

ETO: 81'27
81'271.1
621.395.91
DOI: 10.19090/hk.2020.3.48-63

ORIGINAL SCIENTIFIC PAPER

SCHIRM Anita¹

Szegedi Tudományegyetem, Magyar Nyelvészeti Tanszék
Szeged, Magyarország
schirmanita@gmail.com

KOCSOR András

Xdroid Kft.
Szeged, Magyarország
andras.kocsor@xdroid.com

KOVÁCS Kornél

Xdroid Kft.
Szeged, Magyarország
kornel.kovacs@xdroid.com

TORMÁNÉ SZÉL Laura

Xdroid Kft.
Szeged, Magyarország
laura.szel@xdroid.com

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI BESZÉLGETÉSEK A DISKURZUSELEMZÉS SZEMSZÖGÉBŐL

Call center conversations from the point
of view of discourse analysis

Telefonski razgovori korisničkog servisa iz aspekta
analize diskursa

A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetés igen gyakori szövegtípus a hétköznapokban. A tanulmány magyar nyelvű callcenter-beszélgetésrészletekből épített korpusz elemzésén keresztül ennek a szövegtípusnak a jellegzetességeit mutatja be Dell Hymes SPEAKING-modelljének, valamint Hámori Ágnes műfaji rendszerezésének az összetevőin keresztül, kiemelt szerepet tulajdonítva a diskurzusjelölők szóosztályának.

Kulcsszavak: telefonos ügyfélszolgálat, szövegtípus, SPEAKING-modell, diskurzuselemzés, diskurzusjelölők

¹ A tanulmány a Bolyai János kutatási ösztöndíj támogatásával készült (S. A.).

Bevezetés

A telefonbeszélgetések szerkezeti szabályszerűségeivel már az 1960-as évek végétől kezdve foglalkoztak a társalgáselemzők (vö. Schegloff 1968). A kutatók vizsgálták többek közt a telefonbeszélgetések nyitását és zárását, a kérdés-válasz szomszédsági párokat, a fordulók hosszát és szerkezetét, a szóátvételeket, valamint a javítási műveleteket. A szerkezeti jellemzők mellett a későbbiekben a telefonbeszélgetések hatékonyságát és udvariasságát is elkezdték kutatni, s a vizsgálatok már nem csupán a magánjellegű beszélgetésekre terjedtek ki, hanem az üzleti hívásokra és a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetésekre is (Orthaber–Márquez-Reiter 2015). Újabban pedig a rohamosan fejlődő mesterségesintelligencia-kutatásoknak köszönhetően az ügyfélszolgálatokon már különféle hangelemző programokat is használnak az eredményesebb ügyintézés érdekében (Pallotta–Delmonte 2013). A hanganalitikai szoftverek segítségével vizsgálható például az elhangzott szavak jelentéstartalma, a beszélgetés dinamikája, a telefonáló felek hanghordozása, valamint feltárhatók az ügyfélszolgálatos és az ügyfél hangjának érzelmi jellemzői is.

A tanulmány célja, a kutatás korpusza és módszerei

A magyar nyelvű szakirodalomban eddig csupán néhány társalgási műfaj (pl. utcai útbaigazítás-kérés, pletyka, vicc) jellemzése található meg (vö. Hámori 2006, 2017), ám a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetésekkel még nem foglalkoztak behatóbban. Pedig e szövegtípus igen gyakori a hétköznapi életben. Minél pontosabb megismerése hozzájárulhat a laikus nyelvhasználók és az ügyfélszolgálatok kommunikációjának az eredményesebbé válásához, továbbá a gépi tanulás és automatizálás szempontjából is haszonnal kecsegtethet. Általánosságban a telefonbeszélgetésről ugyan jelent már meg magyarul is társalgáselemző leírás (Hámori 2006), azonban ennek szerzője is kiemelte, hogy e fő műfajnak számos altípusa létezik (pl. csevegés, történetelbeszélés, banki ügyintézés), s mindre más szabályok jellemzők. Ezért tanulmányunk célja, hogy a diskurzuselemzés módszereinek a segítségével bemutassuk az ügyfélszolgálati hívásoknak a jellegzetességeit. A magyar társalgásokat eddig főként konverzációelemző, kognitív stilisztikai vagy interakcionális szociolingvisztikai megközelítésből vizsgálták, ám – ahogy arra Hámori Ágnes és Horváth Viktória esettanulmánya (Hámori–Horváth 2019) is rámutat – a kutatásokat érdemes a fonetikai és pragmatikai szempontokat ötvöző vizsgálatok felé is kiterjeszteni.

A kutatás anyagát a Voxindex korpusz 50 darab, magyar nyelvű callcenter-beszélgetéséből származó hangrészlet alkotta.² E részleteket a teljes anyagok meghallgatása után választottuk ki, mégpedig úgy, hogy a sok diskurzusjelölőt (pl. *hát, szóval, ugye, na*) tartalmazó részeket válogattuk be a mintába. A diskurzuselemzés szakirodalmából (pl. Jucker 1993; Schirm 2012) kiindulva ugyanis azt feltételeztük, hogy a diskurzusjelölők multifunkcionalitásukból és érzelmi telítettségükből adódóan jelezni fogják a beszélgetésekben azokat a pontokat, ahol az ideális ügyintézés forгатókönyve (vö. Bechet et al. 2012) valamilyen mértékben sérül, s az ilyen beszélgetések elemzésével fel tudjuk tárni a callcenteres hívások jellegzetességeit. A mintába különféle cégek ügyfélszolgálati beszélgetései kerültek be: volt köztük telefontársaság, infokommunikációs cég, bank, biztosító és áruházlánc is. Az anyagok lejegyzése során a Jefferson-féle átírási konvenciót (Heritage 1984, IX–XVI) követtük. Jelöltük az egyidejű és az egymást átfedő megnyilatkozásokat, a hezitációt és a hosszabb szüneteket. A beszélgetéseket anonimizáltuk, azaz az azonosításra alkalmas információkat töröltük. Minden egyes felvételt egy betű- és számsorból álló kóddal (pl. Vxidx_Dis_001) láttunk el, a névtelenített információkat pedig < > jelek közé tett részek (pl. <NÉV>, <SZÁM>) jelzik. A párbeszédekben az operátor által mondott szövegrészek előtt O áll, míg az ügyfél fordulót Ü vezeti be.

