: *házid megcsináltad holnapra?*
(21:23) мǿŋіκα: szioo
(21:23) мǿŋіκα: azt a horoszkóposat?

A fenti két példa arra a valós szituációra hasonlít, amikor valaki benyit a másikhoz, és a kommunikációra való alkalmasság iránti érdeklődés hiánya nélkül, a köszönés fogadása, illetve a második példában a kérdés válaszának azaz a párszekvencia párjának, megjelenése előtt belefog a mondanivalójába, illetve folytatja azt.

### 6.4. Bekopogás, azaz a kommunikációra való alkalmasság egyeztetése

(21:22) Szabirnya: Ráérsz?
(21:22) Padme: igen

Ez a példa alátámasztja az IM korábban említett azon használatát, hogy a hívó fél megegyezéses alapon, azaz mindkettőjük teljes jóváhagyásával szeretné a közös

idejüket társalgásra vagy valaminek a megbeszélésére fordítani. Ez a kezdés sokkal inkább demokratikus jellegű, mint az előző, ami inkább egy alá-fölérendeltségi viszonyt sejtet(hetne). Ennek azonban sokkal több összetevője van, mint hogy annak kifejtésére mernék vállalkozni.

**6.5. Virtuális telefonálás**

(20:00) mónika Szia
(20:01) Lego: szia
(20:01) mónika Csak van vmi, amit nem kérdeztem meg, amikor beszéltünk

**Példa 2.**

(16:20) Pantani: na hali szitu?
(16:20) *Jenny*: *szia semmi haza értél?*
(16:20) Pantani: én? :A inkább te..?

A fenti két példa leginkább a hagyományos telefonálás szokásos kezdését idézi föl: köszönés – fogadása, kérdés-válasz. Az első kérdésben visszautal egy előző beszélgetésre, aminek tisztázására indítja ezt a beszélgetést, a második pedig egy tipikus kapcsolattartó, érdeklődő, fatikus csevegés jelzésével indul.

**6.6. Üzenethagyás – egyoldalú beszélgetéskezdeményezés**

(12:35) PT: azért drága holnap is irhatnál smst ha nem vok fent msnen
(12:35) PT: légszi
(12:35) PT: csók
(12:35) PT: szia
(12:35) мǿŋịκα bejelentkezett (Rejtve kapcsolódik)
VÉGE

Az IM „beszélgetésekre" tipikusan jellemző ez az üzenetrögzítős kommunikációs mód. Úgy tűnik, mintha a másik online lenne, de a számítógép technológiai sajátosságaiból adódóan „legálisan" válasz nélkül hagyhatók bizonyos üzentek, mert a másik fél nem biztos, hogy a gép közelében tartózkodik, illetve ezt akarja elhitetni vagy elfogadtatni a másikkal. Másrészről IM rendszerekbe úgy is bekapcsolódhat a felhasználó., hogy őt nem látják aktívnak a rendszerben, de ő azokat, akik „láthatóak" látja. Így kiválaszthatja, hogy csak akkor jelenik meg a színen, mikor olyan valaki lép be a virtuális térbe, akivel beszélgetni akar. Rendkívül érdekes egyébként elképzelni ezeket a virtuális tereket, mivel mindenki másokkal van egy térben az IM-rendszerében: azaz mindenki a saját partnereivel van csak egy térben. A virtuális tér felosztottsága az IM esetében tehát teljesen eltérő a cseteléstől.

A fenti kapcsolat-felvételi stratégiák kevésbé jellemzőek a csetszobák beszélgetéskezdeményezési szokásaira. A csetszobába való belépés, megjelenés sokkal inkább az offline társaságba megérkező új ember illemtanát követi, miszerint a belépő köszön a többieknek, majd azok fogadják a köszönését. Itt az IM-ben a köszönés gyakran el is marad, mert a folyamatos kapcsolatban levés, az online való jelenlét jelzése azt jelenti, hogy bármikor beszélhetünk, folytathatjuk az előző beszélgetésünket, itt vagyok, készen állok. A köszönés-elmaradás többnyire azokban az esetekben következhet be, amikor szoros, mindennapi kapcsolat van a beszélgetők között. A folyamatos összekapcsoltság és kommunikációra való alkalmasság viszont egyértelműen cáfolja azt a sokak által hangoztatott megállapítást, miszerint a mai fiatalok nem beszélgetnek egymással, csak a számítógép előtt ülnek. A mindennapi tevékenységek sokféleségben való részvétel multilokális megjelenést kíván a ma emberétől, így pótolják a közös valós együttlevések hiányát a folyamatos összekapcsoltság lehetőségével.

