

JUHÁSZ VALÉRIA

Az azonnali üzenetküldések diskurzusszerveződésének sajátosságai

In: Kukorelli, Katalin (szerk.) A tartalom és forma harmóniájának kommunikációja : XII. Dunaújvárosi Nemzetközi Alkalmazott Nyelvészeti és Kommunikációs Konferencia

Dunaújváros, Magyarország: Dunaújvárosi Főiskolai Kiadó (2010) 290 p. pp. 62–74..

A CMC műfajainak osztályozása

A számítógép közvetítette kommunikációs (CMC) kutatások jó része a technológia sajátosságaiból kialakult új (írott) műfajokat, kontextusokat 3 fő szempont szerint csoportosítja. Mindamellet meg kell jegyezni, hogy ezek a kontextusok szoros érintkezésben vannak egymással a felhasználói médium és a felhasználók hálózatából következően, így minden elkülönítési, szétválasztási próbálkozás csak a műfajok, kontextusok prototipikus jellemzői szerint történhet, de maguk a kontextusok egymással rugalmas, dinamikus viszonyban állnak. Az előzőekből következően a CMC kontextusok gyakorlati előfordulásai csak egy kontinuum mentén képzelhetők el. Ezek fenntartásával a CMC osztályozási szempontjai a következők. A legfontosabb dimenzióknak a *szinkronitás fokát* gondolják, azaz minél „egy idejűbb” egy számítógép közvetítette írott interakció, annál inkább közelít a közvetlen emberi kommunikáció gyorsaságához. Ezt az írás által megvalósított egyidejűséget kváziszinkronitásnak (Nardi 2005) is nevezik, mert csak közelít az élőbeszéd gyorsaságához, de utolérni nem tudja azt, már csak a gépelés sebessége miatt sem. A szinkron kommunikáció feltétele, hogy a virtuális térben a résztvevők azonos/valós időben legyenek jelen. A közvetlen emberi kommunikáció szinkronitásának elérését a számítógépen kommunikálók olyan nyelvi innovációkkal kísérik meg, mint például a sajátos rövidítések alkalmazása, a betű-szám kombinációs szavak alkotása, az angol rövidítések átvétele, valamint egyre több grafikus elem szövegbe illesztése stb¹. (Hazánkban a számítógépes nyelvhasználat kutatásában ezek összegyűjtésének, osztályozásának és leírásának van a legnagyobb hagyománya (pl. Balázs 2002, Bódi 2004, Érsok 2003, Veszelszki 2005: stb.)) Ilyen *kváziszinkron* számítógépes kommunikáció a cset, az IM (azonnali üzenetküldések) és a MUD-ok is. Előfordul, hogy az ímélezés is megközelíti ezt a rapid üzenetváltást, amennyiben a kommunikátorok egyidejűleg vannak a „vonal” két végén. Az íméleket azonban elsősorban prototipikusan aszinkron kommunikációs műfajnak tartjuk, melynek lényege és lehetősége a késleltetett válaszreakció. Ebbe az átmeneti kategóriába sorolhatjuk a fórumozást is, mert előfordul, hogy csetjellegűen többen is beszélgetnek egyszerre egy időben, máskor pedig legfeljebb csak órák, napok, hónapok, esetlegesen évek múltával érkezik válasz. Az *aszinkron* CMC tipikus példái az előbbiek mellett még az üzenőfalak, a levelezőforumok, a honlapok és a weblogok.

A CMC másik, a műfajok sajátosságaiból adódó osztályozási szempontja a *kommunikáció szimmetrikussága, interaktív jellege*. Annál szimmetrikusabb egy kommunikációs kontextus, minél inkább alkalmas a kétirányú kommunikációra, minél jobban elősegíti azt. Ilyen a cset, az IM, a MUD-ok, az ímél, a fórum, többnyire az üzenőfalak, valamint a levelezőlisták is.

¹ A számítógépes kommunikációban létrejött nyelvi innovációk célja azonban nemcsak a szinkron kommunikáció megközelítése, hanem pl. a közvetlen emberi kommunikáció vizuális összetevőinek a helyettesítése is.

Ennél jóval aszimmetrikusabb kommunikációs lehetőség jellemző a blogokra, ám a legaszimmetrikusabbnak ma a honlapokat tarthatjuk. Meg kell azonban említeni, hogy egyre több honlapon lehet találkozni olyan lehetőséggel, amely kommunikációs kapcsolatot, elérhetőséget, esetlegesen nyilvános felületet biztosít az olvasói kérdéseknek, reakcióknak többnyire kérdés-felelet, fórum és hozzászólás formájában. A számítógépen a különböző műfajokba többféle kontextus ágyazódhat tehát be, így formálva, kiegészítve és támogatva egymást a kommunikáció gazdagítása érdekében.

A számítógépes kommunikációs műfajok harmadik osztályozási szempontja a műfaj hozzáférhetősége. Ezen belül megkülönböztetünk *publikus*, azaz a nyilvánosság számára íródott, és *privát*, azaz a nyilvánosság számára hozzáférhetetlen műfajokat. Nyilvános, illetve többnyire nyilvános műfajok a honlapok, blogok, fórumok, üzenőfalak, csetek (kivéve a privát, zárt közösségnek szánt formája). Privát, illetve többnyire a nyilvánosság számára hozzáférhetetlen számítógépes kommunikációs műfaj az ímél, az IM illetve a levelezőlisták.