Az ügyfélszolgálati telefonbeszélgetések jellemzéséhez a szakirodalomból egy nemzetközi és egy hazai modellt használunk föl: Dell Hymes SPEAKING-modelljét (1975), valamint Hámori Ágnesnek (2006) a szövegtípusokra és kommunikációs műfajokra kialakított rendszerezését. A két modell között vannak ugyan átfedések, ám együttes használatukkal teljesebben és pontosabban írhatók le a callcenteres telefonos párbeszédok. A tanulmányban e két modell alapján a korpuszból származó példákon keresztül mutatjuk be a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések főbb jellemzőit, különös figyelmet fordítva a diskurzusjelölőkre.

A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések főbb jellemzői

A társalgáselemzési megközelítések közül a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések leírására Dell Hymes SPEAKING-modellje kiválóan alkalmas. Hymes a beszédet a „használat és az előfordulás” alapján vizsgálta, s kiemelte, hogy a „beszéd szempontjából lényeges viselkedésmódokat és helyzeteket,

² A kutatás a GINOP-2.2.1-15-2017-00071 „Voxindex” – Magyar, call centerok számára készült hangbányászati rendszer nemzetköziesítése intonált kifejezések azonosítására alkalmas technológia kifejlesztésével projekt keretén belül valósult meg.

valamint az ezekben megjelenő verbális elemcsoportokat együttesen, kölcsönös összefüggésükben” kell feltárni (Hymes 1975, 100, idézi Hámori 2006, 160). A SPEAKING-modell a beszédesemények meghatározó összetevőit írja le. A modell elnevezése rendkívül találó, ugyanis a beszédesemény fontosnak tartott tényezőinek (setting/scene, participants, ends, act sequence, key, instrumentalities, norms, genre) kezdőbetűiből ered, s maga a szó is ’beszélés’-t jelent. A következőkben az egyes összetevőket Simigné Fenyő (2005) nyomán részletesen is bemutatjuk, s megnézzük, mit jelentenek ezek a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések szituációjában.

A SPEAKING-modell nevének első betűjében lévő „s” a *setting*, valamint a *scene* szavak nyomán a szituáció körülményeire, illetve a környezetre, a díszletekre vonatkozik. Még pontosabban definiálva a fogalmat, a szituáció körülményei a beszéd helyét és idejét, továbbá a jelenetet, azaz a beszédesemény pszichés körülményeit adják meg. A call centeres beszélgetéseknél a beszéd fi ikai helye és ideje valójában nem érdekes, ugyanis a telefonkészüléknek, újabban pedig a mobiltelefonoknak köszönhetően mintegy kitágul a tér és az idő. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében bármikor meg lehet ejteni a hívást, azonban gyakori, hogy nem tudják rögtön kapcsolni az ügyintézőt, s emiatt a hívó félnek tartania kell a vonalat. Továbbá az ügyfélszolgálati telefonszám tárcsázásakor legtöbbször nem is rögtön az operátor éri el a telefonáló, hanem először egy automata menürendszeren kell túljutnia. A menüpontok közti navigálás és a hosszú várakozási idő pedig sokszor azt eredményezi, hogy a hívó fél – problémája nagyságától függetlenül – már eleve idegesen kezdi a telefonbeszélgetést, ahogy az az alábbi példában is megfigyelhető

- (1) Ü: *Kezét csókolom! <NÉV> vagyok, és én a számlázással kapcsolatos ügyintézészt hívtam körülbelül egy olyan húsz percen keresztül.*
O: *Hát, gondolom, foglaltak náluk a vonalak. Nem tudom, esetleg tudok segíteni?*
Ü: *Nem tudom ő én se. (Vxidx_Dis_013)*

Az ügyfél a beszélgetés nyitásakor a tárcsázás hosszára panaszkodik, mire az operátor a *hát* diskurzusjelölővel és a *gondolom* elemmel vezeti be az indoklását, tompítva annak életét. Majd a *nem tudom* és az *esetleg* enyhítő diskurzusjelölőkkel tér rá a probléma lehetséges megoldásának vázolására. Ám az erre érkező válasz (*nem tudom ő én se*) jelzi, hogy az ügyfélnek már a beszélgetés elején megingott a bizalma az ügyintézés sikerét illetően.

A beszédesemény pszichés körülményéhez tartozik még az is, hogy a telefonos ügyintézéshez az ügyfelek részéről általában egy negatívabb attitűd társul,

s még azok sem szívesen intéznek hivatalos ügyet telefonon keresztül, akik a hétköznapiakban szeretnek telefonálni. Ráadásul vannak, akik „telefóbiában” szenvednek, azaz idegenkednek a telefontól mint közvetítő közegtől (Hopper 1992, 5). A szituáció körülményei kapcsán még azzal is számolni kell, hogy a hívásokat minőségbiztosítási okokból rögzítik. Ez elvileg fölveti a labovi megfigyelői paradoxon (Labov 1972, 209) megjelenését, amely szerint a beszélők másképp használják a nyelvet, ha tudják, hogy megfigyelik őket. Ám a korpusz beszélgetései azt mutatták, hogy a hangrögzítés egyáltalán nem zavarja a betelefonálókat, éppen ellenkezőleg. A többszöri telefonbeszélgetést igénylő probléma esetén, illetve elégedetlenségük kifejezésekor maguk az ügyfelek hivatkoznak a telefonhívás rögzítésére, ahogy azt a (2) alatti részlet is mutatja.

