

VESSZÓS BALÁZS

A FÉLREÉRTÉS PRAGMATIKÁJA

Kivonat

A hétköznapi társalgás és a szakmai megbeszélés elkerülhetetlen velejárója a félreértés jelensége. A beszédpartnerek közötti kölcsönös érthetőség alapfeltételként jelenik meg a kommunikáció folyamatában. Azonban kutatások sora támasztja alá egyrészt a félreértés és annak egyes fokozatait tartalmazó beszédhelyzetek jelenlétét, másrészt a tudományos igényű vizsgálatok szükségességét. Jelen tanulmány célja bemutatni azokat a külföldi vizsgálati eredményeket, amelyek meghatározzák a félreértés nyelvi szintjeit és annak kiváltó okait, valamint a beszédpartnerek interakcióban megjelenő felelősségét. A tanulmány az interakció kísérőelemein keresztül kitér a félreértés vizsgálati területeire, amelyek mentén körvonalazható a félreértés további aspektusainak kutatása. A félreértések további hatékony vizsgálata elősegíti a beszédpartnerek közötti eredményes interakció megvalósulását és a sikeres együttműködés megalapozását.

Kulcsszavak: félreértés, kölcsönös érthetőség, interakció, kommunikációs zavar

Bevezetés

A kommunikáció folyamata mögött a legtöbb beszédhelyzetben feltételezhetően sikeres interakció húzódik meg. Ugyanakkor ez nem jelenti azt, hogy a kommunikációs zavarok nélküli teljes megértés jellemezné a beszédpartnerek közötti társalgást. Dascal (1985: 441) tanulmányában felhívja a figyelmet arra, hogy a félreértés a kommunikációban rendszeres jelenség akár kultúrán belüli, akár kultúráközi kereten belül vizsgáljuk.

A sikeres kommunikáció egyaránt a hétköznapi társalgás és a szakmai interakciók és megbeszélések alapfeltétele, ennek ellenére elkerülhetetlen a kommunikációs zavarok jelenléte, amelyek frekvenciájában fordulnak elő, mint ahogyan azt feltételezzük. Az interakcióban részt vevő felek a társas érintkezések során félreérthetik egymást, és ezek a félreértések nemcsak az eltérő anyanyelvvel és kultúrával rendelkező egyének esetében fordulnak elő, hanem az azonos anyanyelvű és kultúrájú egyének között is. A társas interakcióban jelentkező félreértés természetesen blokkolja a kommunikációs csatornát, és torzítja az üzenet minőségét, mindemellett kihat az interperszonális kapcsolatokra, ami eltérő mértékű következményekkel jár-

hat, továbbá kedvező vagy kedvezőtlen irányban befolyásolhatja az egyének közötti kapcsolatot.

A félreértés jelensége az emberi interakció nem szokatlan velejárója, akár anyanyelven belüli, akár interkulturális a kommunikációról van szó (vö. Dascal 1985: 442; Brown 1995: 29). Annak ellenére, hogy a félreértések a mindennapi kommunikációnk szerves részét képezik, a félreértések és az azokat követő javítási stratégiák összetett jelenséget alkotnak, amelyek sokrétű empirikus megközelítést hívnak életre egy mindenre kiterjedő, átfogó elemzési eljárás kidolgozása érdekében (House 2000: 146).

Az emberi kommunikációhoz kapcsolódó alapfeltételezés a beszédpartnerek közötti kölcsönös érthetőség. Mindemellett a természetes és legtöbbször spontán beszéd folyamán előfordulnak félreértések, amelyek tisztázására és egyértelműsítésére a nyelvben különféle források állnak a kommunikációs folyamatban részt vevő egyének rendelkezésére. Az eltérő anyanyelvvvel rendelkező beszédpartnerek interakciójában frekvenciájában érzékelhető a félreértések előfordulása, mint az azonos anyanyelvűek esetében. Ugyanakkor nincs egyértelmű tapasztalat annak vonatkozásában, hogy a kommunikációs zavarok arányaiban magasabb számban fordulnak elő egy adott idegen nyelv használata során (vö. Mauranen 2010; Kaur 2016). A kommunikációs zavarok során fellépő eltérések felismerése és azok megelőzése elősegítheti a sikeres interakció létrejöttét, és kompenzálhatja a félreértések előfordulását abban az esetben, amikor a beszélők egyénileg proaktív kommunikációs stratégiákhoz folyamodnak.

A félreértések kutatása akár egy adott kultúrán belüli, akár a kultúrák közötti kommunikációban több évtizedes múltat tekint vissza. Bármelyik irányról legyen szó, a félreértés-vizsgálathoz kapcsolódó és diskurzuselemzésen alapuló nyelvészeti kutatások eltérő szemszögből vizsgálják a megnyilatkozásokban felbukkanó félreértéseket. A témához kapcsolódó, első tudományos igényű munkák gyűjteménye a *Journal of Pragmatics* (1999) című folyóiratban jelent meg. A tanulmányok szerzői között megtalálhatók a félreértés-kutatás jeles képviselőinek írásai. Dascal (1999), Bazzanella és Damiano (1999), Weigand (1999) és Weizman (1999) tanulmányai mérföldkövet jelentenek a félreértések jövőbeni kutatásának megalapozásában.

A félreértés meghatározása

Több megközelítés és szakkifejezés írja le azt a jelenséget, amikor a kommunikációs folyamatban az üzenet nem éri el a célját, ugyanakkor az egyes terminusok között következetlenség tapasztalható. Gass és Varonis (1991:

123) értelmezése mentén egyfelől a kutatók különböző terminusokat használnak ugyanazon jelenség jelölésére, másfelől egy adott szakkifejezést használnak különböző jelenségek leírására. Ebben a tekintetben a szakirodalom által használt két terminus, amelyet felváltva használnak, és teljesen eltérő jelenségre utalnak, a félreértés (misunderstanding) és a meg nem értés (non-understanding). A félreértés jelenségét és annak kutatását feldolgozó nemzetközi szakirodalomban széles körben alkalmazott terminus a félreértés megjelölésére a misunderstanding (félreértés), ami olyan gyűjtőfogalomként jelenik meg, amely részleges megértést, meg nem értést és performanciával összefüggő hibákat foglal magában.

