

Mit ad nekünk a mesterséges intelligencia? – avagy van-e szükség az íráskészség fejlesztésére az üzleti angol kurzusokon

Szerzők: Sándor Eszter¹ és Vékási Adél²

DOI: [10.29180/978-615-6342-74-4_17](https://doi.org/10.29180/978-615-6342-74-4_17)

ABSZTRAKT

A mára mindenki számára elérhető, szövegek generálására kiválóan alkalmas ChatGPT (Generative Pretrained Transformer – GPT) mesterséges intelligencia (MI) alkalmazás felveti a kérdést, hogy szükség van-e a hallgatók íráskészségének fejlesztésére a szaknyelvi kurzusokon. A tanulmány egy a multikulturális kommunikációban felmerülő nehézségek feltárását célzó interjú kutatás (Sándor, 2022) eredményeit és a ChatGPT által kínált lehetőségeket veti össze. Kommunikációs helyzetek modellezésével vizsgáltuk, hogy milyen megoldásokat kínál az MI a vállalati kommunikációban felmerülő nehézségek kezelésére. Azt a következtetést vonhatjuk le, hogy az MI által generált szövegek csak korlátozottan alkalmasak arra, hogy kiváltsák az emberi kommunikációt, ezért az íráskészség fejlesztésére szükség van. Ugyanakkor az MI által generált szövegek tanórán való felhasználása jó alkalmat teremt a hallgatók pragmatikai tudatosságának fejlesztésére.

Kulcsszavak: mesterséges intelligencia, szaknyelvi kurzus, íráskészség, pragmatikai tudatosság

1. Bevezetés

Ma már köztudott, hogy az angol nyelvet leggyakrabban közvetítőnyelvként (lingua franca) használják a különböző anyanyelvű beszélők (Graddol, 2006). Az angol lingua franca használata a nemzetközi kereskedelem térnyerésével az üzleti életben egyre fontosabbá válik, ezért ma már elképzelhetetlen üzleti képzés angol nyelvi készségfejlesztés nélkül: az egyetemi képzésből a munkaerőpiacra kilépő friss diplomásokat arra kell felkészítenünk, hogy soknyelvű, multikulturális közegben kell, általában magyarul és angolul (néha németül) is munkát végezniük.

A ChatGPT (Generative Pretrained Transformer – GPT) 2022 novemberi megjelenése azt az illúziót keltheti, hogy nem szükséges magas szintű nyelvtudás ahhoz, hogy a munkavállalók sikeresen tudjanak a munkatársaikkal és üzleti partnereikkel angolul kommunikálni, mivel az olyan nagy nyelvi modellt használó mesterséges intelligencia (MI), mint a ChatGPT képes szövegeket összefoglalni, magyar nyelven adott utasítások alapján angol nyelvű szöveget írni, emberi kommunikációhoz nagyon hasonló módon reagálni, ráadásul nyelvhelyesség szempontjából jobb szöveget ír angolul, mint egy nem anyanyelvi beszélő (Dwivedi et al. 2023).

Ebben a kutatásban arra vállalkozunk, hogy megvizsgáljuk, segíti-e és ha igen, mennyiben az

¹ Budapesti Gazdasági Egyetem, Pénzügyi és Számviteli Kar, sandor.eszter@uni-bge.hu

² Budapesti Gazdasági Egyetem, Pénzügyi és Számviteli Kar, vekasi.adel@uni-bge.hu

angolt közvetítőnyelvként használók írásos kommunikációját az MI. A következő kutatási kérdésekre kerestük a választ:

1. Milyen kommunikációs problémák megoldására használható a munkahelyi kommunikációban a ChatGPT?
2. Milyen lehetőségeket rejt a mesterséges intelligencia üzleti angol kurzuson való alkalmazása?

2. Elméleti háttér

A sikeres kommunikáció feltételei az angol mint közvetítőnyelv (BELF) használatában

A szakirodalomban az üzleti életben megvalósuló angol lingua franca nyelvhasználat leírására a Business English as a Lingua Franca (BELF) elnevezés terjedt el, ezért most is így hivatkozunk rá. A BELF nyelvhasználat legfontosabb jellemzője a kiszámíthatatlanság és a rendkívüli változatosság (Jenkins et al., 2011; Cogo, 2012; Illés, 2011). Az előbbit a kommunikáció tágan vett kontextusának kiszámíthatatlansága okozza, vagyis az, hogy a különböző nyelvi és kulturális háttérű beszélők fogalmi sémái, anyanyelvi normái és ebből fakadóan az angol nyelvhasználatuk eltérő. A rendkívüli változatosság pedig éppen ebből a kiszámíthatatlanságból következik: a beszédpartnernek világról alkotott tudása, fogalmi készlete kulturálisan meghatározott, ráadásul a nem anyanyelvi beszélők angol nyelvi viselkedését az anyanyelvük nyelvhasználati normái is befolyásolják (Dewey, 2014; Seidlhofer 2009). Emiatt minden egyes beszédpartnerrel más és más interakciós normák alakulnak ki, amelyeket minden alkalommal a feleknek együttműködve létre kell hozniuk, tehát mindig az adott interakcióban kell jelentést alkotniuk (Illés, 2011, 2013). Mivel a lingua franca beszédhelyzetek döntő többségében anyanyelvi beszélő nem vesz részt (Graddol, 2006), irreleváns, hogy az adott kommunikációs helyzetben egy angol anyanyelvi beszélő mit és hogyan mondana (Canagarajah, 2014; Dewey, 2014).