- (2) O: *Ennek a díja pedig ő <SZÁM> forint.*
Ü: *Mondjuk erről se szóltak, de mondjuk, én úgy gondolom, hogy ez nem az én hibám. Tehát a, ha a magnót vissza fogják hallgatni, a hangfelvételen rajta van, hogy a szerződést ő, és nem volt ilyen, hogy mikortól aktiválják, hanem hogy a szerződést, írásos szerződést ki fogják küldeni. (Vxidx_Dis_002)*

Sikertelen ügyintézéskor viszont a betelefonálók a rögzítésnek a hasznát is elkezdik megkérdőjelezni. Például:

- (3) Ü: *Hát már elég sok beszélgetésemet fölvette a gép, de u azt azt gondolom, hogy ezt soha senki nem hallgatja vissza, és ez semmire se jó, tehát rögzítsék, hogy ezt senki soha vissza nem hallgatja, és nem tanul belőle, az biztos. (Vxidx_Dis_013)*

Önmagában a beszélgetés rögzítésének a ténye azonban még nem tartja vissza az ügyfeleket a telefonos ügyintézés szituációjához nem illő udvariasságoktól. A (4)-es részletben például több fenyegetés is található. Ám a fenyegetés általi arculatrombolást a hívó fél különféle diskurzusjelölőkkel (*hát, oké, szóval, na*) igyekszik enyhíteni.

- (4) Ü: *Hát ő oké, de most akkor most ön szerint ő hiányzik önöknek az, hogy most a postán én feljelentést tegyek, vagy pedig ő vagy pedig ott az önök postázójával egy kicsit felpörgetik. [...] Tehát énnekem már most nincs türelmem, úgyhogy ha azt mondja, nem tudnak csinálni semmit, mert, mert nem tudom, hogy miért nem, akkor én megyek a postára, és akkor rögtön feljelentéssel fog indulni, és nem hiszem, hogy hiányzik, szóval, na. (Vxidx_Dis_032)*

Hymes modelljének következő fő összetevőjét a résztvevők (= participants), azaz a beszélő és a hallgató alkotják. Egy beszélgetés során az üzenet adója és vevője folyamatosan szerepet cserél, így van ez a telefonos ügyfélszolgálatnál is. A kommunikáció párbeszéd formájában zajlik, ám a résztvevők közti szerepviszonyok hatással vannak a beszélgetés menetére, megformálására, hangi adottságaira is. A call centeres hívásoknál a beszélgetés két résztvevője, azaz az operátor és az ügyfél közti kapcsolat nem szimmetrikus, a helyzetből adódik, hogy az operátor a dominánsabb. Ez a hierarchia a beszélgetés szerveződésében is érződik. Az ügyfélszolgálati ügyintézők egy részénél (bankkal, biztosítóval, szolgáltatóval való telefonálás során) szükség van a hívó fél beazonosítására, s emiatt az operátor számos kérdést tesz fel, illetve különböző utasításokat ad. Például: *Telefonszámát kérném!; Azonosítószámot kérhetnék öntől?; Mondana nekem egy telefonszámot körzetszámmal együtt?; És a jelszavának kellene a harmadik, negyedik és ötödik karaktere.* Az ügyintézőknek a hétköznapi telefonbeszélgetéseknél jóval kötöttebb szerkezete van (ezt lásd később, a modell események és forma részénél), s az operátorok feladata az is, hogy a forgatókönyv különféle elemeit betartassák az ügyfelekkel. Az (5) alatti részletben arra láthatunk példát, amikor az ügyintéző ragaszkodik az előírt ügymenethez, s nem engedi az ügyfélnek, hogy végigmondja, amit szeretne, mert előbb még meg kell történnie a teljes beazonosításnak.

- (5) Ü: *Megmondom, hogy mit akarok.*
O: *Egy pillanat, pillanat, mert így ez nem. Tehát százas, azt mondta? Százötvenegy <SZÁM>? (Vxidx_Dis_001)*

Az ügyfelek egy része már teljesen megszokta, hogy azonosítania kell magát, ebből adódóan néha rögtön a beszélgetés nyitásakor – kérdés nélkül is – azzal indítanak. Például:

- (6) Ü: *Kezét csókolom! Mondanám a vevőkódot.*
O: *Miről lenne szó, uram?*
Ü: *Hát arról a telefonkönyvről. (Vxidx_Dis_007)*

Az interakció céljai (= ends) is a modell részét képezik. Ezek a célok „egy kommunikatív aktus hagyományosan bevett és elvárt következményeire, valamint azokra a személyes célokra utalnak, amelyeket a résztvevők egy adott alkalommal el akarnak érni” (Simigné Fenyő 2005, 76). A telefonos ügyfélszolgálatra befutó hívásokkal az ügyfelek különböző személyes célokat kívánnak megvalósítani, például megrendelnek egy terméket/szolgáltatást, vagy épp lemondják azt, érdeklődnek valami felől, vagy pedig reklamálnak. Az operátorok célja pedig a befutó hívásokhoz igazodva legtöbbször az információadás és

a segítségnyújtás. Azonban megfigyelhető, hogy a problémamegoldáson kívül igen erős az operátorok részéről az értékesítés szándéka. Még ha az ügyfél nem is vásárlás miatt telefonál, a beszélgetés mellékszkekvenciájaként az ügyintézők akkor is gyakran betoldanak egy nyílt vagy burkolt ajánlattételre vonatkozó részt a mondandójukba. Például:

