

# NYELVI KAPCSOLATTARTÁS AZ UTCA ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK SZÍNTEREIN: AZ ISMERETLENEK MEGSZÓLÍTÁSÁNAK VÁLTOZATAI

DOMONKOSI ÁGNES

A megszólítások vizsgálatával doktori ösztöndíjas éveimben kezdtem el foglalkozni. Ez a kutatási terület egyaránt épít a szociolingvisztika, a pragmatika és a stilsztika módszereire, eredményei pedig felhasználhatók a nyelvi-nyelvhasználati tanácsadásban, nyelvmuvelésben is. A mai magyar megszólítások változatosságát és sajátosságait feltáró munkám önálló kötetként meg is jelent a Debreceni Egyetem Magyar Nyelvtudományi Tanszékének sorozatában (Domonkosi 2002). Kutatásaim azóta is az említett területekre, illetve azok határterületeire terjednek ki: stíluselemzéssel, a nyelvi attitűd, nyelvi értékítéletek, nyelvi viselkedés kérdéseivel foglalkozom. Dolgozatomban az ismeretlenekkel való nyelvi kapcsolattartás, az utca és a szolgáltatások színtereinek megszólítási változatait mutatom be, vagyis a kutatási eredményeim egy olyan szeletét, amelynek sajátosságai jelzik a magyar megszólítási rendszer változásainak főbb irányait.

A nyelvi érintkezési formák használata minden beszélőközösségben olyan kulturális indikátornak tekinthető, amely érzékenyen jelzi a társadalom változásait. A megszólításbeli alapformák illeszkednek a társadalmi kapcsolatok sokféleségéhez, rendszerük egy-egy közösség belső hierarchiájának és értékrendjének nyelvi vetülete (vö. Péter 1991: 112). A mozgásban lévő társadalmakban ezért gyakori, szinte természetes jelenségnek számítanak a megszólítási, kapcsolattartási válságok (Brown–Gilman 1975: 381). A magyar társadalom nyelvi viselkedést szabályzó öntudatlan normáiban jelenleg is változások vannak folyamatban, ezért a megfelelő nyelvi érintkezésformák megválasztása egyes viszonytípusokban nyelvhasználati kételyeket, kommunikációs problémákat teremthet.

A mai magyar megszólítási rendszer sajátosságainak, illetve a jelenleg zajló változásoknak a feltérképezésére – a kérdőív- és interjúkészítés, illetve a megfigyelés módszerét alkalmazva – a magyarországi beszélőközösségre nézve reprezentatívnak tekinthető, átfogó kutatást végeztem. A felmérés eredményei alapján különösen konfliktusosnak tűnik az ismeretlenekkel való kapcsolattartás: az utcán és a szolgáltatások különböző színterein. Megszólítási rendszerünk egyik pólusán ugyanis a bizalmas megszólítási módok sokasága, a másik pólusán viszont a távolságtartó érintkezés egysíkúsága, a beszédpartner jelölésének, a névszói megszólítások használatának kerülése tapasztalható; emellett pedig a névmási és a névszói megszólítások tekintetében is érzékelhető a két pólus közötti, semleges

formák hiánya.

Az utca és a szolgáltatások színterei a megszólításhasználat szempontjából viszonylag egységes terepet alkotnak, az egyének ugyanis általában szituációs szerepek révén vesznek részt az itt megvalósuló interakciókban. Az ember „lehet vevő, járókelő, vendég egy étkezdében vagy fürdőben, kliens, ügyfél, néző stb. Minden ilyen helyzethez meghatározott magatartásnormák tartoznak, melyeket a környezet elvár, és amelyeknek megfelelően kell viselkedni” (Buda 1979: 78–79). Ezekben a helyzetekben tehát nem személyre, hanem szerepre irányuló kommunikációs viszonyok jönnek létre, a beszédpartnerek egy-egy társadalmi szerepet testesítenek meg.

Tönnies klasszikusnak számító szociológiai munkája szerint a falvakra a közösség, a városokra viszont a társadalom jellemző: a közösségekben a személyes kapcsolatok szabályozzák a társadalmi életet, a társadalmakban viszont a személytelen cserekapcsolatok (1983: 66). A falusi közösségek ezért általában fatikus közösségek is egyben, azaz olyan csoportok, amelyekben a másikkal való „szóba elegyedés” természetes jelenség, és a szokásrend egyértelműen szabályozza, hogy kinek milyen megszólítás jár. Az urbanizált társadalomban azonban számos olyan szituáció fordul elő, amelyben információt, segítséget kérve, egy-egy szolgáltatást igénybe véve olyan ismeretlen személyekkel teremtünk kapcsolatot, akiről pusztán külső benyomások és a szituációban betöltött szerep alapján alkothatunk képet.