A sikeres kommunikációhoz tehát nem elég a közös nyelv (az angol), hanem ennél sokkal többre van szükség. Wacha (1995) kommunikációs modelljében a közlemény, azaz a szöveg, egyrészt a szöveggörnyezetbe (kontextus) van ágyazva, ugyanakkor a kontextus nem értelmezhető a közös valóság, a közös nyelvűség, a közös előismeretek, közös előzmények és a beszédhelyzet ismerete nélkül. Tehát a kommunikáció során elsődleges fontosságú a közös értelmezési keret megteremtése.

Az üzleti életben résztvevők abban a szerencsés helyzetben vannak, hogy az értelmezési keretnek egy része közös terület: a szaktudás, az adott terület speciális szókincse, azonos munkahelyen dolgozó kollégák esetében a vállalati működés is közös platformot teremt (Kankaanranta & Planken, 2010). Ebben a keretrendszerben értelmezhető az adott szakterületre vagy vállalatra jellemző nyelvi viselkedés, ami megteremt egyfajta közös nyelvűséget. Ugyanakkor a multinacionális vállalatoknál dolgozó különböző kultúrából érkező munkatársak szakmán, illetve a vállalaton kívüli valósága, gondolkodásmódja nagyon eltérő lehet, ami az interakciók során szükségessé teszi a keretrendszer állandó újra alkotását, a sikeres kommunikációhoz szükséges folyamatos jelentésalkotást (Illés, 2011; Sharifian, 2009; Widdowson, 2003).

Az angol közvetítőnyelvi használata során a beszédpartnerek a jelentésalkotás érdekében az interakciók közben számos stratégiát alkalmaznak, úgymint a nyelvi akkomodáció, kódváltás, magyarázat, körülírás, ismétlés (Dewey, 2014). Az akkomodáció azt jelenti, hogy a felek a beszédpartnerük nyelvi viselkedéséhez igazítják a saját nyelvhasználatukat (Cogo, 2009). Vagyis, ha a beszédpartner angol nyelvtudása alacsonyabb, akkor egyszerűbb szókincset és mondatszerkezeteket használnak. Az akkomodáció mellett az ismétlés is gyakran alkalmazott stratégia, amelynek Cogo (2009) szerint két formája van: a beszélő megismétli, amit mondott, vagy a hallgató ismétli meg, amit a beszélő mondanivalójából megértett. A körülírás olyan ismétlés, amikor az eredeti gondolatot a saját szavaival átfogalmazva ismétli meg az üzenet fogadója. Mindkét fajta ismétlés olyan együttműködési stratégia, amelynek a segítségével a beszédpartnerek visszajelzik a másik félnek azt, ahogyan az üzenetet értelmezték (Cogo, 2009). Ezáltal kiderül számukra, hol tér el a két értelmezés egymástól, és lehetőség nyílik az eltérő értelmezések egymáshoz közelítésére. Ez lehet a magyarázata annak a megfigyelésnek, hogy az angol közvetítőnyelvi kommunikációban rendkívül alacsony a félreértések száma (Jenkins et al., 2011). Ahhoz, hogy egy nyelvhasználó ezeket a stratégiákat alkalmazni tudja, szüksége van a beszédhelyzethez való alkalmazkodás képességére, vagyis a pragmatikai kompetenciára.

A pragmatikai kompetencia fogalma

Általánosságban, a beszédhelyzethez illő nyelvi alkalmazkodás készségét pragmatikai kompetenciának nevezzük. Azt jelenti, hogy képesek vagyunk eldönteni, hogy kinek, mikor, mit és hogyan mondunk (Bardovi-Harlig, 2013), valamint azt, hogy ehhez rendelkezésre állnak azok a nyelvi kifejezőeszközök, amelyek az alkalmazkodás nyelvi kifejezését lehetővé teszik (Leech, 1983). A nyelvtudást leíró modellekben a pragmatikai kompetencia a kommunikatív kompetencia modellek egyik alkotóelemeként jelenik meg. A jelen kutatásban Celce-Murcia és munkatársai (1995) által kidolgozott modellt használjuk, mivel ez a modell az, amelyik a pragmatikai kompetenciát a jelen kutatást leginkább segítő aspektusból értelmezi. Ez a modell a kommunikatív kompetencia dinamikus megközelítését vázolja, amelyben a modell elemei állandó kölcsönhatásban állnak egymással. A modell központjában a szövegalkotói kompetencia áll, amely meghatározza a beszélő választásait, ugyanakkor maga is folyamatosan változik. A szövegalkotói kompetencia három másik kompetencia által formálódik. Egyrészt a nyelvi kompetencia által, amely a nyelvtanilag helyes megnyilatkozások megalkotásának képességét jelenti. Másrészt a beszédcselekvési kompetencia által: ennek segítségével a beszélő képes kifejezni és értelmezni a kommunikáció szándékát, illetve képes a szituációnak és a közlés szándékának megfelelő beszédaktusokat tud létrehozni (Celce-Murcia et al., 1995). A szövegalkotói kompetencia fejlődéséhez szükség van még a szociokulturális kompetenciára. Ez utóbbi a nyelvhasználónak azt a tudását jelenti, amely lehetővé teszi a számára, hogy az adott helyzetben érvényes társadalmi és kulturális konvencióknak megfelelően kommunikáljon (Bándli, 2014). E három kompetenciát fogja egybe a stratégiai kompetencia, amely minden területre hatással van azáltal, hogy megteremti a nyelvi hiányosságok kiküszöbölésének lehetőségét a nyelvhasználó számára.

