

MARIUSZ RUTKOWSKI

Projekt „Polska rozmowa urzędowa” jako przykład konwersacyjno-dyskursywnego opisu polszczyzny mówionej

1. Wprowadzenie¹

Przeszło 20 lat temu odbyła się w Krakowie na Uniwersytecie Jagiellońskim konferencja poświęcona polszczyźnie mówionej w wersji opracowanej (oficjalnej). Zebrani wówczas lingwiści debatowali nad różnorodnymi aspektami języka mówionego w tych rejestrach, które uznać można za oficjalne. Kategoria oficjalności, tak w ujęciu socjolingwistycznym, jak i stylistycznym bazująca na kontekście pozajęzykowym, zwłaszcza zaś na typie relacji między rozmówcami, odgrywanymi rolami społecznymi i tym, co ogólnie można nazwać sytuacją komunikacyjną, regulowała opis takich typów użycia języka, jak: wystąpienie (polityczne), kazania, wypowiedzi medialne (zwłaszcza: telewizyjne), reklama (por. Kurzowa, Śliwiński, red. 1994). Znamienne, że żadna z zaprezentowanych wówczas analiz nie dotyczyła rozmów w urzędach, które — jako zbudowane na relacji instytucjonalnej, a więc na wskroś oficjalnej — sytuują się niemal w centrum intuicyjnie pojmowanej „oficjalnej polszczyzny mówionej”. Patrząc z dzisiejszej perspektywy, można podjęte przed dwudziestu laty tematy widzieć raczej jako przejawy nie tyle języka oficjalnego, co języka publicznego czy rejestru publicznego języka (choć zakresy tych terminów w wielu miejscach się przecinają, tworząc całkiem pojemne obszary wspólne). Nie miejsce tu na szczegółowe roztrząsania zakresu przytoczonych terminów, proponuję za podstawowe kryterium wydzielenia języka publicznego przyjąć świadomość mówiącego, że jego wypowiedź będzie (lub jest) upubliczniona, nieistotne przy tym, czy i za pomocą jakich środków masowych owo upublicznienie się dokona². Istnienie takiej świadomości z całą pewnością

¹ Praca powstała w ramach projektu finansowanego ze środków Narodowego Centrum Nauki przyznanych na podstawie decyzji nr DEC-2011/03/B/H/004457.

² Pomijam tu rozmaite współczesne przejawy upubliczniania prywatności, jakich mnóstwo zwłaszcza w Internecie na portalach typu YouTube czy Wrzuta, często też wtórnie wykorzystywanych przez tradycyjne media elektroniczne.

implikuje wiele środków i zabiegów regulujących i konstruujących wypowiedź (często czytanych z nią tym samym również wypowiedź oficjalną czy opracowaną).

Dlaczego zatem na konferencji o oficjalnym języku mówionym zabrakło pogłębionej refleksji na temat rozmów w urzędach i instytucjach? Przyczyną nie mógł być brak świadomości co do jego miejsca w polszczyźnie oficjalnej — wypowiedzi na temat języka urzędowego, kancelaryjnego czy instytucjonalnego znajdziemy w wielu wystąpieniach, np. Dunaja (1994: 25) czy Pisarka (1994: 16). Zapewne zasadniczą rolę odegrały tu trudności w zdobyciu materiału do badań. Obecnie rozwój techniki oferuje dużo większe możliwości rejestrowania rozmów, jak również technicznego opracowania nagrań. W niektórych instytucjach czy centrach komunikacyjnych rozmowy prowadzone przez telefon są systemowo rejestrowane, co potencjalnie otwiera przed badaczami nowe przestrzenie dociekań lingwistycznych — mam tu na myśli rozmaite call centers, infolinie czy dyżurne linie różnych służb. Z drugiej strony wypracowano nowe metodologie opisu języka mówionego, które pozwalają opisać już nie tylko właściwości fonetyczne, morfologiczne, leksykalne czy składniowe, ale przenoszą uwagę na wiele zagadnień związanych z kontekstem, sytuacją, relacjami i rolami społecznymi, a także strategiami konwersacyjnymi i technikami prowadzenia rozmów. Zarówno więc od strony technologicznej, warunkującej zdobycie odpowiedniego materiału do badań, jak i metodologicznej, dostarczającej nowych narzędzi do opisu tego materiału, podejmowanie nowych prób opisu wybranych przejawów polszczyzny mówionej wydaje się wystarczająco uzasadnione. Jedną z takich prób jest realizowana w ramach prezentowanego tu projektu badawczego „Polska rozmowa urzędowa. Konwersacyjno-dyskursywna analiza komunikacji urzędnik-klient”.

