

PAP ANDREA

A DIGITÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ UDVARIASSÁGA A TANÁR-HALLGATÓ VISZONYBAN

1. Bevezetés

Az udvariasság igénye az írásbeli nyelvi kapcsolattartásban is megfigyelhető, melynek egyik módja az elektronikus levelezés. A változó társadalmi kontextus, az online oktatási forma módosította az egyetemi hallgatók és az oktatók közötti interakciós csatornát, az írásbeliség, a digitális kommunikáció nagyobb teret kapott (vö. Domonkosi–Ludányi 2018; Domonkosi–Ludányi 2019; Merrison et al. 2012). Jelen tanulmány a tanár–hallgató viszonyban létrejövő digitális kommunikációra fókuszál, Magyarországon tanuló, külföldi diákok magyar nyelven írt e-mailjeit elemzi, kiemelve az udvarias nyelvi sajátosságok megjelenésmódját, az írásbeli kapcsolattartás mintáinak jellegzetességeit.

2. Elméleti háttér

Az elektronikus levelezés (e-mail) – amely az utóbbi időben alapvető kapcsolattartási eszközzé vált az egyetemi hallgató–tanár interakcióban – egy sajátos digitális szövegtípus, amely a beszélt és az írott nyelv, a formalitás és informalitás jegyeit is magában hordozza (Chen 2006: 40; Pagliara 2019: 150). Az e-mail az írásbeli kommunikációnak egy konvencionális nyelvi elemeket is tartalmazó formája, amely a prototipikus írásmód legközelebbi variánsaként határozható meg: terjedelmi és időkorlát nélküli aszinkron kommunikáció, melynek során a felek nem egy időben kapcsolódnak a kommunikációs csatornához (Herring 2001, idézi Pagliara 2019). A technológiai eszközök (pl. okostelefon) elterjedt használatával azonban az elektronikus levelezés is egyre inkább szinkron kommunikációvá válik. Bár az e-mailek nyelvezetében észlelhető az informalitás felé közeledő tendencia (a szóbeliség és az írásbeliség ismérvei is jelen vannak; Leopold 2015: 2), jellegzetes kifejezések, szófordulatok, a konvencionális kezdő- és záróformulák továbbra is használatosak (Pagliara 2019: 150; vö. Gains 1999).

Az írásbeli kapcsolattartási mód, a kommunikáló felek között fennálló interperszonális kapcsolat jellege, egy adott társadalom szociokulturális szokásai hatással vannak a nyelvi eszközök kiválasztására, amelyben az udvarias nyelvi viselkedés kívánalma is megjelenik. Az udvariasság, a mások iránti szociális figyelem az interperszonális viszonyok létrehozását, fenntartását szolgálja, amit a kommunikációs és társadalmi elvárásoknak megfelelően alkalmazunk (Leech 1983: 80; Watts 2003: 277; Tátrai 2017: 916). Az udvarias nyelvi cselekvés sajátos jegyei nemcsak a magyar anyanyelvű, hanem a

külföldi hallgatók magyar nyelvű szóbeli és írásbeli kommunikációjában – a magyart idegen nyelvként használva – is megfigyelhetők. A pragmatikai kompetencia (vö. Bachman 1990; Bándli 2014) a digitális kommunikációnak is alapvető feltétele.

Az egyetemi hallgató–oktató közötti interakciót meghatározó, társadalmi távolságot megjelenítő aszimmetrikus viszonyban meg kell felelni az adott szociopragmatikai elvárásoknak, ami az e-mailre mint szövegtípusra is érvényes, az írásbeli kapcsolat-tartás pragmatikai aspektusa is hangsúlyozandó. Az anyanyelvű hallgatók körében is problémát jelenthet a formális stílus nyelvi eszközeinek az alkalmazása (a konvencionális szerkezetek ismerete; Andorno 2014: 18; Pagliara 2019: 150; vö. Pagliara 2018b). A nem anyanyelvi beszélők számára még inkább nehézséget okoz az adott szituációnak megfelelő, adekvát nyelvi forma kiválasztása, különösen az udvariasságot elváró, formális interakciókban (Leopold 2015: 2; nem anyanyelvi – L2 beszélők digitális kommunikációjának más nyelvekre vonatkozó vizsgálata: vö. Chen 2006; Pagliara 2018a). Ezért a pragmatikai kompetencia fejlesztése (vö. Bándli 2014; Nuzzo 2007) nemcsak a szóbeli, hanem az írásbeli készségeknél, így az írásos szövegalkotás esetében is szükséges.