Összefoglalva azt mondhatjuk, hogy a kompetens nyelvhasználó képes a nyelvhasználatát az aktuális beszédhelyzethez igazítani, valamint kifejezni a saját és értelmezni a beszédpartnere

szándékát. A kommunikációs helyzet megfelelő értékeléséhez többféle tényező ismerete vagy felismerése szükséges: egyrészt a beszédpartner ismerete (életkora, neme, hivatali és társadalmi státusza, a beszélők közötti társadalmi távolság, valamint a köztük lévő hatalmi és érzelmi viszony), másrészt az adott beszédhelyzet konvencióinak ismerete, a megfelelő stílus kiválasztásának képessége, úgymint az udvariasság és formális kifejezőmód megfelelő fokozatai, valamint az adott területen használt nyelvváltozat (regiszter) ismerete (Celce-Murcia et al., 1995).

A pragmatikai kompetencia tehát receptív és produktív készségeket is magában foglal (Taguchi, 2012). A receptív készségek alatt azt a képességét értjük, amely segítségével felismerjük, hogyan hat a beszédhelyzet tágabb kontextusa a beszélő szándékának konkrét megvalósulására, mind a szó szerinti jelentés, mind az implikált (expliciten nem kifejezett) jelentés esetében. A produktív készségek pedig lehetővé teszik a beszélő számára a saját szándékainak az adott beszédhelyzethez illő kifejezését (Taguchi, 2012). Míg az implikált jelentés felismeréséhez sokszor elegendő a kontextus ismerete, addig a nyelvi funkció és szándék beszédhelyzetnek megfelelő kifejezéséhez nyelvi tudás is szükséges (Taguchi, 2012).

Az implikált jelentés megértése – Grice együttműködési alapelvei

A sikeres kommunikációhoz szükséges tényezők között meg kell említenünk Grice (1975) együttműködési alapelveit. Bár felszólító módban vannak megfogalmazva, ezek nem szabályok, hanem olyan alapelvek, amelyekhez a beszédszándékunk célba juttatásának érdekében tartjuk magunkat és ugyanezt feltételezzük a beszédpartnerünkről is. A négy legfontosabb alapelv (maxima) a következő (Fercsik & Raátz, 2018):

3. Legyen a hozzájárulásod a kívánt mértékben informatív – csak annyit mondj, amennyi feltétlenül szükséges! (A mennyiség maximája.)
4. Legyen a hozzájárulásod igaz! (A minőség maximája.)
5. A hozzájárulásod a beszélgetéshez legyen releváns: kapcsolódjon a társalgás tárgyához és a beszédpartner szavaihoz! (A viszony maximája.)
6. Legyél érthető, kerülj a homályos, kétértelmű megfogalmazást, legyél tömör és rendezett! (A modor maximája.)

A fenti maximákat véletlenül vagy szándékosan figyelmen kívül hagyhatjuk, vagy megsérthetjük. Amikor egy beszédpartner felismeri, hogy a kijelentés nem értelmezhető szó szerint, alternatív értelmezéseket kezd keresni, és ekkor jön létre az implikált jelentés (implikátum), amely abból származik, hogy nem minden esetben azt mondjuk, amit kifejezni szándékozunk. Az implikált jelentés megértéséhez azonban kell ismernünk a beszédhelyzetet, sokszor annak egészen konkrét fizikai aspektusait is, illetve a beszédpartnerünket, a vele fennálló viszonyunkat, és az adott beszédhelyzetben szokásos viselkedés szabályait. Implikátumok nélkül nem létezne humor, szarkazmus vagy irónia. A humor, vagy irónia forrása a szó szerinti jelentés és az implikált jelentés közti eltérés lesz. A grice-i alapelvek magyarázzák azt is, hogy megértjük az indirekt utalásokat és felszólításokat is.

Pragmatikai stratégiák alkalmazása magyarországi multinacionális környezetben dolgozó fiatal munkavállalók esetében

Sándor (2022) interjúkutatása kilenc multinacionális környezetben dolgozó fiatal magyar munkavállaló részvételével zajlott. A kutatás célja az volt, hogy feltárja, milyen stratégiákat alkalmaznak és milyen kihívásokkal szembesülnek az angol nyelvű kommunikáció és munkavégzés során. Az alábbiakban e kutatás eredményeinek rövid összefoglalóját ismertetjük.