## 7. Búcsúzási stratégiák

Az alábbiakban példákat mutatok be arra, hogy az IM-ben milyen jelentőségű a kapcsolat megerősítésének, a viszony további fenntartásának a jelzése a búcsúzási stratégiákban. A csetben jellemzően egy-egy mondattal jelzik a csevegőszobából való kilépést, a beszélgetés befejezését: na, én mentem, sziasztok, vagy nekem mennem kell, sziasztok, vagy lépek stb.
Mindez az IM-ben jóval inkább emlékeztet egy valós baráti találkozás búcsúzási elemire. Többször kezdeményezik/kezdeményezhetik a búcsúzást, mire véglegesen elköszönnek, illetve a búcsúzkodás több szekvencián keresztül történik. Baron (2005) ezzel kapcsolatos egyik megállapítása az, hogy a nők hosszabbra nyújtották a búcsúzkodást, azaz több üzeneten át búcsúzkodtak, tovább is tartott nekik, mint a férfiaknak. Én a nemeket most nem vetettem össze, de a közeljövőben ezt is megnézem a korpuszomban.

(22:22) мóŋiкα:na most megyek heti hetest nézni
(22:22) мóŋiкα:pussz
(22:22) мóŋiкα:szio
(22:22) мóŋiкα:jóéjt
(22:22) *Macskalámpás lán*: *bazz holnap másfél óráé kell bemenni:S:S nme hiszem el.:S*
(22:22) *Macskalámpás lán*: *okok*
(22:22) мóŋiкα:jaja
(22:22) *Macskalámpás lán*: *jó tvzést*
(22:22) *Macskalámpás lán*: *jó8*
(22:22) *Macskalámpás lán*: *szia*
(22:22) *Macskalámpás lán*: *pusy*
(22:22) мóŋiкα:tiszta hülyék, h nem másik napra tették
(22:22) мóŋiкα:na szio

(22:21) мóŋiкα:de most lefekszem
(22:21) мóŋiкα:mert a holnapi nap... az nagyon durva lesz
(22:21) мóŋiкα:jóéjt
(22:21) мóŋiкα:szio
(22:21) Patrik: megadod a számod?
(22:21) Patrik: mert a tiéd sincs meg
(22:21) Patrik: :(
(22:22) Patrik: vagy csörögj rám
(22:22) мóŋiкα:majd én kereslek
(22:22) мóŋiкα::P
(22:22) мóŋiкα:nyugi nem felejtelek el
(22:22) мóŋiкα:na jóéjt
(22:22) Patrik: okok
(22:22) Patrik: :P
(22:22) Patrik: én se
(22:23) Patrik: nem akarlak
(22:23) Patrik: :P
(22:23) Patrik: jó éjt
(22:23) Patrik: csók
(22:23) Patrik: szia

## 8. Beszédjog megtartása

Végül a beszédjog-megtartási stratégiákat veszem számba. Ezt eddig még csak élőbeszéd elemzésénél láttam (Batár 2007, Schegloff 2000), de itt is figyelemre méltónak tartottam megfigyelni, mert a technológia sajátosságaiból adódóan nem lehetségesek a „valódi" közbevágások, azaz az egyszerre hangzó beszéddel (meg)zavarni a másikat, illetve átvenni a szót. Mégis szükséges lehet annak jelzése, hogy a hallgató most ne üzenjen semmit, várja meg, amíg a mondanivaló végére ér az éppen író fél, és utána reagáljon.

### 8.1. Beszédjog megtartása szintaktikai/szemantikai/stratégiai egységek határán explicitált előre jelzéssel

(22:09) мóŋiкα:mert fáradt voltam ez az egyik
(22:10) мóŋiкα:a másik, h nem volt túl jó kedvem
Ebben a példában tehát a „beszélő" kommunikátor előre jelezte, hogy még folytatni fogja mondanivalóját.

### 8.2. Befejezetlen megnyilatkozások, „intonációs" befejezetlenség

(22:11) мóŋiкα:értem
(22:11) мóŋiкα:hát én mindenre gondoltam már
(22:11) мóŋiкα:csak erre nem

(22:11) Patrik: de haragszol rám?

### 8.3. Befejezetlen stratégia: homlokzatóvási igény elvárása/kielégítése

(22:21) мóŋika:vagy csütörtökön írok
(22:21) мóŋika:de most lefekszem
(22:21) мóŋika:mert a holnapi nap... az nagyon durva lesz
(22:21) мóŋika:jóéjt
(22:21) мóŋika:szio
(22:21) Patrik: megadod a számod?