2. Teoretyczny zarys projektu badań polskiej rozmowy urzędowej

Celem projektu jest analiza rozmów prowadzonych między obywatelami a urzędnikami. W założeniu rozmowa urzędowa stanowi typ komunikacji mówionej, zdeterminowanej specyficznymi ramami instytucjonalnymi i społecznymi. Odznacza się przy tym asymetrycznym typem relacji (ról) oraz powtarzalnością schematu komunikacyjnego. Wszystkie te cechy upoważniają do postrzegania jej nie jako zwykłej wymiany zdań o charakterze administracyjnym, lecz jako odrębnego gatunku czy modelu komunikacyjnego.

Zakłada się, że rozmowa urzędowa realizuje asymetryczny typ komunikacji. Asymetria jest tu wynikiem instytucjonalnego kontekstu, w ramach którego odbywa się rozmowa — oto bowiem przekraczając próg urzędu, wcielamy się w rolę klienta i w celu załatwienia sprawy najczęściej wchodzimy w interakcję językową z urzędnikiem (na temat dyskursu instytucjonalnego i jego uwarunkowań por. Agar 1985: 165). W ramach tej interakcji odgrywane są odpowiednio role indywidualnego klienta i urzędnika, reprezentującego instytucję (niekiedy wręcz: państwo). Według przyjętej koncepcji (Ehlich, Rehbein 1994) w instytucjonalnym typie relacji występują dwie grupy uczestników: agenci i klienci. Ci pierwsi są powiązani z instytucją, wykonują jej zadania i reprezentują ją wobec klientów, którzy stanowią obiekt ich działań. Co ważne, obie te grupy wyposażone są w określoną wiedzę na

temat wzajemnych relacji i określony zestaw kompetencji, w tym także komunikacyjnych. Instytucjonalne ramy komunikacji wytwarzają więc asymetryczny typ relacji, z nadrzędną (kontrolującą) rolą urzędnika i podporządkowaną rolą klienta. Rzecz jasna, takie aprioryczne założenie nie determinuje wprost wszystkich zachowań językowych, bowiem w procesie komunikowania instytucjonalna tożsamość jest wciąż konstruowana i negocjowana, a każda relacja konkretnego agenta z konkretnym klientem jest — mimo pewnych reguł ogólnych związanych z odgrywaniem określonych ról — niepowtarzalna i wynika z indywidualnych cech osobowościowych, kompetencji oraz językowych zdolności negocjowania władzy i tożsamości.

Mimo tych indywidualnych różnic w założeniu rozmowy urzędowe realizują instytucjonalny, formalny wzorzec konwersacji, który zgodnie z teoretycznymi ustaleniami odznacza się:

- 1) jednością i spójnością tematyczną (jest na jeden temat, dotyczy jednego problemu),
- 2) sekwencyjnością konstrukcji, najczęściej jest to struktura „pytanie — odpowiedź”,
- 3) zminimalizowaniem zachowań językowych typowych dla kontaktów nieformalnych, takich jak: ocenianie, zaskoczenie, pochwały (Rancew-Sikora 2007: 92).

Środkami wyrażania, a także konstruowania i negocjowania tożsamości w trakcie rozmowy urzędowej są wszelkie środki językowe: formy adresatywne i zwroty grzecznościowe, pytania i odpowiedzi, przerywanie, milczenie, stosowanie terminów specjalistycznych (czy szerzej: określone wybory leksykalne), objaśnianie i definiowanie, zabieranie głosu i zasady jego udzielania, ton głosu i jego donośność, intonacja itd. Jak widać, odgrywanie określonej roli odbywa się na wielu poziomach użycia języka: od wymowy, poprzez słownictwo i gramatykę aż do poziomu strategii i organizacji konwersacyjnej wypowiedzi. Ten ostatni poziom jest szczególnie interesujący.

Szczegółowe problemy badawcze dotyczą wielu złożonych kwestii, związanych z realizacją rozmowy urzędowej (jako typu rozmowy instytucjonalnej). Podstawą do ich rozwiązania jest korpus autentycznych rozmów urzędowych. Materiał badawczy z założenia stanowić ma zbiór kilkudziesięciu rozmów nagranych na dyktafon cyfrowy i następnie poddanych transkrypcji zgodnie z zasadami analizy konwersacyjnych (będzie o tym mowa w dalszej części tekstu).