3. Vizsgálat – az e-mailek udvariassága

A vizsgálat célja a Magyarországon tanuló, külföldi egyetemi hallgatók magyar nyelvű e-mailjeinek elemzése különféle szempontok alapján, az udvarias nyelvi viselkedés sajátosságaira, a levél konvencionális formái, nyelvi és a pragmatikai elemeire összpontosítva. Az elemzések az e-mailekben megmutatkozó udvariasság megjelenésmódját, az írásbeli kapcsolattartási minták jellegzetességeit kívánják feltárni. A tanulmány foglalkozik a levélkezdés, megszólítás, levezárás nyelvi kérdéseivel; az írásban megfogalmazott kérés beszédaktusának nyelvi megformáltságával: milyen módon kérdeznek, kérnek a diákok írásbeli formában aszimmetrikus (hallgató–oktató) viszonyban; valamint arra keresi a választ, hogy a kérések milyen nézőpontból fogalmazódnak meg.

3.1. Az adatközlőkről

A vizsgált nyelvi anyag olyan külföldi adatközlőktől származik (összesen 74 fő), akik Magyarországon tanulnak (intézmények: ELTE BTK Magyar mint Idegen Nyelv Tanszék, KKM Magyar Diplomáciai Akadémia Kft. – korábban Balassi Intézet), rész-képzésben vagy teljes képzésben részt vevő hungarológus vagy hungarológia szakos egyetemi hallgatók. A sokféle (többségében lengyel és kínai, összesen 18) nemzetiségű adatközlők nemek szerinti megoszlása: 62 nő és 12 férfi, nyelvi tudásszintjük pedig B2-C1 körül mozog (részletes adatok: 1. táblázat).

<i>Adatközlők</i>	
<i>Képzési forma</i>	Hungarológus vagy hungarológia szakos külföldi hallgatók (részképzésben vagy teljes képzésben)
<i>Nyelvtudás</i>	B2-C1
<i>Származás</i>	kínai, lengyel, koreai, japán, bolgár, francia, horvát, román, belga, cseh, szerb, orosz, ukrán, török, görög, kanadai, amerikai, brazil
<i>Nem</i>	Nő: 62
	Férfi: 12

3. táblázat: Információ az adatközlőkről

3.2. Levélkezdés – megszólítások

A levelezés konvencionális eleme többek között a megszólítás (a megszólítások részletes vizsgálatáról oktató–hallgató viszonyban: vö. Domonkosi 2021). Az e-mailekben alkalmazott levélkezdő megszólítások nyelviileg különféle módon formálódnak meg a személyközi viszonyoktól függően (a különféle megszólítások %-os megoszlása: l. 1. ábra). A külföldi hallgatók leveleiben – a társadalmi távolságot kifejező, magázó viszonyban – a *Kedves* + titulus (*Tanárnő!*) levélkezdő megszólítás volt a domináns (37,7%), azonban a távolságtartóbb, formálisabb *Tisztelt* + titulus (*Tanárnő; 22,95%*) megszólítás is jelentős arányban fordult elő. A magyar hallgatók körében végzett vizsgálat szerint az adatközlők 65%-a alkalmazta a *Tisztelt Tanárnő! Tanár Úr!* levélkezdést (Domonkosi–Ludányi 2019: 75). A csupán névvel történő megszólítás (ami csak kisebb arányban fordult elő a nyelvi anyagban) az udvariassági elvárásoknak nem megfelelő forma, mivel a tiszteletadó funkció nem érvényesül (Domonkosi–Ludányi 2018: 94). A külföldiek által írt e-mailekben az alábbi megszólítás-módok jelentek meg (2. példa: ezzel a szociopragmatikai szempontból kifogásolható megszólításformával magyar hallgatók leveleiben egyre gyakrabban találkozhatunk, és a külföldi hallgatók nyelvi anyagában is megjelent; 3. példa: nem megfelelő forma használata):