Ebben a tanulmányomban részletesebben az azonnali üzenetküldések (IM) diskurzussajátosságaival foglalkozom. Korábbi tanulmányokban az azonnali üzenetküldéseket egy kalap alá vették a cseteléssel azon megfontolásból, hogy mindkettő szinkrón kommunikáció, és a résztvevők számát tekintve mindkettő lehet két résztvevős, illetve csoportos konverzáció. Jelen munkámban szétválasztom a csetelést és az IM-ezést a prototipikus jellemzőik alapján. Abból a szempontból teszek tehát különbséget a két kommunikációs forma között, hogy prototipikusan a cset inkább az offline életben többnyire ismeretlenek között folyó csoportos beszélgetés, az ebből adódó sajátosságokkal, míg az IM-ezés prototipikusan az offline életben is ismerősök között folyó két résztvevős beszélgetés.

Látható, hogy mind az összehasonlítás, mind a szétválasztás problematikus a csetelés és az IM-ezés szempontjából, mivel mindkettő lehet két résztvevős és csoportos is. Ezért a „határok” több szempontból is egybemosódnak, és a másik prototipikus jellemzőit veszik magukra. Ez a diskurzussajátosságok szempontjából még inkább így van, ha cseten az offline életben is ismerősök beszélgetnek esetlegesen privát szobában, illetve az IM-et használják ismerkedésre kváziismeretlenek.

A fentiekből jól látható, hogy a számítógép közvetítette kommunikációs műfajok határai több szempontból is egymásba csúszhatnak, elhomályosodhatnak, illetve hatnak egymásra. Ennek magyarázata az információs korszak sajátos törvényszerűségeiből, illetve a technológia adta lehetőségekből (az egyedek és a produktumok hálózatszerű egybekapcsoltságából) következik. Az offline kapcsolatok *egy részének* intenzitása és dinamizmusa egyre inkább a virtuális környezetben artikulálódik. Ennek vizsgálatom egyik megjelenését az azonnali üzenetküldő rendszerek diskurzusain keresztül.

Jelen munkámban arra vállalkozom, hogy bemutassam az azonnali üzenetküldések diskurzusszerveződési stratégiáit a témahálózatot illetően, bemutatom a cset és az IM-ezés szövegszerűen megjelenő témaszerveződésének különbségeit, végül kialakítom az IM-re jellemző együttbeszélés fogalmát, amely elviekben a technológia sajátosságaiból adódóan a kutatás szempontjából nem vizsgálható.

Az azonnali üzenetküldő rendszerek

Magyarországon a legismertebb azonnali ingyenes üzenetküldő rendszerek az ICQ, az MSN messenger, a Yahoo messenger, a Skype, valamint a Google talk. Ezeket a kommunikációs rendszereket a telefonhoz hasonlóan prototipikusan diádikus kommunikációra szokták használni, azonban a rendszerek többsége alkalmas a csoportos, azaz több résztvevős konferenciabeszélgetésekre is. Az IM-ekben lehetőség van profil megadására, 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 keresztnévükkel vagy egy kitalált névvel szerepelnek. Azoknál a gyakori vezeték- és keresztnév párosításoknál pedig (mondjuk, Kovács Zoltán), akik ráadásul lakhelyükként ugyanazt a várost adták meg, az IM felhasználónév ismerete nélkül nem is azonosítható pontosan a keresett személy kiléte. (Ebben segíthet az ímélcím vagy a felhasználónév pontos ismerete.) Az azonnali üzenetküldő rendszerekben való felhasználónév-választásról meg kell jegyezni, hogy a médium sajátosságainak egymásra hatása figyelhető meg és nem az előzetesen „logikusnak” feltételezett eljárás azokban az esetekben, ahol nem a valódi nevükkel szerepelnek a rendszerben a felhasználók: 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 döntenek el, hogy kiknek adják meg a „telefonszámukat”, azaz felhasználónevüket, így titkosítják magukat a rendszerben. Ez első lépésben egyensúlytalan helyzetet hoz létre a kiválaszthatók, megtalálhatók és a kiválasztók, keresők között. Másrésztől azonban azok az IM-ezők, akik kérik valakitől, hogy vegyék fel a partnerlistába, letilthatják az igénylő listába való felvételét, illetve törölhetik ottlétét bármikor. A kommunikációs kapcsolat tulajdonképpen megléte maga is többszörös hierarchiába ágyazott, ahogy a beszélgetéskezdeményezés elfogadásának, a társalgás fenntartásának és befejezésének módja is.

Az IM rendszerek többsége lehetőséget biztosít videóhívásra illetve telefonálásra, vagy sms-küldésre is. A felhasználók üzenetelés közben fájlt is küldhetnek egymásnak. Én most csak a szöveges üzenetváltásokkal foglalkozom, ezért ezekre nem fogok kitérni.

Az IM rendszerek archiválják a beszélgetéseket, ez igen hasznos, mert visszakereshetők régi beszélgetések, és nem tűnnek el, mint a telefonálás szövegei.

Az azonnali üzenetküldések elküldött szegmenseit a rendszerek percre, vagy másodpercre pontosan mentik, amelyekből több IM-re jellemző diskurzussajátosságra is következtethetünk. Az alábbi ábrán a skype, mint IM rendszer funkcióit láthatjuk.

1. ábra: A Skype IM rendszer funkciói



Módszer és eszköz

A szövegelemzésnél, mivel „élő” szöveggel dolgozom, a társalgáselemzésből ismert tematikus kontextussal, a témaszerveződéssel, a szekvenciális rendezettséggel foglalkozom. Ezen belül kitérek arra, hogy az IM-ben hogyan értelmezendő az együttbeszélés fogalma. A társalgáselemzés módszere mellett nyitott teret hagyok a kvalitatív tartalomelemzés módszerének a megalapozott elmélet keretein belül (Glaser-Strauss 1967, Strauss 1987), és alkalmazom azt.

