

MARIUSZ RUTKOWSKI

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

ELEMENTY FORMALNE I NIEFORMALNE W ROZMOWACH URZĘDOWYCH

Słowa kluczowe: rozmowa; analiza konwersacyjna; dyskurs urzędowy; oficjalność–potoczność.

STRESZCZENIE

Rozmowa urzędowa jako rodzaj interakcji o charakterze instytucjonalnym nie była dotąd przedmiotem pogłębionych analiz językoznawczych. Artykuł jest próbą opisu rozmowy urzędowej z zastosowaniem analizy konwersacyjnej w celu wydobycia i interpretacji elementów formalnych i nieformalnych. Udział tych elementów w kształtowaniu omawianego typu rozmowy jest warunkowany z jednej strony oficjalnym charakterem kontaktu, z drugiej zaś — jej mówioną formą. Formalność i nieformalność są tu traktowane także jako czynniki kształtowania relacji między uczestnikami rozmowy, a także narzędzia kontroli dyskursu.

Postrzeganie rozmów urzędowych¹ jako elementu komunikowania instytucjonalnego oraz obszaru właściwego dla stylu urzędowego nie wymaga, jak się wydaje, specjalnego uzasadnienia. W rozmowach tego typu bowiem z jednej strony realizuje się instytucjonalny model komunikacyjny z wyraźnie zarysowanymi rolami społecznymi urzędnika i klienta, działającymi w wielopoziomowym układzie asymetrycznym, z drugiej zaś mamy do czynienia (niemalże na zasadzie aksjomatu, z natury rzeczy) z zorganizowaniem języka w ramach określonej odmiany stylistycznej — stylu urzędowego właśnie. Styl ten i jego wyznaczniki są dobrze znane i opisane zarówno na poziomie teoretycznego modelu (np. Wojtak 1993), jak i praktycznych realizacji (Malinowska 2001). Z uwagi na konsekwencje administracyjno-prawne do prototypowych wypowiedzi urzędowych zaliczają się przede wszystkim teksty pisane: zarządzenia, instrukcje, obwieszczenia, podania, regulaminy, uchwały itp. W nich właśnie w największym nasileniu realizują się takie cechy stylu, jak dyrektywność, bezosobowość, dążenie do precyzji oraz standaryzacja.

W przypadku komunikowania administracyjnego ulega odwróceniu zwyczajowe postrzeganie mowy jako prymarnej względem pisma: prymarność tekstów pisanych jest w tym obszarze warunkowana ich utrwaleniem, a co z tym się wiąże — mobilnością i możliwością opatrywania różnego typu wskaźnikami uwiarygodnienia (pieczętki, podpisy, sygnatury itp.). Prymarność form pisanych przesądza też o stopniu opracowa-

¹ Praca powstała w ramach projektu finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki na podstawie decyzji DEC 2011/03/B/H/004457.

nia wypowiedzi. Ten wysoki stopień opracowania, a nawet standaryzacji lokuje niejako *a priori* całość komunikowania administracyjnego w obrębie stylu urzędowego. Znamiona tego stylu noszą również, choć z natury rzeczy w mniejszym stopniu, prowadzone w urzędach rozmowy między klientami a reprezentującymi aparat administracyjny urzędnikami². O ich urzędowym charakterze przesądza zarówno miejsce (urząd), temat rozmowy (wiąże się z jakąś sprawą o charakterze administracyjno-prawnym), możliwe konsekwencje administracyjne, jak i role społeczne rozmówców: urzędnika i klienta³. Słabsze osadzenie w ramach stylu urzędowego wynika po części z samej mówionej formy, której znamiona na różnych poziomach językowej organizacji tekstu stoją w sprzeczności z wymogami tego stylu. Mam tu na myśli nawet najbardziej nawet oczywiste cechy języka mówionego, jak spontaniczność, szybkie tempo zakłócające logiczność i spójność wypowiedzi i powodujące fragmentaryczność oraz luki strukturalne, udział kodu niewerbalnego, emocjonalizację, większe skupienie na odbiorcy, sytuacyjność (por. Nieckuła 1992).