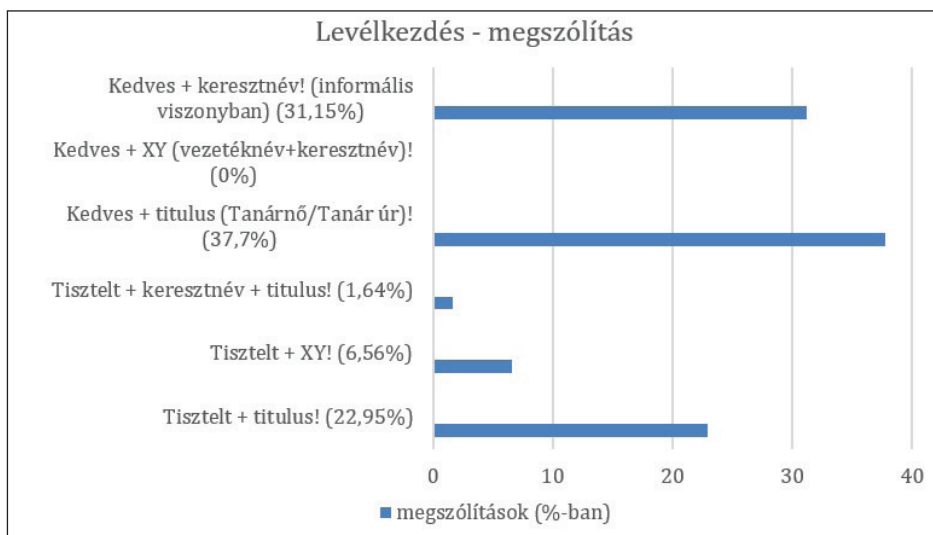
Udvarias, távolságtartó konvencionális megszólítások:

- (1) *Tisztelt* + titulus! (*Tanárnő; 22,95%*);
- (2) *Tisztelt* + XY! (vezetéknév + keresztnév; *6,56%*);
- (3) *Tisztelt* + keresztnév + titulus! (*Tisztelt tanárnő; 1,64%*).

Udvarias, bizalmasabb forma, amely a tanár–hallgató közvetlenebb viszonyára utal (5. példa: ez a megszólítás a külföldi hallgatók nyelvi anyagában nem jelent meg):

- (4) *Kedves* + titulus! (*37,7%*);
- (5) *Kedves* + XY! (vezetéknév + keresztnév: *0%*);
- (6) *Kedves* + keresztnév! (*31,15%*).

Az utóbbi (6) megszólítást a külföldi diákok társadalmi távolságot kifejező, aszimmetrikus viszonyban szinte egyáltalán nem alkalmazták (nem informális viszonyban csupán két ilyen megszólításra volt példa). A magas előfordulási aránynak az a magyarázata, hogy néhány csoportban tegeződő, informális viszonyban, tehát közvetlenebb kapcsolatban voltak a diákok a tanárral. A formális viszonyban a *Tisztelt/Kedves* + titulus megszólítás volt a jellemzőbb.



1. ábra: Levélkezdő megszólítások %-os megoszlása

A nem hivatalos (informális) levélformában a konvencionális megszólításokat felváltva megjelenik a szóbeli köszönési mód írásbeli alkalmazása is (Domonkosi–Ludányi 2019: 76). A külföldi hallgatók nyelvi anyagában is megfigyelhető ez a jelenség, aminek magyarázata lehet a saját anyanyelvükben bekövetkező nyelvhasználati változások hatása, valamint a célnyelvi környezetben tapasztalt nyelvi minta is. A vizsgált e-mailekben az alábbi példák fordultak elő (7. példa: ebben a levélkezdő köszönésben a megszólított nyelvi azonosítása nem történik meg; 9. példa: csak informális viszonyban jelent meg, ahol tegeződtek a hallgatók a tanárral):

- (7) Jó napot/estét!
- (8) Jó napot/estét + titulus!
- (9) Szia/Szia + keresztnév!

Az online térre jellemző időkorlát nélküli kommunikációból kiindulva (vö. Herring 2001) a hallgató a tanár folyamatos online jelenlétét feltételezheti, vagyis azt, hogy az e-mailt a címzett azonnal megkapja és elolvassa (akár este vagy éjszaka is), ahogyan erre Domonkosi–Ludányi (2019) tanulmánya is utal. Ez a helyzet formális, aszimmetrikus viszonyban

udvariatlanságként is értelmezhető, ezért a levélíró bocsánatkéréssel vezeti be a mondandóját. A külföldiek leveleiben is megfigyelhető az ilyen jellegű udvariassági kezdőformula:

(10) Bocsánat, hogy későn zavarom önt.