A válaszadók elmondták, hogy az angol nyelv magas szintű ismerete fontos készség, mert ezen keresztül válik láthatóvá a szaktudásuk. Ugyanakkor nehézséget jelent számukra eldönteni, mikor van szükség nagyon udvarias, formális stílus használatára és mikor nem. Abban egyetértettek, hogy amikor náluk magasabb beosztásban dolgozó is jelen van (akár a szóbeli, akár az írásbeli kommunikációban), akkor fontos, hogy szépen, választékosan fogalmazzanak. Ugyanakkor az is fontos, hogy tudjanak egyszerűen, lényegre törően fogalmazni, ami szintén okozhat nehézséget. Sokszor nem is a résztvevők számára, hanem akkor, amikor a beszédpartnerüket kell megérteni. A válaszadók szerint az tud jól angolul, aki egyszerűen és tömören tudja megfogalmazni a mondanivalóját.

A megfelelő stílus alkalmazásán kívül többen említették az asszertív kommunikáció és a diplomatikus fogalmazás készségének nem kellő mértékű fejlettségéből adódó nehézségeket. Ez a két készség azért fontos számukra, mert ez teszi lehetővé, hogy konfliktushelyzetekben is megőrizték a jó kollegiális viszonyt. Az asszertivitás a szakmai vélemény megvédéséhez szükséges, a diplomácia pedig ahhoz, hogy úgy mondjanak kritikát, hogy közben ne azt érezze a másik fél, hogy a felelősséget rá akarják áthárítani.

A jelentésalkotás stratégiáit minden válaszadó nagyon gyakran alkalmazza. Tudatosan térképezik fel a másik fél nyelvtudását és alkalmazkodnak a beszédpartnerükhöz. Azt a stratégiát alkalmazzák, hogy visszajelzik a beszédpartnerüknek, mit értettek abból, amit hallottak. Ezt azt jelenti, hogy saját szavaikkal elmondják, hogyan értelmezték a hallottakat, és meg is kérdezik, hogy ez egyezik-e azzal, amit a beszédpartner közölni szándékozott. Így teremtik meg a lehetőséget az adott interakcióban érvényes jelentés megalkotására.

További nehézségként fogalmazták meg az azonnali reagálás kényszerét, különösen akkor, amikor nagy mennyiségű szövegre, akár egy sok emailből álló levelezésben kifejtett összetett témára kell reagálni. Ebben az esetben nem csak megérteni kell az információt, hanem minden korábbi véleményt figyelembe véve kell a saját álláspontjukat megfogalmazni.

Mi a ChatGPT?

Az OpenAI által fejlesztett ChatGPT (Chat Generative Pre-trained Transformer) egy generatív mesterséges intelligencia modell, amely az interneten megtalálható szövegek alapján képes új szövegeket létrehozni. A modellt algoritmusok segítségével arra tanították, hogy az emberi kommunikációhoz megtévesztően hasonló módon tudjon reagálni (OpenAI, 2022; Meyer,

2022). A modell fejlesztéséhez a már létező GPT-3.5 nagy nyelvi modellt (Large Language Model – LLM) finomhangolták különböző instrukciókkal (ún. promptokkal), az emberi visszajelzésekből történő megerősítő tanulás (Reinforcement Learning from Human Feedback – RLHF) módszerével (OpenAI, 2022). A korpuszként szolgáló adatkészlet ember által írt szövegekből áll, amelyek weboldalak nyers adataiból, kivonatolt metaadatokból, szövegkivonatokból, könyvekből, közösségi médiából, online fórumokból, és angol nyelvű Wikipedia szócikkekből származnak (Brown et al., 2020).

A kutatásunk szempontjából fontos néhány megállapítást tennünk a ChatGPT használatával kapcsolatban. Rendkívül gyorsan tud szöveget alkotni, és képes a nyelvek közötti közvetítésre is, azaz arra, hogy magyar promptok alapján angol szöveget hozzon létre. Ugyanakkor, amiatt, hogy az interneten óriási mennyiségű jó minőségű angol nyelvű szöveg érhető el, a felhasználók azt tapasztalják, hogy a nem anyanyelvű beszélők nyelvhasználatánál jobban megfogalmazott szöveget generál (Dwivedi et al., 2023).

A nagy nyelvi modellt használó MI jelenlegi képességei azonban nem minden esetben felelnek meg az emberi kommunikáció követelményeinek. Egyrészt nem, vagy alig ismeri fel a beszédhelyzet összes körülményét, a tágabb értelemben vett kontextust, vagyis azt, ahogy az általa létrehozott szöveg a beszélők valóságához kapcsolódik (Cotton et al., 2023). Másrészt a szövegen belüli logikai kapcsolatok felismerésére még nem teljesen alkalmas, ezért az érvelése gyakran nehezen követhető, vagy logikátlan (Dwivedi et al., 2023). Az általa létrehozott szövegek sokszor részrehajlóak, és tárgyi tévedéseket tartalmaznak (Dwivedi et al., 2023). A kutatásunk szempontjából leginkább problémás képességhiánya azonban az, hogy nagyon sok panelt használ, emiatt a szövegek egyenszövegekké válnak, alig mutatják az eredetiség, egyediségnek jeleit (Cotton et al., 2023).