A misunderstanding és a non-understanding közötti fogalommeghatározás érdekében a Bremer (1996: 40) által felállított definíciót alkalmazom. Megközelítése alapján a meg nem értés (non-understanding) jelensége akkor fordul elő, amikor a hallgató nem érti meg a beszélő kijelentését vagy annak egy részét, amíg a félreértés (misunderstanding) olyan interakció-folyamatban fordul elő, amelyben a küldő eredeti beszédszándékától a hallgató eltérően értelmezi az üzenetet. Bremer magyarázata alapján a két fogalom között átfedés mutatkozik: a kommunikációs folyamatban a félreértés származhat egy előzetes megnyilatkozás részleges megértéséből vagy a megértés teljes hiányából. További problémák vetődhetnek fel abból, hogy a fogadó fél milyen mértékben képes megérteni és feldolgozni a küldő fél üzenetének jelentését. Bremer (1996: 84) példaként a megerősítésre irányuló kérést hozza, amely nyilvánvalóvá teheti azt, hogy a fogadó fél félreértheti a beszélő szándéka szerinti jelentést, ugyanakkor azt is jelezheti a kutató számára, hogy a megértés csak részben volt sikeres. A fogadó fél részéről jelentkező viszonylagos tudatosság ellenére az ilyen típusú megértés nem tartozik egyértelműen a meg nem értés kategóriájába, mivel bizonyos fokú megértés mutatkozik. Bazzanella és Damiano (1999: 817) a félreértést a megértés nem egymástól izoláltan elkülönülő pontjaiként, hanem egy folyamat összefüggő, egymásra épülő szegmenseinek megnyilvánulási formájaként írja le. A félreértést szintén folyamatként ábrázolja Dascal (1999: 756), akinek többszintű félreértés-elmélete az egyes szinteken meghatározza a megértés helyességének speciális kritériumait.

A társalgás folyamán az alapértelmezett feltételezés a sikeres és jelületlen (hibáktól mentes) megértés: a társalgás egyenletes fenntartása, annak folyamatossága és a beszédfordulatok sorozata a sikeres társalgás alapja. A félreértés a társalgás során fellépő kommunikációs zavar, egyfajta kommunikációs rendellenesség, amely a társalgásban részt vevő személyek kommunikációs és interakciós készségei ellenére jelentkezik. A félreértések egy része nyelvi

okokra vezethető vissza, és olyan kifejezések közös ismeretének hiányára (vö: Kecskes 2014: 153), ahol az interlokútoroknak nem sikerül megfelelően értelmezniük egy adott kifejezést. Azonban nem jelenthető ki, hogy minden félreértés elsődleges oka a beszédpartnerek közös ismeretében vagy közös kódjában megjelenő eltérés. A félreértések jelentős része a nyelvi tevékenységben előforduló pragmatikai hibákhoz kapcsolódhat, mint például egy adott megnyilatkozás illokúciós ereje.

További megközelítések

Az elmúlt évtizedekben a félreértés fogalomkörének meghatározását nyelv- és kommunikációtudományi elméleti alapokból kiindulva többféleképpen közelítették meg. A félreértés kutatásának elsődleges körébe tartozik a halláshoz és értelmezéshez kapcsolódó félrehallás (mishearing; Bilmes 1992) és félreértelmezés (misperception; Zaefferer 1977) mellett a kulturális különbségek eltéréseiből származó, a fogadó félnek a küldő fél kommunikációs szándékának félreértésére utaló kommunikációs zavar (communication breakdown; Clyne 1995).

A félreértés másik megközelítése a félreértelmezés azon megjelenési formája (misapprehension; Stratos 1981), amely során a fogadó fél érzékelteti a megértés hiányát. Ezekre épül a kommunikációs félresiklás fogalma, amely egyfelől az interakcióban részt vevő felek közötti általános értelemben vett kommunikációs zavart, másfelől a fogadó félnek a másik fél közlendőjének megértését célzó félresiklására utal (communication failure; Coupland, Weimann és Giles 1991). A pragmatikai félresiklás (pragmatic failure; Thomas 1983) fogalmának nyelvpedagógiai módszerfogalomként való megjelenése pedig kiterjed a kultúraközi kommunikáció területére.

A legszélesebb körben alkalmazott fogalom a kutatás témájára való utaláskor a félreértés (miscommunication és misunderstanding). Az angol nyelvből származó terminusok közül a miscommunication tágabb értelemben véve olyan kommunikációs zavarra utal, amely az egyének közötti interakcióban érzékelhető téves kommunikációt jelöli. A misunderstanding olyan specifikus félreértésen alapuló interakciót foglal magában, ahol a fogadó egyénnek nem sikerül felismernie a küldő fél szándékát, vagy a beszélő által kifejezendő szándék és a fogadó által megértett üzenet közötti eltérésre utal. Tzanne (2000: 34) értelmezésében a félreértés egyfajta értelmezésbeli eltérés a beszélő üzenetének szándékolt jelentése és a fogadó fél által megértett jelentés között az adott interakció kontextusában.

A félreértések vizsgálatának egy része a beszédhelyzetben előforduló félreértések kezelésére tér ki. Fraser (1993: 145) tanulmánya a félreérté-

sek gyakoriságát vizsgálja a kommunikációs aktusok során. Bazzanella és Damiano (1999: 821), valamint Schegloff (1992: 1301) a félreértések észleléséről és az észlelt, kommunikációs zavarhoz vezető megnyilatkozások javításáról írnak tanulmányukban.

A legtöbb, félreértést vizsgáló kutatás esetében a kutatók elsődleges figyelme a félreértés okára irányul. Milroy (1984: 24) nyelvjáráson alapuló félreértéseket vizsgál. Kutatásának célja az eltérő nyelvjáráásokba tartozó beszédpartnerek diskurzusának elemzése: az ír angol nyelvű félreértéseket tartalmazó korpusz vizsgálata során arra a megállapításra jutott, hogy a félreértések forrása az inferencijelenségek közötti egyenlőtleniségből és különbségből következik, amelyeket a beszédpartnerek egy adott megnyilatkozásból következtetnek ki, nem pedig a szemantikai struktúrából.