A nyelvi viselkedés eltéréseiből adódóan előfordulhatnak úgynevezett pragmatikai hibák (Thomas 1983; vö. Maróti 2003; Bándli–Maróti 2003), azaz a kommunikáció során előforduló nem megfelelő kifejezésmód, amikor a megnyilatkozó nem az adott szituáció által megkövetelt nyelvi tevékenységet hajt végre, ezért nem érthető vagy félreértelmezhető a szándéka. Amennyiben célnyelvi, magyar nyelvi környezetben (Magyarországon) valósul meg a magyartanulás, a nyelvi (grammatikai) tudás mellett a szociokulturális ismeretek is könnyebben elsajátíthatók, a pragmatikai és kulturális kompetencia hatékonyabban fejleszthető. Az alábbi pragmatikai hibák jelentek meg a nyelvi anyagban:

(11) Téves szóhasználat: *Kedves tanár!*

(12) A stílusok, regiszterek keveredése (informális-formális): *Szia tanárnő!*

(13) Nem megfelelő megszólítás: *Tisztelt + keresztnév + tanárnő!*

3.3. Levélzárás – elköszönés

Az e-mailekben megmutatkozó elköszönési, levélzárási minták változatos módon alakulnak. A társadalmi viszony a nyelvi választást befolyásoló tényező, például az informális, közvetlen kapcsolatra utaló rövid alak (15. példa) csak a tegeződésben használatos. Megfigyelhető, hogy formális interakcióban is előfordulhat a bizalmasabb jellegű, kevésbé hivatalos, a konvencionálistól eltérő, ugyanakkor udvarias záróforma (17. példa). A konvencionális nyelvi eszközökkel történő levélzárások az alábbi formákban jelentek meg (az előfordulási arány sorrendjében):

(14) Üdvözlettel;

(15) Üdv;

(16) Tisztelettel (egy esetben téves formában alkalmazva: Tisztelt);

(17) Szeretettel;

(18) Üdvözlettel és köszönettel.

A nem konvencionális levélzárás, elköszönési mód is megfigyelhető a külföldi hallgatók e-mailjeiben. A hagyományostól eltérő, újszerű befejezések, jókívánások – amelyek bizalmas, informális stílust implicálnak – a megnyilatkozó közelítési stratégiájaként is értelmezhetők, funkciójuk a levelek személyesebbé tétele (Domonkosi–Ludányi 2019: 78; Domonkosi 2021). A bizalmas jellegű lezárás csupán közvetlenebb tanár–hallgatói viszonyban fordult elő (pl. 21, 26. példák).

- (19) Szép napot/estét (néha: + üdvözléssel)!
- (20) Szép napot és minden jót!
- (21) Jó éjszakát kívánok, holnap találkozunk!
- (22) Köszönöm szépen!
- (23) Bocsánatot kérek!
- (24) Még egyszer bocsánat!
- (25) Üdvözlöm, jó hétvégét kívánok!
- (26) Még egyszer köszönöm..... és kellemes nyaralást kívánok!

A konvencionális és az újszerű zárások mellett tapasztalható egy más típusú befejezés, amely tendenciát Domonkosi–Ludányi (2019) kétlépcsős levélzáratként definiál. A külföldi diákok levelei is bővelkednek az ilyen jellegű dupla elköszönésekben (a fenti 19–26. példákkal együtt alkalmazva).

- (27) Előre is köszönöm.
- (28) Előre is nagyon hálás vagyok.
- (29) Előre is köszönöm szépen és várom is a válaszát.
- (30) Köszönöm és kellemes hétvégét kívánom!
- (31) Minden jót kívánok!
- (32) Szép havas napot!

3.4. A kérés nyelvi megformáltsága: az e-mailekben alkalmazott kérésstratégiák

A kérések nyelvi megformáltságának vizsgálata egy olyan taxonómián (Blum-Kulka et al. 1989) alapul, amely a kérés beszédaktusát direktségi fokozatok szerint különíti el. A direktségi skálán 3 fő kategória és 9 stratégiatípus határozható meg (*request strategy types*: Blum-Kulka–Olshtain 1984: 202; Blum-Kulka et al. 1989; magyar nyelvre vonatkozóan: Szili 2002, 2004): 1.) származtatott mód (a legközvetlenebb stratégia, leginkább a felszólító mód határozza meg); 2.) explicit performatívum (a *kér* performatív ige); 3.) beágyazott performatívum (a kérés szándékát jelölő ige módosult formában való megjelenése); 4.) származtatott lokúció (az illokúciós szándék a lokúció szemantikai jelentéséből vezethető le); 5.) akaratnyilvánítás (a megnyilatkozó szándékának kifejeződése); 6.) javaslattevő forma (diplomatikus, hallgatóorientált megnyilvánulási mód); 7.) előkészítő stratégia (konvencionális, az előkészítő feltételekre utaló alakok, amelyek gyengítik a kérés jelentőségét). A magyar nyelvre vonatkozó vizsgálatokban Szili (2002) újabb alkategóriaként meghatározza a Blum-Kulka–House–Kasper (1989) taxonómiájából hiányzó engedélykérés stratégiát. 8.) Erős célzás/utalás (általában a kérés előfeltételének ellenőrzése nem konvencionális módon); 9.) gyenge célzás (a befogadótól nagyobb erőfeszítést kíván a megértés). Az olasz nyelvre (L1 és L2) vonatkozó vizsgálatokban az akarat kifejezése

