

A diskurzusjelölők a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetésekben

Schirm Anita¹

¹*Szegedi Tudományegyetem Magyar Nyelvészeti Tanszék*

Abstract

Type, frequency and function of discourse markers (e.g. *hát* „well”, *jó* „right”, *ugye* „[tag]”, *szóval* „so”) present important information about the text types. In this paper I show what text type dependent and independent features of discourse markers can be observed in a corpus built from call center conversations. Moreover, I also exhibit how these elements reflect unintentionally the feelings of participants and how these elements improve or deteriorate the efficiency of the communication. On the part of the operator, recording the call requires exact relaying of the information and swift problem solving, and this is aided by reformulation markers, politeness phenomena, and mitigating discourse markers. The recording of the conversation and the semi-institutional situation often makes callers uneasy, which is manifested in their searching for words, and use of disfluency phenomena and mitigating elements. Due to question–answer adjacency pairs, the use of discourse markers employed as general answer markers are frequent in the speech of both types of speakers. However, role-specific usage appears in operators using *jó?* to confirm, and *hát* as a politeness element and mitigator. Operators are required to be objective in their style and to attempt to calm down callers besides providing the required information. Callers often start conversations with a negative attitude, and their strong emotionality, indignation, anger, and irony is clearly detectable in the discourse markers they use.

1. Bevezetés

Az ügyfélszolgálati, vagy más néven call centeres telefonbeszélgetéseket számos szempontból vizsgálták már (Vicsi & Sztahó, 2009; Bechet et al., 2012; Archer & Jagodziński, 2014; Kopparapu, 2015), azonban a bennük előforduló diskurzusjelölőket csak érintőlegesen említették a különböző leírások. Pedig a diskurzusjelölők multifunkcionalitásuk és textuális szerepük révén a szövegtípusok szemaforjainak tekinthetők, azaz a típusuk, a gyakoriságuk és a funkciójuk visszatükrözi a szövegtípus jellegzetességeit (Schirm, 2017). A diskurzusjelölők

Email address: schirmanita@gmail.com (Schirm Anita)

elemzésével nyert információk tehát hozzájárulhatnak a call centeres telefonbeszélgetések szövegtípusának a jobb megismeréséhez, ami pedig elősegítheti az ügyfélszolgálatok kommunikációjának az eredményesebbé válását, továbbá a rohamosan fejlődő mesterségesintelligencia-kutatások szempontjából is haszonnal kecsegtethet.

A telefonbeszélgetések szerkezeti szabályszerűségeit már az 1960-as évektől kezdve vizsgálták. A kutatások eleinte a telefonhívások nyitására és zárására, az egyes fordulók hosszára, a kérdés-válasz szomszédsági párokra, a szóátvételek módjára és a javítási műveletekre korlátozódtak (Schegloff, 1968; Schegloff & Sacks, 1973). A későbbi vizsgálatok a szerkezeti szabályszerűségek mellett már a telefonbeszélgetések olyan pragmatikai jellegzetességeivel is foglalkoztak, mint például a hívások udvariassága, illetve a hatékony kommunikációs stratégiákat is igyekeztek feltárni, valamint az egyes kultúrák közti különbségekkel is foglalkoztak (Luke & Pavlidou, 2002). Kezdetben főként magánjellegű beszélgetéseket elemeztek, később azonban a kutatások az üzleti hívásokra és a call centeres beszélgetésekre is kiterjedtek (Orthaber & Márquez-Reiter, 2015). A minél sikeresebb ügyintézés érdekében manapság pedig már számos ügyfélszolgálaton használnak hangelemző programokat, amelyekkel vizsgálható többek közt a telefonáló felek hanghordozása, valamint az operátor és az ügyfelek beszédének érzelmi jellemzői is feltérképezhetők (Pallotta & Delmonte, 2013).

A számos nemzetközi leírás ellenére a call centeres telefonbeszélgetés szövegtípusának a jellemzése tudomásom szerint hiányzik a magyar szakirodalomból. A telefonbeszélgetésekről általánosságban ugyan jelent már meg magyarul is társalgáselemző tanulmány (Hámori, 2006), ám ahogy ebben is olvasható, a műfajnak több altípusa (pl. telefonos ügyfélszolgálati ügyintézés, telefonos csevegés, információkérés) is létezik, amelyekben a „telefonálás általános szabályai az adott szituáció jellegzetességeivel kombinálódnak” (i. m. 179), így mindre kissé más szabályok jellemzőek. A tanulmányban ezért call centeres párbeszédéből épített korpusz elemzésén keresztül azt mutatom be, hogy a diskurzusjelölők vizsgálatával mit tudhatunk meg a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetés szövegtípusának a jellegzetességeiről. Továbbá arról is számot adok,

hogyan tükrözik vissza a diskurzusjelölők a telefonbeszélgetésben résztvevő felek érzelmeit, s hogyan strukturálják a hívásokat.

A kutatás fő kérdése, hogy melyek lesznek a call centeres beszélgetésekben a leggyakoribb diskurzusjelölők. Hipotéziseim szerint a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések kommunikációs helyzetének jellegzetességéből adódóan az operátorok és az ügyfelek más elemeket, más arányban és más célból részesítenek majd előnyben. Azt feltételeztem továbbá, hogy lesznek a diskurzusjelölőknek szövegtípus-specifikus szerepei: az ügyfelek elsődlegesen az elégedettségüknek adnak hangot a beszélői attitűdöket kifejező diskurzusjelölőkkel, míg az operátorok a sikeres ügyintézés és az ügyfelek elégedettsége érdekében főként az ellentétet tompító elemeket használják majd.

2. Anyag, módszer, kísérleti személyek

A kutatás anyagát a Voxindex korpusz 50 darab, magyar nyelvű call center beszélgetéséből származó, összesen 241 percnyi hangrészlet alkotta: volt köztük telefontársaság, infokommunikációs cég, bank, biztosító és áruházlánc által rögzített anyag is. A beszélgetések bizonyos paramétereiről (pl. a résztvevő operátorok, valamint ügyfelek életkoráról) adatvédelmi okok miatt nem állnak rendelkezésemre információk. Az elemzett részletek a teljes telefonhívások meghallgatása után úgy lettek kiválasztva, hogy minél több diskurzusjelölő legyen bennük. A diskurzusjelölők emocionális és expresszív funkciójuknál (Jucker, 1993), valamint szövegszervező szerepükénél (Lenk, 1998) fogva ugyanis kiválóan alkalmasak a beszélgetésben résztvevő felek érzelmeinek a detektálására, valamint a telefonbeszélgetés szerkezeti részeinek az elkülönítésére is, így az elemzésükkel magáról a szövegtípusról is fontos információkhoz lehet jutni. Ez a kiválasztási mód alkalmas a szemléltetésre, ám az így nyert adatok és következtetések a kutatás folytatásakor a későbbiekben még majd összevetendők az egész almfajból származó eredményekkel.