Dascal (1985: 443) a *The Relevance of Misunderstanding* című tanulmányában a félreértés négy rétegét azonosítja be, amelyekre a következő kérdésekkel utal: (i) Mit mondott? (ii) Miről beszélt? (iii) Miért mondta? (iv) Miért úgy fejezte ki magát? Az első kérdés a téves megnyilatkozást foglalja magában. A második kérdés a társalgás témájának téves beazonosítására utal. A harmadik réteg a megnyilatkozás szándékolt jelentése és a beszélgetőtárs értelmezése közötti divergenciát jelzi. A negyedik réteg a beszédstílusok közötti eltérésre utal. Minden egyes réteg esetében a megnyilatkozást mint a nyelvi tevékenység alapegységét vizsgálja.

Blakemore (1989: 31) félreértés-megközelítése értelmében a félreértések interakcióban való előfordulása a kommunikátor felelősségének tekinthető, amelynek alapján a kommunikátor által kifejtett tartalomban különbséget tesz a kimondott (explicit) és szándékolt (implicit) jelentések között. Különbséget tesz az explicit és implicit jelentések egyes fokozatai között: minél nagyobb feladat hárul a beszédpartner azon képességére, hogy felismerje és megértse a kommunikátor implicit üzenetét, amelyhez az adott beszédhelyzetben releváns kontextuális ismeretek szükségesek, annál nagyobb a félreértés előfordulása.

Yus (1999: 219) a félreértések jelenségének vizsgálatát egy-egy pragmatikai kontinuum végpontjaira helyezi: (a) szándékos vs. akaratlan kontinuum; (b) verbális vs. nonverbális kontinuum; és (c) explicit vs. implicit kontinuum. Az első esetben a nyelvi stimulus szándékos, azaz a kommunikátor szándékosan továbbít egy meghatározott információt a beszédpartner felé, amely kizárja a fogadó fél részéről az interpretációs lehetőséget. A második kontinuum a nonverbális csatornán közvetített információ jelentőségére hívja fel a figyelmet. A verbális csatorna az üzenet elsődleges forrása, azonban nonverbális jelzések módosíthatják az üzenet minőségét. A harmadik kontinuum mentén

a kommunikátor mérlegeli, hogy mennyi információt oszt meg a beszédpartnerével explicit módon, és mennyi információ megértéséhez van szükség a szöveggörnyezetben rejlő forrásokból.

A félreértések vizsgálatának megközelítését Weizman (1999) a kommunikáció mint társas interakció közegében vizsgálja. Weizman (1999: 837) értékelése alapján a kommunikáció kollektív tevékenység, amely során „én-szintű” és „mi-szintű” félreértéseket vizsgál héber nyelvű forrásszövegben. Értelmezése alapján az „én-szint” az egyén üzenetének jelentésére, amíg a „mi-szint” az információcsere közös, kollektív jelenségére utal. Kétszintű modellje alapján bemutatja, hogy egy érzékelhető félreértést a beszélők hogyan alakítanak át kölcsönösen megértett megnyilatkozássá. Weizmanhoz hasonlóan Bou-Franch (2002: 325) a félreértéseket két alapkategóriába sorolja: külső forrásból és a résztvevőtől mint forrástól származó, félreértéseket tartalmazó megnyilatkozások. Weizman (1999) külső forrásnak tekinti a háttérzajt és az idegennyelv-tudás hiányát. Az interakcióban részt vevő személyhez kapcsolódóan két alkategóriát különít el: a feladó félhez és a fogadó félhez kapcsolódó forrásokat. A feladó eldöntheti, hogy minden információt továbbít, vagy csak egy részét, amely alapján a hallgató értelmezni tudja az üzenetet. A fogadó fél részéről felmerülő források fonetikai, lexikai, szintaktikai vagy pragmatikai alapúak lehetnek.

A félreértés nyelvészeti megközelítése

A félreértés fogalma nyelvi, nyelvészeti szempontból többféleképpen értelmezhető, meghatározása két kiindulóponthoz köthető. Az egyszerűbb megközelítés olyan jelenséget feltételez, amelyben az információ nem jut túl a kommunikációs csatornán, így a közölni kívánt tartalom nem éri el a fogadót. A félreértés fogalmának másik értelmezési módja a társalgó felek közötti nyelvhasználati és kulturális különbségeket tekinti félreértésnek.

Az elmúlt évtizedek társalgáselemzésen alapuló nyelvészeti kutatásai több aspektusból közelítették meg a félreértés fogalmát. Kiindulópontul Humphreys-Jones (1986: 28) általános érvényű definícióját mutatom be, amely anyanyelvi környezetben előforduló félreértéseket ír le. Félreértés akkor fordul elő, amikor a hallgató (H: hearer) helytelenül értelmezi a beszélő (S: speaker) által kifejezett propozíciót (*p*), amelyet egy megnyilatkozásban (*x*: utterance) közöl. A definíciót alátámasztja azzal a feltétellel, hogy a beszélő felismeri-e az általa létrejött félreértést, jelzi-e azt a beszélő felé, mert ennek hiányában nincs bizonyíték a félreértés előfordulására, ugyanakkor a következő beszédszakaszokban további utalások lehetnek a félreértésre.

Blakemore (1989: 37) a félreértést egy adott stimulus küldő fél által történő kiválasztásaként közelíti meg, amely növeli, csökkenti vagy lehetetlenné teszi, hogy hozzáférjenek a kívánt értelmezéshez.

Yus (1999) Blakemore-hoz hasonlóan az értelmezésre és a szövegkörnyezeten alapuló információ feldolgozására helyezi a hangsúlyt. A következő két pontban foglalja össze a félreértés definíciójának magyarázatát:

- (a) a címzett azon képességének hiánya, hogy egy, a kommunikátor szándéka szerinti értelmezést kiválasszon az összes értelmezés közül, amely lehetséges egy adott kontextusban;
- (b) a címzett azon képességének hiánya, hogy fel tudja dolgozni azt az információt, amely a szociokulturális környezet része (Blakemore 1989: 218).

