

JAKAB DOROTTYA

HUN-REN Nyelvtudományi Kutatóközpont, Eötvös Loránd Tudományegyetem
jakab.dorottya@nytud.hun-ren.hu
<https://orcid.org/0000-0002-2829-3103>

Jakab Dorottya: A beszédcselekvés-érték jelölésének lehetséges gyakorlatai
az intézményes nyelvi tanácsadásban
Alkalmazott Nyelvtudomány, XXIII. évfolyam, 2023/2. szám, 19–35.
doi:<http://dx.doi.org/10.18460/ANY.2023.2.002>

A beszédcselekvés-érték jelölésének lehetséges gyakorlatai az intézményes nyelvi tanácsadásban

Possible practices of speech act value marking in institutional language consulting

Advice-giving is an integral part of social and cultural contexts, a diverse social action that we encounter in many different situations in our everyday activities (Guntzviller, 2018; MacGeorge & Van Swol, 2018). Institutional language consulting is a specific type of counseling practice. The term describes interactions in which the consulting focuses on a specific language problem to be solved, the consulting process takes place in an organised, institutional setting, and the counsellor is a linguistically trained professional (Ludányi et al., 2022: 78).

This paper presents a pilot study. The research examined the practices of institutional language consulting from a pragmatic perspective, interpreted as social action (Tátrai, 2017; Csontos & Dér, 2018), in the context of Speech Act Theory (Austin, 1999; Searle, 2009; Tátrai, 2017). The research aimed to analyse language consulting texts produced in real-life situations. The analysis aimed to explore the practices used by the counsellors who write the texts to express the speech act value of advising in the texts.

The research hypotheses were: (1) the use of performative verbs linked to the act of giving advice is one of the most common practices in the texts studied to indicate speech act value; (2) due to the fundamental nature of institutional language consulting, it is common practice to use speech act value markers that focus on the criterion of appropriateness (cf. Fix, 1995; Greule, 1995; Hoberg, 1995; Scholze-Stubenbrecht, 1995); (3) in the literature, the advice such as 'You have to do this' is typically seen as a strongly face threatening act, but advice which is constructed this way can nevertheless be seen as a common practice in the studied texts.

The research material was given by the e-mails of the Language Consulting Service of HUN-REN Hungarian Research Centre for Linguistics. The corpus analysed in the research consisted of advising responses generated between 31 August 2021 and 31 August 2022. The studied material consisted of 855 texts. In terms of length, the corpus was 85180 words long.

I analysed the studied data using the method of qualitative content analysis (Lehota, 2011:55; Ludányi, 2020c). I used the qualitative content analysis software called Atlas.ti (Friese, 2019) for the analysis. During the analysis, at first, I coded the texts, i.e., I marked them with different labels of the words and word combinations that could be used to express the act of giving advice. In the coding process, I used 105 labels. After coding the texts, I analysed and interpreted the results of the coding process. In the analysis, I examined which tags were considered to have the highest frequency of occurrence in the corpus, and by grouping the labels, I tried to group the speech acts marking practices into more significant categories. In the interpretation, I concluded from the results.

The results provide a picture of the most typical practices and types of practices used to indicate the speech act value of giving advice in the practices of the Language Consulting Service of HUN-REN Hungarian Research Centre for Linguistics. The results mostly confirm the hypotheses formulated. However, in relation to the use of performative verbs, it is also pointed out that in the texts studied, this practice is less frequent as a speech act value marking solution than expected.

Since the presented research was a pilot study as part of a longer-term research project, its results can be applied primarily in the process of this longer-term research project, in its theoretical-methodological foundation. Due to the presented research being a pilot study, the aim was to explore the primary ways of speech act value marking practices used by the counsellors of the Language Consulting Service of HUN-REN Hungarian Research Centre for Linguistics. For this reason, the study did not, for instance, attempt to specialise the results on spelling and language use issues. However, it became apparent during the research that the fundamentally different attitudes and strategies of answering orthographic and non-orthographic questions can significantly impact the methods and strategies chosen to mark the speech act of giving advice. Consequently, to continue the presented pilot study, I planned to analyse the e-mails examined here by treating the orthographic and non-orthographic issues separately.

Keywords: language consulting, pragmatics, Speech Act Theory, qualitative data analysis, Atlas.ti

1. Bevezetés

A tanácsadás társas érintkezéseinkben gyakori, a társadalmi és kulturális kontextusok fontos részét képező cselekvéstípus (MacGeorge & Van Swol, 2018), amellyel számos különböző szituációban találkozhatunk, egy szűkebb vagy tágabb közösség tagjaiként ugyanis valamennyien részt vehetünk tanácsadási interakciókban, mind tanácsadóként, mind pedig tanácskérőként.

Az intézményes nyelvi tanácsadás a tanácsadási gyakorlatoknak egy az interakciók témája és körülményei szempontjából egyaránt sajátos tulajdonságokkal bíró típusa. Körébe olyan interakciók sorolhatók, amelyek (1) célja egy nyelvi vagy nyelvhasználati probléma kezelése, ideális esetben megoldása (Lanstyák, 2018: 159–202), (2) intézményi közegben zajlanak, valamint (3) amelyekben a tanácsadó nyelvészetileg képzett szakember (Ludányi et al., 2022: 78).

A tanácsadás gyakorlatai a nyelvtudomány szempontjából többféleképpen vizsgálhatók, a kutatások fő irányait jellemzően a diskurzuselemzés vagy a kommunikációelmélet körébe tartozó megközelítésmódok adják (Guntzville, 2018). E két alapvető megközelítésmódon belül azonban számos különböző megközelítési lehetőség és kutatási irány kínálkozik. Jelen tanulmány egy olyan empirikus kutatást mutat be, amely az intézményes nyelvi tanácsadás gyakorlatait pragmatikai szempontból, a beszédaktus-elmélet megközelítésében értelmezi, és a vizsgálat tárgyát képező tanácsadó szövegeket a beszédcselekvés-érték jelölésének gyakorlataira koncentrálnak elemézi.

2. Elméleti háttér

2.1. Az intézményes nyelvi tanácsadás

Nyelvi tanácsadásnak olyan interakciókat nevezhetünk, amelyekben egy a nyelvhasználatot érintő problémával kapcsolatos tanácsadás valósul meg. A konkrét interakciókban – a szituáció körülményeitől, résztvevőitől és a tanácsadás során mozgósított tudás szintjétől függően – megkülönböztethető egymástól a nyelvi tanácsadás hétköznapi és intézményes formája.

Mivel az általa beszélt nyelvekről minden nyelvhasználó rendelkezik valamilyen szintű általános tudással, különböző tapasztalatokkal, személyes véleménnyel, ezekre építve (közvetlen környezetében) tulajdonképpen bárki végezhet nyelvi tanácsadást (Ludányi et al., 2022: 77). Előfordulhat például, hogy segítenünk kell egy barátunknak abban, hogyan szólítsa meg egy tanárát egy e-mailben (Domonkosi & Ludányi, 2018; Ludányi, 2018); vagy az, hogy egy kollégánk kér tanácsot abban a kérdésben, hogy milyen nevet válasszon születendő gyermekének. Az ilyen esetekben történő segítségnyújtások egyszerű, szervezetlen keretek között zajló, a probléma megoldását a nyelvhasználók nyelvről való általános tudására alapozó, hétköznapi nyelvi tanácsadásnak tekinthetők.