(*affermazione di volontà*) mellett a szükség kifejezése (*affermazione di necessità*), valamint a feltétel (*ipotesi*) kategória is megjelenik mint kérési stratégia (Pagliara 2019: 167).

A direktségi fokozat szerinti 3 nagyobb kategóriaként az alábbi csoportok különíthetők el (Blum-Kulka–Olshtain 1984: 201; Blum-Kulka–House–Kasper 1989; vö. Merrison et al. 2012; Pagliara 2019): (1) a direkt (*most direct, explicit*): mondattanilag, grammatikailag jelölt (1–6. típus); (2) a konvencionálisan indirekt/közvetett (*conventionally indirect*): modális kifejezések használata, amelyek a kéréshez kapcsolódnak (7–8. típus); (3) nem konvencionálisan indirekt (*non-conventionally indirect, implicit*): implikaturákon, közvetett utalásokon keresztül valósul meg (9. típus).

A kilenc stratégia közül a magyar anyanyelvű beszélők körében az alábbiak dominálnak (Szili 2002: 17–8): a származtatott mód, a beágyazott performatívum, valamint az előkészítő stratégia (Szili 2002: konvencionális stratégia). Ezek mellett még gyakoriak a következők: az explicit performatívum és az erős célzás. A nem magyar anyanyelvű (japán) diákok szóbeli kéréseiben a fent említetteken kívül még az akaratnyilvánítási stratégia jelent meg erőteljesebben (vö. Bándli–Maróti 2003). A vizsgált anyagban, a külföldi hallgatók által írt magyar nyelvű e-mailekben megjelenő kérések nyelvi megformáltságukat tekintve az alábbi stratégiákkal jellemezhetők leginkább (az összes előforduló kérésstratégia százalékos megoszlása: l. 2. ábra).

Explicit performatívum (12,5%):

- (33) Képném, hogy küldje el a tanterveket. (az őszi és a tavaszi szemeszteri beszédértés órának)
- (34) Kérjük, ellenőrizze és javítsa meg nekem. Köszönöm szépen.

Beágyazott performatívum (7,5%):

- (35) Arra szeretném kérni, hogy következő alkalommal megnézhetünk egy olyan filmet, amiben benne van a felirat is?
- (36) A második fejezet már ki van javítva, tehát képném szépen, hogy átnézzen főleg a bevezetést (...)

Akaratnyilvánítás (7,5%):

- (37) X és én másodszor szeretnénk vizsgázni ha lehetséges.
- (38) Szeretném egy kicsit gyakorolni.

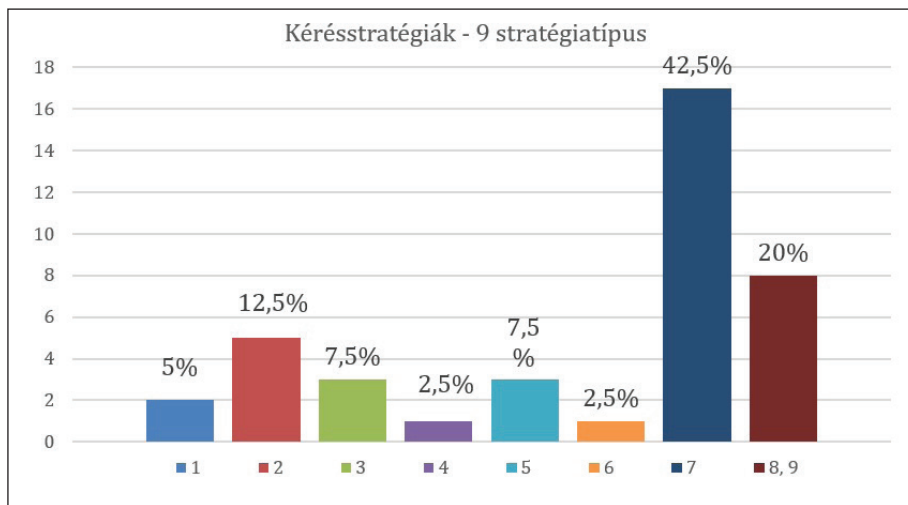
Előkészítő (42,5%):

- (39) Tudná esetleg még egyszer küldeni a fájlot?
- (40) És tudná ajánlani néhány ugyanilyen stílusú magyar dalt?