3. Metodologia opisu języka mówionego: analiza konwersacyjna i analiza dyskursu

3.1. Zbieranie danych

Wywodząca się z etnometodologii analiza konwersacyjna jako metoda badania tekstów mówionych jest w Polsce stosunkowo dobrze znana w naukach społecznych, zwłaszcza w socjologii. Należy ona do typu badań terenowych, których istotą jest badanie spontanicznych zachowań uczestników życia społecznego w warunkach naturalnych (Rancew-

Sikora 2007: 25). Spontaniczny i naturalny charakter tych zachowań jest warunkowany zorientowaniem uczestników na własne cele i zadania oraz brakiem (czy przynajmniej: zminimalizowaniem) świadomości bycia obiektem badań oraz związanym z tym brakiem zachowań zaprogramowanych pod kątem tychże badań. W założenia metody wpisany jest kontakt z osobą badaną (osobami badanymi) na poziomie lokalnym, co często oznacza konieczność przebywania w terenie z osobami badanymi, wchodzenia z nimi w interakcje i jakąś formę uczestnictwa w rutynowych czynnościach ich życia codziennego (Oberhauer, Krzyżanowski 2011: 289–290).

Jednym z kluczowych zagadnień przy podejmowaniu prób zdobycia materiału do badań konwersacyjnych jest dostęp do badanego obszaru. Wynegocjowanie dostępu do obszaru badań bywa niekiedy utrudnione, a w przypadkach niektórych sfer komunikacyjnych (instytucjonalnych, sformalizowanych) dodatkowym czynnikiem, który należy uwzględnić, może być wewnętrzna organizacja i specyficzne zhierarchizowanie:

Często przysparza to poważnych problemów praktycznych, zwłaszcza w przypadku badania organizacji sformalizowanych, gdyż dostęp do nich jest zwykle kontrolowany w sposób formalny, a odmowa dostępu może wynikać z wielu różnych (często niesprecyzowanych) przyczyn. Niejednokrotnie, przed wkroczeniem na badany teren, zachodzi konieczność nawiązania kontaktów z urzędnikiem wyższego szczebla. Osoba taka nie tylko udziela dostępu, ale może również zapoznać badacza z osobami znajdującymi się w badanym obszarze i zachęcić »autochtonów« do współpracy. Własna afiliacja instytucjonalna (akademicka, naukowa) badacza może odegrać ważną rolę w kontaktach z urzędnikami przy próbach ubiegania się o dostęp. Bardzo często pomocne bywa nawiązywanie kontaktów z innymi naukowcami, którzy prowadzili wcześniej prace w danej organizacji. [Oberhauer, Krzyżanowski 2011: 290]

Dotychczasowa praktyka pozyskiwania danych w ramach omawianego projektu w dużym stopniu potwierdza te obserwacje. Z uwagi na świadomość wysoce sformalizowanego typu komunikacji, jaki obowiązuje w urzędach, podejmowane próby uzyskania dostępu do obszaru badań były przeprowadzane zgodnie z tą konwencją, a więc w sposób mocno formalny. Najczęściej inicjowano kontakt telefoniczny i podczas wstępnej rozmowy ustalano właściwy adres przyszłej pisemnej prośby, najczęściej był to sekretarz urzędu bądź osoba odpowiedzialna za organizację pracy urzędu, rzadziej — najwyższy urzędnik typu prezydent miasta, wojewoda czy burmistrz³. Po uzyskaniu wstępnej zgody najczęściej dochodziło do spotkania na terenie urzędu z osobą (lub osobami) wytypowaną do kontaktu z badaczem, podczas którego ustalono szczegóły techniczne dotyczące pozyskiwania danych. Innym sposobem inicjowania kontaktu z urzędem było wykorzystanie korespondencji elektronicznej — w tych przypadkach jednak spora część prób pozostała bez odpowiedzi, widać e-mail jest wciąż traktowany jako mniej zobowiązująca forma komunikacji, także w ramach sformalizowanych kontaktów z urzędem.

³ Gdy kilka razy zrezygnowano z poprzedzającej rozmowy telefonicznej, zdarzało się, że pismo z prośbą o zgodę i informacją o badaniach pozostawało bez odpowiedzi.