3. A kutatás módszerei

A kutatásban arra kerestük a választ, hogy milyen megoldásokat nyújt a ChatGPT a fiatal magyar munkavállalók számára, akik multinacionális környezetben dolgoznak, és emiatt a kollégákkal való együttműködés, és/vagy a vállalat ügyfeleivel való kommunikáció részben angol nyelvű levelezésben valósul meg. A kutatásban olyan kommunikációs helyzeteket modelleztünk, amelyek Sándor (2022) kutatásában a munkavállalók számára nehézségként jelentek meg. Ehhez felhasználtunk egy mesterségesen generált konfliktust a két szerző között, üzleti angol tankönyvben szereplő email feladatokat, illetve egy olyan szituációt, amelyet nyelvtanulás céljából a ChatGPT-vel generáltattunk. Mindhárom alapszituációban kíváncsiak voltunk arra, hogyan segít a konfliktusos helyzetek kezelésében, mennyire tud asszertíven, illetve diplomatikusan fogalmazni, képes-e emailek tartalmára megfelelően reagálni, nyelvileg alkalmazkodni (akkomodálni), illetve jelentésalkotásban részt venni, vagyis érzékeli-e, amikor valamit nem ért. Minden MI által generált válasz után további promptokkal finomítottuk a választ, annak érdekében, hogy a szándékainknak megfelelő emaileket hozzon létre. A három alapszituációhoz összesen 78 választ kaptunk.

4. Eredmények

Tartalmi elemek és stílus megválasztása

Két tankönyvi feladat tesztelésével azt vizsgáltuk, hogy a ChatGPT mennyire képes azokat tartalmi és stilisztikai szempontból megoldani. Az egyik ilyen feladat az volt, hogy a főnök levelére válaszként írjuk meg, hogy nem jó nekünk a megbeszélés időpontja, javasoljunk másikat, illetve ajánljuk fel, hogy megszervezzük a megbeszélés helyszínét. A főnök levelében szó esik a munkatárs gyermekéről, de az instrukciók között nem szerepel, hogy a beosztott reagáljon a főnöknek a gyermekre vonatkozó megjegyzésére, illetve a személyes jóllétére vonatkozó kérdésre. A ChatGPT a következő válasz emailt generálta:

Dear Sam,

Thank you for your email. Unfortunately, I won't be available on Monday 23 May due to some personal commitments. However, I'm free on Wednesday 25 May at 2 pm. Alternatively, we can also meet on Thursday 26 May at 11 am. I can arrange a meeting room at our office for either of these dates. Let me know which one works for you.

Regarding your query, returning to work after maternity leave has been a bit challenging, but I'm adjusting well. Thank you for your kind words about my daughter.

Best regards,

Narinder

A ChatGPT által generált email minden tartalmi elemre reagál, sőt olyanokra is, amelyet nem kértünk tőle, például, a gyermekkel és a beosztott jóllétével kapcsolatos elemekre is. Természetesen, azt a kérdést, hogy ez szerencsés-e, csak a két ember közötti viszony, illetve a kommunikációs helyzet egyéb szociokulturális körülményeinek figyelembevételével lehet megválaszolni. Elképzelhető olyan szervezeti kultúra, amelyben a magasabb rangú fél kérdezhet ilyet, de nem azért, mert erre választ vár. Másrészt az is lehetséges, hogy egy másik szervezetben az számít udvariatlan és távolságtartó magatartásnak, ha nem válaszolunk. Ugyanakkor az email stílusa nem egységes. A 'query' szó használata az érdeklődés kifejezésére nem illik ebbe a beszédhelyzetbe, mivel ezt nagyon hivatalos stílusban szokták használni, és semmiképpen sem egy olyan főnök-beosztott viszonyban, amelyben a két fél távolsága nem túl nagy.

A megfelelő stílus kiválasztása konfliktushelyzetben

A ChatGPT képességeinek további tesztelése céljából egy konfliktust generáltunk, amelynek a lényege az volt, hogy az email írója szemrehányással illeti a kollégáját amiatt, hogy nem járult hozzá érdemben e tanulmány absztraktjának elkészítéséhez. Ezt az emailt küldte (1. email):

Hi,

I read your comments....

I hoped that you would come up with something more substantial, related to the actual content, not only some minute language point...

By the way, I don't agree with your corrections.

XX

Az MI által generált emailekből azt derült ki, hogy arra van tanítva, hogy konfliktushelyzetekben diplomatikusan fogalmazzon. Ez különösen szembetűnő volt abból, ahogy a fenti levélre először reagált: túl hivatalos, a kelleténél szebben tagolt, és túlzottan együttműködő volt, valamint a hivatalos leveleknek tökéletesen megfelelő nyelvi elemeket tartalmazott (firstly, additionally, lastly, best regards). Tekintve a beszédpartnerek közötti közvetlen viszonyt, a túlzott udvariasság, és a túlzottan precíz megfogalmazás azt az érzést keltette, hogy a másik fél szándékosan távolságot generál, ami mögött az olvasó implikált jelentést feltételez, mégpedig azt, hogy az email írója eltolja magától a felelősséget.