Nagy mennyiségű szövegnél már jól bevált szövegelemző 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 eltárolt kódolt szegmens/elem azonban pontosan tárolódik, visszakereshető, logikai összefüggések feltárására nyújt lehetőséget, valamint hasznos mátrixtáblázata egy esetlegesen kvantitatív elemzés során SPSS-be transzportálható (l. bővebben Juhász 2009).

A kutatás korpusza

A kutatás szövegtörzse 15 beszélgető pártól származó 45 dialógust tartalmaz. A dialógusban részt vevők huszoneves fiatalok, főleg felsőoktatásban tanulók. A vizsgálati anyag spontán, a megfigyelői paradoxontól mentes dialógusokból áll, mert a szövegeket az IM-rendszerek archívumaiból kaptuk². 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, 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 egy szegmens szokott lenni csak. A szövegek átlagosan 44,5 percnyi hosszúságúak, de van benne 1 percnél rövidebb, és van 185 percnyi, azaz több, mint háromórás szöveg is³. 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 hosszán beszélgetni, de ez a sajátos virtuális kommunikáció megteremti a *flow* (Csíkszentmihályi 1997) élményének lehetőségét. Az írásos beszélgetés örömeztet 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, arculatukat is folyamatosan konstruálják. A következő szövegrészletekben erre mutatok példákat. Az első példában Padme a sztereotipikus női szerepek gyakorlásáról beszél, ami által vonzóbbnak tűnhet a férfi (Szabirnya) számára. A másik példában a szeretnivaló, de a keménység „álarca mögé bújt” férfi jelenik meg az érzékeny nővel szemben vagy mellett.

1. példa Arculatfestés / identitáskonstrukció 1.

(21:28) Padme:

hát, főzök rendszeresen, mosk, vasalok

(21:28) Padme:

meg minden

² Köszönöm tanítványomnak, Scheffer Józsefnek a szorgalmas és kitartó anyaggyűjtését.

³ Baron (2005a) 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.

- (21:28) Padme: anyának nem kell szinte smemit sem csinálnia
 (21:29) Szabirnya: Mitől ez a hirtelen Pálfordulás?
 (21:29) Szabirnya: Rendes tőled.
 (21:29) Padme: van időm, miért ne csináljam meg
 (21:29) Szabirnya: És? Finomakat kotyvasztasz?
 (21:30) Padme: aham, ízlik anyának minden

2. példa Arculatfestés / identitáskonstrukció 2.

- (0:27) Jenny: *elegen bántottak ahoz sok mindennel h nem vegyem észre a kis cseppnyi cinizmust is...*
 (0:27) Pantani: a cinikus te vagy nem én én csak a feszültséget szeretem oldani ezzel
 (0:28) Pantani: mellesleg ilyen a stílusom nem kell h tetszen csak minden idő kérdése...
 (0:28) Jenny: *mire gondolsz h megszokom vagy a másikat?*
 (0:28) Pantani: nem
 (0:29) Pantani: remélem lesz alkalmad másképp is megismerni és fordítva is
 (0:29) Pantani: mert nem vagyok olyan kemény mint amilyennek mutakozom ill,nem mindig
 (0:30) Pantani: csak keveset tartok rá alkalmasnak h megismerjen
 (0:30) Pantani: de aki ismer,nagyon szeret,mert akik szeretnek azokat szeretem én is
 (0:30) Pantani: és akit szeretek,az ismer.. oda vissza ..
 (0:31) Pantani: amiket meg hallasz rólam nem si tudom épp mik mennek de le is szarom

A beszélgetések kontextusának egyik lényeges összetevője az idő faktora. A csetelés látszólag jóval gyorsabban zajlik, mint az IM-ezés. Ez egyrészt abból adódik, hogy a csetelésnél a hangsúly a társalgásban való részvételen, azaz a beszédjoghöz jutáson van: minél többet, minél többször jelen lenni a szöveg szintjén is, akár úgy is, hogy több párhuzamos beszélgetést folytat a csetelő különböző témákról, akár különböző csetszobákban is egyszerre (sokszor olyan, mintha egy asztaltársaságnál ide-oda forgatná a fejét a résztvevő, és mindenhova szólna valamit). Ezért tűnik úgy csetszobákba való bekukkantáskor, hogy a szöveg folyik, de nem meghatározható a téma, ha egyáltalán van. Az IM-ezésnél a hangsúly viszont sokkal inkább a beszélgetésen és a benne való részvételen van, mint a pusztán részvételen. Másrészt a csetelés látszólagos (még nem vizsgált) gyorsabb volta abból is adódik, hogy többen vesznek részt a társalgásban, és az élőbeszédben párhuzamosan (átfedésben) elhangzó szövegek itt lineárisan jelentkeznek, mintha mindenki mindenkihez beszélne. (Ezt a látszatot kerülük ki a csetelők azzal, hogy szövegeik elé írják azt a nevet vagy névrövidítést, akinek szól az üzenet – ez élőbeszédben például szemkontaktussal, odafordulással jelzett/jelezhető – ez nem jellemző az IM-ezésre.)

A vizsgálat hipotézisei

Az azonnali üzenetküldések vizsgálatánál figyelmemet most a témák megjelenésére, azok strukturáltságára, illetve az együttbeszélés értelmezésének kérdésére fordítottam. Kutatásom nézőpontját erősen meghatározta, hogy az IM-et a szinkronitás és a medialitás valamint a technológiából adódó hasonlóságok miatt korábban együtt tárgyalták a cseteléssel. A fentiekben már szoltam arról, hogy az összehasonlításom alapjául a csetelés és az IM-ezés prototipikus formái szolgálnak (csoportos beszélgetés az offline életben többnyire ismeretlenek, illetve dialógikus társalgás az offline életben többnyire ismerősök között). Az első vizsgálati kérdésem arra irányult, hogy a témák felbukkanásánál tetten érhető-e az IM-re valószínűsíthetően specifikusan jellemző témahálózat. Hipotézisem az volt, hogy:

1. Az IM-ezők az offline életben való ismeretségük alapján személyesebb érintettségű témákról beszélnek, mint az egyébként offline egymást nem ismerő csetelők.