W tym szkicu proponuję spojrzeć na rozmowę urzędową jako zderzenie czy obszar konfrontacji wspomnianych przejawów stylu urzędowego z jednej strony i języka mówionego z drugiej. Konfrontacja taka jest o tyle interesująca, że obydwie czynniki bywają w literaturze lingwistycznej charakteryzowane między innymi z zastosowaniem kategorii oficjalności. Opozycja *oficjalny–nieoficjalny* jest w obu przypadkach jedną z kluczowych. Dla opisu stylu urzędowego oficjalność jest ponadto jedną z cech konstytuujących samą sytuację komunikacyjną (Wojtak 1993: 147–148).

Sama kategoria oficjalności nie jest jednoznaczna i jako taka była przedmiotem wielu dyskusji (por. np. Dunaj 1994; Warchała 2003). Widzi się w niej zarówno kategorię socjolingwistyczną, odniesioną do sytuacji komunikacyjnej, jak i kategorię stylistyczną, powiązaną z samą organizacją wypowiedzi — przy czym za nadrzędną uważa się zwykle tę pierwszą:

Oficjalność lub nieoficjalność komunikacji językowej jest uwarunkowana relacjami istniejącymi pomiędzy członkami grupy, granymi przez nich rolami społecznymi oraz słabszą lub silniejszą więzią społeczną. Relacja nieinstytucjonalna oraz silna więź pomiędzy członkami grupy sprawia, że sytuacja komunikacyjna jest nieoficjalna. Relacja instytucjonalna, a także nieinstytucjonalna połączona z brakiem więzi determinuje oficjalność sytuacji (Dunaj 1994: 24).

Jeśli się zgodzić z takim punktem widzenia, tj. przypisaniem oficjalności do sytuacji, i jeśli dążyć do w miarę precyzyjnego i jednoznacznego stosowania terminologii, na-

² Interesować mnie tu będą jedynie tego typu rozmowy. Nie są brane pod uwagę inne rodzaje rozmów, dokonujących się na terenie urzędów i mających niekiedy również charakter instytucjonalny, np. rozmowy służbowe między pracownikami urzędów.

³ Zagadnienie ról społecznych urzędnika i klienta (interesanta, petenta) i ich konsekwencji dla charakteru prowadzonych rozmów wymaga osobnego i bardziej pogłębionego opisu. W tym miejscu jedynie wspomnę o takich różnicujących je czynnikach, jak stałość oraz doraźność ról, stopień i charakter ich powiązania z instytucją, kompetencje, przyczyny wejścia w interakcję, stopień zaangażowania. Na podkreślenie zasługuje też w tym miejscu asymetryczny układ komunikacyjny, z dominującym urzędnikiem i podporządkowanym klientem (w ujęciu modelowym).

leży albo zrewidować dotychczasową i wciąż istniejącą praktykę „rozmycia” kategorii oficjalności, albo zaproponować w odniesieniu do płaszczyzny użycia języka opozycję inną niż *oficjalny–nieoficjalny*. Z rezerwą do stosowalności tej opozycji w opisie faktów *stricte* językowych odnosi się, po krytycznym przeanalizowaniu tradycji jej użycia, m.in. Warchała (2003). Podkreśla on zmienny charakter tej kategorii, jej socjologiczny (pozajęzykowy) rodowód, nieostrość zakresu i granic, możliwość różnego jej rozumienia przez uczestników aktu mowy, wreszcie — pewnego rodzaju upolitycznienie i ścisły związek z opisami języka epoki zniewolenia. W miejsce oficjalności Warchała proponuje uwzględnić kategorię dystansu „determinowanego przez sytuację symetrii i asymetrii statusu społecznego uczestników aktu mowy: poziom asymetrii statusów wpływa wprost proporcjonalnie na dystans — im większa asymetria, tym większy dystans. Sytuacja symetrii statusów likwiduje dystans” (Warchała 2003: 115). Uwzględnienie dystansu i statusu pozwala bardziej precyzyjnie opisywać rozmaite dynamiczne zjawiska językowe i typy tekstów.