(7) Ü: *Az mennyi vajon? Tudható, nem?*

O: *Persze, azonnal megmondom önnek, egy pillanat türelmet kérek. Viszont hadd kérdezzem meg, hogy időjárás-jelentést sms-ben szeretne a készülékére?*

Ü: *Nem, nem, nem szeretnék, ezt már valaki kérdezte, több mindent igényelhetnék, de de nem akarnék.*

O: *Értem, jó. (Vxidx_Dis_024)*

Azonban ahogy a (7)-es példában is látható, az operátor kérdése (*Viszont hadd kérdezzem meg, hogy időjárás-jelentést sms-ben szeretne a készülékére?*) valójában egy szekvenciamegelőző megnyilatkozásnak tekinthető, amellyel az ügyintéző az ajánlattétel beszédaktus egyik sikerességi feltételére kérdez rá. Az ügyfél kérdéseire (*Az mennyi vajon? Tudható, nem?*) adandó válaszhoz ugyan egyáltalán nem kapcsolódik tartalmilag az ajánlattétel, ám a visszakérdezéssel az ügyintéző lehetőséget próbál teremteni az értékesítésre. Mivel azonban az ügyfél azonnal hárít (*ezt már valaki kérdezte; nem, nem, nem szeretnék*), így az operátor nyugtázását követően a beszélgetés visszakanyarodik az eredeti témához.

A SPEAKING-modellben az események formája és sorrendje (= act sequence) is fontos szerepet tölt be. Az ügyfélszolgálati telefonbeszélgetések az alábbi forgatókönyv szerint épülnek föl (Bechet et al. 2012, 1344): beszélgetés nyitása (köszönés, bemutatkozás, a hívás céljának meghatározása), azonosítási rész (az ügyintézéshez szükséges azonosítások megtétele), konfliktusszituáció (a probléma kibontása), problémamegoldás (a fennálló konfliktus rendezése, információnyújtás), a beszélgetés lezárása (elköszönés). Ez a forgatókönyv határozza meg a fordulók hosszát és a szóátadások módját is, s minden egyes résznek megvannak a jól bevett formulái. A nyitás például az operátor részéről általában a következő: *Üdvözlöm. [NÉV] vagyok. Miben segíthetek?* Ugyanígy meghatározott menete van a telefonbeszélgetés lezárásának is, az operátor megbizonyosodik arról, hogy az ügyfélnek nincs több kérdése (pl.: *Még esetleg valamiben tudok segíteni?*), majd megtörténik a zárás, amely legtöbbször a (8) alatti sémát követi.

(8) Ü: *Jó. Köszönöm szépen! Viszonthallásra!*

O: *Nagyon szívesen! Viszonthallásra!*

Az imént bemutatott forgatókönyvnek a konfliktusszituáció és a problémamegoldás része a leghosszabb, s ez utóbbiba szokott még beékelődni mellékszekvenciaként valamilyen értékesítési ajánlat, ahogy azt a (7)-es példa illusztrálta. Ám az eladás vágya, illetve kényszere olyan erőssé is válhat, hogy ha nem sikerül a beszélgetés középső részébe becsempészni az ajánlattételt, akkor az operátor még a záró részben is megpróbálkozhat vele. Ilyen esetekben a beszélgetés nem a megszokott, prototipikus zárással ér véget. Erre láthatunk az alábbiakban egy példát:

- (9) O: *Ö, mert hogyha huszonötödike után jelzi, hogy nem kapta meg, akkor viszont már hatszáz forintért tudunk újat küldeni, vagy pedig ügyfélszolgálati irodába tudja akkor befizetni.*
Ü: *Ühüm, jó, köszönöm szépen. Viszonthallásra!*
O: *Szívesen! Azt még ö hadd kérdezzem meg, ö hadd kérdezzem meg öntől, hogy arra a számra vonatkozóan, amelyről hívtott minket, hogy ezen a számon sms-t, azt szokott-e küldeni?*
Ü: *Ö milyen sms-t?*
O: *Sms-eket.*
Ü: *Ö, nem mindig. Ritkán küldök.*
O: *Ritkán, értem. Ezt csak egy ilyen sms-csomag miatt kérdeztem, ami nyolcvan darab sms-t tartalmaz, ezernégyszáznegyven forintért, és így tizennyolc forintra jönne ki egy sms díja.*
Ü: *Mm, nem érdekes, nekünk a <NÉV> csomag a fontos, ami nem is tudom, <SZÁM> forint, és akkor száz óra ingyen van.*
O: *<NÉV> forint, igen.*
Ü: *Mhm, jó. Köszönöm szépen! Viszonthallásra!*
O: *Nagyon szívesen! Viszonthallásra. (Vxidx_Dis_011)*

Az idézett részlet második fordulójában, miután megkapta a kérdésére a kielégítő választ, az ügyfél le szeretné zárni a beszélgetést, s meg is teszi az erre utaló beszédleépéseket (*Ühüm, jó, köszönöm szépen. Viszonthallásra!*). Az ügyintéző azonban élni szeretne még az ajánlattétel lehetőségével, ezért csak beszédpartnere *köszönöm szépen* megnyilatkozását viszonzozza egy *szívesen*-nel, majd utána azonnal előkészíti az *Azt még ö hadd kérdezzem meg, ö hadd kérdezzem meg öntől* résszel a későbbi ajánlattételt. Mivel azonban az értékesítési ajánlatot nyíltan visszautasítja az ügyfél (*nem érdekes, nekünk a <NÉV> csomag a fontos*), így az ezután kezdődő zárási rész (*Mhm, jó. Köszönöm szépen! Viszonthallásra!*) most már sikeres lesz (*Nagyon szívesen! Viszonthallásra.*), s befejeződik a beszélgetés.