Jak wygląda skuteczność w nawiązywaniu kontaktu, tzn. w ilu przypadkach urzędy wyrażały zgodę na zbieranie materiału do badań? Z dotychczasowych prób (obecnie jest to mniej więcej połowa założonego czasu na zbieranie materiałów) około 20 procent zakończyło się sukcesem, tj. doszło w tych przypadkach do nagrywania rozmów (10 urzędów na ponad 50 prób). Potwierdza to — niestety — pewien systemowy opór administracji czy wręcz niekiedy negatywny stereotyp urzędu i urzędnika (inercja, brak zaangażowania, brak otwartości na nowe, szablonowość działania i niechęć do podejmowania dodatkowych działań, obawa przed byciem ocenianym⁴). Z drugiej strony trzeba podkreślić, że w wielu przypadkach urzędnicy, którzy podjęli współpracę, sami przejawiali inicjatywę i wykazywali się pomysłowością, np. przy uzyskiwaniu zgody na nagrywanie rozmowy ze strony klientów.

Założenie badawcze było takie, by rozmowy były rejestrowane w najbardziej zbliżonym do naturalnego kontekście. W tym celu, po uzyskaniu zgody urzędu i poszczególnych urzędników, ci ostatni byli wyposażeni w dyktafon i to oni dokonywali nagrania (nie było osób trzecich, badaczy, którzy zakłócaliby kontekst i stwarzali dodatkowe bariery komunikacyjne). Pewien problem etyczny i prawny, który przekładał się na autentyczność i spontaniczność zachowań językowych, stanowiła kwestia uzyskania zgody klienta na nagrywanie. Z jednej strony istnieje silnie zakorzeniona w tradycji metod etnolingwistycznych potrzeba poszanowania prywatności, stanowiącej jeden z zasadniczych aspektów ochrony wolności i godności człowieka (Rancew-Sikora 2007: 28). Rozmowa jest traktowana jako jeden z wymiarów tak pojętej prywatności. Respektując to prawo, należy każdorazowo uprzedzać o chęci rejestrowania rozmowy i prosić o zgodę (a więc: o swego rodzaju „zawieszenie” części prawa do ochrony prywatności). Konieczność ta wzrasta jeszcze bardziej w kontekście instytucjonalnym, a zwłaszcza w porządku administracyjnym, który z natury rzeczy polega na respektowaniu obowiązujących wymogów prawnych i etycznych.

Z drugiej strony w oczywisty sposób narusza to naturalny kontekst rozmowy, a więc pośrednio ma wpływ na jakość i wiarygodność pozyskanych w ten sposób danych. Świadomość bycia nagrywanym, wzmocniona dodatkowo wiedzą o późniejszym naukowym opracowywaniu własnej rozmowy, może w znaczącym stopniu zmieniać jakość podejmowanych działań i wyborów językowych (w terminologii Goffmana: może zaburzyć równowagę interakcyjną). Pojawia się zatem wątpliwość, czy w związku z tym dane językowe, pozyskane przy zachowaniu wysokich rygorów etyczno-prawnych, nie są skażone grzechem pierworodnym nieautentyczności i pewnej sztuczności. Teoria badań etnograficznych mówi w takich przypadkach o nowym kontekście — „naturalności w sytuacji bycia nagrywanym”, w którym i tak realizują się najważniejsze cechy i strategie prowadzenia rozmów.

⁴ Ta obawa była mniej lub bardziej wyraźna praktycznie przy każdej próbie negocjowania dostępu i to mimo wyraźnych zastrzeżeń o deskryptywnym charakterze badań i ich anonimowości. Z kolei niechęć do podejmowania współpracy najczęściej wyrażała się brakiem odzewu, piętreniem trudności (konieczność podpisywania z uniwersytetem umowy o współpracy, oświadczeń o anonimowości i poufności danych, sporządzanie ekspertyz prawnych). W jednym przypadku wystosowano pismo wprost odmawiające zgody na zbieranie materiału, z uzasadnieniem, że po dokonanych konsultacjach zarówno urzędnicy, jak i klienci urzędu (sic!) nie wyrazili zgody na nagrywanie rozmów.

Zgodnie z tym założeniem nawet rozmowa nagrywana nie przestaje być rozmową, opiera się na zwykłym schemacie prowadzenia rozmów (Rancew-Sikora 2007: 31).