Dla nas szczególnie interesująca jest próba wskazania obecności elementów oficjalnych nie tylko w tekstach czy — zwłaszcza — wypowiedziach publicznych, ale w kontakcie indywidualnym, *face-to-face*. Taki rodzaj kontaktu bezpośredniego jest w większości przypadków silnie sprzężony z występowaniem elementów potocznych, nieformalnych. W przypadku rozmowy urzędowej rozpoznanie statusu oraz wejście w odpowiednią rolę społeczną wraz z przypisanymi do niej typowymi zachowaniami językowymi dokonuje się w zasadzie automatycznie — w tym sensie rozmowa urzędowa jest typem sytuacji zrytualizowanej, o zminimalizowanym stopniu nieprzewidywalności i kreatywności⁴. Odgrywanie określonych ról (urzędnik, klient) wiąże się z charakterystycznymi zjawiskami językowymi, wysoce normatywnymi i w znacznym stopniu uschematyzowanymi (Warchała 2003: 121). Pomimo krytycznej rewizji stosowalności kategorii oficjalności do opisu języka pojęcie to w omawianej koncepcji zostaje utrzymane — chociażby w terminie *odmiana oficjalna języka*, która jest przeciwstawiona odmianie potocznej. Píše jednak autor, że „«Język oficjalny» czy «odmiana oficjalna», jako ewentualna odrębna odmiana językowa (nietożsama z odmianą urzędową), byłyby trudne do zidentyfikowania, ponieważ elementy i reguły dotyczą w zasadzie różnorodnych tradycyjnych odmian językowych, z których, na wszystkich poziomach, oficjalność może korzystać” (Warchała 2003: 125). Brak znaku równości między oficjalnością a urzędowością jest z perspektywy naszego oglądu szczególnie istotny i wart podkreślenia. Zakładając, że urzędowy charakter sytuacji komunikacyjnej narzuca w znacznym stopniu oficjalny rodzaj kontaktu, dystansu i odpowiednie (auto)określenie ról społecznych, przyjąć należy również prymat wyznaczników stylu urzędowego.

Jak z powyższego oglądu wynika, kategoria oficjalności (także utrzymana w opozycji do potoczności) nie przestaje obsługiwać zarówno planu kontaktu, jak i planu języka. Można tę sytuację zaakceptować z uwagi na samą tylko tradycję użycia i bogatą, bazującą na niej literaturę lingwistyczną. Można jednakże zaproponować bardziej jed-

⁴ Na ten aspekt rozmowy instytucjonalnej zwraca uwagę m.in. Żydek-Bednarczuk (2001: 196).

noznaczną, bo ograniczoną wyłącznie do poziomu zjawisk językowych opozycją *formalny–nieformalny*. Co prawda *formalność* bywa rozumiana jako synonim *oficjalności*, i jako taki odnoszona także do poziomu kontaktu, sytuacji czy typu interakcji, jednak nie osiągnęła w tradycji opisów języka takiego stopnia utrwalenia i statusu ogólnie przyjętego terminu, że niemożliwa byłaby próba jej ścisłego przyporządkowania do samego tylko planu językowego. Mielibyśmy oto sytuację następującą: kontaktom (sytuacjom, interakcjom) oficjalnym przysługiwałby formalny sposób organizacji tekstów i zachowań językowych, zaś sytuacjom nieoficjalnym — sposób nieformalny. Jest to oczywiście teoretyczne uproszczenie. Warto również zauważyć, że etymologicznie i słowotwórczo opozycja *formalny–nieformalny* nawiązuje do formy (językowej), co czyni tę parę tym bardziej poręczną w odniesieniu do faktów ściśle językowych (nie: społecznych, sytuacyjnych czy interakcyjnych). W niniejszym szkicu opozycję tę proponuję traktować jako odpowiednik tradycyjnej pary *oficjalny–potoczny*⁵.