A klasszikus fordulóelosztást nem csupán az operátor értékesítési szándéka, hanem az ügyfél negatív attitűdje is felülírhatja. Ha ugyanis a betelefonáló elégedetlen valamivel, vagy nem ért valamit, akkor gyakran ugyanahhoz a gondolatmenethez tér vissza, és nem várja meg a szóátvételre alkalmas, preferált helyeket sem a beszédben, hanem az ügyintéző szavába vág. Erre láthatunk alább egy példát, amikor az ügyfél az előfizetés díj miatt reklamál. A részletben az operátor válaszát az ügyfél nem hagyja végigmondani, hanem egy látszólagos nyugtázás (*jó*) után a *de* ellentétes kötőszót követően azonnal az ellenvetését fejezi ki.

- (10) Ü: *és azt mondta az önök ügyfélszerzője, hogy így nincs csomagdíj, meg csak az a <SZÁM> forint van. Tehát plusz <SZÁM> forint nincs.*
O: *Igen, de ezért ön úgymond <SZÁM> órát tud telefonálni*
Ü: *Jó, de ez [eleve itt a akkor a*
O: [*helyi, helyközi, távolsági és agglomerációs hívásirányba*
Ü: *Jó, hát é é nem nem így tájékoztattak minket, úgyhogy én dupla előfizetési díjat nem akarok fizetni. (Vxidx_Dis_049)*

A SPEAKING-modell nevében lévő „k” a key ’hangnem’ fogalmat takarja. A modellnek ez az összetevője lényegében a beszélői attitűd szinonimájának tekinthető. A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetésekben a leggyakrabban megjelenő hangnemek az elégedetlenség, a bizonytalanság, a fásultság és a vidámság. Ám ezek a beszélői viszonyulások nem állandóak, hanem változnak az ügyintézés során. Az elégedetlenség prototipikusan az ügyfelekhez kötődő beszélői attitűd, amely általában nagyobb hangerővel, erőteljesebb hangsúlyozással, gyorsabb beszédtempóval és a semleges stílustól eltérő szavak, káromkodások, fenyegetések használatával jár együtt. Az elégedetlenséghez kötődő stílust és szóhasználatot szemléletesen mutatja a következő példa:

- (11) Ü: *Nézze, az a helyzet az egészben, hogy önök megcsináltak valamit, rosszul csinálták meg. Nem ön, személy szerint, hanem a cég rosszul csinálta meg, és akkor még én szaladgáljak jobbra-balra. Most, hogy bejelentem önöknek, meg szólok, ez nem elég. Pedig azt mondják, hogy rögzítik a beszélgetést.*
O: *Így van, uram, adatvédelmi okokból.*
Ü: *Hát most itt nem az adatvédelem a lényeges, hanem az, hogy a hogy a problémát oldják meg! Az, mert önöknél pattog a labda.*
O: *Így van, uram, de ő szóban panasztét szóbeli panasztételnél meg kell kérnünk a kedves előfizetőt, hogy írásban legyen kedves.*

Ü: *És hogyha a főnököt ideadná a telefonhoz?*

O: *Sajnos nem fogom tudni kapcsolni, és nem is fog tudni ebben önnek segíteni.*

Ü: *Hát.*

O: *Azt fogja tudni elmondani, amit én.*

Ü: *Igen? Szóval magyarul szajkókból áll a cég.*

O: *Ezt egyáltalán nem mondta öva önnek. Segíthetek még valamiben?*

Ü: *Köszönöm.*

O: *Viszonthallásra. (Vxidx_Dis_007)*

A bemutatott telefonhívás-részletben jól nyomon követhető az elégedetlenség, amely először panasztételként lexikális szinten jelenik meg (*rosszul csinálták meg; még én szaladgáljak jobbra-balra; önöknél pattog a labda*), majd a diskurzusjelölők (*hát most itt, hát, igen, szóval*) használata is jelzi az érzelmi telítettséget, a felháborodottságot, amely végül nyílt sértés (*magyarul szajkókból áll a cég*) formájában ölt testet.

A hangnemnek és az üzenet tartalmának alapesetben összhangban kell lennie egymással, ugyanis inkongruens lesz a közlés, ha ezek eltérnek egymástól, s az inkongruencia mindig implikaturát von maga után. Ha például az ügyfél dühösen ejti ki a *köszönöm* szót, mint ahogy az a (11)-es példában látható, akkor az előzményekből az operátor számára is nyilvánvaló, hogy a *köszönöm* ebben az esetben nem szó szerinti értelmében szerepel, hanem valamilyen pragmatikai alakzatról, például szarkazmusról, gúnyról vagy iróniáról van szó.

Az elégedetlenség hangnemét legtöbbször a diskurzusjelölők számának a megszorodása is jelzi, ahogy az az alábbi részletben látható, ahol 7 *hát* fordul elő:

- (12) 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 [...] Hát ez meg mi a búbánat? Uram Isten. Hát én megőrülök ettől. (Vxidx_Dis_022)*

Ez egybevág Bartha Csilla és Hámori Ágnes (2010, 309) megfigyelésével, akik a Budapesti Szociolingvisztikai Interjú II. anyagainak elemzésekor azt találták, hogy az interjúkban a legnagyobb érintettséget kiváltó témák stílusváltozást idéznek elő, s ez egyúttal a diskurzusjelölők számának és funkciójának a megváltozását is jelenti. A Voxindex korpuszban az egymás utáni, megszorodott diskurzusjelölők legtöbbször az ügyfél felháborodottságát mutatták.