Mivel az első levél nem felelt meg a beszédhelyzetnek, azt kértük az MI-től, hogy ezt az üzenetet úgy fogalmazza meg, hogy abból jobban lehessen érezni a türelmetlenséget, akkor ezt írta:

I appreciate that you're looking for more feedback on the content of the abstract, but I need you to be more specific about what you disagree with. Your email doesn't give me much to work with. And as for my corrections, I stand by them – I made them in good faith and I'd appreciate some explanation as to why you don't agree with them. [...]

Ez utóbbi email jobban tükrözi az email írója és címzettje közötti egyenlő és közvetlen viszonyt, emiatt természetesebb reakciónak tűnik. Ez jó példa arra, hogy a stílus megválasztásában tudatosnak kell lenni, hiszen a hivatalos stílus akár ellenkező hatást is kiválthat, mint amit elérni szándékozunk.

Asszertív kommunikáció és konfliktuskezelés

Az asszertív kommunikáció a saját érzés és szükséglet megfogalmazását, illetve a másik ember egy adott szituációban történő viselkedésének megváltoztatására vonatkozó kérés megfogalmazását jelenti. Az alábbi email-részlet a ChatGPT már korábban ismertetett 1. emailre generált újabb válasza, amelyet a következő promptrá adott:

Prompt: please reply to the last one telling XX that I don't appreciate being spoken to like that and that I'd like some clarifications on what she disagrees with

Hey XX,

I hope you're doing well. I wanted to talk about the last email you sent me. I have to say that I'm a bit disappointed with the tone of your message. It felt like you were unhappy with the suggestions I made and I didn't appreciate being spoken to like that.

Can you give me some clarification on what you disagree with, and why? I take your opinion seriously, but it's hard for me to address your concerns if I don't understand them fully. [...]

A levél jól követi az utasítást, és már szinte asszertívan kommunikál. Prompt nélkül is azonosít egy érzelmet (a bit disappointed), érzékeli és elismeri a másik fél érzelmeit is (you were unhappy), biztosítja a másik felet arról, hogy fontos számára és elmondja, mi okozhatta a

félreértést. Míg tartalmilag és nyelvhelyességi szempontból is a levél kimondottan jónak mondható, a lekezelő bánásmódot sérelmező tagmondat (I didn't appreciate being spoken to like that) a szövegben rossz helyre került: nem logikus, hogy miért a másik fél negatív érzéseit elismerő mondatban van (Dwivedi et al. 2023).

A közvetítőnyelvi kommunikáció sikerességéhez szükséges nyelvi alkalmazkodás (akkomodáció)

A legutóbb említett konfliktusos szituációt úgy folytattuk, hogy a ChatGPT-t megkértük, generáljon egy munkahelyi chatben szokásos üzenetváltást a mulasztást közvetlenül elkövető kolléga és egy angolul alacsony szinten beszélő, a konfliktusban nem érintett munkatárs között. Az alábbi táblázatban összegyűjtöttük, hogyan változtak meg bizonyos kifejezések azután, hogy arra kértük, olyan chat partnernek írjon üzenetet, aki nem tud jól angolul.

Angolul jól tudó munkatársnak küldött üzenet	Angolul nem jól tudó munkatársnak küldött üzenet (1. verzió)	Angolul nem jól tudó munkatársnak küldött üzenet (2. verzió)
Hey, can I vent to you for a minute?	Hey, you got a minute? I gotta get something off my chest.	Hello, do you have a moment to chat? I need to talk about something that's been bothering me.
I feel like I'm being scapegoated for everything	I screwed up by not giving XY all the info they needed, but now our manager is making it seem like it's all my fault.	I made a mistake by not giving XY all the information they needed, but now our manager is making it seem like it's all my fault. Yes, they keep lecturing me about attention to detail and quality work, but they're not taking into account the other factors that contributed to the mistake.

1. táblázat: Példák az akkomodációra - Forrás: saját szerkesztés

A táblázatból jól látható, hogy bár az MI megkísérelt egyszerűbb, könnyebben érthető szöveget írni, ez nem sikerült teljes mértékben. Jól látszik, hogy az egyszerűsítést úgy próbálta elérni, hogy egyre hosszabban fejezi ki a gondolatot. Ez önmagában megfelelő stratégia lenne (lásd magyarázat, körülírás mint pragmatikai stratégia), de amint a fenti példából látható, a hosszabban kifejtett gondolat csak nagyon csekély mértékben lett könnyebben érthető. Elmondhatjuk, hogy a ChatGPT a nyelvi kifejezésmód egyszerűsítése terén az általunk generált példákban nem tudott jelentős eredményt felmutatni, tehát az MI (a jelenlegi fejlettségi szintjén) ennek a nehézségnek a leküzdésére nem kínál megoldást azok számára, akiknek olyan kollégákkal kell együttműködniük, akiknek a nyelvtudása nagyon alacsony.

5. Következtetések

A ChatGPT számos szempontból jól használható a munkahelyi levelezésben. Hosszú email-folyamok tartalmi összegzésében nagyon hasznos segítséget tud nyújtani az amúgy túlterhelt munkavállalóknak. Továbbá, az általa generált megoldások sokszor mutatnak jó nyelvi megoldásokat arra, hogyan fogalmazzunk udvariasan, de határozottan, és hogyan fejezzük ki az együttműködési szándékunkat. Fordulhatunk az MI-hez akkor is, amikor nyelvi megformálás szempontjából segítségre van szükségünk a szakmai álláspontunk megvédéséhez egy vitában anélkül, hogy udvariatlanok, vagy túl erőszakosak lennénk.