Weigand (1999: 770) félreértést tartalmazó társalgási játszmák alapján támasztja alá a félreértés-elméletét az alábbi alkotó jellegű meghatározásokkal:

- (a) a félreértés a megértés azon formája, amely részben vagy teljesen eltér attól, amit a beszélő közvetít;
- (b) a megértés alakjaként az ellentétes jelentésre utal, és olyan kognitív jelenséget képvisel, ami a beszélőhöz tartozik;
- (c) a beszélőpartner nincs tudatában a félreértésnek;
- (d) a félreértés nem tekinthető kognitív tevékenységnek, mert a hallgató fél nincs annak tudatában;
- (e) a félreértés a szituációbeli megnyilatkozás során javítható, mert a jelentés és a megnyilatkozás megértése és félreértése nem autonóm egység, hanem egy interakció része (vö. Humphreys-Jones 1986).

A félreértések dimenziói

Az általános értelemben vett beszédértés mellett a félreértés vizsgálati területe számos, egymástól élesen elkülönülő területet ölel fel, amelyek közül kiemelkedik a szövegen belüli referencia, a közös ismeretek, a téves értelmezés problémaköre (vö. Pollack 1990), az interkulturális kommunikáció (vö. Banks et al. 1991; Gass és Varonis 1991), a szövegkörnyezethez kapcsolódó utalások és a nyelvi interakcióhoz kapcsolódó következtetés.

A személyes interakció jellemző kísérőelemei (a külső zaj, az udvariaság mértéke, explicit és implicit jelentés, az észlelés pontossága), a beszélőpartner meggyőződése és tudása, a nyelvi rendszerek különböző eltérései, a beszélőpartner következtetési mechanizmusai, valamint a beszélő és a hallgató közötti egyéni eltérések megnehezítik a félreértések előfordulását.

nak megakadályozását. Egy specifikus félreértés elhangzása után több mód áll a beszélők rendelkezésére, amelyek segítségével javíthatók vagy megváltoztathatók a félreértések, és eltérő mértékű eredményhez vezethetnek az interakcióban.

Bazzanella és Damiano (1999: 819) taxonómiája két dimenzió mentén tanulmányozza a nyelvi és nyelvhasználati félreértéseket Mauro (1993) olasz nyelvű korpusza alapján:

- (a) a félreértés nyelvi szintjei (level) és
- (b) a félreértés kiváltó okai (trigger).

Az 1. táblázat bemutatja azokat a nyelvi szinteket, ahol a félreértések keletkeznek. A táblázatból kiderül, hogy a legtöbb félreértés pragmatikai szinten tapasztalható.

1. táblázat. A félreértés nyelvi szintjei (forrás: Bazzanella és Damiano 1999: 819)

Hangtani
Mondattani
Lexikai
Szemantikai
(a nyelvi formák jelentése és jelentésváltozásai)
Pragmatikai
(illokúciós erő és közvetett beszédaktusok; implicit jelentés: implikaturák, irónia, metafora; relevancia; téma; elrendezés)

A félreértések kiváltó okainak (2. táblázat) osztályozása az interakció alapkomponeenseihez, a kommunikáció strukturális elemeihez, a beszédpartnerekhez és a folyamatban lévő interakcióhoz kapcsolódik.

2. táblázat. A félreértés kiváltó okai (forrás: Bazzanella és Damiano 1999: 821)

(a) Strukturális okok
– a kommunikációs csatorna zavarai
– a nyelvi kód elemei közötti hasonlóságok
– az idegen nyelvi behatások
– lexikai vagy szintaktikai kétértelműség
(b) A beszélőhöz kapcsolódó okok
– egyéni helyzeti tényezők: nyelvbotlás, téves értelmezés
– globális tényezők: az információ pragmatikai és szintaktikai szintű szervezése (udvariasság, bizonytalanság)

- (c) A beszédpartnerhez kapcsolódó okok
- a befogadó fél világról való ismereteinek hiánya (téves hitek, a lexikai kompetencia hiánya)
 - kognitív folyamatok (téves következtetések, kognitív teher és ennek hatásai a beszédprodukcóra)
- (d) A beszédpartnerek közötti interakcióval kapcsolatos okok
- a közös ismeret hiánya
 - a témamegjelölés
 - problémakezelés

Bazzanella és Damiano (1999) a félreértést tartalmazó megnyilatkozások azonosítása és elemzése mellett a félreértések javításának mechanizmusait is feltárja. Ez kiterjed a javítás forrására, az egyeztetés fázisaira, a javított szerkezetre, valamint a megértés verbális és nem verbális aspektusaira.

Két elméleti feltételezés támasztja alá a félreértés megközelítését: (1) Nincs teljes megegyezés a feladó és a címzett értelmezése között. Linell (1995: 181) és Weigand (1999: 769) kiemeli, hogy a két fél közötti megértés részleges és viszonylag törekeny, továbbá a beszélők számos pont esetében egy-egy megnyilatkozást pontatlanul fejeznek ki, mivel nem tudnak vagy nem akarnak részletes leírást a másik fél rendelkezésére bocsátani. Ez a megközelítés a felek közötti kölcsönös bizalomra épül, akik nyelvi és nem nyelvi jeleket egyaránt képesek alkalmazni annak érdekében, hogy kommunikációs szándékon alapuló információt továbbítsanak és értelmezzenek. Dascal megítélése szerint ebben az esetben sérülékeny feltételezésekről beszélünk, amelyek miatt félreértések fordulhatnak elő (Dascal 1999: 757). (2) A vizsgálat tárgyává váló megnyilatkozás a beszélő által szándékosan kifejezett verbális stimulus: a beszéd során pragmatikai értelmezést továbbítanak, és a sikeres kommunikációt a fogadó fél értelmezési képessége alapján értékelik (Dascal–Berenstein 1987: 140).