Erős/gyenge célzás (20%):

(41) És most nem tudom, hogy mikor tudok visszamenni az órán.

(42) Szerintem ez a fájl nem jó, mert az apróhirdetésekről beszélnek és azt akarnak tőlünk, hogy képeket számozzunk.



2. ábra: A kérésstratégiák típusainak %-os megoszlása

A külföldi hallgatók leveleiben legdominánsabban (42,5%) megjelenő kérési mód az előkészítő stratégia alkalmazása volt, tehát nagy arányban éltek – az udvarias nyelvi viselkedés elvárásainak megfelelően – konvencionális nyelvi eszközökkel a tanároknak megfogalmazott kéréseikben. Az eredmények azt mutatják, hogy az interperszonális viszony és a kommunikáció módja (írásbeliség) is befolyásoló tényező a nyelvi eszközök kiválasztásában. Az írásbeli kommunikációban udvariasabb a kérések nyelvi megformáltsága, a hallgatók indirektebb módon fejezték ki magukat: a konvencionálisan vagy nem konvencionálisan indirekt/közvetett stratégiák domináns használata a jellemző (7., 8., 9. típus: l. 2. ábra). Hasonló vizsgálatok (olasz – L2) eredményei alapján megfigyelhető, hogy az alacsonyabb nyelvi kompetenciával rendelkezők rendszerint direkt stratégiákat alkalmaznak (Pagliara 2019: 152; Pagliara 2018a).

3.5. A kérés nézőpontja az e-mailekben

Az utolsó elemzési szempont a kérés nézőpontjára fókuszál: arra keresi a választ, hogy a megnyilatkozási kérés milyen nézőpontból fogalmazódik meg. A kérésekben a kommunikatív aktus (vö. Pagliara 2019; Nuzzo 2007) egy főaktusból (*head act*) és enyhítő vagy erősítő elemekből áll, egy kommunikatív aktust pedig több főaktus is alkothat (*multiple heads*: Blum-Kulka et al. 1989: 276; Pagliara 2019: 154–155). A megnyilatkozások főaktusában négy lehetséges nézőpont figyelhető meg: 1.) címzett (befogadói nézőpont): pl. javaslattevő

formák (hallgatóorientált); 2.) kérő (megnyilatkozó nézőpont); 3.) belefoglaló forma (T/1); 4.) személytelen forma (Pagliara 2019: 157). A külföldi egyetemi hallgatók magyar nyelvű levelei az alábbi nézőpontokból fogalmazódtak meg (százalékos megoszlásban: l. 3. ábra):
Címzett (befogadói nézőpont): hallgatóorientált formák (pl. javaslattevő; 32,5%):

(43) És **tudná** ajánlani néhány ugyanilyen stílusú magyar dalt?

(44) Sajnos nem kaptam a hallgatási anyagot, lehet, hogy valami probléma van az emailemmel...

Tudná esetleg még egyszer küldeni a fájlot?

Kérő (megnyilatkozó nézőpont; 57,5%):

(45) A második fejezet már ki van javítva, tehát **kérem** szépen, hogy átnézzon főleg a bevezetést, mert az írás közben néhány új mondattal kiegészítettem, és a harmadik fejezetet, ami teljesen új.

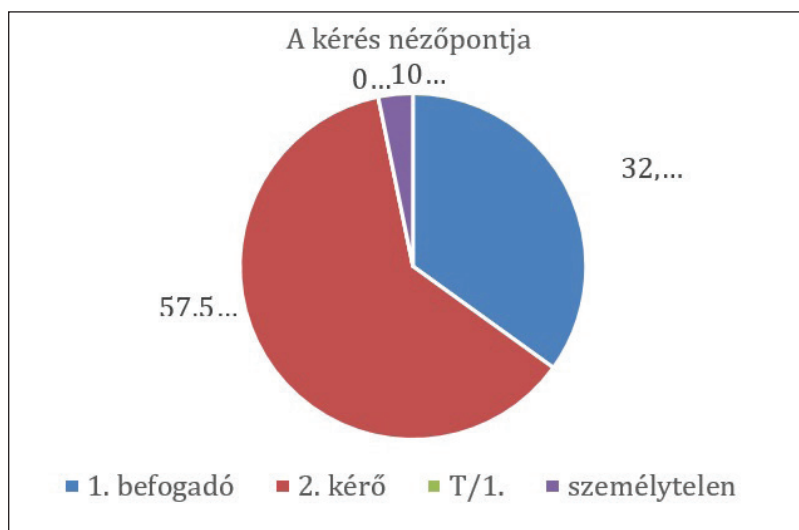
(46) Ezért **szeretném** kérdezni, hogy csatlakozhatna-e hozzánk (ha nem baj, mert tudom, hogy probléma lehet a jegyek szerzésével).