A korpusz egészének az elemzése után kiválasztottam a leggyakoribb elemek legmarkánsabb szerepköreit, s a tanulmányban ezek bemutatására szorít-

kozom. A diskurzusjelölők szerepkörei közül először a korpusz élőnyelvi voltából adódó jellegzetességeit, azaz a hezitálást, a szókeresést és az önjavítást mutatom be. Majd a diskurzusjelölőknek a beszélgetés strukturálásában betöltött szerepére térek át, s a mondanivaló elkedzésében, továbbvitelében, a fordulók szervezésében és az egyes szerkezeti részek tagolásában élen járó elemeket ismer-tetem. Végül pedig a különféle beszélői attitűdöket kifejező diskurzusjelölőket tárgyalom. A diskurzusjelölők multifunkcionalitásából adódik, hogy az egyes szerepkörök nem mindig különíthetők el egymástól. A funkciók meghatározásánál felhasználok a korábbi kutatások (Kiefer, 1988; Németh T., 1998; Schirm, 2007; Alberti & Kleiber, 2014; Gyarmathy, 2015; Dér, 2017) eredményeit is. Megállapításaimat a korpuszból származó példákkal támasztom alá. Kvantitatív vizsgálatot egyelőre nem végeztem az anyagon, az induktív általánosítás módszerével dolgoztam, amely a diskurzuselemzésben teljesen bevettnek számít (l. pl. Schegloff, 2009).

Az egyes felvételeket egy betű- és számsorból álló kóddal láttam el (pl. Vxidx_Dis_001). A telefonbeszélgetések lejegyzése során a Jefferson-féle átírási konvenciót (Heritage, 1984: IX–XVI) követtem. Jelöltem az egymást átfedő és az egyidejű megnyilatkozásokat, a hezitációt (ö) és a hosszabb szüneteket. A beszélgetéseket anonimizáltam, vagyis az azonosításra alkalmas részeket töröltem belőlük. A névtelenített információkat a példákban < > jelek közé tett részek (pl. <NÉV>, <SZÁM>) jelzik. A párbeszédekben az ügyintéző fordulóit O (= operátor) vezeti be, az ügyfél forduló előtt pedig Ü áll.

A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések a félintézményes szövegtípusok (vö. Ilie, 1999) közé tartoznak, vagyis vannak bizonyos szabályok, amelyeket a kommunikáció mindkét résztvevőjének, az ügyintézőnek és az ügyfélnek is be kell tartania. E telefonbeszélgetések meghatározott forgatókönyv szerint épülnek föl (vö. Bechet et al., 2012, 1344.). Az első rész a beszélgetés nyitása, amely a köszönést és a bemutatkozást, valamint a hívás céljának a meghatározását tartalmazza. Utána jön az azonosítási szakasz, ahol az ügyintéző az azonosítás-hoz szükséges adatokat kéri el az ügyféltől. Ezt a szakaszt a konfliktusszituáció követi, itt történik meg a probléma kibontása. Majd – ideális esetben – a követ-

kező részben, a problémamegoldás során rendeződik a fennálló konfliktus, illetve az ügyfél megkapja a szükséges információkat, végül a beszélgetés elköszönéssel zárul. Ez a forgatókönyv és a beszélgetésbeli szerepek (ügyintéző vs. ügyfél) meghatározzák a beszédaktusokat, a fordulók hosszát és a szóátadás módját. A call centeres beszélgetésekben a kérdés-válasz szomszédsági párok dominálnak, ám a kérdező és a megkérdezett szerepek annak függvényében cserélődnek, hogy éppen a forgatókönyv melyik részénél tart a beszélgetés. Például adategyeztetésnél és értékesítési ajánlat közvetítésekor az ügyintéző a kérdező, az ügyfél pedig a válaszoló. Ám információkérésnél megfordulnak a beszédaktusok, s az ügyfél lesz a kérdező, az ügyintéző pedig a válaszoló.

A call centeres hívások egyes részeinek megvannak a jól bevett formulái is. A nyitás az operátor részéről általában a következőképpen hangzik: *Üdvözlöm. [NÉV] vagyok. Miben segíthetek?* A telefonbeszélgetés lezárásának is meghatározott menete van. Az operátor először megbizonyosodik arról, hogy az ügyfél nem szeretne mást intézni, nincs több kérdése (pl. *Még esetleg valamiben tudok segíteni?*), s csak ezután történik meg a zárás, amelyet az ügyfél szokott kezdeményezni (pl. *Hát nagyon szépen köszönöm a kedvességét!*), s erre szomszédsági parként jön a tényleges lezárás (pl. *Én köszönöm a hívást.*) és az elköszönés (*Viszonthallásra.*).

3. Eredmények

A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések szerkezetileg kötött rendszerében a diskurzusjelölőknek többféle szerepük van. Egyrészt a beszéd spontánságából adódóan jelennek meg, másrészt a beszélgetés strukturálásában vesznek részt, harmadrészt pedig beszélői attitűdöket fejeznek ki. A korpusz elemzése azt mutatta, hogy a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetésekben mindhárom szerepkörben igen gyakoriak a diskurzusjelölők, ám a beszédhelyzet két szereplője másképp és másra használja ezeket az elemeket.