Nyelvi tevékenységeik során azonban a nyelvhasználók – különösen a nyelvvel professzionálisan foglalkozó személyek, pl. fordítók, lektorok, korrektorok (Heltai, 2004/2005) – szembe kerülhetnek olyan problémákkal is, amelyek megoldásához nem bizonyul elegendőnek a közvetlen környezetükben elérhető nyelvről való tudás és tapasztalat (Ludányi et al., 2022: 78). Ilyen problémákkal találkozva dönthetnek úgy, hogy a szituáció kezeléséhez szakember segítségét kérik, például felkeresnek egy nyelvi tanácsadó szolgálatot. Ezekben az esetekben a tanácsadás szervezett keretek között, intézményi közegben zajlik, a tanácsadó nyelvészetileg képzett szakember (Ludányi et al., 2022: 78), a probléma megoldását pedig a tanácskérő fél elsősorban a tanácsadó szaktudására alapozza. Továbbá a tanácsok elfogadásában és pozitív megítélésében szerepet játszhat az a tekintély és szakmai relevancia is, amit a nyelvhasználók közössége a tanácsadó által képviselt intézménynek tulajdonít (Kopecký, 2022). Az ilyen interakciókat intézményes nyelvi tanácsadásnak nevezhetjük.

Az intézményes nyelvi tanácsadásban a tanács kidolgozása elméletileg megalapozott, az adott problémához kapcsolódó nyelvtudományi háttér figyelembevételét, valamint az aktuális kutatási eredmények ismertetését is magába foglaló folyamat (Ludányi et al., 2022). Az egyes konkrét szituációkban az alapvető válaszadási stratégia kiválasztását és a tanács megfogalmazásához használt segédeszközök, referenciaművek körét erőteljesen befolyásolja az, hogy az adott nyelvi probléma helyesírási témájú, vagy a nyelvhasználat más területéhez kapcsolódó kérdés (ld. bővebben Ludányi et al., 2022: 84–99; Ludányi, 2023a, 2023b, 2023d). A helyesírási és nem helyesírási kérdések megválaszolásában ugyanis alapvető szemléletbeli különbség érzékelhető, ami

azt eredményezi, hogy az egyes nyelvi problémák kezelésének elsődleges közönségszolgálati célja a tanácsadás folyamatában eltérő lehet (Ludányi, 2023b).

A helyesírási kérdések esetében a tanácsadó célja és feladata alapvetően az akadémiai helyesírási norma közvetítése. Ennek következtében a kérdések megválaszolásához használt segédeszközök és referenciaművek körét jellemzően a helyesírási szabályzat (AkH.¹²), valamint különböző helyesírási szótárak (pl. MHSz.²⁰¹⁷) és kézikönyvek (pl. Laczkó & Mártonfi, 2004) jelentik. A nem helyesírási kérdések megválaszolásának elsődleges célja viszont az adott nyelvi jelenség használati értékének adataalapú bemutatása, amelynek során a tanácsadó figyelembe veszi a beszélő szempontját, valamint a regiszter- és kontextusfüggő változatosságot is (Domonkosi & Ludányi, forthc., Ludányi & Domonkosi, forthc., Ludányi, 2023b). Az ilyen tanácsok kidolgozása során további (nem helyesírási) szótárak, nyelvhasználati kézikönyvek, esetleg korpuszlekérdező eszközökkel és egyéb módon gyűjtött valós nyelvi adatok felhasználása is szükséges lehet (Ludányi, 2023a, 2023b).

2.2. Intézményes nyelvi tanácsadás a HUN-REN Nyelvtudományi Kutatóközpontban

Az intézményes nyelvi tanácsadás során a nyelvi problémák kezelésében segítséget nyújthatnak például a nyelvi tanácsadó szolgálatok, amelyek munkatársaitól a nyelvhasználók tájékoztatást, iránymutatást, eligazítást kérhetnek az általuk problematikusnak ítélt nyelvi jelenségek minősítésében és értékelésében, valamint az adott nyelvi jelenséget magába foglaló helyzet mérlegelésében és értelmezésében (Heltai, 2004–2005: 410; Ludányi et al., 2022: 78). Ilyen nyelvi tanácsadó szolgálat például hazánkban a HUN-REN Nyelvtudományi Kutatóközpontban (a továbbiakban: NYTK) működő nyelvi közönségszolgálat (a továbbiakban: a közönségszolgálat).

Az NYTK-ban és jogelőd intézményeiben a kezdetektől fogva működik nyelvi problémák kezelésében segítő közönségszolgálat (Ludányi, 2020a: 331–336; Heltainé Nagy, 2021: 25–31). A tanácsadás elsődleges csatornája kezdetben a postai levelezés volt, a tanácskérésnek ez a módja azonban a technika fejlődésével fokozatosan kikopott a gyakorlatból, helyét pedig az e-mailezés vette át. Napjainkra a közönségszolgálat gyakorlatában ez tekinthető a tanácsadás legfontosabb csatornájának (Ludányi, 2020a, 2020b). A közönségszolgálat működtetése 2023-ban a Nyelvhasználati és nyelvi tanácsadási kutatócsoport feladata. A kutatócsoport munkatársai a folyamatosan érkező e-mailes megkeresésekre a hét minden munkanapján válaszolnak, telefonos szolgáltatás pedig heti két alkalommal érhető el, 10 és 14 óra között (Ludányi, 2020a, 2020b). A tanácsadók munkáját 2013 óta a *Helyesiras.mta.hu*¹ tanácsadó portál (W1) is

¹ Az internetes weboldalak címeinek helyesírására nem vonatkozik egyértelmű szabályozás, az akadémiai helyesírási szabályzat jelenleg érvényes kiadása (AkH.¹²) ugyanis explicite nem foglalkozik a témával. Az Osiris Kiadó *Helyesírás* című kézikönyve alapján (Laczkó & Mártonfi, 2004: 232) az internetes portálok nevei állandó címeknek tekinthetők, így esetükben a nagy kezdőbetűs írásmód alkalmazása javasolható olyan esetekben is,

segíti, amely hatékony segédeszköz lehet egyszerűbb helyesírási kérdések megválaszolásában (Váradi et al., 2014).

A közönségszolgálat munkájában a tanácsadási tevékenység és az azt önreflexív módon vizsgáló kutatómunka alapvető elméleti keretét a nyelvmenedzselés-elmélet (*Language Management Theory*, LMT [Jernudd & Neustupný, 1987]) adja (ld. pl. Ludányi, 2019, 2020a, 2020b; Ludányi et al., 2022). Bár jelen tanulmányban ez az elméleti keret kevésbé hangsúlyosan jelenik meg, az intézményes nyelvi tanácsadást alapvetően ebben a munkában is a nyelvmenedzselés gyakorlataként értelmezem. Ennek következtében a tanácsadási gyakorlatok vizsgálata során az LMT alapfogalmait (pl. *nyelvi probléma*, *a probléma kezelése*) is használom.

2.3. A nyelvi tanácsadás empirikus kutatási lehetősége a beszédaktus-elmélet szempontjából

A nyelvi tanácsadás gyakorlatai összetett társas cselekvésnek tekinthetők, így elemezhetők a nyelvhasználatot társas vonatkozásai felől vizsgáló (Tátrai, 2017) pragmatika szempontjából (ld. pl. DeCapua & Dunham, 2007; Widiana et al., 2017; Guntzviller, 2018; MacGeorge & Van Swol, 2018). A későbbiekben (3.) bemutatott empirikus kutatásban az intézményes nyelvi tanácsadás gyakorlatait magam is pragmatikai szempontból, az e-mailekben megfogalmazott tanácsadásokat beszédaktusként értelmezve elemeztem. Kutatásomat az is motiválta, hogy az intézményes nyelvi tanácsadás gyakorlatainak pragmatikai szempontú vizsgálata egyelőre kevésbé kutatott terület (Ludányi, 2023d: 69), bár egyes kutatásokban megjelennek ilyen szempontok is: Beneš és munkatársai (2018) például vizsgálják a tanácskérő felek motivációját; Kopecký (2022) pedig elemzi az interakciók résztvevőinek érdekeit és szándékait.