Második megfigyelésem a témaszerkezet strukturáltságára, a témák szenkvenciális elrendezettségére irányult. Hipotézisem az volt, hogy:

2. A kettőnél több résztvevős csethez képest a szövegszerű megjelenést illetően lineárisabb témaszerveződés mutatható ki az IM-ezés diskurzusaiban, mert ez jobban hasonlít a közvetlen kommunikációra a tekintetben, hogy a résztvevők nem kell, hogy megosszák figyelmüket több párhuzamos beszélgetés közt, mint a cseteléskor.

Harmadik vizsgált kérdésem az IM-ezésben előforduló együttbeszélésre irányul. Hipotézisem szerint:

3. Az IM-ezésben is beszélhetünk együttbeszélésről, átfedésről, amelynek azonban a megjelenési formáját nem a párhuzamosan (a képernyőn egy időben) „futó” szövegekben találjuk, hanem a különböző témák párhuzamos megjelenésében.

Témahálózat

Hipotézisem alapján az IM-ezők az offline ismeretségük alapján sokkal inkább beszélnek magánügyeikről, mint a csetelők. Hipotézisem a témákra vonatkoztatva abból is következik, hogy a prototipikus csetelés előfeltétele a közös érdeklődési kör (téma, életkor, lakóhely stb.) megkeresése, míg a prototipikus IM-ezéskor feltételezhető egy kiterjedtebb egymásra vonatkoztatott előismeret, közös ismeret (kivéve, ha aktuálisan ismerkedésre használják az IM-et). Míg az előbbiek kiindulási és gyakori visszatérési pontja a közös „téma” lehet, addig az utóbbinál a kiindulási és a gyakori visszatérési pont maguk a résztvevők, így a témákról való beszéd nem elsődlegesen a témákról szól, hanem általuk a résztvevőkről, azok identitáskonstrukciójáról, saját reprezentációjukról illetve reprezentációikról. Hipotézisem megfogalmazásánál és összetevőinél nem hagyható figyelmen kívül, hogy a rendszeres csetelők online barátságokat kötnek, megismerik egymás valódi nevét, háttérét, egymás magánéletébe is belekukkantanak, és megismerkedésük után offline is találkozhatnak. Innentől kezdve beszélgetéseik (amennyiben még mindig cseten „nyomulnak”) inkább az IM-ezésre fognak hasonlítani.

Az IM társalgásokról elmondható, ami az offline hétköznapi/spontán/informális beszélgetésekről általában: többnyire nincs előre meghatározott témájuk, jellemző rájuk a gyakori témaváltás, de vannak bennük visszatérő topikok, melyek biztosítják a topikfolytonosságot. Megtalálhatók bennük a hétköznapi párbeszédre jellemző társalgás sematikus keretei, avagy a beszélgetést szervező aktusok (üdvözlés, elköszönés, témaváltást jelző és szövegegységet lezáró megnyilatkozások) (Huszár 1994), a beszélgetésben részt vevők megszólalásai spontán szerveződnek, nem előre meghatározott forgatókönyv szerint (mint például egy orvos-beteg kommunikáció során), a szóátadási és szóátvételi stratégiák több szempontból megegyeznek az élőszóbeli stratégiákkal: explicit és implicit beszédjogátadások/átvételek jellemzik, előfordulnak benne válaszreakció nélkül maradó fordulók, azaz a párszkekvencia második része elmarad (vö. Boronkai 2009: 35). Az IM társalgásra éppúgy, mint a spontán beszédre jellemzőek a hibázások és a javítások is (itt nem az elgépelésekre gondolok). A beszélgető felek viszonya többnyire kiegyensúlyozott (kivéve a munkahelyi IM-ezéseknél) (vö. Cho et al. 2005), így társalgásban való részvételük nem tér el a prototipikus hétköznapi dialógus szerveződésétől, annak állandó beszélőváltásainak sajátosságaitól.

A 45 beszélgetés alaptémái mellett (kapcsolatépítés, ismerkedés, lányok meghódítása, közös ügy elintézése, készülés egy hétvégi eseményre stb.) a következő altémákat találtam az IM-ezőknél: bocsánatkérés/magyarázkodás, **buli, család, dohányzás, alkoholfogyasztás, egészség, evés, film, flörtölés**, közös ismerős vagy valamelyikük ismerőse, **házimunka, hely, aktuális helyzet, múlt, jövő, külső, idő**, időjárás, **internet, kapcsolat**, a másik minősítése, **önreprezentáció, munka, pénz, sport, szerelem, szex, találka-megbeszélés, tanulás**.

2007-ben megvizsgáltam az iwiw szegedi felhasználóinak 1000 (488 férfi, 512 nő) profiladatlapját. A fentebb vastagbetűvel szedett témák megegyeztek a bemutatkozások szövegeiben találtakkal (Juhász 2008). Láthatóan ezek az általános társalgási, nyilvánosan tárgyalható témák, míg az egymással való flörtölés, bocsánatkérés vagy a közös ismerős és időjárás említése kontextus és párbeszédfüggő, azaz a másik jelenlétét kívánják.

A témák ismerete után a chat.hu-n is megnéztem több szobában a tárgyalt témákat, és azt találtam, hogy általában ugyanezeket a témákat érintik.