Verdonik (2010: 1364) a kutatása alapján arra a következtetésre jut, hogy a félreértés határvonalat jelent a megértés és a félreértés között (borderline of misunderstandings): sok esetben nehezen bizonyítható a félreértés jelenléte, a sikeres vagy sikertelen kommunikáció létrejötte, amely során az interakcióban részt vevő felek a többféle értelmezési lehetőség következtében nem igazolják vissza az elhangzott információ minőségét. Verdonik (2010) tanulmánya nem vállalkozik a félreértés-vizsgálat tudományos szintű csoportosítására. További kutatók (Hinnenkamp 1999; Bazzanella és Damiano 1999; Weigand 1999; Weizman 1999; Schegloff 1992) a félreértés különböző szempontok szerinti csoportosítását állították fel, amelynek alapja strukturális megközelítést mutat eltérően a tartalmi és társalgási szempontoktól, amelyek a megnyilatkozások beszédfordulóinak vizsgálatát foglalják magukban (Schegloff 1992). A kutatók figyelme két irányvonalra összpontosul:

- (a) a félreértések forrásainak és okainak feltárása és
- (b) a félreértéseket tartalmazó interakciók szerkezetének azonosítása és vizsgálata (Hinnenkamp 1999).

A fent említett kutatások a kétértelműség, félreérthetőség jelenségét és az azzal összefüggésben lévő közvetett beszédaktusokat vizsgálják. Ezzel szemben alacsony azoknak a kutatásoknak a száma, amelyek a félreértések gyakoriságát, azok következményeit, illetve azon kommunikációs stratégiákat vizsgálják, amelyekkel a nyelvi (grammatikai és lexikai) hibákat tartalmazó félreértések elkerülhetők.

A félreértések tipologizálása és vizsgálata (3. táblázat) folyamán felvetődik a kérdés, hogy a félreértések a kommunikáció folyamán akadályozó problémát jelentenek-e. A kutatók egyetértenek abban, hogy hétköznapi társas szituációkban egy-egy félreértés könnyen kezelhető, ugyanakkor a szervezeti kommunikáción belüli, szakmai interakciók kommunikációs zavarai a munkafolyamatokat befolyásoló félreértéseket hozhatnak létre.

3. táblázat. A félreértések tipológiája

Év	Kutatók	Osztályozás
1977	Zaefferer	Strukturális taxonómia (félreértés és félreértelmezés)
1983	Thomas	Pragmatikai félresiklás (pragmalingvisztikai és szociopragmatikai félresiklás)
1987	Dascal és Berenstein	A megértés két módja: megértés és értelmezés (a beszélő által közvetített jelentés és a társas interakció vizsgálata)
1988	Weizman és Blum-Kulka	Egyéni (<i>én-szint</i>) és kollektív (<i>mi-szint</i>) félreértés (típusonként további három dimenzióra bontva)
1999	Bazzanella és Damiano	A félreértés öt szintje: fonetikai, szintaktikai, lexikai, szemantikai és pragmatikai
1999	Hinnenkamp	A félreértés hét típusa (intra- és interkulturális félreértés)
2006	Bosco, Bucciarelli és Bara	Rendszerszemlélet: kommunikációs félresiklások felismerése és javítása

Weigand (1999: 769) Goethét idézi, amikor a következőt írja: „Senki sem társalogna, ha tudnák milyen gyakran félreértik egymást.” Weigand (1999:

773) arra hívja fel a figyelmet, hogy amennyiben nem válaszolunk megfelelően a felénk küldött információra, félreértjük az üzenetet, amely negatív érzést indít mindkét félben, és további problémákat indukál. A félreértések tipikus kísérőjelensége az azok korrekciójára irányuló javítási stratégiai eszközök beszédfordulókban való alkalmazása. Dascal (1999: 754) megállapítása szerint a beszélők az elhangzás pillanatában észlelik a félreértést a második beszédfordulóban, amelyet a szekvenciális egységben a harmadik és negyedik beszédforduló során javítanak. Vizsgálatai alapján olyan esetekről ír, amikor a félreértés több beszédlépés során javítatlan marad. Ebben az esetben a félreértést tartalmazó beszédforduló kommunikációs zavarhoz vezethet, amelynek következménye téves értelmezés vagy pragmatikai félresiklás lehet. Egyes kutatók (Kreuz–Roberts 1993; Blum-Kulka–Weizman 1988; Dascal 1985) kiemelik, hogy a félreértés megjelenése a megértési folyamat természetes része, így nem tekinthető teljes mértékben kommunikációs zavarnak. Ennek alapján egyetértés mutatkozik abban a tekintetben, hogy az üzenetet küldő fél szándéka és a fogadó fél értelmezése között fennálló ellentmondás és információhiány tekinthető a félreértés meghatározó forrásának.

Dascal (1999: 754) a félreértés-kutatást meghatározó alaptanulmányában a félreértés olyan kommunikatív jelenség, amely a kommunikáció szemantikai-pragmatikai szintjén a befogadó fél oldalához (receptió) tartozik, és a helytelen vagy hibás nyelvhasználatra, illetve a félreértés önkéntelen jellemvonására hívja fel a figyelmet. Ez arra utal, hogy a félreértés minden interakcióban jelen van ugyanúgy, mint a félreértések javítására szolgáló javítási stratégiák és mechanizmusok (vö. Dascal 1999, Romero-Trillo–Lenn 2011).

A félreértés jelenségének tisztázásához elengedhetetlen a megértés és az azt kísérő folyamat meghatározása. Weigand (1999: 776) megközelítése alapján a megértés mint pszichológiai folyamat során a megértéshez konceptualizálni kell a szóban forgó fogalmat, amelyet a következő példával illusztrál: akkor értjük meg a spanyol nyelvű utasítást, amikor annak megfelelően cselekszünk. A kérdés mint beszédaktus megértéséhez a fogadó fél részéről elvárt annak megértése, hogy ki fejezte ki a kérést, mi a kérést küldő fél elvárása, vajon a kérdés helyénvaló-e, és a fogadó fél megérti-e a küldő fél üzenetét. Weigand (1999: 769) szerint minden kommunikatív cselekedetünk célja, hogy megértést érjünk el, teljesüljön a kommunikatív szándék, amelyet kommunikációs eszközeink megfontolt alkalmazása határoz meg. A kommunikatív szándék elve szerint – Németh T. (2003: 249) megfogalmazásában – a hangsúly az informatív szándéokra helyeződik, amelyet a kommunikátor tesz egyértelművé.