A beszédaktus-elmélet (Austin, 1999; Searle, 2009) legfontosabb alapvetése az, hogy kimondott vagy leírt mondatainkat nemcsak arra használhatjuk, hogy valamilyen állítást fogalmazzunk meg a minket körülvevő világról, hanem arra is, hogy valamilyen kommunikatív cselekvéseket hajtsunk végre általuk (Tátrai, 2017; Csontos & Dér, 2018). Az utóbbi kategóriába tartozó mondatokat nevezhetjük beszédaktusoknak. Az elmélet kezdeti formája a megnyilatkozások két típusát határozottan elkülönítette (Csontos & Dér, 2018), hamar nyilvánvalóvá vált azonban, hogy a valós kommunikációs szituációkban a megnyilatkozások alapvető funkciója nem feltétlenül különíthető el határozottan egymástól, hanem a megnyilatkozó fél szándékával összefüggésben tulajdonképpen bármilyen mondat alkalmas lehet kommunikatív cselekvés végrehajtására, vagyis bármilyen mondat viselkedhet beszédaktusként (Csontos & Dér, 2018). E tág értelmezésben a megnyilatkozások beszédaktusként való érvényesülése skalárisan fogható fel:

amelyekben a weboldal címe és az URL megegyezik. Mivel a *Helyesiras.mta.hu* esetében is erről van szó, a kézikönyv útmutatását követve a nagy kezdőbetűs írásmódot alkalmazom, annak ellenére is, hogy a weboldalon (W1) a cím eredetileg kis kezdőbetűvel szerepel. (vö. Ludányi, 2023d: 157)

attól függően, hogy egy mondatban a közlő fél által végrehajtani kívánt kommunikatív cselekvés mennyire explicit módon jelenik meg, beszélhetünk prototipikus és kevésbé prototipikus beszédaktusokról (Tátrai, 2017: 1017). A leginkább prototipikus beszédaktusnak az olyan megnyilatkozások tekinthetők, amelyek elsődleges célja valóban egy cselekvés végrehajtása, és tulajdonképpen nem írnak le semmit a világról, a legkevésbé prototipikus beszédaktusok pedig az olyan mondatok, amelyekben a kommunikatív cselekvés implicit módon jelenik meg, így kizárólag a kontextus alapján, a megnyilatkozó szándékának ismeretében azonosítható (Tátrai, 2017: 1017).

A világot leíró mondatok és a beszédaktusok elkülönítésében fontos szerepe van az igazságtartalom és a sikeresség fogalmának. A világról való állítást leíró mondatok elsősorban igazságtartalommal bírnak, így elemezhetők az alapján, hogy a bennük megfogalmazott állítás milyen mértékben tekinthető igaznak vagy hamisnak. A beszédaktusként viselkedő mondatokhoz azonban nem feltétlenül rendelhető igazságérték, a kommunikatív cselekvések értékelése ugyanis az igaz-hamis skála helyett a sikeresség szempontjából lehetséges. Az ilyen megnyilatkozások tehát jellemzően abból a szempontból vizsgálhatók, hogy a bennük megjelenő kommunikatív cselekvés végrehajtása az adott szituációban mennyire tekinthető sikeresnek (Csontos & Dér, 2018: 45, Tátrai, 2017: 1010–1013).

A cselekvések végrehajtásának sikerességéhez kapcsolódik a beszédcselekvésérték fogalma. Ez a megnyilatkozásoknak az a tulajdonsága, amelynek az alapján azonosítható az, hogy milyen kommunikatív cselekvést kíván általuk végrehajtani a megnyilatkozó. Egy konkrét szituációban a kommunikatív cselekvés végrehajtása akkor sikeres, ha a megnyilatkozásnak az adott szituáció valamennyi résztvevője ugyanazt a cselekvésértéket tulajdonítja (Tátrai, 2017). A cselekvésérték megfelelő azonosítása tehát a sikeres kommunikáció kiemelten fontos feltétele, a téves vagy sikertelen azonosítás ugyanis félreértést eredményezhet (Tátrai, 2017), amelynek az adott szituációtól függően további következményei lehetnek. Egy tanácsot tévesen azonosító címzett például érezheti úgy, hogy a megnyilatkozó tanácsadás helyett utasít vagy egyenesen parancsol, ezáltal pedig az eredendően segítő szándékú aktust erőteljes befolyásolásként, arcfenyegetésként, negatívan értékelheti.

A cselekvésérték azonosításában segítséget nyújthat a megnyilatkozások kontextusa, továbbá minden nyelvben léteznek a megfelelő azonosítást támogató nyelvi eszközök, nyelvi konvenciók is (Tátrai, 2017: 1010–1013). A cselekvésértéket leginkább explicit módon megjelenítő, ezáltal legegyszerűbben azonosíthatóvá tévő megoldás az ún. performatív igék használata (Tátrai, 2017: 1010–1013). Ezek olyan egyes vagy többes szám első személyű, jelen idejű, kijelentő módú és cselekvő igenemű igealakok (Csontos & Dér, 2018), amelyek pusztán kimondásukkal vagy leírásukkal képesek az adott beszédaktus végrehajtására (a tanácsadásra vonatkozóan ilyenek pl. az *ajánlom*, *tanácsolom*,

javaslom) (Tátrai, 2017: 1010–1013). A cselekvésértéket nyelvi szinten jelölhetik még performatív igékből képzett más szófajú szavak, igei szerkezetek (pl. *a javaslatunk az, azt tudjuk tanácsolni*), továbbá különböző állandósult szerkezetek is (pl. *véleményünk szerint*) (Tátrai, 2017: 1010–1013). A cselekvésérték kifejezésének nonverbális eszközei is lehetnek: a beszélt nyelvben például jelölheti az intonáció, az írott nyelvben pedig a központosítás (Tátrai, 2017: 1010–1013). A nyelvhasználati gyakorlatban nem ritkák azonban az olyan megnyilatkozások sem, amelyekben a cselekvésérték teljesen implicit módon jelenik meg, vagyis azonosítását nem támogatja konkrét nyelvi eszköz. A cselekvésérték azonosítása az ilyen típusú mondatokban a legnehezebb, mivel kizárólag kontextuális háttérismeretek alapján lehetséges (Tátrai, 2017: 1010–1013).

A beszéd-cselekvés-érték jelölésének gyakorlatai olyan további társas cselekvésekkel is összefüggenek, mint az interakcióban részt vevő felek által végrehajtott arc munka – a választott eszközök ugyanis befolyásolhatják például azt, hogy az adott megnyilatkozást arcfenyegetésként azonosítja-e a befogadó. A beszédaktus-elmélet értelmezésében a tanácsadó megnyilatkozások általánosságban véve ún. direktívumnak tekinthetők (Searle, 2009; Widiana et al., 2017), vagyis olyan megnyilatkozások, amelyeknek célja a tanácskérő viselkedésének vagy döntésének befolyásolása, a tanácsadó véleményének megfelelő módon (Tátrai, 2017). Ez alapján az intézményes nyelvi tanácsadás keretében megfogalmazott tanácsokról is elmondható, hogy a tanácsadás aktusának eredendő befolyásoló funkciójából fakadóan olyan beszédaktusnak tekinthetők, amelyek magukban hordozzák a potenciális arcfenyegetés lehetőségét (ld. pl. MacGeorge & Van Swol, 2018; Guntzviller, 2018). A potenciális arcfenyegető jelleget ugyanakkor egy konkrét interakcióban számos tényező csökkentheti, kezdve azzal, hogy a tanácsadás alapvetően a tanácskérő helyzetét figyelembe vevő, segítő szándékú aktus (MacGeorge & Van Swol, 2018). Az intézményes nyelvi tanácsadásban továbbá ilyen tényező az, hogy a tanácsadás alapja jellemzően kikért tanács (Krékits, 2006), tehát a tanácskérő saját maga ismeri be, hogy segítségre van szüksége. Valamint a tanácsadó a beszéd-cselekvés-érték jelölésére is választhat olyan megoldást, amely csökkenti az erőteljes befolyásoló jelleget: az „ezt kell tenned” típusú tanács helyett például kínálhat választási lehetőségeket, vagy megfogalmazhatja úgy a tanácsát, hogy a tanácskérő ne érezze úgy, hogy mindenképp meg kell fogadnia azt (MacGeorge & Van Swol, 2018).