Mivel az ügyintézőknek rutinjuk van a telefonálásban, a beszélgetés nyitásban, zárásban, valamint az információadásnál előre megírt mondatok is a

rendelkezéseikre állnak, ezért a beszélgetésekbeli hezitálás és szókeresés főként az ügyfeleknél figyelhető meg. Például:

- (1) a. Ü: *Jó napot kívánok! Én [NÉV] vagyok, és **ő hát ilyen** átváltással kapcsolatos kérdéseim lennének.* (Vxidx_Dis_003)
- b. Ü: *Szerintem beszéltünk mi már a héten, **ő van** nekem egy problémám, **ő hát** önöknél van már a levelem a posta szerint*

Az (1a) példában a gondolkodást a *hát* előtt megjelenő *ő*, illetve az utána elhangzó *ilyen* is megerősíti, s az (1b) példában is hezitáló *ő* található a *hát* előtt. A nemlexikális *ő* hangot a beszélők gyakran azért használják, hogy időt nyerjenek, ám ez az időnyerés a társalgásban sokszor nem egy szó, hanem egy nagyobb szintaktikai egység létrehozására vonatkozik (vö. Németh, 2020). Ez figyelhető meg a fentebbi (1a) példában is, ahol az ügyfél az első megnyilatkozásának az elején, a köszönés és a bemutatkozás után egy diskurzusjelölő-kollokációt (*hát ilyen*) használ, s ugyanígy az (1b)-nél is rögtön a hívás elején, a harmadik tagmondatban jelenik meg a *hát*. Mindkét esetben tisztában vannak az ügyfelek a hívásuk céljával, hiszen ők kezdeményezték a telefonálást, azonban nem tudják, hogyan is kezdjenek hozzá a probléma kibontásához. Ügyintézéskor a betelefonálók sokszor zavarban vannak, nem tudják, hogy pontosan hogyan fogalmazzák meg a mondandójukat, nem ismerik a bevett fordulatokat, a megfelelő szakki-fejezéseket, sőt, olyanok is vannak, akik ún. „telefóbiában” szenvednek, azaz idegenkednek a telefontól mint közvetítő közegtől (Hopper, 1992, 5.). Vagyis az ügyfeleknél a beszélgetés legelején megjelenő diskurzusjelölők magából a kommunikációs helyzetből adódnak, s azt fejezik ki, hogy nehézségeik adódnak a mondanivaló megformálásával.

A diskurzusjelölőket a spontán beszéd jellegzetességéből (Gyarmathy, 2015) adódóan önjavításra is használják a call centeres telefonbeszélgetésekben. Ez a szerepkör a hezitálástól és a szókereséstől eltérően főként az operátoroknál volt megfigyelhető a korpuszban, akik a mondanivalójuk újrafogalmazására használ-

ták ezeket az elemeket, vagyis kijavították az előzőleg elmondottakat, ahogy azt az alábbi példa is mutatja:

(2) Ü: *A szerződésen ez rajta van, a számlaszám?*

O: *Nem, nem lesz rajta, **úgyhogy ő, hát ő nem is tudom.** Megnézheti, de **szerintem** nem lesz rajta.* (Vxidx_Dis_001)

Az idézett példában az ügyintéző az *úgyhogy, hát, nem is tudom, szerintem* diskurzusjelölőkkel és a többszöri *ő* elemmel a korábbi kijelentését pontosítja, finomítja. Mivel a telefonbeszélgetéseket minőségbiztosítási okokból rögzítik, ezért az ügyintézők nagyon megfontolják, hogy mit és hogyan mondanak, s megfigyelhető, hogy emiatt az információ továbbításakor diskurzusjelölőkkel korrigálják magukat.

A diskurzusjelölők a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések élőnyelvi jellegéből adódó szerepkörökön túl a beszélgetés strukturálásában is részt vesznek. Azaz a mondanivaló elkezdésére, továbbvitelére, lezárására használják őket, emellett témaváltásra, összegzésre, idézésre, történetmesélésre és példaadásra is használatosak, továbbá általános válaszjelölőként is állhatnak (Schirm, 2017). A telefonhívás nyitáskor gyakori, hogy az ügyfelek a köszönés és a bemutatkozás után a *na, na szóval, na most* elemekkel indítják a társalgást. Például:

(3) Ü: *Jó napot kívánok! Én [NÉV] vagyok. **Na, most** ő van itt énnekem egy olyan, hogy ügyintéző, lehet, hogy akkor őt kellene kérnem. [NÉV].*

O: *Igen, miben tudok önnek segíteni?*

Ü: ***Na, elmondom, hogy mi a helyzet. Ő a lényeg az, hogy a lányoméknak van egy önöknél, tehát ilyen [NÉV]-es valamit megkötöttünk egy szerződést, ...*** (Vxidx_Dis_005)

Az idézett részletből is kitűnik, hogy az ügyfél nehezen indítja a mondanivalóját, bizonytalan abban, hogy kit is keres, s a probléma kibontásának is többször nekifut. Ezt a bizonytalanságot az *ő, egy olyan, hogy ügyintéző, lehet* részek is mutatják. Azonban a bizonytalanság ellenére a használt diskurzusjelölőkkel és panelekkel (*na, most; na, elmondom, hogy mi a helyzet; a lényeg*

az) a betelefonáló saját maga és az operátor számára is strukturálni próbálja a mondandóját. A *na* és a *na most* elemek más szövegtípusokban, például a tanári magyarázatokban is strukturáló szerepet töltenek be (Schirm, 2013): a témát tagolják, s a nagyobb új (al)téma előtt gyakoribbak.

A mondanivaló továbbvitelére a *hát*-ot, a *szóval*-t és a *tehát*-ot használják a legtöbbször, míg lezárásnál a *hát* konklúziószoói megjelenése figyelhető meg. A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetésekben a kérdés-válasz szomszédsági párok dominálnak, s a *hát* a beszélgetés mindkét szereplőjénél gyakran általános válaszjelölői szerepben áll (Németh T., 1998), ahogy az a lentebbi példákban megfigyelhető, a (4a)-ban az ügyfél kezdi *hát*-tal a válaszát, a (4b)-ben pedig az operátor.

(4) a. O: *Miért, mi a probléma?*

Ü: **Hát** az a gond veled, hogy egyszerűen a volt [NÉV]-os rész egyszerűen nincs meg. (Vxidx_Dis_007)

b. Ü: *És ezt hogy tudom megtenni?*

O: **Hát** erről tudok önnek csekket indítani. (Vxidx_Dis_028)

Az információkérő kérdésre adott válaszok elején megjelenő *hát*-nak más a funkciója a call centeres beszélgetésekben, mint a forduló belsejében lévő, *ő* hezitációs elemmel, illetve egyéb diskurzusjelölőkkel álló *hát*-oknak. A kérdésre adott választ indító *hát*-ok egy részéhez evidencialitás is kapcsolódik (Dér, 2017), ám ez a nyilvánvalóság általában csak a beszélő szemszögéből érvényesül. A (4b) alatti *Hát erről tudok önnek csekket indítani* válasz is csupán az operátor számára evidens, az ügyfél éppen azért tette fel a kérdését, mert nem tudja a választ és szüksége van az információra.