Ugyanakkor a ChatGPT használata a felhasználóktól nagy körültekintést igényel. Mivel az interneten elérhető általános adatbázisból dolgozik, nem tudja figyelembe venni a konkrét beszédhelyzet körülményeit. Nem elérhetők számára a vállalatok belső levelezései, ezért nem tud olyan szövegeket generálni, amelyek figyelembe veszik egy konkrét vállalat belső kommunikációs konvencióit, nyelvhasználati szokásait. Ugyanígy nem tudja a szöveg megformálásakor figyelembe venni a beszédpartnerek közötti hatalmi viszonyt, és távolságot, ahogy ezt a fenti példákon keresztül bemutattuk. Éppen ezért, a felhasználó feladata annak eldöntése, hogy az MI által generált szöveg megfelel-e a céljainak, valamint a beszédhelyzet összes körülményének. Ehhez nagyfokú tudatosságra és kritikai szemléletre van szükség. Amikor a felhasználó felismeri, hogy a szöveg valamilyen szempontból nem megfelelő, akkor pedig képesnek kell lennie arra, hogy saját maga módosítsa, vagy arra, hogy a megfelelő promptokkal az MI-vel a módosításokat elvégeztesse.

Tapasztalataink szerint, a ChatGPT nyelvi megoldásai jelenleg nagyon általánosak, többnyire nyelvi panelek, amelyeket az interneten elérhető általános érvényességűnek szánt szövegből generál. Mivel az üzleti kapcsolatok a bizalomra épülnek, fontos, hogy a partner biztos legyen abban, hogy a levél tartalmával annak írója is tisztában van, a kommunikáció információtartalma a valóságnak és a feladó szándékának megfelel, illetve, hogy az emailt valóban neki szánták. Emiatt célszerű a nyelvi panelek alkalmazásával óvatosan bánni, mert a túlzott használatuk miatt a felekben kételyek merülhetnek fel a másik fél integritásával kapcsolatban, ami mindkét fél üzleti érdekeit károsíthatja. Fontosnak tartjuk tehát, az üzleti felsőoktatásban tanulók pragmatikai tudásának fejlesztését annak érdekében, hogy a szándékuknak, és a beszédhelyzetnek megfelelő üzeneteket tudjanak megfogalmazni, illetve, ha valamilyen MI alkalmazást használnak, akkor kritikus szemmel meg tudják állapítani, hogy az MI által generált szöveg megfelel-e annak, amire szükségük van.

A ChatGPT és egyéb MI alkalmazások használata a szaknyelvoktatásban

A ChatGPT vagy más alkalmazások, éppen az egyelőre fennálló korlátaik miatt, remek lehetőséget nyújtanak a hallgatók pragmatikai tudásának fejlesztésére. Az MI által generált szövegek alkalmasak hagyományos nyelvi fejlesztésre, amikor nyelvi paneleket szeretnénk elsajátíttatni a hallgatókkal. Erre is szükség van, hiszen van olyan kommunikációs helyzet, amikor a nyelvi panelek használata indokolt. Fel lehet használni a ChatGPT szövegeit

pragmatikai érzékenyítésre olyan beszélgetések kiindulópontjaként, amikor egy adott szöveg szociokulturális tényezőit próbálják a hallgatók az oktatóval együtt megállapítani, és az esetleges stílusbeli következtelenségeket észrevenni, és kijavítani. Emellett megkérhetjük őket, hogy generáltassanak a ChatGPT-vel egy szöveget egy adott szcenárióhoz, majd a kapott szöveget addig módosítsák, amíg az MI detektor már ember által létrehozott szöveggé azonosítja. Ez a gyakorlat egyrészt fejleszti a nyelvtudást, másrészt segít abban, hogy a hallgatók magabiztosabbá váljanak a saját angol nyelvhasználatukban (Kohn 2015). Végül, arra is alkalmas az MI, hogy a hallgatók stílusérzékenységét fejlesszük. Ezt úgy lehet megtenni, hogy adott beszédhelyzethez több szöveget generáltatunk és megnézzük, hogy melyik lenne a helyzethez legmegfelelőbb. Az ilyen feladatokban először érdemes részletesen megbeszélni, hogy milyen szociokulturális tényezők játszhatnak szerepet a szöveg megformálásában. Majd elkezdhetünk azzal kísérletezni, hogy mi történik a szöveggel akkor, ha az egyik vagy másik tényezőt megváltoztatjuk. Az is előfordulhat ilyenkor, hogy azt tapasztaljuk, hogy az MI nem tudja a kérésünket kielégítő módon teljesíteni. Ez különösen fontos eredmény, mert ez mutatja meg az MI használó feladatát és felelősségét.