Weigand (1999) a félreértések eredetével és azok javításával kapcsolatban megkülönbözteti az eszközt (nyelvi, vizuális, kognitív) és a célt (tevékenységfunkció, referenciális funkció, predikatív funkció).

A megértéshez kapcsolódó stratégiai beszédfeldolgozás modelljét Van Dijk és Kintsch (1983: 6) alkották meg, amely a szöveg és a beszédszituáció szubjektív reprezentációját mutatja be. Alapfeltevésük, hogy a beszédfeldolgozás olyan stratégiai folyamat, amely során külső és belső információ hatására az interakció mentális reprezentációja jön létre az adott diskurzus értelmezésének céljából. A megértés magában foglalja a szöveg (szövegbázis) mentális reprezentációjának megalkotását és az adott szituáció reprezentációját (szituációs modell). A megértési folyamat alapjául szolgáló szituációmodell- és szövegmodell-alapú reprezentáció nyelvészeti keretben a jelentés és referencia közötti különbséggel egyeztethető. A szöveg megértése érdekében annak megjelenítésére van szükség. Ha az interakcióban részt vevők nem tudják elképzelni és értelmezni az adott helyzetet, amelyről a másik fél információval rendelkezik, maga a szöveg megértése nem lehet sikeres. Ha nem ismerjük a lokális és a globális tények közötti összefüggéseket és kapcsolatokat, a szöveget nem értjük meg (Van Dijk–Kintsch 1983: 337).

Van Dijk és Kintsch (1983) megközelítéséhez hasonlóan Weigand (2000: 2) az egyént helyezi a diskurzus középpontjába, és úgy véli, hogy a dialógus nem szabályok, hanem stratégiák mentén jellemezhető. Ugyanakkor amíg Van Dijk és Kintsch (1983) tanulmánya a beszédértés kognitív folyamatára koncentrált, Weigand (2000: 7) a társas interakciót hangsúlyozza a Társalgási játékok (Dialogic Action Games) nevű modelljében, amelyben a kommunikációt a párbeszédben kialakuló cselekvéssornak tekinti.

A befogadás szakasza és a megértés folyamata egy mentális reprezentáció konstrukciós folyamatából és annak eredményeként az emlékezeti következményeiből tevődik össze. A megértésnek nincs egységes folyamata, hanem változó megértési folyamatokról beszélünk különböző helyzetekben, különböző nyelvhasználóknál, különböző beszéd típusoknál (Síklaki 1990: 46).

A beszédpartnerek között fennálló produktív és receptív készségek alapján Dascal (1999: 753–4) négy faktorra osztja a kommunikációs félreértések belső szerkezetét:

- (a) a produkció és a percepció szembeállítás;
- (b) nyelvi rétegek szerinti kategóriák (fonológiai/akusztikus, grafémikus, szintaktikai, lexikai, szemantikai, stiláris, pragmatikai, retorikai);
- (c) kommunikatív/nyelvi viselkedési formák normái vagy azok megszegése;
- (d) véletlenszerűség vagy szándékos félrevezetés.

Hinnenkamp (1999: 2.1) Linell (1995) munkájára alapozva az interakciók szerkezetének vizsgálata alapján a félreértések hét típusát különbözteti meg.

Taxonómiája azokat az interkulturális kommunikációs interakciókat vizsgálja, amelyek eltérő nemzeti, etnikai, kulturális és nyelvi háttérből származó beszédpartnerek megnyilatkozásait tartalmazzák. Az empirikus kutatás szempontjából a nyílt (overt) és a rejtett (covert) természetű félreértések közül a nyelvészeti vizsgálat tárgyául a nyílt természetű félreértések szolgálnak, amelyekkel szemben a rejtett félreértések pszicholingvisztikai elemzést igényelnek. Ugyanakkor a nyílt és a vizsgálat tárgykörébe tartozó félreértések a beszédfordulók során a beszédpartnerek birtokában lévő kommunikációs stratégiák által megoldhatók, az esetek jelentős részében a kommunikációs zavarok elkerülhetők. Hinnenkamp (1999) a félreértések osztályozására az alábbi csoportokat ajánlja:

- (1) a félreértés közvetlen felismerése: visszatérés a beszédfordulóban elhangzottra, majd javítási stratégia alkalmazása;
- (2) a félreértés közvetlen felismerése: javítási stratégia alkalmazása anélkül, hogy visszatérne a félreértést tartalmazó beszédfordulóra;
- (3) a félreértés fokozatos felismerése, amelyet a kommunikáció folyamatában levő zavarok okoznak, és kevésbé valószínű, hogy visszatér a félreértést tartalmazó beszédfordulóra;
- (4) a félreértés fokozatos felismerése, amelyet a kommunikáció folyamatában levő zavarok jeleznek, de az 1-es és 2-es típusú félreértésekkel szemben a félreértésre nem térnek vissza, és nem javítják azt;
- (5) a félreértés fokozatos felismerése, amelyet a kommunikáció folyamatában levő zavarok jeleznek, az interakció megszakad, és azt témaváltás követi;
- (6) nincs egyértelmű utalás a félreértés felismerésére, annak ellenére, hogy a kívülálló számára félreértésnek tűnik;
- (7) a kívülálló számára nem érzékelhető félreértés, de a beszélő érzékeli, hogy félreértették; korrekció nem történik.

Hinnenkamp (1999: 2.2) taxonómiájából kiderül, hogy a félreértések észlelése, értékelése és elemzése összetett feladat, mivel sok tényező jelenik meg egy beszédfordulóban. Az elemzés elősegítése érdekében két faktort különböztet meg: (1) a félreértés beszédeseményét (event) és (2) a félreértés gyökerét (core). A beszédeseményt olyan keretként tekinti, amely kontextusként szolgál a félreértés gyökerének azonosításához, javításához és elemzéséhez. A két faktor csak együttesen vizsgálható, azok egymástól elkülönítve nem léteznek.