Az eredmények pár kontextusfüggő témától eltekintve azt mutatják, hogy a beszélgetések témahálózata nem személyesebb érintettségű, mint ahogy feltételeztem a csethez képest, azonban azok megtárgyalása a közös előismeretek, az egymás iránti személyesebb érdeklődés miatt részletesebb, bizalmasabb, intimebb. Mindezek mellett a szövegekben gyakran megjelennek a beszélgetők offline kapcsolatára való utalások is. Ilyenre például a chat.hu-n nem találtam, de ez nem zárja ki, hogy ne lennének ilyen csetelések, azonban ez prototipikusnak nem mondható rájuk.

A következőkben bemutatok néhány példát az offline való viszony megjelenésére a különböző témák kapcsán:

3. példa Az offline életre utalás bocsánatkérés beszédaktusában

- (22:09) **Patrik:** vok
 (22:09) **Patrik:** **h h nem irtál ma h talizzunk??**
 (22:09) **mónika:** mert fáradt voltam ez az egyik
 (22:10) **mónika:** a másik, h nem volt túl jó kedvem
 (22:10) **mónika:** meg már tök rég beszéltünk
 (22:10) **mónika:** ezek voltak az okok
 (22:10) **Patrik:** csak azért nem voltam msnen mert anyám használja mindig a gépet
 (22:11) **Patrik:** azon dolgozik
 (22:11) **Patrik:** és ezért nem beszéltünk
 (22:11) **Patrik:** :(
 (22:11) **mónika:** értem
 (22:11) **mónika:** hát én mindenre gondoltam már
 (22:11) **mónika:** csak erre nem
 (22:11) **Patrik:** de haragszol rám?
 (22:11) **mónika:** nem haragszom
 (22:11) **Patrik:** mert mire gondoltál??
 (22:12) **Patrik:** amugy irni akartam smst

4. példa A 3.-ról való beszélgetés témája

- (20:06) **Lego:** tényleg hadd kérdezzek már
 (20:06) **Lego:** **Harmos Zsolti együtt van még barátnéddal**
 (20:06) **Lego:** ?
 (20:07) `••@**.,,«-.,.: hááh:D hát már nem a barátnóm, de igen együtt vannak
 (20:07) `••@**.,,«-.,.: miért?

| | |
|---------|---------------------|
| (20:13) | Lego kijelentkezett |
| (20:13) | Lego bejelentkezett |

- (20:14) **Lego:** és miért nem vagytok barátnék?
 (20:16) `•••**.,,«-.,.: hát ez elég hosszú történet, de lényeg, hogy valószínű bekavart zsolti, vagy a haverja, nemtom
 (20:16) `•••**.,,«-.,.: és niki meg iwiwen kezdett el írkalni nekem
 (20:17) `•••**.,,«-.,.: én meg nagyon utálok az ilyet, mert 2 percre lakik tőlem, ráadásul már évek óta barátnók voltunk
 (20:17) `•••**.,,«-.,.: és semmibe sem került volna, h átjöjjön és megbeszéljük
 (20:18) **Lego:** és ő erre berágott
 (20:19) `•••**.,,«-.,.: ehelyett niki, mint vmi ovodás, üzifalon kezdett írogatni meg levélben. a végén már úgy felhúzott, hogy letiltottam, h ne tudjon írni iwiwen és kinyomtam az ismerőseim közül is, mert nem akartam hogy aztán üzenőfalon írkaljon. meg egyébként sem vagyok kíváncsi az ilyenre, hogy otthon ül mérgesen a gép előtt, de ahhoz már kevés, hogy átjöjjön és elmondja a szemembe a problémáját
 (20:20) **Lego:** értem
 (20:20) **Lego:** :D
 (20:20) `•••**.,,«-.,.: de most hogy jött ide zsolti? megy németbe focizni ő is?

5. példa Család, egészség témája

- (21:44) **Szabirnya:** Nagypapádék nem lesznek kint?
 (21:44) **Padme:** nagypapám beteg
 (21:44) **Padme:** de ezt majd személyesen
 (21:45) **Padme:** meg amíg nincs kornkrétum nem is szereték róla beszélni
 (21:45) **Szabirnya:** Ne haragudj, nem tudtam!
 (21:45) **Szabirnya:** Súlyos?
 (21:45) **Szabirnya:** Anyukád hogy van?
 (21:45) **Szabirnya:** Mucuri?
 (21:45) **Szabirnya:** Márta?
 (21:46) **Szabirnya:** Kórházban van?

Vizsgálatom során azt tapasztaltam, hogy a témahálózat nem tér el az általános beszédtemáktól, azonban azok kifejtettsége igazolja, hogy a témák részletessége az intimitás szférájába, azaz a privátszféra kizárólagosságába tartozik.