Podczas zbierania materiału do badań rozmów urzędowych realizowano raczej postawę zbliżoną do minimalistycznego rygoryzmu w uzyskiwaniu zgody rozmówców. Z oczywistych względów dotyczy to jedynie klientów, których niekiedy (za zgodą kierownictwa urzędów) informowano o nagraniu pośrednio, np. poprzez informację pisemną na drzwiach. Jak łatwo się domyślić, znacznie zwiększyło to skuteczność uzyskiwania zgody na nagrywanie. Ogólnie wysokie standardy etyczne czy prawne mogą być dyskusyjne i niekiedy mogą sprawiać wrażenie zbyt wyidealizowanych, zwłaszcza w odniesieniu do badań stricte naukowych, gdzie mogą — jak wspomniałem — zaburzyć lub zniekształcić naturalny kontekst i znacząco wpływać na jakość konkretnych wyborów językowych. Jest to kwestia dyskusyjna zwłaszcza przy zachowaniu polityki poufności względem tzw. danych sensytywnych, dotyczących personaliów, adresów czy innych elementów tożsamości, a także faktów ułatwiających ewentualną identyfikację konkretnych osób. Oczywiście bowiem jest dla badacza ich pomijanie — zapis rozmów takich danych nie uwzględnia. Ten aspekt metody był podczas rozmów wyraźnie akcentowany, a mimo to podczas bezpośredniej informacji ustnej w wielu przypadkach nie wystarczał, sama afiliacja akademicka również nie była wystarczającym argumentem, by klient urzędu zgodził się na nagrywanie.

3.2. Opracowanie danych: zasady transkrypcji tekstów

Nagrane rozmowy są w dalszej kolejności uważnie odsłuchiwane i poddawane transkrypcji zgodnie ze standardami wypracowanymi w ramach analizy konwersacyjnej⁵. W badaniu rozmów urzędowych przyjęto następującą procedurę: jednokrotne odsłuchanie całej rozmowy, odsłuchiwanie sekwencyjne wraz z jednoczesnym zapisem tekstu dialogu, korygowanie tekstu pod kątem znormalizowanych symboli graficznych, odsłuchanie całości z jednoczesnym czytaniem transkrypcji oraz nanoszeniem ostatecznych korekt.

Materiał pozyskany w trakcie nagrań nie jest jednolity pod względem jakości dźwięku. Rozmowy różnią się po pierwsze warunkami, w jakich dokonywano nagrań: od pojedynczego pokoju z jednym urzędnikiem, przez pokój z dwoma — trzema urzędnikami, salę z kilkoma stanowiskami, aż po otwartą przestrzeń z licznymi wydzielonymi stanowiskami (boksami) dla pracowników. W wielu przypadkach w tok rozmowy wplecione są więc odgłosy przypadkowe, niekiedy są to dźwięki, a niekiedy fragmenty innych rozmów, prowadzonych równolegle przy sąsiednich stanowiskach.

3.3. Interpretacja danych: analiza konwersacyjna i krytyczna analiza dyskursu

Jako że celem projektu jest opis autentycznych rozmów, prowadzonych w urzędach między urzędnikami a klientami, konieczne jest wypracowanie określonych reguł metodologicznych, które by przybliżyły do odpowiedzi na nadrzędne pytania badawcze:

⁵ Nie przytaczam w tym miejscu szczegółowych znaków i symboli transkrypcji, na ten temat por. np. Rancew-Sikora (2007: 37–38).

1. Jaka jest modelowa struktura rozmowy urzędowej?
2. W jaki sposób odgrywane są na poziomie użycia języka role społeczne klienta i urzędnika?

Pierwsze z zagadnień sugeruje podążanie tropem wyznaczonym przez analizę konwersacyjną, mającą za cel „czysto” empiryczną interpretację rozmów prowadzonych w środowisku naturalnym, drugie z kolei kieruje naszą uwagę na krytyczną analizę dyskursu jako metodę opisu rozkładu sił i kreowania tożsamości w rozmowie.