A *hát* által jelölt evidencialitás mellett a nyilvánvaló ismeretet a legtöbbször az *ugye* fejezi ki a call centeres párbeszédekben. Ám az *ugye*-t teljesen másképp használja a beszélgetés két szereplője, az ügyfél és az operátor. A korpuszban a betelefonáló ügyfeleknél háromféle használati köre jelent meg az *ugye*-nak. Az

egyik, amikor mesélés közben alkalmazták az ügyfelek, s a saját szemszögükből nyilvánvaló dolgot fejezték ki vele. Például:

- (5) Ü: *Hát én, amíg betegállományba voltam, nekem ez összesen volt százhatvankét nap, me **ugye** utána kerültem nyugdíjba.* (Vxidx_Dis_014)

Az operátornak fogalma sem volt arról, hogy az ügyfél mikor került nyugdíjba, a betelefonáló viszont annyira belehelyezkedett a saját nézőpontjába, hogy ezt észre sem vette, s úgy mesélt, mintha az ügyintéző is jól ismerné az ő egész életét.

Az *ugye*-nak az ügyfelek megnyilatkozásaiban megfigyelhető másik használati köre a bizonytalanság kifejezése volt. A bizonytalanságot kódoló *ugye*-k kérdő formájúak voltak, s vagy a forduló belsejében (6a), vagy pedig a forduló végén, mintegy utókérdésként jelentek meg (6b).

- (6) a. Ü: *Ez a vé, en, **ugye** ez kell nekünk?* (Vxidx_Dis_004)
b. Ü: *Tehát ez a [NÉV] tizennyolcas lesz, **ugye**?* (Vxidx_Dis_004)

Az *ugye*-k ilyenkor azt jelezték, hogy az ügyfél nem biztos valamiben, s megerősítést vár az ügyintézőtől. Az ilyen kérdések gyakran hangzottak el az ügyfelek részéről az azonosítási szakaszban, amikor valamilyen szerződésszámot, azonosítót, jelszót kellett megadniuk. A bizonytalanság mellett azonban az ügyfelek *ugye*-i a mondat kijelentő mondati magjának igazsága melletti elkötelezettségét, azaz a betelefonálóknak az általuk mondottakkal azonos polaritású válasz iránti elfoglaltságát is kifejezték (vö. Alberti & Kleiber, 2014).

Azonban az *ugye* nem mindig az egyszerű bizonytalanságot, s a pusztán megerősítés igényét kódolta a korpuszban, a visszajelzés kérése olykor fenyegetés-szerű hangnembe csapott át, ahogy az az alábbi példában is megfigyelhető. Az ügyfél ebben a hívásban arra panaszkodott, hogy hiába rendezte a számláját, mégis kapott csekket, s ráadásul ki is kapcsolták nála az internetet.

- (7) Ü: *De nekem a januárit is kikapcsolták, pedig be volt fizetve, szóval érti? Azér, én lehet, hogy el is megyek az önök cégétől. De azért nekem nagyon*

*precízen mondja meg, hogy hogy február végéig akkor nekem rendezve van, **ugye?*** (Vxidx_Dis_027)

Az idézetben az ügyfél támadó attitűdjét az *ugye* fenyegető hangsúlyán túl az üzenet tartalma, a *de* ellentétes kötőszók halmozása, s a részlet *szóval érti* diskurzusjelölő-kollokációja is alátámasztja.

Az ügyfelektől eltérően az ügyintézők viszont általában nem kérdésekben használták az *ugyé*-t, hanem magyarázatokban, ami nem meglepő, hiszen ennek a diskurzusjelölőnek a magfunkciója éppen a magyarázat adása (Abuczki, 2014). Ilyen esetekben az *ugye* a nyilvánvalóságot és a bizonyosságot közvetíti. Olyan információk előtt használják az operátorok az *ugyé*-t, amit az ügyfeleknek is kellene tudniuk, mert például benne van az általános szerződési feltételekben (8a), vagy a beszélgetés folyamán korábban már elmondták (8b).

(8) a. O: *Így van, így van, így van. Mer **hát ugye** a szolgál általános szerződési feltételek szerint a szolgáltatás-hozzáférési pontunk, az a a vo m telefonig van.* (Vxidx_Dis_033)

b. O: *De a decemberi, az, mondtam, hogy az **ugye** a tizenkettedik hó harminc ö tizenkettedik hó elsejétől tizenkettedik hó harmincegyedikéig vonatkozik.*

Ü: *Igen, igen.*

O: *Azt mondtam önnek.* (Vxidx_Dis_027)

Az *ugyé*-nak ez a fajta használati köre összefügg a mondat aktuális tagolásával: a már ismert információt jelzik vele az operátorok. Azonban ez az ismertség az ő saját tudáskeretükhöz képest értelmeződik, hiszen az ügyfelek éppen híján vannak annak az ismeretnek, amit az ügyintézők a magyarázatukban kifejtnek.

A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetésekben a spontán társalgásoknál jóval gyakrabban jelenik meg a *jó* elem, s ennek is többféle használati körét lehet megfigyelni. Egyfelől tagolásra, az egyes szerkezeti részek elválasztására használják a beszélgető felek. Másrészt nyugtázzák is általa a korábban elhangzottakat, s visszajelzést adnak a partnernek. Emellett elégedettséget, pozitív értékelést is

kifejez a szó. Továbbá magyarázatot is zárhat, kérdésként pedig fatikus funkciója van, s nyugtázó választ várnak rá. E sokféle szerepkört jól illusztrálja az alábbi beszélgetés, amelyben egy beszéd nem teljesülése miatt reklamált az ügyfél. Az ügyintéző szerint fedezethiány volt a probléma oka, az ügyfél elmondása alapján azonban volt elegendő összeg a számlán, végül abban maradnak, hogy az ügyfél megpróbálja átutalni az összeget. Ekkor hangzik el a következő részlet:

(9) Ü: **Jó**, felírtam, és akkor megnézem a számlán.

O: **Jó**, tessék megnézni, **jó**? És akkor erre átutalja. Érdeklődjön akkor azért utána is, hogy minden rendbe van-e, **jó**? Hogy átjött-e, **jó**? Azt kérem öntől. **Jó**?

Ü: **Jó**, rendben. (Vxidx_Dis_001)

Az idézett példa első *jó*-jával az ügyfél nyugtázza az információt, s erre az operátor azonnali visszajelzést, szintén nyugtázó választ ad. Ám mivel problémás esetről, reklamációról van szó, a teendők újbóli megisméltése után a biztonság kedvéért a további félreértések elkerülése végett az operátor négyszer is felteszi a *jó*? kérdést, amelyekre visszajelzést is vár, s végül az ügyféltől meg is kapja (*jó*, *rendben*). E sokszoros diskurzusjelölő-használatnak az az oka, hogy az operátornak munkaköri kötelességéből adódóan ellenőriznie kell, hogy az ügyfél számára világosak-e az elhangzottak, s mivel a telefonbeszélgetéseket rögzítik, így egy esetleges későbbi reklamációt megelőzendő még fontosabb, hogy nyoma is legyen annak, hogy az ügyfél megkapta a szükséges tájékoztatást, és meg is értette azt.