Olykor a fásultság is megfi yelhető az ügyfeleknél, különösen akkor, ha nem ők a telefonbeszélgetés kezdeményezői (pl. ajánlat ismertetésekor, adat-

egyezettetéskor). Ilyenkor lassult tempó, halkabb beszéd, monotonabb ritmus, a feltett kérdésre késleltetve adott válasz, illetve háritó diskurzusjelölők használata figyelhető meg. A fásultság azonban nem csupán az ügyfelek, hanem az ügyintézők beszédében is tetten érhető a monoton, színezet nélküli, gépies, lassult beszéd által.

A bizonytalanság beszélői attitűdként főként az ügyfeleknél van jelen, hiszen ők általában valamilyen információhiány vagy felmerülő probléma esetén telefonálnak. A bizonytalanságnak az akusztikai jegyeken (lassabb beszédtempó, hosszabb szünet) túl egyéb jellegzetességei is vannak: hezitálások, újraindítások, diskurzusjelölők, főként a *hát* használata (pl. *hát nem tudom; és ő hát ilyen átváltással kapcsolatos kérdéseim lennének*).

Az öröm másként fejeződik ki a beszédhelyzet két szereplőjénél. Az ügyintézőnél ez inkább melegebb tónusú beszéd, közepes tempó és megfelelő szünettartás formájában jelentkezik, s ez a beszédmód általában nem az operátor valódi örömét jelzi, hanem egyszerűen csak azt, hogy az ügyintéző követi a munkakörében lévő kommunikációs előírásokat. Az ügyfeleknél pedig főként a sikeres ügyintézés végén vagy valamilyen információhiányra adott választ követően jelenik meg ez a beszélői viszonyulás, s náluk a szupraszegmentális tényezőkön kívül a szóválasztás (pl. *Nagyon köszönöm. Jó, köszönöm szépen a segítséget!*) is jelzi az attitűdöt.

Hymes modelljének a következő elemét az eszközök (= instrumentalities) alkotják. Ez egyrészt a kommunikációs csatornát jelenti, másrészt a kiválasztott nyelvet, illetve a nyelvváltozatot is magában foglalja. A kommunikációs csatorna a telefonos ügyfélszolgálatoknál a telefonvonalat takarja, s ez a közeg kettős hatással van az attitűdök kifejezésére és felismerésére. Egyrészt a csatornában létrejövő zaj, valamint a szűkített átvitel miatt mérsékli annak az erejét (vö. Gósy 2000), másrészt viszont a szemtől szembeni kommunikáció híján a beszélgető felek az attitűdjüket a testtartás, a tekintet, a térközszabályozás, a gesztusok és a mimika helyett csupán a hangji jellemzők felerősítésével tudják kifejezésre juttatni. A beszélgetés szóban zajlik, s fontos még a közös nyelv megléte is. A nyelvváltozatok közül a telefonos ügyintéző általában a sztenderd nyelvváltozatot szokta választani, még akkor is, ha egyébként nyelvjárásban beszél. Ha viszont az ügyfél az operátor nyelvjárásával azonos dialektust használ, a sikeresebb kommunikáció érdekében rejtett befolyásolási céllal az ügyintéző is átválthat nyelvjárásra, bár a Voxindex korpuszban erre nem találunk példát. Az azonos nyelv megléte azonban nem jelenti azt, hogy valóban érti is az ügyfél az elhangzottakat. Egyrészt a szakszavak (pl. *modem resetelése, vezérlőpult, időarányos jóváírás, ügyfélkód*) jelenthetnek problémát, másrészt

az új információknak a túl gyors ismertetése. Ez utóbbira panaszkodik az ügyfél az alábbi példában:

- (13) Ü: *Hát önök, akik ebbe benne vannak, ezt rögtön át í vagy tudják. Hát én, aki laikus vagyok, honnan tudjam ezeket a dolgokat? Nem is tudja föl se fogni az ember, amikor hirtelen telefonon elkezdik mondani a dolgokat.* (Vxidx_Dis_002)

A SPEAKING betűszó hetedik betűje, az „n” a szabályokat és a normákat (= norms of interaction and interpretation) kódolja. Ehhez az összetevőhöz a beszélgetéshez kapcsolódó sajátos viselkedésformák és viselkedéselemek (pl. hallgatás, hangosság) tartoznak, amelyek azonban kultúránként eltérőek lehetnek (vö. Godard 1977). Az ügyfélszolgálati beszélgetéseknél mind az ügyintézőre, mind az ügyfélre számos szabály vonatkozik, ám ezek közül az operátorhoz kötődőek az erősebbek. Neki ugyanis a munkaköréből következnek az elvárások. A társalgási normához sorolható a beszélőváltások menete is: mindkét fél részéről követelmény, hogy a beszédjog átvételével illik megvárni a lehetséges szóátvételi pontot. Ám a beszélőváltás normája is gyakran sérül a call centeres hívásoknál. Például ha az operátor a hívás kezdeményezője, s valamilyen ajánlattal keresi meg az ügyfelet, a hívott fél gyakran végig sem hagyja mondani az ajánlatot, hanem az ügyfélszolgálatos szavába vág, vagy bármiféle magyarázkodás vagy lezárási kísérlet nélkül akár a telefonvonalat is bontja.

Végül Hymes modelljének utolsó tényezője a műfajt (= genre) takarja. A műfaj pontos jellemzéséhez azonban a SPEAKING-modellt érdemes kiegészíteni Hámori Ágnes (2006) rendszerezésével, aki a beszédműfajt „az egyes társadalmi szituációkban lehetséges cselekvéstípus, illetve annak a lefolytatási módjára vonatkozó tudáselemek, általános szabályok és normák összessége”-ként (Hámori 2006, 160) határozza meg. Hámori szerint egy adott műfaj 5 fő szemponttal jellemezhető, ezek a következők: szituáció és szereplők, célok és beszédaktusok, formai jellemzők (ezen belül vizsgálni kell a stílust és a regisztert, a jellegzetes kifejezéseket, a szerkezetet, a terjedelmi korlátot és a társalgási viselkedést), tartalmi sík, különleges pragmatikai összetevő.