### 8.4. Vesszővel vagy egyéb központozással jelölik a mondanivaló befejezetlenségét

(22:29) Pantani: **miel** nem űzöm olyan magas szinten de szeretem és hát zsebpénz is jár érte,
(22:29) Pantani: így aztán kötelező is

### 8.5. Enter vessző helyett

Az IM rendszerekben sokszor látható, hogy az elküldött bejegyzés után folytatja-e a mondanivalóját az előző beszélő (XY éppen ír üzenet jelenhet meg a képernyőn, vagy egy piktogram, ahol a kézben a toll folyamatosan mozog. Ilyenkor gyakori, hogy a vessző vagy egyéb befejezetlenséget jelölő központozás helyett enter nyomnak.

(22:03) **Máté:** akkor inkább a kettővel hamarabbival gyere az átszállások **miatt**
(22:03) **Máté:** **de** én annak is örülök, ha a 10:18-sal jössz

(22:28) *Jenny*: *látom azért neked a foci a mindened*

## 9. Összegzés

Az IM diskurzussajátosságainak föltárásai, az ezekről folyó tényleges kutatások nagy száma még egy ideig váratnak magukra, mert egyrészről ilyen üzenetekhez nagyon nehéz hozzáférni a privátszféra intimitása miatt, másrészről a kutatók saját IM naplói is viszonylag szűk kör IM-diskurzusainak a leírásába nyújthatnak betekintést. Jelen munkámban kísérletet tettem a 45 beszélgetésből álló korpuszomban lévő beszélgetésindítási, befejezési és beszédjog-megtartási stratégiák körvonalazására, annak egyedi sajátosságainak felvázolására. Bemutattam, hogy a cset és az IM számos ponton eltér egymástól, aminek talán elsődleges oka az, hogy az IM-ben az offline életben is ismerősök, barátok beszélgetnek egymással, tartják fenn kapcsolataikat, míg a csetelés kapcsolatok kialakításáról, az ismerkedésről szól. Rávilágítottam arra, hogy míg a csetelésnél a

megjelenés észrevételezése a fontosabb beszélgetésszervező elem, addig az IM-nél a búcsúzkodás, azaz a kapcsolat további fenntartásáról való biztosítás a lényegesebb jellemző. A cset prototipikusan polilógikus és az IM prototipikusan dialógikus jellegéből adódóan a beszédjog-megtartási stratégiák is különböznek. Az IM-ben jelezik, hogy a beszélő a szekvencia elküldése után is folytatni akarja a mondanivalóját, addig a csetben ez valószínűleg másképp történik, mert a második szekvencia gépelési idejét a csetben azok nem várják meg, akiket nem érdekel a beszélgetésnek az a vonala, így a csetben az összefügggő szekvenciák anygon távol esnek egymástól. A csetben ugyan elvileg mindenki beszél mindenkivel, mégis prototipikusan az a jellemző, hogy egyszerre mindenki mással beszélget. Az IM-nél ez a figyelem nem megosztott, nem beszélnek bele mások a beszélgetésbe, így a beszédjog átadása kivárható, és annak megtartására való igény különböző formákban kifejezhető. A cset beszédjog-megtartási stratégiái további vizsgálatokra szorulnak.

## Irodalom


Baron, Naomi S. (2005) Discourse Structures in Instant Messaging: The Case of Utterance Breaks. In Herring, Susan C. (szerk.): *Computer-Mediated Conversation*. Cresskill, NJ, Hampton Press. pp. http://www.american.edu/tesol/Baron-Summer%2005%20version.pdf. letöltés: 2006. 10. 12.

Batár, Levente (2007) Nyelvi viselkedésminták egy beszélgetős műsorban. In Gecső, Tamás – Csilla, Sárdi (szerk.): *Nyelvelmélet - nyelvhasználat*. Budapest, Tinta Kk. pp. 23-29.

Chafe, Wallace – Danielewicz, Jane (1987) Properties of Spoken and Written Language. In Horowitz, Rosalind – Samuels, S. Jay (szerk.): *Comprehending Oral and Written Language*. San Diego, Academic Press. pp. 83-113.

Cho, Hee-Kyung – Trier, Matthias – Kim, Eunhee (2005) The use of instant messaging in working relationship development: A case study. *Journal of Computer-Mediated Communication* 10. 4. http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue4/cho.html.