A kutatás során használt kérdőív az utcai kommunikációt tekintve a fiatalabb, egykorú és idősebb nők és férfiak megszólítását is felmérte, a szolgáltatások színtereit tekintve pedig a hivatalnokok, a bolti eladók, pincérek, rendőrök, orvosok megszólítására is rákérdezett, figyelembe véve az életkor és a nem szerepét is; az interjúk során számos más szolgáltató színtér is tárgyalásra került (személyfuvarozás, tömegközlekedés, fodrász, kozmetikus).

### **Tegezés – nemtegezés**

A legmeghatározóbb változás a nyelvi érintkezésformák terén az elmúlt évtizedekben a kölcsönös tegeződés egyre szélesebb körűvé válása volt. A 18–35 év közötti korosztályban a tegező formák minden színtéren jóval nagyobb arányban vannak jelen, mint az idősebbek körében. Az azonos életkorú és fiatalabb beszédpartnerek megszólításában a nemtől függetlenül igen magas arányban találunk tegeződő formákat: utcán, információt kérve 84%, bolti eladó megszólításában 79,6%, pincér megszólításában 72,3%, sőt 13,8% még a hasonló korú rendőrt is tegezve szólítaná meg, a hivatalokban ez az arány 11,2%-ra csökken, orvosokhoz fordulva pedig kimutathatatlan.

Ezek az arányok az egyes színterek státusorientáltságát is jelzik: minél kevésbé fontos egy-egy helyzetben a státuszok szerepe, és minél fontosabb az egymás iránti szolidaritás hangsúlyozása, annál valószínűbb a tegező forma

előfordulása. Az interjúk alapján szolidaritásorientált lehet a fodrásszal, kozmetikussal, újságossal, bolti eladóval, pincérrel megteremtődő viszonylat is.

A tegezés ezekben a helyzetekben a kölcsönösség feltételezésére épül, azonban a 18–35 év közötti interjúalanyok mindegyike beszámolt olyan helyzetről is, amelyben a beszédpartnerek nem igazodtak egymáshoz a megszólítás megválasztásában. A terjedés folyamata ugyanis azt idézi elő, hogy egyes csoportok, főként a fiatal városi népesség számára megváltozik a tegezés stílusértéke, egyes szituációkban formálisnak és választékosnak is érzékelhetik (vö. Tolcsvai Nagy 1996: 165), és szükségesnek tartják a pusztán az életkor megteremtette szolidaritás kinyilvánítását. Egy 28 éves nő adatközlő például elmondta, hogy telefonos közvélemény-kutatás során az életkora megkérdezése után a férfi kérdezőbiztos elnézést kért az addigi magázásért, arra hivatkozva, hogy ő is hasonló életkorú, holott az adatközlő ebben a helyzetben természetesnek vette a nemtegező formát. Ez a helyzet is egyértelműen mutatja terjedés lehetséges fonákságait: mivel egy-egy szituációban más-más lehet a kommunikáló felek viszonya az átértékelődőben lévő normához, bármelyik forma esetében más lehet a megszólítás eredeti hatásszándéka, mint amit valójában elér.

A hasonló életkoron alapuló tegezés legtöbbször a névszói megszólítási formák szinte teljes hiányával jár együtt. Ez a megszólítási mód párhuzamban van a nemtegező formák használatának alakulásával is, ugyanis a nem bizalmas viszonylatok mindegyikében szintén egyre jellemzőbbé válik a névszói megszólítások kerülése. A tegezés szerepe ezekben a helyzetekben az azonosság jelölése, a szolidaritás kifejezése, tehát az életkor mint társadalmi irányító változó felülkerekedik a hagyományosabb, a korábbi megszólítási rendszerekben erőteljesebben érvényesülő társadalmi tényezőkn: a nemen, a szituációban betöltött szerepen és a távolságtartáson.