Befoglaló forma (T/1., 0%):

Személytelen forma (10%):

(47) Holnap van egy időpontom orvosnál 12.30 órakor. Kellene mennem órától 11.50 orakor hogy odaerjek pontosan. **Ez lehetséges?**

(48) Még **lehet** intézni a könyv adását?



3. ábra: A kérés nézőpontja %-os megoszlásban

Az e-mailekben megfogalmazott kérések legdominánsabban a megnyilatkozói (kérő) és a befogadói (címzett) nézőpontot jelenítették meg, a személytelen forma csekély számban fordult elő (részletesen: l. 3. ábra). A belefoglaló (T/1.) formát egyáltalán nem alkalmazták a külföldi hallgatók az oktatóknak címzett kéréseikben (és más kutatások eredménye alapján is nagyon ritka ez a megnyilvánulási mód: az olasz nyelvre vonatkozó vizsgálatokban 2%-ban fordult elő; Pagliara 2019: 157). Ennek a jelenségnek a magyarázata az lehet, hogy eltörlti azokat a társadalmi távolságra és hatalmi viszonyra utaló nyelvi kódokat, amelyek az egyetemi hallgató–tanár aszimmetrikus interperszonális kapcsolatot is jellemzik.

4. Összegzés

Jelen tanulmány a külföldi, magyar szakos egyetemi hallgatók és oktatóik között létrejövő digitális kommunikáció jellegzetes eszközét, az e-mail nyelvi megformáltságát vizsgálta különféle aspektusból, a magyar mint idegen nyelv szempontjait érvényesítve. Az elemzett nyelvi anyagban a vizsgálati eredmények alapján a konvencionálisan indirekt/közvetett stratégiák és a nem konvencionálisan indirekt/közvetett stratégiák domináltak, az írásbeli kommunikációban indirektebb módon formálódtak meg a kérések. A társadalmi távolságot kifejező formális viszonyban túlnyomóan a kérést megfogalmazó megnyilatkozó nézőpont került előtérbe. A külföldi hallgatók az esetek többségében az udvariassági elvárásoknak megfelelően alkalmazták a megszólítási és levélzáró formulákat, ugyanakkor megfigyelhető a pragmatikai hiba jelensége, a bizonytalanabb nyelvhasználat még magasabb nyelvi szinten is. Az e-mail mint szövegtípus sajátos nyelvi-pragmatikai jellemzőkkel rendelkezik. Mindezek ismerete a pragmatikai kompetencia részét képezi, amelynek kialakítása és fejlesztése szükséges a külföldi hallgatók magyar nyelv-tanítása során.

Irodalom

- Andorno, Cecilia Maria 2014. Una semplice informalità? Le e-mail di studenti e docenti universitari come apprendistato di registri formali. In: Cerruti, Massimo – Corino, Elisa – Onesti, Cristina (eds.): *Lingue in contesto. Studi di linguistica e glottodidattica sulla variazione diafasica*. Alessandria: Edizioni Dell’Orso. 1–20.
- Bachman, Lyle F. 1990. *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Bándli Judit 2014. A pragmatikai kompetencia fogalma a nyelvoktatásban. *THL2* 1: 34–43.
- Bándli Judit – Maróti Orsolya 2003. Kultúra és nyelvi viselkedés. Japán diákok kérései és visszautasítási stratégiái magyar nyelven. *Hungarológiai évkönyv* 4/1: 137–152.