Hinnenkamphoz (1999) hasonlóan Weigand (1999: 776) is a félreértés feltárásához és elemzéséhez nélkülözhetetlen kontextus szerepét hangsúlyoz-

za. A befogadó kontextuális és szociokulturális ismerete, valamint a világról alkotott ismereteinek mozgósítása tekinthető a következtetési (inference) folyamatok eredményének. A kommunikatív kompetencia alkotóelemeinek kutatása során feltárták, hogy az idegen nyelvet használók esetében a grammatikai hibák mellett pragmatikai hibák egyaránt előfordulnak. Thomas (1983: 97) utal arra, hogy amíg a nyelvtani hibák a nyelvet használó nyelvtudásáról árulkodnak, addig a pragmatikai félresiklás a személyéről tár információt a beszédpartner felé. A pragmatikai hibákon belül Thomas (1983) két típust különített el: (1) pragmlingvisztikai hiba, amikor a beszélő egy adott szituációban nyelviileg nem pontosan fejezi ki magát; (2) szociopragmatikai hiba, ha nyelviileg helyesen, de a társadalmi normáknak és elvárásoknak nem megfelelően nyilvánul meg a beszélő (Szili 2004: 102). A félreértések kutatásában kisebb mértékben a nyelvi és pragmlingvisztikai hibák, nagyobb mértékben a kulturális okokra visszavezethető szociopragmatikai hibák kapnak helyet. A kultúra és kontextus elválaszthatatlanságára hívja fel a figyelmet Van Dijk (2006), amikor a kontextust olyan határfelületként jelöli ki, amely a diskurzus mint tevékenység és a diskurzus mint társas szituációk között helyezkedik el.

Összefoglalás és kitekintés

A félreértések akár intrakulturális, akár interkulturális környezetben izolálisan, kontextusból kiragadva nem vizsgálhatók. Az interakciókban megjelenő félreértés összetett jelenség, amely során az értelmezés, a megértés (vö. Vendler 1994), illetve a félreértés fokozatai között és a meg nem értés között érzékelhető különbségek vannak. Amíg az értelmezés, megértés és a félreértés kezelése során bizonyos fokú információátadás érhető el, a meg nem értés (non-understanding) esetében nem mutatható ki kölcsönös információcsere a beszédpartnerek között.

A hazai nyelv- és kommunikációtudományi kutatások elsősorban a társalgáselemzés egyes aspektusaira irányulnak. A félreértés-vizsgálatot a magyar kutatók közül Ivaskó Livia (2004) és Boromisza Dávid (2003) tanulmányai dolgozzák fel kommunikációtudományi és szociológiai keretben. A pragmatikai indíttatású diskurzuselemzés a beszédaktusok elemzése mellett ugyanakkor nem terjed ki a félreértést tartalmazó megnyilatkozások elemzésére, a megértés folyamatára és annak mértékére, valamint a beszédpartnerek produktív és receptív készségeinek alkalmazására.

A tanulmányban bemutatott szakirodalom alapján a félreértést tartalmazó beszédshituációk gyakorisága nem elhanyagolható. Jelen tanulmány a kül-

földi, elsősorban angol nyelvű kutatási eredmények és vizsgálatok bemutatásával a témát a jövőben feldolgozó, hazai kutatásokhoz kíván hozzájárulni.

Szakirodalom

- Banks, Stephen P. – Ge, Gao – Bakes, Joyce 1991. Intercultural encounters and miscommunication. In: Coupland, Nikolas (ed.): *Miscommunication and problematic talk*. Sage. Newbury Park, London and New Delhi. 103–20.
- Bazzanella, Carla – Damiano, Rossana 1999. The interactional handling of misunderstanding in everyday conversations. *Journal of Pragmatics* 31: 817–36.
- Bilmes, Jack 1992. Mishearings. In: Watson, Graham – Seiler, Robert M. (ed.): *Text in Context. Contributions to Ethnomethodology*. Sage. Newbury Park, California. 79–98.
- Blakemore, Diane 1989. Linguistic form and pragmatic interpretation: The explicit and the implicit. In: Hickey, Leo (ed.): *The pragmatics of style*. Routledge. London. 29–51.
- Blum-Kulka, Shoshana – Weizman, Elda 1988. The inevitability of misunderstanding: Discourse ambiguities. *Text* 8: 219–41.
- Bosco, Francesca M. – Bucciarelli, Monica – Bara, Bruno G. 2006. Recognition and repair of communicative failures: a developmental perspective. *Journal of Pragmatics* 38: 1398–429.
- Bou-Franch, Patricia 2002. Misunderstandings and unofficial knowledge in institutional discourse. In: Walton, David – Scheu, Dagmar (ed.): *Culture and power: Ac(unofficially)knowledge cultural studies in Spain*. Peter Lang. Frankfurt. 323–41.
- Bremer, Katharina 1996. Causes of Understanding Problems. In: Bremer, Katharina – Roberts, Celia – Vasseur, Marie-Thérèse – Simonot, Margaret – Broeder, Peter (ed.): *Achieving Understanding: Discourse in Intercultural Encounters*. Longman. London. 37–64.
- Brown, Gillian 1995. *Speakers, Listeners and Communication*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Clyne, Michael 1995. *Inter-cultural Communication at Work: Cultural Values in Discourse*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Coupland, Nikolas – Giles, Howard – Wiemann, John 1991. Miscommunication and Problematic Talk. In: Dascal, Marcelo (ed.): *Dialogue: An Interdisciplinary Approach*. John Benjamins. Amsterdam. 441–59.
- Dascal, Marcelo – Berenstein, Isidoro 1987. Two modes of understanding: comprehending and grasping. *Language & Communication* 7: 139–51.
- Dascal, Marcelo 1985. *The relevance of misunderstanding*. John Benjamins. Amsterdam.
- Dascal, Marcelo 1999. Introduction: Some questions about misunderstanding. *Journal of Pragmatics* 31 (6): 753–62.