A spontán beszéd jellegzetességéből adódó, valamint a beszélgetés struktúrájában résztvevő diskurzusjelölőkön kívül nagy számban vannak olyanok is a call centeres hívásokban, amelyek valamilyen beszélői attitűdöt fejeznek ki. A beszélői attitűd jelzésében a *hát* elem jár az élen (a különféle funkciókról l. Schirm, 2007; Dér, 2017), ám ismét megfigyelhető, hogy más beszélői attitűd kifejezésére és máshogy használják a *hát*-ot az operátorok és az ügyfelek. Az operátorok egyrészt udvariassági stratégiaként alkalmazzák, s olyankor hasz-

nálják, amikor tompítani szeretnék az ügyfélnek mondottakat, főként amikor a betelefonálók számára kellemetlen kötelességet fogalmaznak meg. Ilyen szerepben jelenik meg a *hát* például a *kellene* modális elem előtt, ahogy azt a (10) alatti példa is mutatja, ahol a befizetés szükségességére hívja fel az ügyintéző az ügyfél figyelmét.

(10) Ü: *És akkor most ezt, ha nem fizetem ki, nem lesz ebből gond?*

O: ***Hát** ő igazság szerint be kellene fizetni, és ezek az összegek, hogyha túlfizetés lenne a számláján, ezt jóváírják önnek.* (Vxidx_Dis_048)

A (10)-es példában a felszólítás beszédaktusának az élet próbálja meg az ügyintéző a *hát*-tal elvenni. Szintén udvariasságból, de a saját arcukat fenyegetésének a mérséklésére használják az operátorok akkor a *hát*-ot, amikor az ügyfél reklamációja jogos. Az alábbi példában az ügyfél egy meg nem érkezett csekk miatt reklamál:

(11) O: *Mikor kötötte ön ezt a szerződést?*

Ü: *Ő hát január első hetébe írtam alá a papírokat (...) az <NÉV>-nél, Dunaújvárosba. Akkor lefényképezte a fiatalember, és akkor kérdeztem tőle, hogy ő ugye január volt már, tehát jó, hogy ő a cascómat, azt mikor, hogy tudom fizetni majd önöknél. Azt mondta, hogy ez valami késleltetett fizetés, és hogy majd meg fog érkezni a csekk.*

O: *Igen, igen, még nem látom az éles rendszerbe, egy kis türelmet kérek szépen! (...) **Hát** még sajnos nem látom előtétben sem. Tehát még nem látom a szerződést.* (Vxidx_Dis_044)

Az ügyintézés szituációjában a cég számára kellemetlen, ha el kell ismerniük, hogy ők hibáztak. A panaszkezelés menetéhez hozzátartozik, hogy csökkenteni kell az arcrombolás mértékét, s ezt az enyhítést az operátor a *hát*-tal, valamint az utána megjelenő sajnos elemmel fejezi ki. A *hát* és a *sajnos* elem kombinációjával az operátorok a szabadkozásukat és a sajnálatukat tudják az ügyfelek felé kommunikálni, ahogy az az alábbi példában is látható:

- (12) Ü: *És, hogyha most ez év ő ez év október elsejéig kérnám az adó, illetve a díjmentesítést. Akkor még mit kapnék vissza belőle?*
O: **Hát**, ezt így telefonon keresztül sajnos nem tudjuk megmondani így előre. (Vxidx_Dis_009)

A (12)-es példa egyúttal azt is mutatja, hogy a *hát* erősen multifunkcionális elem, nem feltétlenül egyetlen szerepe van egy adott használatban (vö. Dér, 2017). Az idézett példában a *hát* kérdésre adott válasz elején szerepel, tehát egyrészt általános válaszjelölői szerepben áll, másrészt az utána lévő szünet és a mondanivaló folytatása, valamint a *sajnos* elem is jelzik, hogy az egyszerű válaszjelölésen túl még beszélői attitűdöt, szabadkozást is kódol.

Az ügyintézők a konfliktus kirobbanásakor a diskurzusjelölőket az ellentét tompítására használják. A call centeres beszélgetésekben ugyanis az operátorok részére előírás, hogy ne keveredjenek vitába az ügyfelekkel, s az is a feladatuk, hogy megnyugtassák az elégedetlenkedő betelefonálókat, de emellett a valóság-nak megfelelő információval kell szolgálniuk, s finoman azt is jelezniük kell, ha az ügyfeleknek nincs igazuk. A diskurzusjelölők ilyen helyzetekben is segítenek, hiszen finomítják a mondanivalót. Az alábbi részlet egy olyan telefonhívásból származik, ahol az ügyfél amiatt reklamál, hogy a lakásukban lévő egyik telefon működéséhez elosztót kell felszereltetniük, amit pénzért vállalnak csak a szerelők. Az operátor erre finoman az ügyfél tudtára adja, hogy a szerződési feltételek szerint a szolgáltatás csak egy telefonra vonatkozik, s ekkor hangzik el az alábbi részlet:

- (13) O: *Az, hogy, hogy önöknek két telefon kell, az **ugye** az nem a **ügymond** a mi hibánk.* (Vxidx_Dis_033)

Az ügyfél kiszállási díjra vonatkozó reklamációját az ügyintéző úgy hárítja el, hogy nyilvánvalóvá teszi, hogy nem a telefontársaság tehet arról, hogy az ügyfélnek két telefonra van szüksége. A „*nem a mi hibánk*” kijelentésben implicit benne van annak sugallása, hogy az ügyfél saját magának köszönheti az extra költséget, ám ezt a sugallt jelentést az operátor az *ugye* és az *ügymond*

diskurzusjelölőkkel igyekeznek finomítani, s az utóbbi elemmel próbálják el is határolódni a választott kifejezéstől.