A szituáció, a fizikai helyszín, a résztvevők személye, helyzete és szerepviszonyai lényegében a hymes-i modell első két összetevőjének feleltethetők meg. A szituáció és a kommunikációs csatorna (telefonvonal) meghatározók, ám a helyszín – főként az ügyfél részéről – szabadon változhat. A résztvevők szerepviszonyainál pedig megfigyelhető az aszimmetrikusság

A célokra és a beszédaktusokra rátérve megállapítható, hogy az ügyfélszolgálati telefonbeszélgetések a célorientált hívások közé tartoznak. E hívások

azonban nem egyetlen központi beszédaktus köré szerveződnek, a hívás pontos céljától függően azonban általában a kérdés vagy a kérdés dominál bennük. E beszédaktusok a telefonbeszélgetés középső részét töltik ki. A kezdés és lezárás viszont sokkal kötöttebb, a call centeres beszélgetéseknél szükségszerű a kezdésnél a köszönés és a bemutatkozás, míg a zárásnál az elköszönés.

Áttérve a formára, a stílust és a regisztert illetően megfigyelhető, hogy az ügyfélszolgálati beszélgetéseknél a hivatalos stílus dominál. Jellegzetes kifejezésnek a *Halló!*, illetve a *Tessék!*, *Üdvözlöm!* tekinthető, bár ezek nyelvenként és kultúránként változhatnak (vö. Godard 1977). A telefonbeszélgetésnek sajátos globális szerkezete van: kötelező a bevezető és a záró szakasz. A középső részre pedig a „párbeszédre vonatkozó általános szabályok és szerkezet jellemző” (vö. Hátori 2006, 179). Terjedelmi korlátja, illetve hosszbeli kötöttsége szigorúan véve nincs a call centeres beszélgetéseknek, ám ha az ügyfél a hívó, akkor – a telefonhívás költsége miatt – általában minél rövidebbre van fogva a hívás. Az ingyenesen hívható ügyfélszolgálati számok elterjedésével azonban már a telefonálás díja sem korlátozza a beszélgetés hosszát. Hátori szerint a telefonbeszélgetésnek „nincsen önálló, jellegzetes interakciós szerkezete”, a műfajt a „párbeszéd-struktúra” jellemzi (vö. Hátori 2006, 179).

S bár a tartalmi-tematikai kötöttség általában véve nem jellemző a telefonhívásokra, azonban a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézéseknél más a helyzet, hiszen az adott céghez, szolgáltatáshoz, termékhez kötődő kulcsszavak (pl. mobilszolgáltatónál: *előfizetés*, *telefonszám*, *hűségidő*, *tarifa*, *percdíj*, *roaming*) dominálnak.

Hátori jellemzésének utolsó szempontját, a különleges pragmatikai összetevőt vizsgálva pedig az állapítható meg, hogy nincsen a call centeres hívásokhoz szervesen hozzátartozó pragmatikai elem.

A telefonos ügyfélszolgálati beszélgetéseknek a fentebb bemutatott két modell segítségével történő jellemzése még további, a diskurzuselemzés szempontjából fontos jellegzetességekkel is kiegészíthető. Az egyik ilyen kiegészítés a beszédhelyzet pontosítása, amely a call centeres beszélgetéseknél félinitézményesnek (vö. Ilie 1999) tekinthető. Vagyis vannak bizonyos szabályok, amelyeket a kommunikáció mindkét résztvevőjének, az ügyintézőnek és az ügyfélnek is be kell tartania, azaz a kommunikáció szabályozottabb, mint a spontán társalgásban, de a kontroll lényegesen alacsonyabb, mint a teljesen intézményes szituációkban. A beszélgetésbeli szerepek (ügyintéző vs. ügyfél) pedig meghatározzák a beszédaktusokat, a fordulók elosztását, valamint a szóátadást is. Például információkérésnél vagy probléma bejelentésénél általában az ügyfél a kérdések feltevője, az ügyintéző pedig a válaszadó, s ilyen esetekben

a kérdés-válasz szomszédsági párok dominálnak. Ám adategyeztetésnél, illetve termékajánlatnál megfordulnak ezek a beszédaktusok, s az ügyintéző lesz a kérdező, az ügyfél pedig a válaszoló.

A félintézményes beszédhelyzet és az ahhoz igazodó kommunikációs szándékok az ügyintéző részére előírják a pozitív attitűd meglétét, míg az ügyfél oldaláról a telefonbeszélgetés kezdetén semleges vagy negatív attitűdöt valószínűsítenek, s az volna az elvárás, hogy a telefonhívás végére az ügyfél attitűdje a kezdeti viszonyuláshoz képest pozitívabb irányba tolódjon el. Több, a beszélgetések vizsgálatával foglalkozó kutatás (vö. Pléh 2012) is kimutatta, hogy a beszédpartnerek önkéntelenül is igazodnak egymáshoz a nyelvi paramétereket (pl. kifejezések, stílus, modalitás, beszédfordulók hossza) tekintve.