3. Az empirikus kutatás bemutatása

A továbbiakban bemutatott empirikus vizsgálat egy hosszabb távú munka részét képező pilot kutatás, amelynek célja intézményes nyelvi tanácsadás keretében keletkezett e-mailek elemzése volt. Az elemzés során arról szerettem volna képet kapni, hogy a beszéd-cselekvés-érték jelölésének milyen gyakorlatai figyelhetők

meg a vizsgálati anyagban. Kutatási kérdésemet ezzel összhangban így fogalmaztam meg: Milyen tanácsadásra utaló beszédcselekvés-érték jelölésére alkalmas megoldásokat használnak a tanácsadók a vizsgált szövegekben?

3.1. Módszertan

3.1.1. A kutatás anyaga

A vizsgálati anyagot a közönségszolgálat e-mailben érkezett megkereséseire adott tanácsadó válaszokból állítottam össze. Ebből kifolyólag a kutatás során saját magam, valamint a közönségszolgálat munkájában részt vevő kollégáim által írt leveleket elemeztem, amelyek felhasználására kollégáimtól a kutatás megkezdése előtt engedélyt kértem és kaptam.

A vizsgálati korpuszba a közönségszolgálat 2021. augusztus 31. és 2022. augusztus 31. között érkezett megkereséseire adott tanácsadó e-maileket válogattam be, ez összesen 855 levelet jelentett. Terjedelmét tekintve a vizsgálati korpusz 85180 szövegszó hosszúságú volt. A beválogatott levelek keletkezési intervallumának kijelölésében kiemelt szempontként jelent meg az, hogy a vizsgált tanácsadások olyan levelek legyenek, amelyek jelen kutatás megkezdése előtt keletkeztek. Ezt azért éreztem szükségesnek, mert tartottam attól, hogy a folyamatban lévő kutatás témájának és céljának tudatában tanácsadó munkánk közben mind a kollégáim, mind pedig jómagam – akár szándékosan, akár önkéntelenül – jobban fogunk koncentrálni arra, hogy milyen cselekvésérték jelölésére alkalmas megoldásokat használunk válaszaink megfogalmazása során. Ezáltal pedig a kutatás a vizsgált gyakorlatokról nem feltétlenül a valós képet mutatta volna.

3.1.2. A szövegek elemzésének módja

Az e-mailek szövegét a kvalitatív tartalomelemzés módszerét alkalmazva, az Atlas.ti kvalitatív tartalomelemző szoftver (ld. pl. Kuna, 2015, 2016, 2019; Domonkosi & Kuna, 2018; Friese, 2019; Ludányi, 2020c) segítségével elemeztem. A kvalitatív tartalomelemzés olyan kutatási módszer, amely lehetővé teszi azt, hogy a szövegek szerkezetéből, elemeinek együttes előfordulásából és visszatérő törvényszerűségeiből az adott szövegről olyan következtetéseket vonhassunk le, amelyek abban explicit módon nem szerepelnek (Lehota, 2011: 53), emiatt hatékony módszere lehet egy szöveganyag pragmatikai szempontú vizsgálatának. A módszer a nyelvtudományi kutatásokban hasznosnak bizonyulhat továbbá azért is, mert segítségével lehetőség nyílik nagy mennyiségű szöveganyag aprólékos, részben automatizált elemzésére és értelmezésére.

A kvalitatív tartalomelemzés alapvető módszertana szerint (Lehota, 2011: 55 és Ludányi, 2020c alapján) az elemzésnek három fő lépése van: a **kódolás**, amelynek során a kutató az anyag bizonyos részeit címkékkel látja el, ezáltal különböző kategóriákba sorolja; az **elemzés**, amelynek során a kutató a címkék és kategóriák előfordulási gyakoriságát és/vagy együttes előfordulását vizsgálja;

valamint az **értelmezés**, amely során a kutató a kódolt jelenségek tendenciaszerű előfordulásából von le releváns következtetéseket.

A vizsgálati anyag elemzésekor magam is ezt az alapvető módszertant követtem. A kódolás során az e-mailekben a beszédcselekvés-érték jelölésére alkalmas gyakorlatokat megjelenítő részeket láttam el különböző címkékkal. A felhasznált címkék olyan konkrét szavakat, szókapcsolatokat jelöltek meg, amelyek a tanácsadás cselekvésértékét jelölő nyelvi eszközként funkcionálhatnak. Az adatok elemzése és értelmezése során elsőként azt vizsgáltam, hogy a szövegekben alkalmazott cselekvésérték jelölő eszközök közül melyek használata a leggyakoribb. Majd az adatokat aszerint elemeztem, hogy a címkék csoportosításával létrehozott nagyobb kategóriák alapján milyen beszédcselekvés-érték jelölésére alkalmazott, általánosnak mondható gyakorlat típusok működése figyelhető meg a korpuszban.

3.1.3. A kutatás hipotézisei és kezdeti címkerendszere

A kutatás eredményeire vonatkozóan a következő hipotéziseket fogalmaztam meg:

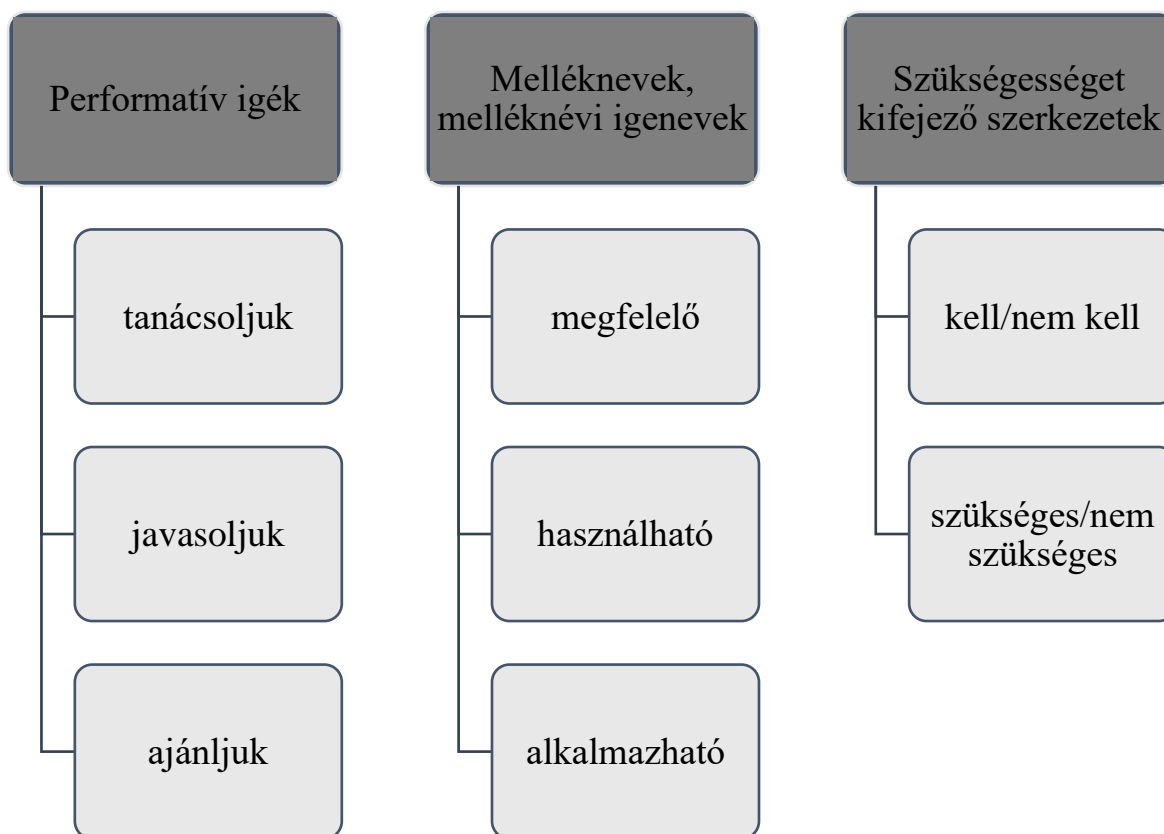
(H1) A vizsgált levelekben az egyik legjellemzőbb cselekvésértéket jelölő gyakorlat a tanácsadás performatív igéinek használata.