Felhasznált Irodalom

- Bándli, J. (2014). A pragmatikai kompetencia fogalma a nyelvoktatásban. *THL2*, (1), 34–43.
- Bardovi-Harlig, K. (2013). Developing L2 pragmatics. *Language Learning*, 63(1), 68–86. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9922.2012.00738.x>
- Brown, T. B.; Mann, B.; Ryder, N.; Subbiah, M.; Kaplan, J.; Dhariwal, P.; Neelakantan, A.; Shyam, P.; Sastry, G.; Askell, A.; Agarwal, S.; Herbert-Voss, A.; Krueger, G.; Henighan, T.; Child, R.; Ramesh, A.; Ziegler, D. M.; Wu, J.; Winter, C.; ... Amodei, D. Language models are few-shot learners. *Advances in neural information processing systems*, 33, 1877–1901. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2005.14165>
- Canagarajah, S. (2014). In search of a new paradigm for teaching English as an international language. *TESOL Journal*, 5(4), 767–785. <https://doi.org/10.1002/tesj.166>
- Celce-Murcia, M.; Dörnyei, Z.; Thurrell, S. (1995). Communicative Competence: A Pedagogically Motivated Model with Content Specifications, *Issues in Applied Linguistics*, 6(2), 5–35.
- Cogo, A. (2009). Accommodating difference in ELF conversations: A study of pragmatic strategies. In Mauranen, A.; Ranta, E. (Eds.): *English as a Lingua Franca: Studies and findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 254–273.
- Cogo, A. (2012). English as a lingua franca: Concepts, use, and implications. *ELT Journal*, 66(1), 97–105. <https://doi.org/10.1093/elt/ccr069>
- Cotton, D. R. E.; Cotton, P. A.; Shipway, J. R. (2023). Chatting and cheating: Ensuring academic integrity in the era of ChatGPT. *Innovations in Education and Teaching International*. <https://doi.org/10.1080/14703297.2023.2190148>

- Dewey, M. (2014). Pedagogic criticality and English as a lingua franca. *Atlantis: Journal of the Spanish association of Anglo-American studies*, 36(2), 11–30.
- Dwivedi, Y. K.; Kshetri, N.; Hughes, L.; Slade, E. L.; Jeyaraj, A.; Kar, A. K.; Baabdullah, A. M.; Koohang, A.; Raghavan, V.; Ahuja, M.; Albanna, H.; Albashrawi, M. A.; Al-Busaidi, A. S.; Balakrishnan, J.; Barlette, Y.; Basu, S.; Bose, I.; Brooks, L.; Buhalis, D.; ... Wright, R. (2023). “So what if ChatGPT wrote it?” Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 71. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102642>
- Fercsik, E.; Raátz, J. (2018). *Kommunikáció és nyelvhasználat*. Budapest: Műszaki Könyvkiadó.
- Graddol, D. (2006). *English next*. London: British Council.
- Grice, P. H. (1975). Logic and conversation. In Cole, P.; Morgan, J. L. (Eds.): *Syntax and semantics 3: Speech acts*. New York, NY: Academic Press, 41–58.
- Illés, É. (2011). Communicative language teaching and English as a lingua franca. *Vienna English Working Papers*, 20(1), 3–16.
- Illés, É. (2013). Az angol mint lingua franca – új nyelvpedagógiai kihívás. *Modern nyelvoktatás*, 19(1–2), 5–16.
- Jenkins, J.; Cogo, A.; Dewey, M. (2011). Review of developments in research into English as a lingua franca. *Language Teaching*, 44(3), 281–315. <https://doi.org/10.1017/S0261444811000115>
- Kankaanranta, A.; Planken, B. (2010). BELF competence as business knowledge of internationally operating business professionals. *Journal of Business Communication*, 47(4), 380–407. <https://doi.org/10.1177%2F0021943610377301>
- Kohn, K. (2015). A pedagogical space for ELF in the English classroom. In Bayyurt, Y.; Akcan, S. (Eds.): *Current perspectives on pedagogy for English as a lingua franca*. Berlin: De Gruyter Mouton, 51–67.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Meyer, P. (2022. december 11.). *ChatGPT: How Does It Work Internally?* Medium. <https://medium.com/towards-artificial-intelligence/chatgpt-how-does-it-work-internally-e0b3e23601a1>

- OpenAI. (2022. november 30.). *Introducing ChatGPT*. OpenAI. <https://openai.com/blog/chatgpt>
- Sándor, E. (2022). What business students really need: Pragmatic strategies used by young business professionals in a multilingual environment. *Freeside Europe Online Academic Journal*, (13), 1–24. <https://doi.org/10.51313/Freeside-2022-06>
- Seidlhofer, B. (2009). Common ground and different realities: World Englishes and English as a lingua franca. *World Englishes*, 28(2), 236–245. <https://doi.org/10.1111/j.1467-971X.2009.01592.x>
- Sharifian, F. (2009). Cultural conceptualizations in English as an international language. In Sharifian, F. (Ed.): *English as an International Language*. Bristol: Multilingual Matters, 242–253.
- Taguchi, N. (2012). *Context, Individual Differences and Pragmatic Competence*. Bristol: Multilingual Matters. <https://doi.org/10.21832/9781847696106>
- Wacha, I. (1995). *A korszerű retorika alapjai I-II*. Budapest: Szemimpex Kiadó.
- Widdowson, H. G. (2003). *Defining issues in English language teaching*. Oxford: Oxford University Press.