### **A nem-tegező formák változatai**

A magyar megszólítási rendszer változásainak egyik nyelvi mozzanatát az, hogy nem alakult ki a nemtegező kapcsolattartásban egy semleges stílusértékű, minden viszonylattípusban használható megszólító névmás: a *Maga* és az *Őn* használatának is szoros kötöttségei vannak.

Napjaink nyelvhasználatában a nem-tegező viszonyon belül az (1) *Őn* és a (2) *Maga* megszólító névmások, a különböző nominális megszólító formák, (3) a megszólító elem nélkül használt egyes szám harmadik személyű igealakok, illetve (4) a *tetszikk*kel alkotott szerkezetek közötti választás lehetősége tükrözi a társadalmi kapcsolatok sokféleségét. Az ezen a területen érzékelhető legfőbb változás a *Maga* fokozatos visszaszorulása és ezzel párhuzamosan az *Őn* használati körének kiszélesedése.

A nem-tegező formák ilyen nagy mértékű változatossága mutatja azt, hogy minden változat megítélése problematikus, és mindegyik használatában különböző

csoportnormák érvényesülnek. A magázó formák hivatalos viszonylatban elsősorban olyan adatközlőknél fordulnak elő, akik falusi környezetben nőtték föl, de a státusjelölt színtereken a fiatalabb falusi adatközlők is kerülnek ezt a formát. Az önző formák gyakorisága a 35 éven aluli korosztályban a legmagasabb, a tetszikelő formákat a szolgáltatások színterein pedig inkább a férfiak használják.

### Megszólításkerülés – névszói megszólítások

A nem bizalmas viszonylatokban használt névszói megszólítások nagy részének használati köre és stílusértéke is bizonytalan, ezért szinte minden szituációtípusban érzékelhető a megszólításkerülés jelensége. Az ismeretlenek megszólítására az utcai kommunikációban az *uram*, *asszonyom*, *hölgyem* formákat jelölték meg a legnagyobb arányban az adatközlők, ezen belül a 35 év alattiak körében jelentősen nagyobb a *hölgyem* gyakorisága, mint az idősebb korosztályokban. A válaszadók 19%-a azonban úgy nyilatkozott, hogy egyáltalán nem használja, legalábbis igyekszik elkerülni ezeket a formákat, a 35 év alattiak között pedig már 40% fölé emelkedik ez az arány. Ráadásul ezek a megszólítások az adatok alapján nagyon ritkán állnak a közlést megnyitó szerepben. Ezt a funkciót ismeretlenek között a *legyen szíves*, *elnézést*, *ne haragudjon* formák töltik be, és csak ezeket egészíti ki esetlegesen a beszédpartnerre való utalás.

A szolgáltatások terén a névszói megszólításokat tekintve igen változatos képet találunk. A megszólításkerülés jelensége ezeken a színtereken ugyanúgy jelen van, mint az utcai kommunikációban, azonban valamivel alacsonyabb mértékben. A névszói, megnevező megszólítások kerülésének általános jelensége azzal is magyarázható, hogy nincsenek olyan általános értékű megszólító formáink, amelyekben ne éreznénk a státusz, a pozíció jelöltségét.

A boltban használt nominális megszólításokat tekintve az eladónők megszólításában alacsonyabb mértékű a szabad formák mellőzése, mint a férfiakéban. A nőkhöz fordulva a *kisasszony* (4,7%), *asszonyom* (2,8%), a *hölgyem* (2,3%) formák fordultak elő, illetve elsősorban az 55 év fölötti adatközlők körében fiatalabbakhoz fordulva különböző bizalmaskodó formák is megjelentek (*kedveském*, *aranyos*, *kis hölgy*). A férfiak megszólításában az *uram* (1,8%), és a *fiatalember* (1,4%) formák kapnak szerepet.

A vevők megszólításában a *hölgyem* (7,4%), *asszonyom* (5,2%) és az *uram* (6,2%) változatok dominálnak. A kérdőív kitöltése során nagyon kevesen különböztették meg ezektől a formáktól a mondatba épülő *a hölgy*, *az úr* (pl.: *És az úr mit kér?*) formákat, az interjúk és a megfigyelések alapján viszont ezeknek az indirekt formáknak a gyakoriságára következtethetünk.