A konfliktus mérséklésének egy másik esete az operátorok részéről az, amikor úgy reagálnak az ügyfél támadására, hogy bizonyos diskurzusjelölőkkel (pl. *hát, jó*) látszólag igazat adnak nekik, ám a megnyilatkozás folytatása valójában jelzi a háritásukat. Például mikor az ügyfél amiatt reklamált, hogy rendezte a számláját, mégis kapott csekket, az operátor hiába magyarázta fordulón keresztül ennek az okát, s próbálta tisztázni a helyzetet, az ügyfél nem értette meg, hanem továbbra is ugyanazt hajtogatta, ahonnan a telefonhívás elején elindultak:

(14) Ü: *De én miért ne miért fizetek én előre? Szóval én nem értem. Mondom, hogy rendeztem.*

O: *Hát jó uram, a számlázást kellene megpróbálni felhívni, miért előre küldték.* (Vxidx_Dis_027)

Az operátor, miután már sokadjára ugyanazokat a köröket futotta végig az ügyféllel, végül ráhagyta (*hát jó uram*) a mondandóját, s más osztályhoz irányította.

Míg az ügyintézők a probléma kirobbanása után a *hát*-okkal igyekeznek mérsékelni a konfliktust, addig az ügyfelek gyakran használják erősítésre és nyomatékosításra ezt az elemet, s a beszélői attitűdök közül legtöbbször felháborodást fejeznek ki általa (pl: *Azt a mindenit! Mer én erről nem tudok, csak azért. **Hát ez marha jó!*** (Vxidx_Dis_036)). Az idegesség fokozódását a diskurzusjelölők számának szaporodása is jelzi, ahogy az az alábbi beszélgetésben látható. Az ügyfél itt azzal a problémával telefonált, hogy nincs nála internet. Az ügyintéző türelmesen és részletesen elmagyarázta a hibaelhárítás menetét (modem resetelése, vezérlőpult megnyitása, kapcsolódás elindítása), ám az ügyfélnek még így sem sikerült az internetkapcsolatot létrehozni. Ekkor hangzott el az alábbi részlet:

(15) O: *Valamit akkor elnyomott ott.*

Ü: **Hát** ez! **Hát** ez nem igaz. **Hát** szóval **hát** ez borzasztó. *Hogy hát másnak simán visszajött meg bejött, itt egész Szerencsen így van, csak (...)*

O: *Aki meg tudja, hogy hogy kell resetelni, illetve új kapcsolatot csinálni, az megoldja magának általában.*

Ü: **Hát akkor** most mit csináljak?

O: *Jó, mondom, annyi az egész ...*

Ü: **Hát** ez meg mi a búbánat? *Uram isten. Hát én megőrülök ettől.*

(Vxidx_Dis_022)

Az operátor *Valamit akkor elnyomott ott* megnyilatkozására az ügyfél kifakadt. A fordulójában megjelenő *hát*-ok a csalódottságát és a felháborodottságát fejezik ki. Az operátor a *hát*-okkal teli panaszáradatra és támadásra védekezően reagál, s elmondja, hogy ezt a problémát az ügyfelek általában saját maguk megoldják. Erre a válaszra az ügyfélnél a kezdeti dühöt a tanácstalanság váltja fel (*Hát akkor most mit csináljak?*). Ám az újbóli telefonos segítségnyújtás sem éri el a hatását, s az ügyfél idézett utolsó fordulójában megjelenő első *hát* (*Hát ez meg mi a búbánat?*) a beszélő csodálkozással teli felháborodását fejezi ki, míg a *Hát én megőrülök ettől* rész *hát*-ja konklúziószerű értelemben áll.

Ahogy az idézett részletben is látható, a telefonhívásban a *hát*-ok számának a megnövekedése a minél nagyobb érzelmi bevonódást jelzi. A sok diskurzusjelölő által kifejezett érzelmi telítettség nemcsak a call centeres beszélgetések sajátossága, hanem általánosabb jellegzetesség lehet, hasonlókat találtak ugyanis strukturált szociolingvisztikai interjúkban a BUSZI II. anyagán (Bartha & Hámori, 2010), valamint a SZÖSZI-ben is (Schirm, 2019). Az érzelmileg telítettebb megnyilatkozások az ügyfelek részéről gyakoriak, s főként a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések elején, valamint a végén figyelhetők meg. A nyitó részben az elégedetlenség a gyakoribb, a záró részben pedig sikeres ügyintézés esetén az öröm és az elégedettség érződik ki az ügyfelek fordulóból, sikertelen

panaszkezelés esetén viszont a düh és a csalódottság uralkodik el az ügyfelek megnyilatkozásaiban.

Sikertelen ügyintézéskor, illetve az ügyfél számára nem kielégítő válasz esetén a felháborodás mellett olykor ironizálni is kezdenek az ügyfelek. A beszélői attitűdöt ilyenkor is jól tükrözik a diskurzusjelölők: megszaporodik a számuk és többféle, a szubjektív viszonyulást kifejezni képes elem (pl. *hát, ja, áhá, szerintem*) is megjelenik a társalgásban. Például a korpusz egyik beszélgetésében egy nem teljesült kötvényátváltás miatt telefonált az ügyfél, s kiderült, hogy nem jó formanyomtatványon küldte be a kérelmét. A hibát az ügyfél szerint a cég munkatársa követte el, a releváns fordulót idézve: *Hát nem én, ne haragudjon, az önök (nevetve) munkatársa. Hát én, mit értek én hozzá?* Ilyen előzmények után hangzott el a következő rész:

(16) Ü: **Na**, várjon! Most mik vannak itt? Mm semmi jó nincsen most.

<NÉV> részvény? <NÉV> részvény, az mit jelent?

O: *Ö én nem ismerem a részvényeket.*

Ü: *Ja, hogy nem tudja. Áhá, jó. Hát akkor jobb, hogy ha most meg se kérdem, hogy ez az egész szarság hogy áll, mert szerintem jobb, ha nem is tudom (kínosan nevetve), annyit esett azóta. Na, jó. Hát így jártam.*

(Vxidx_Dis_003)

Miután a beszélgetés elején kiderült, hogy korábban a cég ügyintézője rontotta el az adminisztrációt, most pedig egy másik operátor nem tudott megfelelő választ adni az ügyfél kérdésére, az ügyfélnek elfogyott a türelme. Diskurzusjelölőkkel (*ja, áhá, jó*) nyugtázta a helyzetet, ám ez a nyugtázás csak látszólagos volt, valójában felháborodott az ügyintéző tudatlansága miatt, s diskurzusjelölőkkel (*hát akkor, szerintem, na, jó, hát így*) mintegy saját magának kommentálta a helyzetet, ám az üzenet valójában a társaság felé közvetített kritika volt. Az elégedetlenséget és a gúnyolódást a diskurzusjelölőkön kívül az ügyfél megváltozott szóhasználata (*ez az egész szarság*) és kínos nevetése is jelzi. A call centeres beszélgetésekben ugyanis a kommunikációs helyzet szerepeiből adódó elvárás, hogy az ügyintéző tudjon érdemi információt adni az ügyfél kér-

désére, illetve igyekezzen megoldani a fennálló problémát. A szerepelvárás nem teljesülése esetén az ügyfelek a fentihez hasonló módokon adnak hangot az elégedetlenségüknek.