(H2) Az intézményes nyelvi tanácsadás alapvető természetéből kiindulva az e-mailekben hangsúlyos a megfelelőség szempontját kifejező cselekvésértéket jelölő eszközök használata (vö. Fix, 1995; Greule, 1995; Hoberg, 1995; Scholze-Stubenbrecht, 1995).

(H3) A szakirodalom alapján (pl. MacGeorge & Van Swol, 2018; Guntzville, 2018) jellemzően erőteljesen arcfenyegetőnek értékelhető „ezt kell tenni” típusú tanácsadás megjelenése gyakori eszköz a vizsgált anyagban.

Az e-mailek anyagának elemzésében a tartalomelemzés módszerét részben irányított formában (Hsieh & Shannon, 2005; Ludányi, 2020c) alkalmaztam, tehát a kódoláshoz előzetesen meghatározott és a kódolás folyamatában kialakuló címkéket egyaránt használtam. Az előzetesen meghatározott címkéket a hipotézisekből kiindulva kiindulva alkottam meg (az egyes kategóriák utáni zárójelben a tartalomelemzéskor feltüntetett címkék neve látható) (1. ábra). Ez a címkerendszer (1) a tanácsadáshoz kapcsolódó performatív igéket (*tanácsoljuk*, *javasoljuk* és *ajánljuk*); (2) cselekvésérték jelölésére alkalmazható mellékneveket és melléknévi igeneveket (*megfelelő*, *használható*, *alkalmazható*); valamint (3) szükségességet kifejező szerkezeteket (*kell/nem kell*, *szükséges/nem szükséges*) tartalmazott.

1. ábra. Az elemzéshez használt előzetes címkerendszer

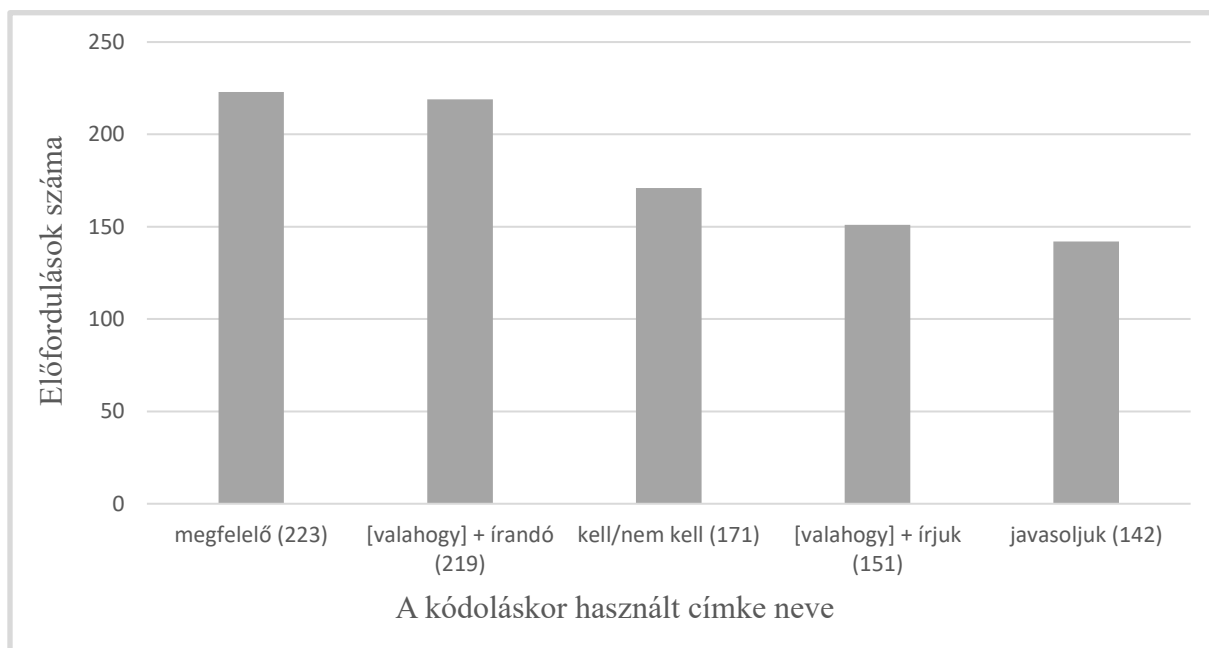


3.2. Eredmények

Az tartalomelemzés eredményeiből jelen tanulmány keretében a vizsgálati anyag kódolásában leggyakrabban használt öt címkét ismertetem, valamint bemutatom a címkék alapján létrehozható jelentősebb kategóriákat, végül pedig kitérek egy olyan kategóriára is, amely egy a közönségszolgálat gyakorlata szempontjából kiemelendő szituációra mutat rá.

A kódolási folyamat során végül 105 címkét használtam, amelyek között előre meghatározott és az elemzés folyamatában kialakuló címkék egyaránt voltak. A leggyakrabban használt címkék a következők voltak: *megfelelő*, *[valahogy] + írandó*, *kell/nem kell*, *[valahogy] + írjuk*, *javasoljuk*. A 2. ábra a címkék előfordulási gyakoriságát szemlélteti.

2. ábra. A kódolás során öt leggyakrabban használt címke előfordulási gyakorisága a korpuszban



A vizsgált szövegekben a tanácsadás jelölésére a tanácsadók leggyakrabban a *megfelelő* melléknevet alkalmazták. Ez a korpuszban 223 alkalommal fordul elő olyan szituációban, amelyben beszédcselekvés-értéket jelölő nyelvi eszközként funkcionál azáltal, hogy kifejezi, hogy az adott helyzetben mi tekinthető valamilyen szempontból megfelelő gyakorlatnak. A második leggyakrabban alkalmazott nyelvi eszköznek a *[valahogy] + írandó* típusú szókapcsolatok használata bizonyult: a korpuszban 219 olyan eset található, amelyben a tanácsadás aktusát az *írandó* beálló melléknévi igenév és egy ahhoz kapcsolódó összetételi tag vagy bővítmény (pl. *egybe-*, *külön-*, *kötőjellel*) teszi jelöltté. Gyakorinak tekinthetők a tanácsadás aktusát a *kell* segédigével vagy annak tagadásával (*nem kell*) kifejező tanácsadó megnyilatkozások is. Az elemzés során 171 olyan megnyilatkozást találtam, amelyekben a tanácsadás aktusát a *kell* vagy a *nem kell* explicit leírása teszi jelöltté. A kódolás alapján szintén gyakori megoldásnak tekinthető a *[valahogy] + írjuk* típusú szerkezetek használata. Az e-mailekben 151 alkalommal szerepel olyan tanácsadási diskurzus, amelyben a tanácsadó az általános nyelvhasználati gyakorlatot megjelölő, többes szám első személyű *írjuk* igealakot, és egy ahhoz kapcsolódó összetételi tagot vagy bővítményt (pl. *egybe-*, *külön-*, *kötőjellel*) használt a tanácsadás jelölésére. Végül pedig az ötödik legjellemzőbb gyakorlatnak a többes szám első személyű *javasoljuk* performatív ige használata tekinthető: a vizsgált levelekben 142 alkalommal fordul elő olyan tanácsadási diskurzus, amelyben a cselekvésértéket ez az igealak jelöli. A levelekben előforduló performatív igékkel kapcsolatban megemlítendő, hogy azok néhány kivételtől eltekintve többes szám első személyű igealakok.