- Fraser, Bruce 1993. No conversation without misinterpretation. In: Parret, Herman (ed.): *Pretending to communicate*. De Gruyter. Berlin. 143–53.
- Gass, Susan – Varonis, Evangeline 1991. Miscommunication in nonnative speaker discourse. In: Coupland, Nikolas – Giles, Howard – Wiemann, John M. (ed.): *Miscommunication and Problematic Talk*. Sage. London. 121–45.
- Hinnenkamp, Volker 1999. The notion of misunderstanding in intercultural communication. In: Allwood, Jens (ed.): *Proceedings of the 5th Nordic Symposium on Intercultural Communication*. Gothenburg.
- House, Juliane 2000. Understanding Misunderstanding: A Pragmatic-Discourse Approach to Analysing Mismanaged Rapport in Talk across Cultures. In: Spencer-Oatey, Helen (ed.): *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. Continuum. London. 145–64.
- Humphreys-Jones, Claire 1986. *An investigation of the types and structure of misunderstandings*. Disszertáció. University of Newcastle-upon-Tyne.
- Kaur, Jagdish 2016. Intercultural Misunderstanding Revisited: Cultural Difference as a (Non)Source of Misunderstanding in ELF Communication. In: Holmes, Prue – Dervin, Fred (ed.): *The Cultural and Intercultural Dimensions of English as a Lingua Franca* 134–56. Multilingual Matters. Bristol.
- Keckes, Istvan 2014. *Intercultural Pragmatics*. Oxford University Press. Oxford.
- Kreuz, Roger – Roberts, Richard 1993. The empirical study of figurative language in literature. *Poetics* 22 (1–2): 151–69.
- Linell, Per 1995. Troubles with mutualities: towards a dialogical theory of misunderstanding and miscommunication. In: Marková, Ivana – Graumann, Carl – Foppa, Klaus (ed.): *Mutualities in dialogue*. Cambridge University Press. Cambridge. 176–213.
- Mauranen, Anna 2010. Discourse reflexivity – a discourse universal? The case of ELF. *Nordic Journal of English Studies* 9 (2): 13–40.
- Milroy, Lesley 1984. Comprehension and context: Successful communication and communicative breakdown. In: Trudgill, Peter (ed.): *Applied sociolinguistics*. Academic Press. London. 7–32.
- Nagy Marianna 2021. A félreértések fogalmi alapú megközelítése és az intuíció, az introspekció helye a vizsgálatukban. *Magyar Nyelvőr* 171–90. <https://doi.org/10.38143/Nyr.2021.2.171>
- Németh T. Enikő 2003. A kommunikatív nyelvhasználat elvei. In: Németh T. Enikő – Bibok Károly (szerk.): *Általános Nyelvészeti Tanulmányok XX. Tanulmányok a pragmatika köréből*. Akadémiai Kiadó. Budapest. 221–54.
- Pollack, Martha E. 1990. Plans as complex mental models. In: Cohen, Philip R. – Morgan, Jerry – Pollack, Martha E. (ed.): *Intentions in communication*. MIT Press. Cambridge. 77–103.
- Romero-Trillo, Jesús – Lenn, Elizabeth 2011. Do you (mis)understand what I mean. *Journal of English Studies* 9: 235–53.
- Schegloff, Emanuel A. 1992. Repair after next turn: The last structurally provided defence of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology* 97 (5): 1295–345.

- Siklaci István (szerk.) 1990. *A szóbeli befolyásolás alapjai I–II*. Tankönyvkiadó. Budapest.
- Stratos, George 1981. *Misunderstandings in conversations between children and adults*. Doktori disszertáció. University of California. Berkeley.
- Szili Katalin 2004. *Tetté vált szavak. A beszédaktusok elmélete és gyakorlata*. Tinta Könyvkiadó. Budapest.
- Thomas, Jenny 1983. Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics* 4 (2): 91–112.
- Tzanne, Angeliki 2000. Talking at cross purposes. John Benjamins. Amsterdam.
- Van Dijk, Teun A. – Kintsch, Walter 1983. *Strategies of Discourse Comprehension*. Academic Press. London.
- Van Dijk, Teun A. 2006. Discourse, context and cognition. *Discourse Studies* 8 (1): 159–77.
- Vendler, Zeno 1994. Understanding Misunderstanding. In: Jamieson, Donald (ed.): *Language, Mind, and Art. Synthese Library (Studies in Epistemology, Logic, Methodology, and Philosophy of Science)* Springer. Dordrecht. 240–8.
- Verdonik, Darinka 2010. Between understanding and misunderstanding. *Journal of Pragmatics* 42: 1364–79.
- Weigand, Edda 1999. Misunderstanding: The standard case. *Journal of Pragmatics* 31: 763–85.
- Weigand, Edda 2000. The Dialogic Action Game. In: Coulthard, M. (ed.): *Dialogue Analysis VII. Working with Dialogue*. Niemeyer. Tübingen. 1–18.
- Weizman, Elda 1999. Building true understanding via apparent miscommunication: A case study. *Journal of Pragmatics* 31: 837–46.
- Yus, Ramos F. 1999. Towards a pragmatic taxonomy of misunderstandings. *Rev. Canaria de Estudios Ingleses* 38: 217–39.
- Zaefferer, David 1977. Understanding misunderstanding: A proposal for an explanation of reading choices. *Journal of Pragmatics* 1 (4): 329–46.

Vesszős Balázs
egyetemi tanársegéd
Nyíregyházi Egyetem
E-mail: vesszosbalazs@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-2811-9129>

Abstract

VESSZŐS, BALÁZS

THE PRAGMATICS OF MISUNDERSTANDING

The phenomenon of misunderstanding is an inevitable part of everyday conversation and professional discussions. Mutual intelligibility between interlocutors is a basic principle in the process of communication. However, a large number of researches support misunderstanding in general and the diverse degrees of the speech situations resulting in misunderstanding and the significance of scientific achievements.

The purpose of the study is to display the results of the widespread international research that determine the linguistic levels of misunderstanding and its triggers as well as the responsibility of the interlocutors in interaction. The study covers the accompanying elements of the interaction and the research areas of misunderstanding along which the investigation of the further aspects of misunderstanding can be outlined.

Further research into the specific areas of misunderstanding promotes productive interaction between interlocutors and the establishment of successful cooperation.

Keywords: misunderstanding, mutual intelligibility, interaction, communication breakdown