Szintén egyszerre több diskurzusjelölőt használnak a betelefonálók akkor, amikor valamilyen számukra kényes témára terelődik a szó. Ilyenkor a diskurzusjelölők eufemisztikus szerepben állnak, finomítják a kimondott szavakat, tompítják a mondanivalót. Például:

(17) Ü: **Ő igen, mert ő hát ez egy eléggé furcsa szituáció volt. Mert ő itt [SZÁM] harmadik hónapban ő ő megkeresett két hölgy, aki, aki hát, meg kell, hogy mondjam, hogy hogy ő majdhogynem eherőszakkal (zavarában nevetve) beszervezett, de ez lenne a legkevesebb. Sok ilyen erőszakkal ő történt dolgot éltünk má át. De ugyanakkor pedig hetedik hónap akárhányadikán kaptunk egy levelet, vagy hatodik hónap végén, hogy hogy nem tudják ezt a ő szerződést ő ő ő, hogy mondjam csak, elfogadni, és felbontják, egyoldalúan.** (Vxidx_Dis_045)

Az idézett részlet egy olyan beszélgetésből származik, amelyben az ügyfél amiatt reklamált, mert megszüntették a szerződését. Számára az egész téma kínos, magát a helyzetet is furcsának tartja, amelyet már a történet elmesélésének a diskurzusjelölők általi indítása (*ő igen, mert ő hát ez egy*) és a szóhasználat (*eléggé furcsa szituáció*) is jelez. A történet mesélése közben a legkínosabbnak vélt részek előtt a *hát, meg kell, hogy mondjam, majdhogynem, hogy mondjam csak* diskurzusjelölőket, valamint az *ő* nemlexikális elemet használja tompításra. Az ügyfél érzését a beszédét kísérő kínos nevetés is mutatja, amellyel a zavarát próbálja leplezni. A megfogalmazás eufemisztikus voltahoz az is hozzájárult, hogy az ügyfél tisztában volt vele, hogy a telefonbeszélgetést rögzítik.

A call centeres telefonbeszélgetések problémamegoldás részébe az ügyintézők által mellékszekvenciaként gyakran valamilyen értékesítési ajánlat is beékelődik. Ezeket az ügyintézők mintegy mellékes, véletlenül eszükbe jutott információként igyekeznek tálni, pedig a témaváltás igenis megtervezett. A témaváltást az ügyintézők rendszerint az *egyébként* diskurzusjelölővel oldják meg, amely elem

az ajánlat spontánságának a látszatát kelti, azt sugallja, mintha az üzleti ajánlat nem is lenne annyira fontos. Például:

(18) O: *Annyit még engedjen meg, hogy tájékoztassam **egyébként** önt arról, hogy a telefonszáma, az jogosult lenne egy kedvezményre. (...) Szeretné ezt esetleg kipróbálni?*

Ü: ***Háttöomm**, hö, jó, legyen! **De hát öm igazából** nem használom, otthon netezek a nagy gépen. **Tehát** én ... **Mhm öm**, köszönöm, nem kérném, mer úgyse látom a telefonon ezeket a dolgokat, **úgyhogy** ... ehhez nekem túl apró a kijelző.* (Vxidx_Dis_021)

A beszélgetésbe szőtt ajánlattételeket azonban háritó diskurzusjelölőkkel (*de hát, igazából, tehát*) többnyire vissza is utasítják az ügyfelek, ahogy az a (16)-os példában látható. Az értékesítési ajánlatra reagálva az ügyfelek a diskurzusjelölőket udvariassági stratégiaként használják, hiszen kevésbé bántó valamit tompítva, diskurzusjelölőkkel elhárítani, mint nyíltan visszautasítani.

4. Következtetések

A Voxindex korpusz elemzése azt mutatta, hogy a diskurzusjelölők használata visszatükrözi az ügyfélszolgálati beszélgetések kommunikációs szituációjának a főbb jellemzőit. A félintézményesség és a kötött forgatókönyv elsődlegesen a beszélgetés strukturálásában használt diskurzusjelölőknél érhető tetten. Az ügyfelekre a telefonbeszélgetés nyitásánál a *na, na szóval, na most* elemek jellemzőek, míg a mondanivaló továbbvitelére és lezárására főként a *hát* diskurzusjelölőt használják. Az operátorok az ügyintézés során az egyes szerkezeti részek elválasztásakor gyakran alkalmazzák a *jó* elemet. A beszélgetés rögzítésének a ténye az operátor részéről a minél pontosabb, minél egyértelműbb információátadást és gördülékenyebb problémamegoldást írja elő, s ebben az újrafogalmazás-jelölőknek, udvariassági elemeknek és tompító diskurzusjelölőknek (pl. *hát, szerintem, úgymond*) van fontos szerepük. A beszélgetés rögzítése és a félintézményes szituáció azonban az ügyfeleket gyakran feszélyezi, náluk ez

a szókereső és megakadásjelenségként álló, valamint a tompító elemekben (pl. *ő, hát, ilyen*) mutatkozik meg. A kérdés-válasz szomszédsági párok miatt az általános válaszjelölőként használt diskurzusjelölők mindkét félnél gyakoriak, s az általános válaszjelölőként álló *hát*-ok egy részéhez evidencialitás is kapcsolódik. Szintén mindkét szereplőnél gyakori az *ugye* diskurzusjelölő. Az *ugye* az ügyfeleknél a probléma kibontásakor jelölheti a beszélő szemszögéből fennálló nyilvánvalóságot, de kifejezhet bizonytalanságot, és fenyegetést is kódolhat, míg az operátoroknál főként magyarázatban fordul elő, s a már ismert, tudott dolgot jelöli. Szerepspecifikus, s az operátorhoz kötődik a nyugtázó *jó?*, valamint az udvariassági elemként és a tompító jelölőként használt *hát*. Az operátor beszélgetési stílusánál előírás a tárgyilagosság, s neki a megfelelő információnyújtás mellett az ügyfelet is meg kell próbálnia lenyugtatnia. Ugyanis a betelefonáló fél legtöbbször eleve negatív attitűddel indít a beszélgetéskor, s az erőteljes emocionalitást, a felháborodást, a dühöt és a gúnyolódást az általa használt diskurzusjelölők is érzékeltetik. A telefonbeszélgetésekben az egyre nagyobb érzelmi bevonódást – főként az ügyfelek részéről – a diskurzusjelölők számának a növekedése is jelzi.