A címkék alapján létrehozható nagyobb kategóriákat elemezve megállapítható, hogy a közönségszolgálat gyakorlatában a tanácsadás jelölésére használt legjellemzőbb gyakorlattípusok a következők: (1) a *megfelelő* melléknév használata; (2) beálló melléknévi igenevek használata (pl. *alkalmazandó, írandó*); (3) kellés, szükségesség kifejezése; (4) általános gyakorlatra utaló határozott ragozású T/1 igealakok használata (pl. *írjuk, használjuk*); (5) performatív igék használata (pl. *javasoljuk*).

Az 1. táblázat összegzi a leggyakrabban használt címkéket és előfordulási gyakoriságukat, ismerteti, hogy mely nagyobb kategóriába tartoznak az említett címkék, valamint egy-egy példát is hoz a vizsgálati anyagból az adott címke előfordulására.

1. táblázat. A kódolás során leggyakrabban használt címkék

A címke neve	Előfordulások száma	Az eszköz kategóriája	Példa az anyagból
megfelelő	223	a <i>megfelelő</i> melléknév használata	<i>Az Ön által kért alakulatok <u>megfelelő</u> írásmódjai: [...]</i>
[valahogy] + írandó	219	beálló melléknévi igenevek használata	<i>A Meidzsi-kor <u>kötőjellel írandó</u>.</i>
kell/nem kell	171	kellés, szükségesség kifejezése	<i>[...] ez egy <u>minőségjelzős szerkezet, amelyet külön kell írni...</u></i>
[valahogy] + írjuk	151	általános gyakorlatra utaló határozott ragozású T/1 igealakok használata	<i>[...] az <u>akadémiai helyesírási szabályzat 111. pontja szerint egybeírjuk.</u></i>
javasoljuk	142	performatív igék használata	<i>Azt <u>javasoljuk</u>, hogy alakítsa birtokos szerkezetté...</i>

A kódolás során szükségessé vált egy olyan címke létrehozása is, amely 13 előfordulásával nem tekinthető jellemző gyakorlatnak, de a közönségszolgálati megkereséseknek egy a tanácsadás szempontjából sajátos típusát reprezentálja. A címke a „nem történt tanácsadás” megnevezést kapta, és olyan interakciókra került rá, amelyekben a kérdező valójában nem helyesírási vagy nyelvhasználati tanácsot, hanem sokkal inkább tájékoztatást, információt kért egy adott jelenségről (Ludányi, 2023a, 2023b). Ezekben az esetekben a tanácsadó válasza tanácsadás helyett tájékoztatásnak, ismeretterjesztésnek tekinthető, ebből kifolyólag pedig a válaszokban jellemzően nem azonosítható tanácsadó aktust jelölő eszköz. Ezek a levelek így kizárólag kontextuális háttérük miatt tekinthetők tanácsadásnak, vagyis amiatt, hogy rájuk a közönségszolgálati munka keretében válaszolt egy nyelvi tanácsadó.

4. Következtetések

Az eredmények képet adnak arról, hogy milyen nyelvi eszközök alkalmazásával teszik jelöltté válaszaikban a nyelvi tanácsadás beszédaktusát a közönségszolgálat tanácsadói.

Az eredmények az előzetes elvárásaimat összességében igazolták. Ugyanakkor a performatív igékkel kapcsolatos feltételezésemet (H1) meg is cáfolták, a kódolás alapján ugyanis a tanácsadás performatív igéinek alkalmazása jellemző gyakorlatnak tekinthető, de egyáltalán nem annyira gyakori a vizsgált anyagban, mint azt feltételeztem. A vizsgálati anyagban megtalálható performatív igék az esetek többségében többes szám első személyű igealakok. Ez a közönségszolgálatnak arra a gyakorlatára mutat rá, hogy a levelek nem a tanácsadó egyéni véleményeként, hanem a közönségszolgálat valamennyi munkatársa nevében fogalmazódnak meg.

A megfelelés hangsúlyozásával kapcsolatos elvárásomat (H2) az eredmények egyértelműen igazolják. A kódolás alapján a vizsgált szövegekben sok esetben hangsúlyos a megfelelés (illőség, adekvátság, helyénvalóság) szempontjának közvetítése. A szövegekben a megfelelés fogalma többféleképpen értelmeződhet. Mivel a közönségszolgálatához érkező megkeresések többsége helyesírási kérdés (Ludányi et al., 2022: 82), a megfelelés szempontja jellemzően a normatív nyelvhasználatra vonatkozó akadémiai helyesírási szabályzatnak (AkH.¹²) való megfelelés közvetítését jelenti (Ludányi, 2023d). A helyesírási kérdések megválaszolása esetén a tanácsadó feladata ugyanis alapvetően a helyesírási norma, valamint az általa képviselt intézmény álláspontjának közvetítése (Beneš et al., 2018). Az intézményes nyelvi tanácsadásban a megfelelés szempontja azonban nem kizárólag a helyesírási normának való reflektálatlan megfelelés közvetítését jelentheti (Hoberg, 1995). A megkeresések másik fő típusát képező nem helyesírási problémák (Ludányi et al., 2022) ugyanis nem oldhatók meg a helyesírási norma közvetítésével, esetükben így a megfelelés fogalma más szempontokból értelmezhető (Scholze-Stubenbrecht, 1995; Ludányi, 2023d). Például: ha a tanácskérő egy hivatalos levél megfelelő kezdő- vagy záróformulájának eldöntésében kér segítséget, akkor a megfelelés szempontja a társadalomban kialakult megszólítási szokásoknak és normáknak való megfelelésként határozható meg (ld. pl. Domonkosi & Ludányi, 2023).

Végül az eredmények igazolják azt is, hogy a közönségszolgálat gyakorlatában jellemzőnek tekinthető a tanácsadás beszédaktusának befolyásoló természetét megjelenítő – például a szükségességet explicit módon kifejező – megoldások alkalmazása (H3). Az ilyen tanácsadási gyakorlatok elméleti szempontból potenciális arcfenyegetést hordozó aktusnak tekinthetők (vö. Guntzville, 2018), az intézményes nyelvi tanácsadás kontextusában azonban természetes megoldásnak minősülnek, mivel például a helyesírási szabályzat alapján megválaszolható kérdések esetében gyakori az, hogy az adott kérdésben szereplő

kifejezés írásmódjára vonatkozóan az AkH.¹² vagy valamelyik szótár egyértelmű iránymutatást ad, tehát egy bizonyos módon kell írni.