Analizowany tu materiał składa się z blisko setki autentycznych rozmów urzędowych, nagranych w różnego typu jednostkach administracyjnych na terenie 6 województw⁶. W ramach zbierania materiału nagrywane były rozmowy klientów z urzędnikami różnego szczebla, dotyczące zróżnicowanych spraw urzędowych. Najczęściej były to biura obsługi obywatela, wydziały do spraw działalności gospodarczej, spraw obywatelskich, paszportowe, a także bardziej wyspecjalizowane, jak np. centra pośrednictwa pracy czy inspekcje handlowe. Pozyskany w ten sposób materiał jest stosunkowo bogaty, zróżnicowany i jako taki wydaje się reprezentatywny dla opisu rozmów urzędowych jako szczególnego typu aktów czy działań językowych. Nagrane rozmowy były następnie poddane transkrypcji zgodnie z zasadami i konwencją graficzną analizy konwersacyjnej (por. Rancew-Sikora 2007).

W tym miejscu, jak wspomniałem wcześniej, rozmowy urzędowe będą opisane z punktu widzenia obecności w ich strukturze elementów formalnych i nieformalnych. Zjawiska nieformalności i urzędowości powinny się teoretycznie wzajemnie wykluczać — jednak dotyczy to w znacznej mierze tego obszaru, który jest najbardziej naturalny dla dyskursu administracyjnego — a także częściej bywa przedmiotem opisu — tj. tekstów pisanych. Elementy nieformalne są w większym stopniu wprowadzane do tego dyskursu wraz z ustną formą przekazu. Mimo że kontakt klienta z urzędnikiem podczas prowadzenia rozmowy ma charakter oficjalny, narzucony przez instytucjonalne ramy sytuacji, to bezpośredniość kontaktu, udział czynników pozawerbalnych i spontaniczność (tj. brak możliwości dokładnego opracowania tekstu, natychmiastowość i wy-

⁵ Zaproponowana konwencja terminologiczna nie pretenduje do miana szczególnie odkrywczej czy rewolucyjnej, tym bardziej że (jak wspomniałem) pojęcia formalności i nieformalności bywały stosowane jako zamienniki oficjalności i nieoficjalności. Nie oznacza też rezygnacji z terminów oficjalny czy potoczny, z tym że ten pierwszy odnosić się będzie wyłącznie do poziomu kontaktu (sytuacji, interakcji), zaś ten drugi do pewnych nacechowanych zjawisk językowych (nacechowanych w kontekście omawianego tu dyskursu administracyjnego).

⁶ Dokładniejszą charakterystykę materiału, sposobu jego opracowania i metodologię opisu podaje w osobnym tekście (Rutkowski 2013).

mienność sekwencji dialogowych) stwarzają warunki do przenikania elementów nieformalnych i w pewnym stopniu czynią ów dyskurs heterogenicznym.

Instytucjonalny kontekst warunkuje i narzuca pewną szczególną organizację tekstu mówionego na różnych poziomach języka. Instytucjonalność ta w przypadku rozmów urzędowych jest warunkowana w mniejszym stopniu samym miejscem prowadzenia rozmów (urząd), w większym stopniu natomiast — typem interakcji, w tym przypadku wyraźnie zorientowanej na zadanie i wynikającym z tej interakcji układem ról społecznych, odgrywanych przez rozmówców⁷. Tożsamość instytucjonalna jest konstruowana przez uczestników za pomocą określonych środków językowych, do których należą np. zaimki osobowe (formy liczby mnogiej zamiast liczby pojedynczej), zwroty adresatywne, wybory leksykalne, zwłaszcza zaś — stosowanie słownictwa specjalistycznego oraz sformalizowanych, zaczerpniętych z pisanej odmiany języka urzędowego, konstrukcji gramatycznych (zwłaszcza składniowych).

Przyjrzyjmy się fragmentowi poniższej rozmowy (rozmowa klienta K z urzędnikiem U, pracownikiem inspekcji handlowej zajmującej się skargami konsumenckimi)⁸:

Rozmowa 1 (R1)