- Blum-Kulka, Shoshana – Olshtain, Elite 1984. Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* 5/3: 196–213.
<https://doi.org/10.1093/applin/5.3.196>
- Blum-Kulka, Shoshana – House, Juliane – Kasper, Gabriele 1989. Investigating cross-cultural pragmatics: An introductory overview. In: Blum-Kulka, Shoshana – House, Juliane – Kasper, Gabriele (eds.): *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood: Ablex. 1–34.
- Cazden, Courtney B. 2001. *Classroom Discourse: The language of teaching and learning* (2nd ed.). Portsmouth, NH: Heinemann.
- Chen, Chi-Fen Emily 2006. The development of e-mail literacy: From writing to peers to writing to authority figures. *Language Learning & Technology* 10/2: 35–55.
- Domonkosi Ágnes 2021. Megszólítási gyakorlatok és stratégiák az oktató-hallgató viszonyban. *Acta Universitatis de Carolo Eszterhazy Nominatae. Sectio Linguistica Hungarica* XLVII: 13–21.
<https://doi.org/10.46437/ActaUnivEszterhazyLinguistica.2021.13>
- Domonkosi Ágnes – Ludányi Zsófia 2018. Írásbeli kapcsolattartás a hallgató-oktató viszonyban: szokásrendek és problémák a nyelvi reflexiók tükrében. *Acta Universitatis de Carolo Eszterhazy Nominatae Sectio Linguistica Hungarica* XLIV: 89–107.
- Domonkosi Ágnes – Ludányi Zsófia 2019. „További szép estét, tanárnő!” A nyelvi kapcsolattartás változásai a hallgató-oktató levelezés tükrében. In: H. Tomesz Tímea (szerk.): *Generációs kérdések a kommunikációs készségfejlesztésben*. Budapest: Hungarovox Kiadó. 73–89.
- Gains, Jonathan 1999. Electronic mail. A new style of communication or just a new medium? An investigation into the text features of e-mail. *English for Specific Purposes* 18/1: 81–101.
[https://doi.org/10.1016/S0889-4906\(97\)00051-3](https://doi.org/10.1016/S0889-4906(97)00051-3)
- Herring, Susan C. 2001. Computer-mediated discourse. In: Schiffrin, Deborah – Tannen, Deborah – Hamilton, Heidi E. (eds.): *The handbook of discourse analysis*. Oxford, UK: Blackwell Publishers. 612–634.
- Leech, Geoffrey Neil 1983. *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Leopold, Lisa 2015. Request Strategies in Professional E-mail Correspondence: Insights from the United States Workplace. *TESL Canada Journal* 32/2: 1–29.
<https://doi.org/10.18806/tesl.v32i2.1205>
- Merrison, Andrew – Wilson, Jack – Davies, Bethan – Haugh, Michael 2012. Getting stuff done: Comparing e-mail requests from students in higher education in Britain and Australia. *Journal of Pragmatics* 44: 1077–98.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.05.009>
- Nuzzo, Elena 2007. *Imparare a fare cose con le parole. Richieste, proteste, scuse in italiano lingua seconda*. Perugia: Guerra.

- Pagliara, Francesca 2018a. L'atto della richiesta nelle e-mail inviate dagli studenti universitari ai docenti: un confronto tra parlanti nativi e non nativi, Convegno CIS, *La scrittura per l'apprendimento dell'italiano L2*, Università degli Studi di Bergamo, 6-8 giugno 2018.
- Pagliara, Francesca 2018b. L'analisi dei bisogni nel TBLT: un caso di studio sull'italiano come lingua della comunicazione accademica. In: Cortés Velásquez, Diego – Nuzzo, Elena (eds.): *Il task nell'insegnamento delle lingue. Percorsi tra ricerca e didattica al CLA di Roma Tre*. Roma: Roma Tre Press.
- Pagliara, Francesca 2019. La codifica pragmlinguistica dell'atto di richiesta nelle e-mail degli studenti universitari italiani. In: Nuzzo, Elena – Vedder, Ineke (eds.): *La lingua in contesto. La prospettiva pragmatica*. Milano: AItLA. 149–168.
- Szili Katalin 2002. A kérés pragmatikája a magyar nyelvben. *Magyar Nyelvőr* 126/1: 12–29.
- Szili Katalin 2004. *Tetté vált szavak. A beszédaktusok elmélete és gyakorlata*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- Tátrai Szilárd 2017. Pragmatika. In: Tolcsvai Nagy Gábor (szerk.): *Nyelvtan*. Budapest: Osiris Kiadó. 1048–1051.
- Thomas, Jenny 1983. Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics* 4: 91–112. <https://doi.org/10.1093/applin/4.2.91>
- Watts, Richard J. 2003. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press. doi.org/10.1017/CBO9780511615184