Összegzésként megállapítható, hogy a vizsgált anyagban a tanácsadás beszédcselekvés-értékének jelölésében jellemzően explicit vagy könnyen azonosítható, tehát inkább explicit (Tátrai, 2017: 1010–1013) gyakorlatok alkalmazása figyelhető meg. A bemutatott gyakorlatokban a cselekvésérték csak azokban az esetekben tekinthető teljesen explicit módon jelöltnek, amelyekben a *javasoljuk* performatív igét tartalmazzák. A további négy gyakorlat tartalmaz a cselekvésérték felmíserését támogató nyelvi eszközt, de nem tekinthető a tanácsadás aktusát explicite jelölő gyakorlatnak, mivel azonosításukhoz kontextuális háttérismeretek mozgósítása is szükséges (Tátrai, 2017: 1010–1013).

5. Összegzés

A tanulmányban bemutatott empirikus kutatás az NYTK közönségszolgálatának tanácsadási gyakorlatait vizsgálta a tanácsadó szövegekben feltárható beszédcselekvés-érték jelölésére alkalmazható nyelvi eszközökre koncentrálnak.

Az eredmények képet adnak arról, melyek a leggyakrabban alkalmazott beszédcselekvés-értéket jelölő eszközök a vizsgált tanácsadó e-mailekben. A szövegek elemzése alapján megállapítható, hogy a közönségszolgálat gyakorlataiban a tanácsadás aktusa jellemzően explicit vagy inkább explicit módon jelenik meg. A vizsgálati anyagban előforduló cselekvésértéket jelölő eszközök összefüggésbe hozhatók az intézményes nyelvi tanácsadás általános céljaival és alapvető szemléletével.

A tanulmányban bemutatott kutatás a hétköznapi és intézményes nyelvi tanácsadás gyakorlatait vizsgáló doktori értekezésemhez kapcsolódó pilot kutatás, eredményei így elsősorban az értekezés elméleti-módszertani megalapozását segítik. Mivel jelen kutatás célja a közönségszolgálat gyakorlataiban alkalmazott beszédcselekvés-értéket jelölő eszközök alapvető, kezdetleges feltárása volt, így nem vállalkozott például az eredmények helyesírási és nyelvhasználati kérdésekre történő lebontására. A kutatás során azonban nyilvánvalóvá vált, hogy a helyesírási és nem helyesírási kérdések alapjaiban eltérő válaszadási szemlélete nagymértékben befolyásolhatja a tanácsadás aktusának jelölésére választott eszközöket és stratégiákat. Emiatt a kutatás folytatásaként azt tervezem, hogy az itt vizsgált leveleket a helyesírási és nyelvhasználati kérdéseket külön kategóriaként kezelve is elemzem majd.

Irodalom

- AkH.¹² = Magyar Tudományos Akadémia (2015). *A magyar helyesírás szabályai*. 12. kiadás. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Austin, J. L.** (1990). *Tetten ért szavak*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Beneš, M., Prošek, M., Smejkalová, K. & Štěpanová, V.** (2018). Interaction between language users and a language consulting center: Challenges for language management theory research. In Fairbrother, L., Nekvapil, J. & Sloboda, M. (eds), *The Language Management Approach: A Focus on Research Methodology* (119–140). Berlin: Peter Lang.
- Csontos Nóra & Dér Csilla Ilona** (2018). *Pragmatika a magyar mint idegen nyelv oktatásában*. Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem és L'Harmattan Kiadó.
- DeCapua, A. & Dunham, J. F.** (2007). The pragmatics of advice giving: Cross-cultural perspectives. *Intercultural Pragmatics*, 4.
- Domonkosi Ágnes & Kuna Ágnes** (2018). Kreatív-produktív módszerek és kvalitatív szövegelemzés a poétikai kutatásban. In Domonkosi Ágnes & Simon Gábor (szerk.), *Nyelv, poétika, kogníció. Elmélet és módszer a poétikai kutatásban* (113–137). Eger: Linceum Kiadó.
- Domonkosi Ágnes & Ludányi Zsófia** (forthc.). *Language consulting in Hungary: a case study on the practices of the Hungarian Language Consulting Service*.
- Domonkosi Ágnes & Ludányi Zsófia** (2018). Írásbeli kapcsolattartás a hallgató-oktató viszonyban: szokásrendek és problémák a nyelvi reflexiók tükrében. *Acta Universitatis de Carolo Eszterházy Nominatae Sectio Linguistica Hungarica*, 44, 89–107.
- Domonkosi Ágnes & Ludányi Zsófia** (2023). „Mi a helyes megszólítás?” Nyelvi udvariassági problémák a nyelvi tanácsadói gyakorlatban. In Albert Ágnes, Bóna Judit, Borbás Gabriella Dóra, Brdar-Szabó Rita, Csizér Kata & Vladár Zsuzsa (szerk.), *Fejezetek az alkalmazott nyelvészet területéről*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Fix, U.** (1995). Textmusterwissen und Kenntnis von Kommunikationsmaximen. Voraussetzung, Gegenstand und Ziel einer kommunikationsbezogenen Sprachberatung. In Biere, B. U. & Hoberg, R. (Hrsg.), *Bewertungskriterien in der Sprachberatung* (62–73). Tübingen: Narr.
- Friese, S.** (2019). *Qualitative Data Analysis with Atlas.ti*. Los Angeles & London & New Delhi & Singapore & Washington DC & Melbourne: Sage.
- Greule, A.** (1995). Kriterien für die Bewertung von Sprachberatung. Sprachberatung als kommunikatives Ereignis. In Biere, B. U. & Hoberg, R. (Hrsg.), *Bewertungskriterien in der Sprachberatung* (28–36). Tübingen: Narr.
- Guntzville, L.** (2018). Advice Messages and Interactions. In MacGeorge, E. L. & Van Swol, L. M. (eds), *The Oxford Handbook of Advice* (69–90). New York: Oxford University Press.
- Heltai Pál** (2004–2005). A fordító és a nyelvi normák I., II., III. *Magyar Nyelvőr*, 128(4), 407–434., 129(1), 31–58., 129(2), 165–172.
- Heltainé Nagy Erzsébet** (2008). A normativitás mint értékszempon t a nyelvművelésben és a nyelvi tanácsadásban. *Magyar Nyelvőr*, 132(3), 265–278.
- Heltainé Nagy Erzsébet** (2012). Nyelvhasználati minősítések, a helyes-helytelen a tanácsadói gyakorlatban. *Magyar Nyelvőr*, 136(4), 394–406.
- Heltainé Nagy Erzsébet** (2021). Nyelvművelés és nyelvi tanácsadás: Vázlatos áttekintés a hetvenes évek közepétől máig. In Dodé Réka & Ludányi Zsófia (szerk.), *A korpusznyelvészettől a neurális hálókig: Köszöntő kötet Váradi Tamás 70. születésnapjára* (24–33). Budapest: Nyelvtudományi Kutatóközpont.
- Hennig, M. & Koch, D.** (2016). Zum Verhältnis von Sprachberatung und Kodifizierung: Das Beispiel www.grammatikfragen.de. In Klein, W.-P. & Staffeldt, S. (Hrsg.), *Die Kodifizierung der Sprache. Strukturen, Funktionen, Konsequenzen* (70–84). Würzburg: Universität Würzburg.
- Hoberg, R.** (1995). Sprachbewertung und Sprachberatung. Einführende Überlegungen zur Diskussion. In Biere, B. U. & Hoberg, R. (Hrsg.), *Bewertungskriterien in der Sprachberatung*. Tübingen: Narr. vii–viii.
- Hsieh, H.-F. & Shannon, S. E.** (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288.