Obie metody mają pewne fundamentalne założenia, które na pierwszy rzut oka wykluczają ich współdziałanie w ramach jednego projektu badawczego. Analiza konwersacyjna w swym najbardziej klasycznym rycie (prace Schegloffa, Sacksa oraz Jefferson) ma za zadanie niemal bezaksjomatyczny opis użycia języka, w którym poszukuje się powtarzalnych wzorów prowadzenia konwersacji i dąży do odwzorowania systemowych elementów sekwencyjnej organizacji rozmowy (por. Levinson 2010: 331–332). Wypracowana i potwierdzona licznymi pracami metodologia analizy konwersacyjnej zasadza się na czterech filarach:

- 1) nie ma działań językowo-społecznych o charakterze przypadkowym: wszystkie interakcje językowe odznaczają się specyficzną organizacją i realizują określone stabilne wzorce;
- 2) świadomość istnienia tych wzorców pozwala uczestnikom konwersacji „orientować się” względem nich i staje się przez to częścią kompetencji interakcyjnej, kształtującej sposób uczestnictwa w rozmowie, jej rozumienia i interpretacji;
- 3) wszystkie wypowiedzi wchodzą w kontekst z innymi wypowiedziami, stanowiąc jednocześnie kontekst dla innych wypowiedzi (kontekstualizacja wypowiedzi);
- 4) w strukturze konwersacji nie ma elementów nieistotnych, tak więc żadnej cechy interakcji językowej nie należy pomijać w analizie i interpretacji rozmów⁶.

Tak ustawiona metoda badawcza jest skrajnie zorientowana na materiał i na indukcyjny charakter działań badawczych. Chodzi tu przede wszystkim o odtworzenie zasad organizacji rozmów z dostępnego, autentycznego materiału językowego, a zatem wszelkie założenia przedwstępne, intuicje badawcze czy ideologie powinny zostać pominięte. W praktyce taka czysta interpretacja nie zawsze jest możliwa, co naraża analityków konwersacyjnych na zarzuty zbytniego wyidealizowania i konstruowania iluzorycznych założeń metodologicznych. Także w omawianym projekcie nie sposób ustrzec się przed pewnymi odstępstwami od tak naszkicowanego kanonicznego wzoru metody. Sam wybór tematu i obszaru badań skazuje badacza na przyjęcie pewnych tez: jaka bowiem rozmowa może być uznawana za urzędową? Kto wchodzi w interakcje podczas prowadzenia rozmów urzędowych, a zatem: jakie role społeczne czy wzorce interakcyjne są podczas niej realizowane? Odpowiedzi na te bardzo rudymentalne pytania zakłócają w jakimś stopniu „czystość” opisu. Narzuca się tu niemal automatycznie pojęcie komunikacji instytucjonalnej z jej założeniami, takimi jak: oficjalność, uporządkowanie, specjalna organizacja

⁶Opieram się w tym miejscu na postulatach sformułowanych przez: Heritage (1984: 240n).

struktury, a nade wszystko hierarchiczność. Te elementy są nie do pominięcia przy interpretacji powtarzalnych sekwencji interakcji urzędowych, stanowią wyrazisty element sytuacji komunikacyjnej. Odpowiedź na inne szczegółowe pytania związane z osobami uczestników rozmowy urzędowej czyni jeszcze silniejszą pokusę włączenia w ramy interpretacji także elementów krytycznej analizy dyskursu, a więc metody niejako konkurencyjnej i stawianej często w opozycji w stosunku do etnometodologicznej analizy konwersacyjnej.

Krytyczna analiza dyskursu⁷ odmiennie niż analiza konwersacyjna nie zatrzymuje się na poziomie tekstu czy zbioru tekstów, a nawet reguł rządzących ich organizacją (pomijam w tym miejscu dyskusje na temat przedmiotu badań, tj. dyskursu i jego relacji do tekstu). Krytycznym badaczom dyskursu chodzi nie tyle o strukturę, model czy — niedostrzegalne powierzchwnie — reguły i miejsca strategiczne dyskursu, co dotarcie do warstwy intencji, motywacji działania poprzez język, celów tych działań czy ich roli w układzie społecznym (często: układzie władzy). W wielu miejscach tej teorii pojawia się odnawiane, kanoniczne pytanie, o co właściwie/naprawdę chodzi (np. Levinson 2010: 332). W dotarciu do rzeczywistych, nierzadko ukrytych intencji i celów komunikacji badacze posługują się (i powinni się posługiwać) intuicją i pewnymi założeniami przedwstępnymi, dającymi się zweryfikować w ramach prowadzonego postępowania analitycznego.