- 25 U: [To ja] panu [to ja]
 26 K: [Papierka] to
 27 jest dowód sprzedaży [paragon?]
 28 U: [Nie,] nie, ja już wytłumaczę
 29 dlaczego. Mianowicie wygląda to, jeżeli pan do-
 30 otrzyduje paragon,
 31 ewentualnie [fakturę]
 32 K: [To akurat paragon jest (.) podstawą do]
 33 U: [Tak, oczywiście, najczęściej],
 34 dokładnie. Wtedy relacje między konsumentem a
 35 przedsię::biorcą reguluje ustawa o szczególnych
 36 warunkach sprzedaży konsumenckiej
 37 K: Yhm.
 38 U: I panu przysługuje (l) y odpowiedzialność z tytułu
 39 niezgodności towaru z umową. Podmiotem odpo-
 40 odpowiedzialnym jest sprzedawca (.) nie gdzieś tam
 41 firma, załóżmy, jak tu pan ma (pominięte) załóżmy w tej
 42 (pominięte)
 43 K: Yhm.
 44 U: Tylko odpowiada tutaj firma (pominięte), tak to
 45 wygląda. Natomiast gdyby
 46 pan posiadał kartę gwarancyjną (.) a może pan posiadać od
 47 razu i paragon, i kartę gwarancyjną, to tutaj odpowiada
 48 gwarant.

⁷ Na temat definiowania kontekstu instytucjonalnego por. np. Drew, Sorjonen 1997, Drew, Heritage 1992, Żydek-Bednarczuk 2001.

⁸ Objaśnienie znaków zastosowanych w transkrypcji znajduje się na końcu artykułu.

- 49 K: Yhm. Rozumiem.
 50 U: I jeżeli ma pan paragon (.) i kartę gwarancyjną, to
 51 decyzją jest pana z jakiego pan yy uprawnienia korzysta,
 52 K: Aha
 53 U: Czy z tytułu niezgodności to:waru z umową,
 54 K: Yhm
 55 U: czy z tytułu gwarancji, tak?
 56 K: Yhm.
 57 U: Czyli podmiotem odpowiedzialnym w tym drugim przypadku
 58 jest gwarant.

W przytoczonym fragmencie urzędnik prowadzi z klientem rozmowę na temat złożonej reklamacji wadliwego obuwia, objaśniając zasady udzielania gwarancji wynikające z określonych przepisów. Można tu zaobserwować charakterystyczne dla pracowników administracji posługiwanie się stałymi konstrukcjami, jakby zaczerpniętymi z regulaminów czy zbiorów przepisów: *relacje między konsumentem a przedsiębiorcą reguluje ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (34–36), przysługuje odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową (38–39), podmiotem odpowiedzialnym jest gwarant (57–58)*. Tego rodzaju „mówienie przepisami” z jednej strony narzuca i utrzymuje formalność rozmowy, z drugiej może blokować inicjatywę konwersacyjną klienta. Poza początkowymi wersami (25–32), w których formalność nie jest jeszcze podkreślana i nie występuje w takim nasileniu, klient przejawia dużo większą aktywność. Czuje się on na tyle pewnie i swobodnie, że nawet wchodzi urzędnikowi w słowo, nakładając swoją wypowiedź na niedokończoną wypowiedź urzędnika (32). W dalszym fragmencie, liczonym właśnie od zacytowanego wyżej „mówienia regulaminem” (34–36) i kontynuowanego (nasilonego) w kolejnych sekwencjach (38–42; 44–48), klient ogranicza się już w zasadzie do wypowiadania formułek o charakterze fatycznym (*yhm, aha, yhm rozumiem*: 37, 43, 49, 52, 54, 56). Stosowanie tego rodzaju strategii konwersacyjnej („mówienie przepisami”) jest jednym z bardziej wyrazistych przejawów oficjalności w rozmowach, nadto jest elementem strategii kontrolowania rozmowy przez stronę dominującą, tj. urzędnika.