Constantinovics, Milán (2009) Az instant üzenetküldők nyelvezetéről. http://e-nyelvmagazin.hu/2009/09/29/az-instant-uzenetkuldok-nyelvezeterol/. letöltés

Csíkszentmihályi, Mihály (1997) Az áramlat a tökéletes élmény pszichológiája. Budapest, Akad. K.

Glaser, Barney G. – Strauss, Anselm L. (1967) The Discovery of Grounded Theory; Strategies for Qualitative Research. Chicago, Aldine Pub. Co. p.x, 271.

Grinter, Rebecca E. – Palen, Leysia (2002) Instant Messaging in Teen Life. Elhangzott: ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW '02), New Orleans, LA, November 16-20. http://www.cc.gatech.edu/~beki/c21.pdf. letöltés: 2006. 07. 10.

Hård af Segerstad, Ylva (2002) Use and adaptation of written language to the conditions of computer-mediated communication. http://www.ling.gu.se/~ylvah/dokument/concluding_chapter.pdf. letöltés ideje: 2006. 08. 09.

Huszár, Ágnes (1994) Az együttérzés beszédaktusai. *Studia Nova* 1. 99-109.

Isaacs, Ellen – Walendowski, Alan – Whittaker, Steve – Schiano, Diane J. – Kamm, Candace (2002) The character, functions, and styles of instant messaging in the workplace. Elhangzott: ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW '02), New Orleans, LA. New York: ACM Press. http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/IM-CSCW02-final.pdf. letöltés: 2006. 08. 10.

Juhász, Valéria (2009) A MaxQDA szövegelemző szoftver. In Nádor, Orsolya (szerk.): *A magyar nyelv mint európai világnyelv MANYE XVIII. Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Kongresszus 2008*. Bp., pp.

Juhász, Valéria (2010) Az azonnali üzenetküldések diskurzusszerveződésének sajátosságai. In Katalin, Kukorelli (szerk.): *XII. Dunaújvárosi Nemzetközi Alkalmazott Nyelvészeti és Kommunikációs Konferencia*. Dunaújváros, megjelenőben. pp.

Lenhart, Amanda – Rainie, Lee – Lewis, Oliver (2001) Teenage life online: The rise of the instant-message generation and the Internet's impact on friendships and family relationships. Elhangzott: Pew Internet &American Life Project. Retrieved July 1, 2005, http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Report.pdf. letöltés: 2006. 08. 10.

Nardi, Bonnie A. (2005) Beyond Bandwidth: Dimensions of Connection in Interpersonal Communication. *Computer Supported Cooperative Work* 14. 91-130.

Nardi, Bonnie A. – Whittaker, Steve – Bradner, Erin (2000) Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action In Kellogg, Wendy A. – Whittaker, Steve (szerk.): *Computer Supported Cooperative Work. Proceedings of the 2000 ACM conference on Computer supported cooperative work*. Philadelphia, Pennsylvania, United States pp. http://darrouzet-nardi.net/bonnie/pdf/Nardi_outeraction.pdf.

Ngwenyama, Ojelanki K. – Lee, Allen S. (1997) Communication richness in electronic mail: Critical social theory and the contextuality of meaning. *MIS Quarterly* 21. 2. 145-167. .

Randall, Neil (2002) Lingo online: a report on the language of the keyboard generation. http://arts.uwaterloo.ca/~nrandall/LingoOnline-finalreport.pdf. letöltés ideje: 2006. 08. 19.

Schegloff, E. A. (2000) Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society* 29. 1-64.

Schiano, Diane J. – Chen, Coreena – Ginsberg, Jeremy – Gretarsdottir, U – Huddleston, Megan – Isaacs, Ellen (2002) Teen use of messaging media. Elhangzott: ACM Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '02), Minneapolis, MN. New York: ACM Press. http://jeremy.ginsbergs.org/projects/teentalk/chi-submitted.pdf. letöltés: 2006. 07. 10.

Shiu, Eulynn – Lenhart, Amanda (2004) How Americans use instant messaging. Elhangzott: Pew Internet & American Life Project. Retrieved July 1, 2005, http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Instantmessage_Report.pdf. letöltés: 2006. 07. 10.

Strauss, Anselm L. (1987) Qualitative Analysis for Social Scientists. Cambridge Cambridgeshire ; New York, Cambridge University Press. p.xv, 319.

Terestyéni, Tamás (2006) Kommunikációelmélet a testbeszédtől az internetig. Budapest, AKTI Typotex.

Walther, Joseph B. (1992) Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction. *Communicational Research* 19. 1. 52-90.