Tego typu założenia i intuicje towarzyszą także interpretacji rozmów urzędowych. Nie sposób bowiem zignorować wspomnianych wyżej faktów opisujących specyfikę sytuacji instytucjonalnej i związanego z nią rozkładu władzy, tożsamości i ról społecznych. Elementy analizy dyskursu zmierzające do odsłonięcia strategii odgrywania tożsamości i sprawowania władzy w interakcji komunikacyjnej, a także realizowania określonej ideologii (związanej np. z reprezentowaniem instytucji przez urzędnika) są w naszym ujęciu traktowane jako uzupełnienie podstawowej metody badawczej: analizy konwersacyjnej. Ideologie rządzące dyskursem instytucjonalnym w znacznym stopniu wpływają na zachowania językowe — mam tu na myśli takie ich przejawy jak normy i konwencje regulujące na poziomie podstawowym interakcje społeczne. Są one traktowane jako naturalne i właśnie ich naturalizowanie⁸ czyni je z jednej strony skutecznym narzędziem regulacji zachowań społecznych (a nawet warunkiem spójności danej grupy społecznej), a z drugiej — powoduje ich specyficzne „ukrycie” w tych zachowaniach. Analiza dyskursu jest traktowana jako metoda ich wydobywania i odsłonięcia, jest to w założeniu metoda, która wyjaśnia, w jaki sposób „mikrostruktury języka wpływają na i współkształtują makrostruktury społeczne” (Mayr 2008: 9).

Wzajemne uzupełnianie obu metodologii, a nawet konstruowanie na ich bazie pewnej syntezy metodologicznej nie jest — wbrew pozorom — łamaniem podstawowych założeń każdej z nich. Teoretycy obu koncepcji widzą tu pewną przestrzeń wspólną, „przestrzeń wzajemnego dostosowania” (Levinson 2010: 333) lub naturalne przejście z jednego poziomu opisu do drugiego (Schegloff 1997: 168). W takim też — integrującym obie koncepcje — duchu będzie prowadzony opis rozmów urzędowych w ramach omawianego projektu.

⁷ Jest to obecnie stosunkowo obszerny i dość zróżnicowany nurt badawczy, tu stosuję tę nazwę w najbardziej chyba w Polsce opracowanej i znanej wersji T. van Dijka czy A. Duszak.

⁸ Na temat pojęcia naturalizacji i jej wymiarów w kulturze współczesnej por. Thompson (1990).

Bibliografia

- Agar M., 1985, Institutional discourse, *Text* 5(3), s. 147–168.
- Dunaj B., 1994, Kategoria oficjalności, [w:] *Współczesna polszczyzna mówiona w wersji opracowanej (oficjalnej)*, red. Z. Kurzowa, W. Śliwiński, Kraków, s. 23–31.
- Ehlich K., Rehbein J., 1994, Institutionanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen, [w:] *Texte und Diskurse*, red. G. Brunner, G. Graefen, Oppladen, s. 287–350.
- Heritage J., 1984, *Garfinkel and Ethnomethodology*, Cambridge.
- Levinson, C.S., 2010, *Pragmatyka*, Warszawa.
- Mayr A., 2008, *Language and Power. An Introduction to Institutional Discourse*, London-New York.
- Oberhauer F., Krzyżanowski M., 2011, Analiza dyskursu a badania etnograficzne, [w:] *Jakościowa analiza dyskursu w naukach społecznych*, red. R. Wodak, M. Krzyżanowski, Warszawa, s. 281–312.
- Pisarek W., 1994, Polszczyzna oficjalna na tle innych jej odmian, [w:] *Współczesna polszczyzna mówiona w wersji opracowanej (oficjalnej)*, red. Z. Kurzowa, W. Śliwiński, Kraków, s. 13–21.
- Rancew-Sikora D., 2007, *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*, Warszawa.
- Shelgloff E.A., 1997, Whose text? Whose Context?, *Discourse and Society* 8.2, s. 165–187.
- Thompson J.B., 1990, *Ideology and Modern Culture*, Cambridge.

SUMMARY

Project „Polish Institutional Talk” as an example of conversational and discursive analysis of Polish spoken language

The aim of the paper is the outline of projected linguistic research on Polish institutional talk. Author presents the general theoretical background of the research, its range and goals. The conversation analysis and critical discourse analysis as the methodological base of the research are generally described, as well as the receiving of linguistic data — recorded and transcribed naturally occurring talks.