Összegzés

A Voxindex korpusz elemzése azt mutatta, hogy a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetés olyan célorientált kommunikációs helyzetnek tekinthető, amelynek a telefonbeszélgetéseken belül is sajátos szabályai vannak. A félintézményesség, a hívások rögzítése és az ügyintézők számára előírt szigorú forgatókönyv, valamint a telefonhívás célja, illetve oka meghatározza a beszélgetés szerveződését és a beszédaktusokat. Az ideális ügyintézés forgatókönyve azonban a valóságban gyakran sérül. A prototipikustól eltérő beszélgetésekben pedig a beszéd tartalmán és szupraszegmentális jegyein kívül a diskurzusjelölők is jelzik a kommunikáció problémáját, esetleges sikertelenségét. Valamint a diskurzusjelölők elemzésével a call centeres beszélgetésekben megjelenő főbb kommunikációs stílusok, azaz az elégedetlenség, a bizonytalanság, a fásultság és az öröm is sikerrel azonosíthatók.

Irodalom

- Bartha Csilla–Hámori Ágnes. 2010. Stílus a szociolingvisztikában, stílus a diskurzusban: Nyelvi variabilitás és társas jelentések konstruálása a szociolingvisztika „harmadik hullámában”. *Magyar Nyelvőr* 134 (3): 298–321.
- Bechet, Frédéric–Maza, Benjamin–Bigouroux, Nicolas–Bazillon, Thierry–El-Bèze, Marc–De Mori, Renato–Arbillot, Eric. 2012. DECODA: a call-centre human-human spoken conversation corpus. *LREC* 2012. 1343–1347.
- Godard, Danièle. 1977. Same setting, different norms: Phone call beginnings in France and the United States. *Language in Society* 6 (2): 209–219.
- Gósy Mária. 2000. Állandóság és változás a beszédben. *Magyar Nyelv* 96 (1): 1–14.

- Hámori Ágnes. 2006. A társalgási műfajokról. In *Szöveg és típus*, szerk. Tolcsvai Nagy Gábor. 157–181. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- Hámori Ágnes. 2017. Diskurzusműfaj, séma és forgatókönyv: A „vice” műfaj sémájának jellemzői és kiépülési dinamikája a társas interakciókban. *Magyar Nyelv* 113 (3): 311–329.
- Hámori Ágnes–Horváth Viktória. 2019. Társalgás, beszélőváltás és diskurzusszerveződés új megközelítésben – fonetikai jellemzők és pragmatikai tényezők összefüggései magyar társalgásokban (pilot study). *Beszédkutatás* 27 (1): 134–153.
- Heritage, John. 1984. Transcript notation. In *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, szerk. Atkinson, J. Maxwell–Heritage, John. IX–XVI. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hopper, Robert. 1992. *Telephone conversation*. Bloomington–Indianapolis: Indiana University Press.
- Hymes, Dell. 1975. A beszélés néprajza. In *Társadalom és nyelv*, szerk. Pap Mária–Szépe György. 91–146. Budapest: Gondolat Kiadó.
- Ilie, Cornelia. 1999. Question-response argumentation in talk shows. *Journal of Pragmatics* 31 (8): 975–999.
- Jucker, Andreas H. 1993. The discourse marker *well*: A relevance-theoretical account. *Journal of Pragmatics* 19 (5): 435–452.
- Labov, William. 1972. *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Orthaber, Sara–Márquez-Reiter, Rosina. 2015. ‘Thanks for nothing’: Impoliteness in service calls. In *Exploring (im)politeness in specialized and general corpora, Converging methodologies and analytic procedures*, szerk. Ruhi, Şükriye–Aksan, Yeşim. 11–39. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Pallotta, Vincenzo–Delmonte, Rodolfo. 2013. Interaction mining: the new frontier of customer interaction analytics. In *New challenges in distributed information filtering and retrieval*, szerk. Lai, Cristian–Semeraro, Giovanni–Vargiu, Eloisa. 91–111. Berlin–Heidelberg: Springer.
- Pléh Csaba. 2012. *A társalgás pszichológiája*. Budapest: Libri Kiadó.
- Schegloff, Emmanuel A. 1968. Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist* 70 (6): 1075–1095. Magyarul: A társalgás kezdetén. In *Kommunikáció II.*, szerk. Horányi Özséb. 108–132. Budapest: General Press.
- Schirm Anita. 2012. A diskurzusjelölők emocionális és expresszív funkcióiról. In *Nyelvi funkciók – stílus és kapcsolat*, szerk. Gecső Tamás–Sárdi Csilla. 220–226. Székesfehérvár–Budapest: Kodolányi János Főiskola–Tinta Könyvkiadó.
- Simigné Fenyő Sarolta. 2005. A kommunikáció és a tolmácsolás modellálása. *Publicationes Universitatis Miskolciensis. Sectio Philosophica* 10 (3): 75–84.

CALL CENTER CONVERSATIONS FROM THE POINT OF VIEW OF DISCOURSE ANALYSIS

The call center phone conversation is a frequently occurring text type in today's world. The present paper analyzes a corpus of call center phone conversations carried out in Hungarian in order to describe the characteristic features of this text type by using Hymes' SPEAKING model and Hámori's typology of genres, with a special attention paid to the use of discourse markers.

Keywords: call center, text types, SPEAKING model, discourse analysis, discourse markers

TELEFONSKI RAZGOVORI KORISNIČKOG SERVISA IZ ASPEKTA ANALIZE DISKURSA

Telefonski razgovori korisničkog servisa predstavljaju veoma čest tekstualni žanr u današnje vreme. Studija se zasniva na korpusu koji sadrži delove razgovora iz kol-centra na mađarskom jeziku. Analizom korpusa predstavljaju se karakteristike ovog tekstualnog žanra preko „spiking-modela” Del Hajmsa i tipologije Agneš Hamori, sa posebnim osvrtom na leksičku grupu diskursnih obeležja.

Ključne reči: telefonski korisnički servis, tipologija teksta, spiking-model, analiza diskursa, diskursna obeležja

A kézirat beérkezésének ideje: 2019. nov. 20.

Közlésre elfogadva: 2020. márc. 18.