A *kedves vevő* jelzős szerkezet, amely szintén alkalmas a kötött szerepű, indirekt megszólításra is, csak nagyon alacsony arányban fordult elő a kérdőívekben (1,1%), és megfigyeléseim szerint elsősorban a közvetett, főként az írásos kommunikációban kap szerepet, más hasonló funkciójú megszólításokkal

(*kedves vásárlóink, kedves ügyfelünk*) együtt. A kérdőívekben nem szerepelt, de az interjúban az idősebb adatközlők mindegyike utalt általuk bántónak tartott megszólításokra is: *bácsi, néni, bácsika, nénike, mama, papa, tata papa*.

A vendéglátóhelyeken kisebb arányú a nominális formák kerülése, összefüggésben a hosszabb interakciókkal. A pincérek megszólításában az *uram* (14,8%), *kisasszony* (10,3%), *hölgységem* (3,6%) formák vannak többségben, a kérdőívekben alig néhány előfordulással a választékosnak tartható *főúr* (0,12%) változat is szerepelt, és előfordult a csak említő formaként általános *pincér* (0,07%) is. A vendégek megszólításában pedig a *hölgységem* (13,7%), az *asszonyom* (9,2%), a *kisasszony* (1,9%) és az *uram* (18,9%) változatok játszanak szerepet.

A rendőrökkel való kapcsolattartásban az adatközlők sokkal nagyobb mértékben tulajdonítottak megszólításkerülő viselkedést maguknak, mint a rendőröknek. A nők megszólítására legtöbbször a *hölgységem* változat szerepelt (9,8%), jóval kisebb arányban a *kisasszony* (3,2%), két előfordulással megtalálható volt a szokatlan *biztos úrnő*, egy előfordulással pedig a *biztosnő* lehetőség is. A férfiak megszólításában az *uram* (16,7%) meghatározó szerepe mellett, nagyobb arányban megtalálható volt a *biztos úr* (6,1%) változat is, és nem csak a legidősebb korosztályban. Ezen kívül szerepelt néhány, a rangra utaló megszólító forma is: *főtörzsőrmester úr, százados úr*.

A rendőrök által használt megszólítások között férfiakkhoz fordulva a leggyakoribb forma az *uram* (37,8%), nőkhöz fordulva leggyakoribb a *hölgységem* (24,6%), de előfordul az *asszonyom* (12,7%) és *kisasszony* (6,9%) lehetőség is. Ezekben az általános szerepű megszólító elemeken túl általában második variációként többen utaltak a néven szólítás lehetőségére is (15,3%). Ilyen helyzetben előfordulhat a *vezetéknév + úr* változat, melynek lekezelő értékét az adatközlők közül ugyan egyre kevesebben érzékelik, de ebben a viszonylatban a névhasználat aszimmetriája miatt sokan bántónak érzik. Nőkhöz fordulva összesen két előfordulással (*vezetéknév + kisasszony*) adtak meg az adatközlők hasonló formát, ezzel is jelezve a nők távolságtartó megszólítására alkalmas elemkészlet hiányait, illetve a meglévő változatok kerülését. Az interjúalanyok egyike arról is beszámolt, hogy közúti ellenőrzés során keresztneven szólították, ezzel is növelve a szituáció aszimmetriáját. A keresztnev használata ugyanis, még ha hatásszándéka bizalmasság is, ebben a helyzetben mindenképpen az alárendeltség nyelvi megjelenítőjévé válik.

A hivatalokban mindkét fél részéről elég magasnak tartható a nominális formák használatának aránya. Ebben a tekintetben a kérdőívek egységes képet mutattak: férfiakkhoz fordulva a leggyakoribb forma mindkét irányból az *uram* (39,8%-41,3%), nőkhöz fordulva a *hölgységem* (27,6%-31,4%), és előfordul az *asszonyom* (12,7%-15,6%) és *kisasszony* (6,9%-7,8%) lehetőség is. A néven szólítás lehetősége egyes hivatali szituációkban is fennáll: férfiakat megszólítva a *vezetéknév + úr* ebben a helyzetben is szokásos (18,2%), a nők hasonló jellegű

megszólítására azonban itt is igen kevés adat utalt: *vezetéknev + kisasszony* (0,8%), *vezetéknev + né + asszony* (0,5%). Előfordult azonban a *vezetéknev + né* forma önálló használata is (1,9%), amely még a gyakori *kedves* jelzői bővítménnyel együtt sem oldja meg a nők távolságtartó megszólításának gondjait.