Dobrze ilustruje to kolejny fragment (R2), w którym sekwencje o charakterze wyrażenia formalnym hamują aktywność rozmówcy:

Rozmowa 2 (R2)

- 7 U: Gdzie pani zakupiła obuwie?
 8 K: W (*pominięte*).
 9 U: Kiedy zostało zakupione obuwie?
 10 K: Yy:: (.) w:-
 11 U: Dwudziestego szóstego [listopada] dwa tysiące dwunastego=
 12 K: [Dokładnie]
 13 U: = roku, tak? Na czym polega wada?
 14 K: Yy, obcas się wyłamuje, po prostu popękało od środka, tak

- 15 jakby kawałki, i on po prostu cały się buja.
- 16 U: Mhm.
- 17 K: I w jednym bucie, i w drugim. W jednym bardziej (1).
- 18 Zaniósłam je do szewca, żeby (.)ocenił, czy faktycznie
- 19 to jest moja wina, tak jak tu napisano, i tam są,
- 20 powiedział, że na takich cieniutkich gwoździkach to nie
- 21 ma prawa się ten obcas, z:że to jest po prostu yy, błąd
- 22 producenta, że że tak słabo przymocował te, te obcasy.
- 23 U: Czyli zarzuca tutaj złe wykonanie, jak rozumiem?
- 24 K: Tak, mhm°.
- 25 (4)
- 26 U: No tutaj akurat widzę, sprzedawca zarzuca, że nie
- 27 stwierdzono wad materiałowych ani konstrukcyjnych
- 28 potwierdzających zasadność zgłoszonej reklamacji.
- 29 Uszkodzenie xxxx wynika ze zmian użytkowych, mechaniczne
- 30 zahaczenie, otarcia towarzyszących indywidualnym dla
- 31 każdego konsumenta warunkom eksploatacji.
- 32 Hhh, oczywiście, ja mogę tutaj zaproponować pani
- 33 wszczęcie procedury mediacji. Polega to na tym, że my
- 34 jako inspekcja, jako mediatorzy z inspekcji handlowej
- 35 Idziemy i rozmawiamy z danym sprzedawcą na bazie
- 36 argumentów. No faktycznie, jest to bardzo krótki okres
- 37 użytkowania (1). Buty zostały zakupione dwudziestego
- 38 szóstego listopada, a zgłoszenie, dwa tysiące dwunastego
- 39 roku, natomiast zgłoszenie reklamacyjne jest z piątego
- 40 stycznia, tak?
- 41 K: Mhm.

Wyraźnie — by nie rzec: skrajnie — urzędowa konstrukcja *zakupić coś* (7, 9), użyta w rozmowie w miejsce zwyczajowego *kupić* (dodatkowo w stronie biernej, wzmacniającej formalność przez usunięcie z planu podmiotowego osoby⁹) w sposób znaczący zmniejsza aktywność klienta, który ogranicza się do jednowyrazowych, konkretnych odpowiedzi na pytania. Ma on poza tym problemy z początkiem dłuższej wypowiedzi — pytanie o datę zakupu wywołuje reakcję w postaci wskaźnika chęci zabrania głosu (yy:::, 10), mikropauzy i wypowiedzi przerwanej (prawdopodobnie przyimek *w* użyty w znaczeniu lokalizatora czasu). W efekcie urzędnik sam odczytuje datę (sam odpowiada na pytanie) z dokumentacji. W tym fragmencie całkowicie dominuje on werbalnie nad rozmową. Klient jedynie potwierdza, i to w formie wypowiedzi nałożonej (12), ustalenia urzędnika. Kolejne pytanie sformułowane również w formie oficjalnej (można sobie wyobrazić możliwe „poluzowanie” rygorów rozmowy, np. zamiast *na czym polega wada* można zadać pytanie *co się takiego stało*) spotyka się już z pełniejszą wypowiedzią, poprzedzoną jednak również elementami zdradzającymi niepewność czy wahanie dotyczące poziomu wyborów leksykalnych czy organizacji wypowiedzi —

⁹ Bezosobowość jest, jak się podkreśla, jedną z kluczowych cech charakteryzujących pisemne wypowiedzi administracyjne (Wojtak 1993: 151–153).