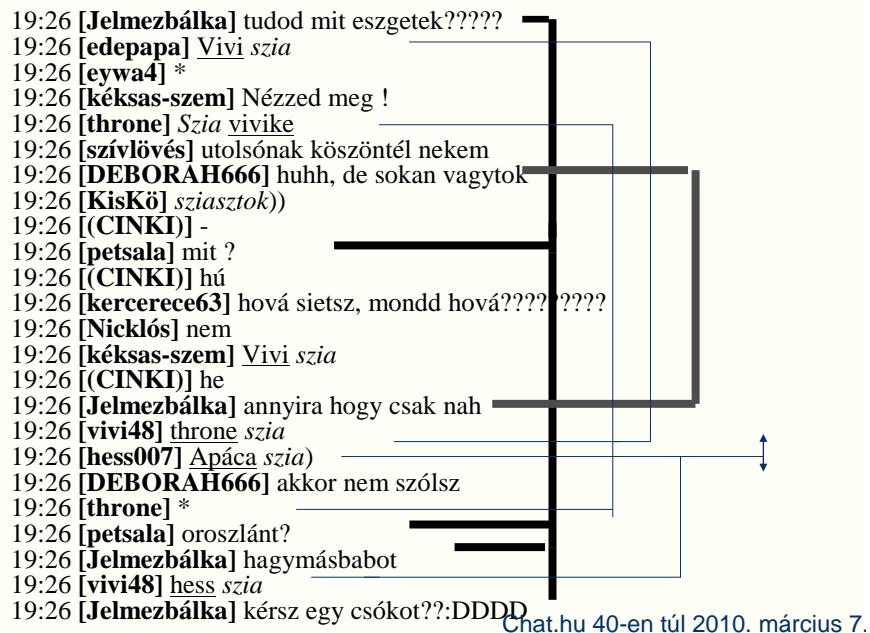
Témaszerveződés

A témahálózat után megfigyeltem a cset és az IM témahálózatának szerveződését. Hipotézisem nyomán a cset témaszerveződésének szövegszerű megjelenése leginkább egy olyan beszélgetés transzkribált változatához hasonlít, ami egy közös társaságban párhuzamosan elhangzó több csoport beszélgetésének leírata szorosán követve az elhangzás sorrendjét. A rendszer tehetetlenségéből adódóan a párhuzamos mondatokat nem lehet párhuzamosan megjeleníteni, így kibogozni azt, hogy kik tartoznak egy csoportba, illetve ki kivel beszélget, meglehetősen nehézkes. Mindemelllett a csoportok nincsenek szigorúan elkülönítve egymástól, többen átbeszélnek, belebeszélnek más csoportokba is, időnként egyedüli kívülállóként. A szövegek megjelenésének sebessége, különösen, ha sokan vannak a csetszobában, meglehetősen gyors. Ha jól megfigyeljük azonban, ez a sebesség lassítja a beszélgetők részvételét, mert a csetelőknak ki kell szűrniük azokat a „zajokat”, „áthallásokat”, amelyek nem a saját beszélgetési sávjukba tartoznak. Ezzel a zajszűréssel IM-ezésnél nem kell törődni. Az IM-ezés lehetőséget teremt a megfontolt válaszadásra úgy, hogy közben spontán is marad. A beírt üzenetek elküldés előtt törölhetők, míg a kimondott szót

„visszaszívni” nem lehet, itt tehát az előbeszédhez képest valamennyivel idő marad az arculatkonstrukcióra.

Az alábbi ábrán látható a cset szövegszerveződése:

6. példa A cset szövegszerveződése



A fenti részletből látható, hogy látszólag nem összefüggő szövegről van szó, Jelmezbálka beszél petsalával arról, hogy mit eszik, de közben egy másik vonalat is visz, és válaszol DEBORAH666-nak arra a megjegyzésére, hogy mennyien vannak a szobában. A részletből jól látható, amit több szobában is tapasztaltam, hogy ez a beszélgetés nem információcseréről szól, hanem beszélgetés a beszélgetésért, időtöltő tevékenység.

A két-három vagy kevés résztvevős csetelés szövegszerkezetei természetesen kohezívebbek, és témastruktúrájukat illetően hasonlítanak az IM-ezésre, kifejtettségük mértéke azonban nem: tartalmilag látható, hogy információt magukról csak korlátozott mértékben tárnak fel, és a szövegek tartami mélysége inkább felszínes, kifejtettségük elnagyolt, összetettségét tekintve egyszerű szerkezetek jellemzik. A két résztvevős csevegés igen ritka, sőt az egyik szobában a csevegés akadályaként említették, hogy milyen kevesen vannak. A lényeg tehát a virtuális társaság lenne?

Végül az IM-ezés szövegszerveződésére láthatunk egy tipikus példát. A kiemelték jelzik, a topik folytonosságát, majd jól látható a témaváltás bevezetése is.

7. példa Az IM lineáris szövegszerveződése

- (1:24) **Pantani:** igaz de minek neked kocsi?
 (1:25) **Jenny:** mert az a minden ha vezethetek
 (1:25) **Jenny:** akkor nem érzem magam egyedül
 (1:26) **Pantani:** mit vezetsz?
 (1:27) **Jenny:** most volt csere mert eddig közös volt apummal most egy kis twingo
 (1:27) **Pantani:** édes ::
 (1:27) **Jenny:** mind1 ha megy és most megint csere lesz
 (1:27) **Pantani:** te csak körmözöl?

- (1:28) **Jenny:** *meg apámnak besegítek*
 (1:28) **Jenny:** *takarítási vállalatunk van papírok számlák ezek az én feladataim*
 (1:29) **Pantani:** *érteleeeek*
 (1:29) **Jenny:** *de van amikor elmegyek neki dolgozni ha nincs neki embere*
 (1:29) **Pantani:** *én is csináltam én voltam a házukban a házfelgyelő*
 (1:29) **Pantani:** *utcát is söpörtem havat hánytam mindenek csak megfúrtak*

A fenti idézetben először az autóvezetésről beszélnek, majd áttérnek a munka témájára, és azt részletesebben, az ismerkedés alaptémájában kifejtik. Bármelyik részletet választhattam volna, prototipikusan ez a lineáris témaszerveződés jellemző az IM-szövegekre. Látható, hogy 5 perc alatt 14 bejegyzést írtak, ami nem mondható sebes társalgásnak. Ez magyarázható azzal, hogy hagynak időt a megfogalmazásra, illetve, hogy IM-ezés közben mást is csinálnak (Baron 2005b, Juhász 2010). Összevetve a fenti cseteléssel, ami LÁTSZÓLAG gyorsabb csak, a résztvevők megszólalásai nem kiegyenlítettek: van olyan megszólaló, aki ebben az egy percben igen aktív, míg mások csak egyszer szólalnak meg.

A következőkben mutatok egy másik szövegszerveződési mintát, ami nem jellemző az IM-re, de előfordul. A példában jól látható egy késleltetett reakció megjelenése.