A felhívó, felszólító szerepű megszólítás (például okmányok átvétele során) az interjúalanyok tapasztalatai szerint gyakran a teljes névvel történik, erre a név azonosító szerepe miatt van szükség. A férjezett nők felszólítására azonban a *vezetéknev + né* forma is alkalmas, és ezekben a helyzetekben udvariatlan hatása ellenére szokásos szólítási módnak számít.

Az orvosok megszólításában részben a megfelelő nominális formáknak köszönhetően nem jellemző az egyébként általános elkerülő tendencia: a *doktor úr* (80,6%), *doktornő* (77,9%) forma általánosnak tekinthető, a 18 év alattiak körében a *doktor bácsi* (15,6%), *doktor néni* (18,1%). Szerepeltek még a *főorvos úr*, *főorvos asszony*, *professzor úr* változatok is, az interjúkban pedig az *adjunktus úr*, *adjunktus asszony* formák kerültek még elő.

A kérdőívek alapján a betegek megszólításában az általános szerepű megszólításokon: *asszonyom* (12,3%), *hölgyem* (8,2%), *uram* (14,9%), az idősebbekhez forduló, néha pusztán a viszonylagos különbség alapján, indirekt megszólításként alkalmazott *a néni* (3,2%), *a bácsi* (2,9%), illetve a szintén indirekt megszólításként használható, néhány adatközlő által megadott: *a kedves beteg* formán kívül fontos szerepe van a néven szólítás változatainak is (73,8%). Férfiakhoz fordulva gyakori a *vezetéknev + úr* megszólítás, idősebb férfihoz a *vezetéknev + bácsi* megszólítás. A nők megszólításában ebben a helyzetben a *vezetéknev + né* megszólítás bevett gyakorlatnak számít, az udvariasabbnak tartható változat (*vezetéknev + né + asszony*) alig fordul elő. A nők megszólítása ezért a férfiakénál jóval gyakrabban keresztnéven történik, másik lehetőségként pedig már középkorúakhoz fordulva is szerepel, a *vezetéknev + néni* változat.

Az egészségügy területén a betegek megszólítására használt elemek gyakran bizalmasnak számító formák (*keresztnév*, *vezetéknev + néni*, *bácsi*), amelyek még ha a közvetlenség szándékával használják is, könnyen bántóvá sértővé válhatnak. Az interjúk alapján az egészségügy területén - főként az ápolók részéről más, ebben a helyzetben bántónak tartható megszólítások is előfordulnak: *nénike*, *bácsika*, *mama*, *papa*, *nagymama*, *nagyika*.

### Átformálódó rendszer

A beszédpartner jelölésére alkalmas nyelvi eszközök palettája jelenleg átrendeződően van, a fiatalság nyelvhasználatára jellemző sajátosságok feltehetőleg részben módosítani fogják a nyelvi kapcsolatteremtés normáit. A megszólítási rendszer átalakulása erőteljesen érzékelhető az ismeretlenekkel való kapcsolattartásban és a szolgáltatások színterein is: a tegeződésnek a korábbiánál meghatározóbb szerep jut, kifejezhet a bizalmasságon kívül azonos rangúságot,

azonos életkort jelző közvetlenséget is; a nemtegezõ formák közül a magázás visszaszorul, szerepét a személytelen szituációkban és a státuszjelölt helyszíneken az önözés veszi át; a névszói megszólítások kerülése pedig egyes formák (*uram, asszonyom, hölgyem*) általános elfogadottsága ellenére is meghatározó jelenségnek látszik.

## Irodalom

- Brown, Roger – Gilman, Albert 1975: „A hatalom és a szolidaritás névmásai”, in *Társadalom és nyelv. Szociolingvisztikai írások*, szerk. Pap Mária – Szépe György, Gondolat, Budapest, 359–388.
- Buda Béla 1979: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerûségei*, Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest
- Domonkosi Ágnes 2002: *Megszólítások és beszédpartnerre utaló elemek nyelvhasználatunkban*, A DE Magyar Nyelvtudományi Intézetének Kiadványai, 79. szám, Debrecen
- Péter Mihály 1991: *A nyelvi érzelmek kifejezés eszközei és módjai*, Tankönyvkiadó, Budapest
- Tolcsvai Nagy Gábor 1996: *A magyar nyelv stilisztikája*, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest
- Tönnies, Ferdinand 1983 (eredeti: 1887): *Közösség és társadalom*, Gondolat, Budapest