A kutatást érdemes volna még nagyobb mintán folytatni, s megnézni, hogy vannak-e diskurzusjelölökhöz kötődő vagy azoktól független, eltérő diskurzusstratégiák a különböző életkorú és nemű operátorok, valamint ügyfelek közt.

Köszönetnyilvánítás

A tanulmány a Bolyai János kutatási ösztöndíj támogatásával készült.

A kutatás a GINOP-2.2.1-15-2017-00071 „Voxindex” - Magyar, call centerek számára készült hangbányászati rendszer nemzetköziesítése intonált kifejezések azonosítására alkalmas technológia kifejlesztésével projekt keretén belül valósult meg.

Hivatkozások

- Abuczki, Á. (2014). *A Core/Periphery Approach to the Functional Spectrum of Discourse Markers in Multimodal Context. PhD-értekezés. Kézirat.* Debrecen: Debreceni Egyetem BTK Nyelvtudományok Doktori Iskola. URL: https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/210101/disszertacio_abuczki_agnes_t.pdf?sequence=13&isAllowed=y.
- Alberti, G., & Kleiber, J. (2014). ReALIS. Discourse representation with a radically new ontology. In L. Veselovská, & M. Janebová (Eds.), *Complex Visibles Out There. Proceedings of the Olomouc Linguistics Colloquium 2014: Language Use and Linguistic Structure* (p. 513–528). Olomouc: Palacký University.
- Archer, D., & Jagodziński, P. (2014). Call centre interaction: A case of sanctioned face attack? *Journal of Pragmatics*, 76, 46–66.
- Bartha, C., & Hámori, A. (2010). Stílus a szociolingvisztikában, stílus a diskurzusban. Nyelvi variabilitás és társas jelentések konstruálása a szociolingvisztika „harmadik hullámában”. *Magyar Nyelvőr*, 134, 298–321.
- Bechet, F., Maza, B., Bigouroux, N., Bazillon, T., El-Bèze, M., De Mori, R., & Arbillot, E. (2012). DECODA: a call-centre human-human spoken conversation corpus. In *Proceedings of the Eighth International Conference on Language Resources and Evaluation. European Language Resources Association* (p. 1343–1347).
- Dér, Cs. I. (2017). A hát multifunkcionalitása a beszédműfajok és a diskurzusjelölőtársulások függvényében. *Beszédkutatás*, 25, 169–184.
- Gyarmathy, D. (2015). Diszharmóniás jelenségek, megakadások a beszédben. In M. Gósy (Ed.), *Diszharmóniás jelenségek a beszédben* (p. 9–49). Budapest: MTA Nyelvtudományi Intézet.
- Hámori, Á. (2006). A társalgási műfajokról. In G. Tolcsvai Nagy (Ed.), *Szöveg és típus* (p. 157–181). Budapest: Tinta Könyvkiadó.

- Hopper, R. (1992). *Telephone conversation*. Bloomington–Indianapolis: Indiana University Press.
- Ilie, C. (1999). Question-response argumentation in talk shows. *Journal of Pragmatics*, 31, 975–999.
- Jucker, A. (1993). The discourse marker *well*: A relevance-theoretical account. *Journal of Pragmatics*, 19, 435–452.
- Kiefer, F. (1988). Modal particles as discourse markers in questions. *Acta Linguistica Hungarica*, 38, 107–125.
- Kopparapu, S. (2015). *Non-Linguistic Analysis of Call Center Conversations*. Springer.
- Lenk, U. (1998). Discourse markers and global coherence in conversation. *Journal of Pragmatics*, 30, 245–257.
- Luke, K. K., & Pavlidou, T. S. (Eds.) (2002). *Telephone Calls, Unity and diversity in conversational structure across language and cultures*. Amsterdam: John Benjamins.
- Németh, Z. (2020). A nemlexikális öö hang interakciós szerepének elemzése magyar nyelvű társalgásokban. *Jelentés és Nyelvhasználat*, 7, 23–50.
- Németh T., E. (1998). A *hát, így, tehát, mert* kötőszók pragmatikai funkciójának vizsgálata. *Magyar Nyelv*, 94, 324–331.
- Orthaber, S., & Márquez-Reiter, R. (2015). 'thanks for nothing': Impoliteness in service calls. In R. Şükriye, & Y. Aksan (Eds.), *Exploring (im)politeness in specialized and general corpora, Converging methodologies and analytic procedures* (p. 11–39). Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Pallotta, V., & Delmonte, R. (2013). Interaction mining: the new frontier of customer interaction analytics. In C. Lai, G. Semeraro, & E. Vargiu (Eds.), *New challenges in distributed information filtering and retrieval* (p. 91–111). Berlin–Heidelberg: Springer.

- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *Kommunikáció II, 70*, 1075–1095.
- Schegloff, E. A. (2009). One perspective on Conversation Analysis: Comparative Perspectives. In J. Sidnell (Ed.), *Conversation Analysis: Comparative Perspectives* (p. 357–406). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up Closings. *Semiotica, 7*, 289–327.
- Schirm, A. (2007). A *hát* diskurzusjelölő története. *Nyelvtudomány, III–IV*, 185–201.
- Schirm, A. (2013). A diskurzusjelölők a tanári magyarázatokban. In E. Szöllősy, L. Prax, & A. Hoss (Eds.), *Találkozások az anyanyelvi nevelésben* (p. 259–268). Pécs: PTE Nyelvtudományi Doktori Iskola.
- Schirm, A. (2017). A diskurzusjelölők és a szövegtípusok viszonyáról. *Magyar Nyelv, 113*, 330–341.
- Schirm, A. (2019). A diskurzusjelölő-használat életkori sajátosságai a nyelvi interjú szövegtípusában. *Beszéd kutatás, 27*, 187–205.
- Vicsi, K., & Sztahó, D. (2009). Ügyfél érzelmi állapotának detektálása telefonos ügyfélszolgálati dialógusban. In A. Tanács, D. Szauter, & V. Veronika (Eds.), *VI. Magyar Számítógépes Nyelvészeti Konferencia* (p. 217–225). Szeged: Szegedi Tudományegyetem Informatikai Tanszékcsoport.