8. példa Késleltetett válasz az IM-ben

- (20:06) **Mónika:** *piacozni?*
 (20:07) **Mónika:** *vmit árulni?*
 (20:07) **Mónika:** *amúgy ugyanez ment nálam az elmúlt 3 évben*
 (20:07) **Mónika:** *és most meg ez a hirtelen rohanás*
 (20:07) **Mónika:** *és hogy alig vagyok itthon*
 (20:07) **Patrik:** *hát krumplit*
 (20:07) **Mónika:** *elképesztő. nem tudom ebbe mikor fogok belejönni*
 (20:07) **Patrik:** *egyszer majd belejössz*
 (20:08) **Patrik:** *ügyes lány vagy te*
 (20:08) **Patrik:** *:P*
 (20:08) **Patrik:** *mert tesóm mezőgazdasággal foglalkozik és néha besegítek neki*

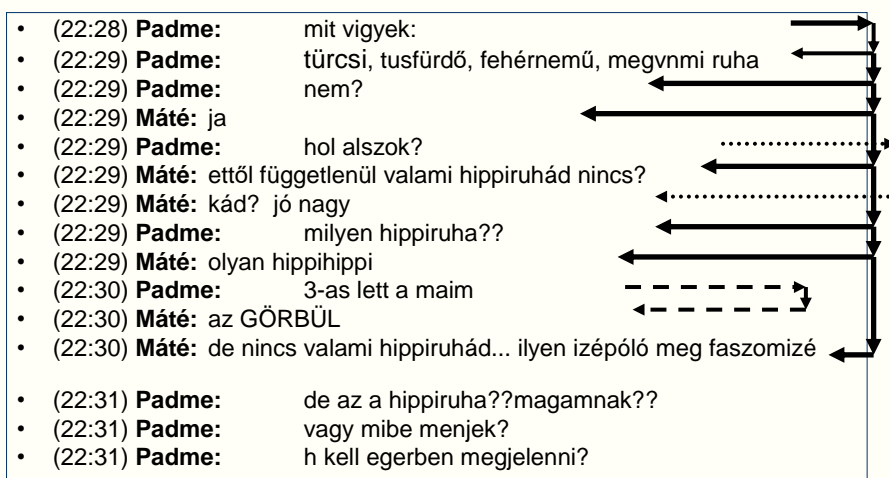
Az társalgások általános sajátossága az is, ami fentebb látható, hogy elhangzik egy kérdés, de nem feltétlen szükséges a válasz, a beszédfolyam attól még megy tovább. A szöveg elemzéséből és a technika sajátosságából kikövetkeztethető, hogy Patrik komolyan vette a kérdést, válaszolt rá, mihelyt megjelent a képernyőn, de közben Mónika önreprezentált, azaz/és csak mondta a magáét. Patrik lemaradt. Itt térek át az IM-ben az együttbeszélés fogalmára.

Az együttbeszélések, átfedések

Az IM-rendszerekben ha valaki ír a másiknak, éppen begépel egy szöveget, azt a másik látja. Azaz, látja, amikor a másik éppen „beszél”, tehát technikailag létezik az együttbeszélés” vagy együttírás jelensége, azonban mivel a szövegek megjelenése csak az enter leütése után lehetséges, így az „szólal meg” először, aki hamarabb üt entert. A kutató számára azonban nem látható pontosan, hogy meddig írtak együtt, meddig volt átfedés. Néha a később írni kezdő üzenete jelenik meg hamarabb: ha rövidebb szöveget ír, mint a másik, mert hamarabb üt entert. Ez a jelenség tehát létezik, de csak a témák kereszteződésével, átfedésével érhető tetten.

2. ábra A csetelés szövegszerű megjelenése

A szövegszerű megjelenés kohéziója laza, a kommunikációé erős



A fentiek alapján az IM-ben az együttbeszélés fogalma így határozható meg:

Az IM-ben a közel azonos időben elküldött a két fél részéről más, egymástól független topicok megjelenése, és az azokra adott „késleltetetten” megjelenő keresztszekvenciák által alkotott párszekvenciák bizonyítják az „együttbeszélés” tényét.

Összegzés

Kutatásom is igazolta azt, hogy a számítógépes kommunikációs műfajok határai összemosódnak, ezért leírásuk csak úgy vállalható, ha a prototipikus jegyeiket elemezzük, abban a szemléletben, hogy a műfaji sajátosságok olykor egymásba csúszhatnak, hiszen ezek a műfajok a kommunikátorok „azonos köre” miatt erősen hatnak egymásra.

Megállapítottam, hogy az IM és a cset témahálózata hasonló az általános társalgási témákhoz, azonban ezek kifejtettsége az IM-ezők offline való ismertsége miatt a magánszféra intimitását érinti, így részletesebb. A példából és a számokból látható, hogy az IM-ezők viszonylag röviden fogalmazznak, írnak, mégis belefér egy-egy kifejtettebb, hosszabb gondolat is a bejegyzésbe. Az IM-re kevésbé jellemző, mint a csetre az azonnali, gyors reakció szükségessége, mert nem válik olyan gyorsan „értelmezhetlenné” a válasz. (Ha több, mint egy-két perccel később érkezik a válasza csetben, addigra még képernyőről is eltűnhet az előzmény a csetablakban.)