- Jernudd, B. H. & Neustupný, J. V.** (1987). Language planning: for whom? In Laforge, L. (eds), *Proceedings of the International Colloquium on Language Planning* (69–84). Québec: Les Press de L'Université Laval.
- Kardos Tamás** (2007). A magyar helyesírás problémái a nyelvi közönségszolgálat tükrében. Gondolatok a helyesírási szabályzat 12. kiadása elé. In Domonkosi Ágnes, Lanstyák István & Posgay Ildikó (szerk.), *Műhelytanulmányok a nyelvművelésről* (114–129). Dunaszerdahely és Budapest: Gramma Nyelvi Iroda és Tinta Könyvkiadó.
- Klosa, A.** (2010). Sprachnormprobleme – Sprachberatung – Sprachpflege. In Bergmann, R. & Pauly, P. & Stricker, S. (Hrsg.), *Einführung in die Deutsche Sprachwissenschaft. 5., Überarbeitete und Erheblich Erweiterte Auflage* (401–410). Heidelberg: Universitätsverlag C. Winter, Aufl.
- Kopecký, J.** (2022). Divergent interests and argumentation in Czech Language Consulting Center interactions. In Nekula, M., Sherman, T. & Zawiszová, H. (eds), *Interests and Power in Language Management* (73–99). Berlin: Peter Lang.
- Krékits József** (2006). *Felszólító performatív beszédaktusok: a „beavatkozás” igéi* (67–104). Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Kuna Ágnes** (2015). *A meggyőzés nyelvi mintázatai a 16–17. századi orvosi receptben: kognitív nyelvészeti elemzés*. Doktori disszertáció. Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem.
- Kuna Ágnes** (2016). Az orvosi recept mint szövegtípus a 16–17. században. *Magyar Nyelv*, 112(4), 385–400.
- Kuna Ágnes** (2019). *Nyelv, meggyőzés, gyógyítás: A meggyőzés nyelvi mintázatai a 16–17. századi orvosi receptben*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.
- Laczkó Krisztina & Mártonfi Attila** (2004). *Helyesírás*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Lanstyák István (2018). *Nyelvalakítás és nyelvi problémák*. Somorja: Fórum Kisebbségkutató Intézet és Gramma Nyelvi Iroda.
- Lehota József** (2011). *Marketingkutatás az agrárgazdaságban*. Budapest: Mezőgazda Kiadó.
- Ludányi Zsófia & Domonkosi Ágnes** (forthc.). *Language consulting and language management from the perspective of the Hungarian language Consulting Service*.
- Ludányi Zsófia** (2018). A hallgató-oktató írásbeli kapcsolattartás nyelvi problémái internetes fórumok metadiskurzusaiban. *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, 13(2), 76–97.
- Ludányi Zsófia** (2019). Language ideologies in Hungarian language counselling interactions. *Eruditio – Educatio*, 14(3), 59–76.
- Ludányi Zsófia** (2020a). Nyelvi menedzselés és nyelvi tanácsadás. Helyzetkép, lehetőségek, feladatok. *Magyar Nyelvőr*, 144(3), 318–345.
- Ludányi Zsófia** (2020b). Language consulting: a brief European overview. *Eruditio – Educatio*, 15(3), 25–47.
- Ludányi Zsófia** (2020c). Nyelvi ideológiák és kvalitatív szövegelemzés a nyelvi tanácsadói diskurzusokban: esettanulmány. In Bölskei Andrea & Heltai János Imre (szerk.), *Nyelv, kultúra, identitás. Alkalmazott nyelvészeti kutatások a 21. századi információs térben*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Ludányi Zsófia** (2023a). A helyesírási problémák kezelési stratégiái a nyelvi tanácsadásban. *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, 16(2), 29–46.
- Ludányi Zsófia** (2023b). A korpuszhasználat szerepe a nyelvi tanácsadói munkában. *Alkalmazott Nyelvtudomány*, 23(2), 54–70.
- Ludányi Zsófia** (2023c). Az intézményes nyelvi tanácsadás kutatásának irányai. Szakirodalmi áttekintés. In *A nyelvi tanácsadás nemzetközi és hazai gyakorlatai, különös tekintettel a Nyelvtudományi Kutatóközpontra. Nyelvszemlélet, adatalapúság, nyelvtechnológia* (26–68). Habilitációs értekezés. Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem.
- Ludányi Zsófia** (2023d). *A nyelvi tanácsadás nemzetközi és hazai gyakorlatai, különös tekintettel a Nyelvtudományi Kutatóközpontra*. Habilitációs értekezés. Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem.
- Ludányi Zsófia, Domonkosi Ágnes, Kocsis Ágnes & Jakab Dorottya** (2022). A nyelvi menedzselés szemlélete és a nyelvi tanácsadás. In Deme Andrea & Kuna Ágnes (szerk.), *Nyelvészeti alkalmazások* (73–108). Budapest: ELTE Eötvös Kiadó.

- MacGeorge, E. L. & Van Swol, L. M.** (2018). Advice Across Disciplines and Contexts. In MacGeorge, E. L. & Van Swol, L. M. (eds), *The Oxford Handbook of Advice* (3–18). New York: Oxford University Press.
- MHSz.²⁰¹⁷ = **Tóth Etelka** (szerk.), (2017). *Magyar helyesírási szótár*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Prošek, M.** (2020). Processes of language enquiries. The case of the Prague Language Consulting Service. In Kimura, G. C. & Fairbrother, L. (eds), *Language Management Approach to Language Problems: Integrating Macro and Micro Dimensions* (197–213). Amsterdam: John Benjamins.
- Riegel, M.** (2007). *Sprachberatung im Kontext von Sprachpflege und im Verhältnis zu Nachschlagewerken. Unter besonderer Beachtung der Sprachberatungsstelle des Wissen Media Verlages*. Inaugural-Dissertation zur Erlangung der Doktorwürde der Philologischen Fakultät der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i. Br.
- Scholze-Stubenrecht, W.** (1995). Bewertungskriterien der Duden-Sprachberatung. In Biere, B. U. & Hoberg, R. (Hrsg.), *Bewertungskriterien in der Sprachberatung* (55–61). Tübingen: Narr.
- Searle, J. R.** (2009). *Beszédaktusok*. Budapest: Alkalmazott Kommunikációtudományi Intézet és Gondolat.
- Tátrai Szilárd** (2017). A beszédaktus. In Tolcsvai Nagy Gábor (főszerk.), *Nyelvtan* (1008–1022). Budapest: Osiris Kiadó.
- Uhlířová, L.** (1997). „Language service” is also a service for linguistics. *Linguistica Pragensia*, 7, 82–90.
- Uhlířová, L.** (2002). E-Mail in der Sprachberatungsstelle. In Ziegler, A. & Dürscheid, C. (Hrsg.), *Kommunikationsform E-Mail* (245–262). Tübingen: Stauffenbrug Verlag.
- Váradi Tamás, Ludányi Zsófia & Kovács Réka** (2014). Géppel segített helyesírás. A helyesírás.mta.hu portál készítéséről. *Modern Nyelvoktatás*, 20(1–2), 43–58.
- W1 = *Helyesiras.mta.hu*: <https://helyesiras.mta.hu>
- Widiana, Y., Marmanto, S. & Sumarlam** (2017). *A Cross Cultural Pragmatics Study of Advice Giving Speech Act in Friendship Domain in Javanese Culture and American Culture*. Abstracts & Proceedings of SOCIOINT 2017- 4th International Conference on Education, Social Sciences and Humanities, 10-12 July 2017. Dubai: UAE.
- Zajíc, Z., Psutka, J. V., Zajícová, L., Müller, L. & Salajka, P.** (2019). Diarization of the Language Consulting Center telephone calls. In Salah, A. A. & Karpov, A. & Potapova, R. (eds), *Speech and Computer. SPECOM 2019* (549–558). Cham: Springer.