A témaszerkezettel kapcsolatban nyilvánvalóak a különbségek a csoportos csetelés és az IM-ezés között. Ezek a különbségek akkor mosódnak össze, ha csupán ketten vagy hárman csetelnek, vagy konferencia IM-ezést folytatnak, illetve ha a csetelők nem klikkekben beszélgetnek, hanem mindenki figyel mindenkire, mint egy közös témájú vacsorabeszélgetés alatt. Látható, hogy míg a cset szövegszerveződése a kívülálló számára kaotikusnak és sokszor üresnek is tűnhet, addig a benne részt vevők jól eligazodnak, és kialakították saját odafordulási, a címzettet megszólító technikáikat. A csetelők nemcsak klikkekben beszélgetnek, hanem át is beszélnek a másik csoportba, illetve a csoporton kívüliek belebebeszélnek a csoportbeszélgetésekbe. Az IM-ezés ezzel szemben a „tökéletes” élőbeszéd dialógusának virtuális írott formája. Lineáris témaszerkezet visszatérő alaptémával.

A lineáris témaszerkezetek megbontását az „együttbeszélések” is eredményezik, ami látszólagosan, a szöveg megjelenésének szintjén késleltetett reakciónak tűnik.

A kutatás során további kérdés is felmerült. Elsődlegesen, hogy mi az IM-ezők magyarázata arra, hogy miért az IM írott változatát használják a beszélgetésre, ha könnyen átválthatnának a médiumok között, azaz videóbeszélgetéseket is folytathatnak, akár kép nélkül is. Ennek több oka lehet: például, hogy a közelben lévők ne hallják a beszélgetést vagy az, hogy a leírt szöveg tovább formálható, a rosszul indított mondatok még elküldés előtt törölhetők, és oka lehet az is, hogy így nem kell kontrollálniuk nem verbális kommunikációjukat, mert nem látszik, nem hallatszik.

Korábban vizsgáltam az üdvözléseket és búcsúzási stratégiákat is (Juhász 2010). Míg a csetnél sok üdvözlő köszöngetéssel találkozunk, addig az IM-nél ez el is maradhat. A búcsúzási stratégiák pedig pont fordítottak. Vizsgáltam azt is, de nem találtam szignifikáns különbséget abban, hogy ki kezdeményezi a búcsúzást: a kapcsolatot kereső vagy azt elfogadó fél. Ebben kiegyenlítettséget tapasztaltam.

További kutatási kérdéseim lesznek a beszélőváltások szerveződésének mikéntje, a beszédjog-átadások formái, hogy beszélhetünk-e itt egyáltalán félbeszakításokról, ki irányítja a beszélgetést, és milyen egyéb, eddig még feltáratlan sajátosságai vannak ennek a műfajnak.

Felhasznált irodalom

- Balázs G. (szerk.) Informatikai technológia és nyelvhasználat válogatás a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma anyanyelvi pályázatából. Trezor, Budapest, 2002.
- Baron, N. S. Discourse Structures in Instant Messaging: The Case of Utterance Breaks. In Herring, Susan C. (szerk.): *Computer-Mediated Conversation*. Cresskill, NJ, Hampton Press. 2005a <http://www.american.edu/tesol/Baron-Summer%2005%20version.pdf>. letöltés: 2006. 10. 12.
- Baron, N. S. Adjusting the volume: In-place and mobile dimensions of discourse control through technology. Elhangzott: Mobile Communication & the Network Society Workshop, Rutgers University, New Brunswick, NJ, May 21. 2005b <http://www.american.edu/tesol/CMCBaronFinal.pdf>. letöltés: 2006. 08. 10.
- Bódi Z. A világháló nyelve internetezők és internetes nyelvhasználat a magyar társadalomban. Gondolat, Budapest, 2004.
- Boronkai D. Bevezetés a társalgáselemzésbe. Ad Librum, Budapest. 2009.
- Chafe, W.–Danielewicz, J. Properties of Spoken and Written Language. In Horowitz, Rosalind – Samuels, S. Jay (szerk.): *Comprehending Oral and Written Language*. Academic Press, San Diego, 1987. pp. 83-113.
- Cho, H.-K.–Trier, M.–Kim, E. The use of instant messaging in working relationship development: A case study. *Journal of Computer-Mediated Communication* 10. 4. 2005. <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue4/cho.html>.
- Csíkszentmihályi M. Az áramlat a tökéletes élmény pszichológiája. Akad. K. Budapest, 1997.
- Érsok N. Á. Írva csevegés - virtuális írásbeliség. *Magyar Nyelvőr* 127. 1. 2003. 99-104.
- Glaser, B. G.–Strauss, A. L. The Discovery of Grounded Theory; Strategies for Qualitative Research. Aldine Pub. Co., Chicago, 1967.
- Huszár Á. Az együttérzés beszédaktusai. *Studia Nova* 1. 1994. 99-109.
- Juhász V. Egy internetes honlap, az iwiw szegedi felhasználóinak szociolingvisztikai vizsgálata, különös tekintettel a nemre és a korra. *Modern Nyelvoktatás* XIV. 1-2. 2008. 61-75.
- Juhász V. A MaxQDA szövegelemző szoftver. In Nádor, Orsolya (szerk.): *A magyar nyelv mint európai világnyelv MANYE XVIII. Magyar Alkalmazott Nyelvészeti Kongresszus 2008*. Bp., 2009.

- Juhász V. Az azonnali üzenetküldő (IM) rendszerekről és az üzenetküldések néhány diskurzussajátosságáról. In ELTE Alkalmazott Nyelvészeti Tanszékek Konferenciája 2009 (szerk.): *Megjelenés előtt* 2010.
- Nardi, B. A. Beyond Bandwidth: Dimensions of Connection in Interpersonal Communication. *Computer Supported Cooperative Work* 14. 2005. 91-130.
- Strauss, A. L. *Qualitative Analysis for Social Scientists*. New York, Cambridge University Press, Cambridge Cambridgeshire 1987.
- Veszelszki Á. *Dinamikus emotikonok*. Magyar Szemiotikai Társaság. Budapest, 2005.