wskaźnikiem gotowości do zabrania głosu (*yy*) dwukrotnym wtrąceniem (*po prostu*, 14, 15). Wypowiedziane w następnej kolejce przez urzędnika *mhm* jest zinterpretowane jako zachęta do kontynuacji, a także jako akceptacja stosowanej przez klienta formy wypowiedzi. W rezultacie w następnej kolejce rozwija on poprzednią wypowiedź, podając dalsze okoliczności sprawy (17–22). Cała wypowiedź klienta, sformułowana z użyciem składniowych i leksykalnych elementów potocznych (np. *cieniutkie gwoździki*, 20), spotyka się z przeformułowaniem ze strony urzędnika (23). W kategoriach administracyjnych takie przeformułowanie może być istotne, pozwala bowiem odpowiednio zdefiniować problem i zlokalizować go w ramach odpowiednich norm i reguł, tu jednak istotniejsze, że wiąże się to z „przejęciem” dyskursu, kontrolowaniem go. W rezultacie następuje ponowne wyhamowanie aktywności klienta, który ogranicza się do potwierdzenia (24), wypowiedzianego dodatkowo znacznie ciszej — co jest sygnałem zajęcia pozycji podporządkowanej. Wobec braku rozwinięcia wypowiedzi przez klienta, czego wskaźnikiem jest czterosekundowa pauza, ponownie wypowiada się urzędnik, który nakreśla w sposób oficjalny sytuację prawną (26–31) oraz przedstawia propozycję rozwiązania problemu (32–36). Propozycja ta jest ponownie sformalizowana (*wszczęcie procedury mediacji, rozmawiamy na bazie argumentów*), toteż wypowiedź klienta w następnej kolejce jest znów wymuszona pytającą formą i ogranicza się do najbardziej minimalnego potwierdzenia (41).

O oficjalnym charakterze omawianych rozmów przesądzają w największym stopniu określone, sformalizowane wybory leksykalne (*dokonać zakupu vs kupić, obuwie vs but*). Tego typu strategia unikania wyrażen z języka ogólnego czy potocznego w sytuacji, gdy posiadają one leksykalne odpowiedniki w rejestrze administracyjnym, może być podyktowane niechęcią urzędników bądź też trudnościami w przełączaniu się z kodu urzędowego na potoczny¹⁰. W przytoczonym wcześniej fragmencie rozmowy R1 możemy zaobserwować to samo zjawisko — w wersie (29) widzimy, jak urzędnik spontanicznie w pierwszej chwili zamierza użyć wyrażenia z rejestru codziennego (*do staje paragon*), jednak natychmiast dokonuje autokorekty, nie kończy wyrazu i przechodzi na styl oficjalny (*otrzymuje paragon*). Na podobnym poziomie lokuje się ignorowanie określeń nieformalnych, wprowadzanych do rozmowy przez klienta: w wersie (26) pojawia się kolokwialne nazwanie dokumentu sprzedaży (*papierek*), co spotyka się ze stosowaniem bardziej formalnych i precyzyjnych nazw: *faktura, paragon*. Wydaje się, że stosowanie wyrażen potocznych, codziennych w takich sytuacjach może być interpretowane przez urzędników jako przekroczenie określonych wymogów komunikacyjnych, będących składową tożsamości urzędniczej. Jak to wyraziście ilustruje przykład R1 (29), dostrzegają oni różnice między „potocznym” a „urzędowym” i dokonują na bieżąco autodiagnozy i ewentualnie także autokorekty wypowiedzi.

¹⁰ O trudnościach w przełączaniu się urzędników na kod potoczny pisała Boniecka (2005: 106). Tożsamość urzędnicza realizująca się na poziomie języka jest wtórna względem prymarnej tożsamości „prywatnej”, której elementy mogą w sposób naturalny i nieświadomy zakłócać jednolitość konstrukcji tożsamości „zawodowej”.

Autokorekta potocznych wypowiedzi (podobnie jak naprawa nieformalnych wypowiedzi klienta) stanowi jeden z najbardziej wyrazistych środków kontroli dyskursu. Urzędnik próbuje w ten sposób utrzymać spójność stylistyczną konwersacji i sytuuje ją w obrębie oficjalnego stylu urzędowego. Kontrola dyskursu dotyczy tu nie tylko poziomu tematu (trzymanie się spraw urzędowych), ale i stylu wypowiedzania się. Jako że jest to styl bardziej „naturalny” dla urzędnika, taka strategia jest więc również najczęściej wyrazem dominacji w dyskursie i wyrazistym sygnałem asymetrii. Wyrazisty przykład takiej strategii (narzucanie stylu przez urzędnika i przejmowanie go przez klienta) widzimy we fragmencie kolejnej rozmowy:

Rozmowa 3 (R3)

- 2 K Kupiłem dla syna buty (1) i nie pochodził nawet pół roku
 3 czasu, podeszwa została o, ro- rozwaliły się, tak?
 4 U W którym miejscu (.) nastąpiło [uszkodzenie]?
 5 K [Więc tak], tu jest us-
 6 uszkodzenie, tu jest uszkodzenie, jak co do czego, o, i
 7 tutaj też jest widoczne uszkodzenie (.) gdzie to nie jest
 8 przyczyną praktycznie (.) syna, tak?
 9 U Dokładnie

Klient przedstawia swój problem za pomocą naturalnego dla siebie stylu potocznego, którego wskaźnikami są (poza składnią) wybory leksykalne: *buty*, *pochodził*, *pół roku czasu*, *rozwaliły się* (2–3). W następnej kolejce (4) mamy charakterystyczne przejście przez urzędnika na styl urzędowy za pomocą oficjalnej formuły *nastąpiło uszkodzenie* (zastępującej zaproponowane przez klienta potoczne *rozwaliły się*), które jest wzmocnione formą pytającą. Pytanie otwiera tu bowiem tzw. parę przylegającą pytanie–odpowiedź (por. Levinson 2010: 351–352), i tym samym narzuca określoną konwencję stylistyczną. Wydaje się, że w pewnych typach konwersacji, zwłaszcza sformalizowanych, pary takich wypowiedzi powinny charakteryzować się nie tylko adekwatnością tematyczną (sensu), ale i stylistyczną (stylu). Otwarcie takiej pary przez mówiącego byłoby w takim razie jednoczesnym narzuceniem określonej (oczekiwanej) stylistyki. Takie „ustawienie” dyskursu może być dla rozmówcy mniej wprawne, o niższych kompetencjach komunikacyjnych, sporym wyzwaniem, co widać w kolejnej sekwencji (odpowiedź 5–8). Właściwa odpowiedź (wyrażona ostensywnie i deiktycznie, bez nazwania) jest poprzedzona rodzajem wstępu (*więc tak*). Ponadto samo przedstawienie się na nowy leksem (*uszkodzenie*) jest kłopotliwe i wymaga autokorekty (5–6). Konstrukcja składniowa również jest nienormatywna, co jest zapewne związane z podjęciem próby „sprostania” wymaganiom stylistycznym narzucenym przez urzędnika. Klient sili się na stosowanie określeń w jego mniemaniu „wyższych” stylistycznie (*przyczyna*), czyni to jednak nieudolnie i w błędnym znaczeniu *to nie jest przyczyną syna*, z udziałem elementu wstawionego (*praktycznie*) i krótkiego wahania (mikropauza).

Wiele sformułowań o charakterze administracyjnym czy prawnym przenika do rozmowy urzędowej z analizowanych, omawianych bądź nawet wspólnie wypełnianych przez klienta i urzędnika pism i formularzy. W toku rozmowy wielokrotnie istnieje konieczność odwołania się do konkretnych zapisów, a samo wpisywanie odpowiednich danych jest immanentną częścią interakcji klienta z urzędnikiem¹¹. Zdarza się, że klient nie rozumie pewnych zapisów i prosi o pomoc urzędnika:

Rozmowa 4 (R4)

- 4 U Tak, to pani jest (.) osobą fizyczną, więc to się nazywa
5 informacja w sprawie [podatku] od =
6 K [Tak]
7 U = nieruchomości, i poproszę akt notarialny na okoliczność
8 zakupu tego (1)[tego] mieszkania
9 K [Proszę]
10 U Tę informację trzeba będzie wypełnić, podając właśnie yy
11 okoliczności yy zgłoszenia do [podatku]
12 K [To co tu] mam wpisać?
13 U W okolicznościach?
14 K Tak.
15 U To co jest w akcie notarialnym, czyli ustanowienie
16 odrębnej własności lokalu mieszkalnego
17 K A:::, widzi pani.
18 U Tak. Ustanowienie odrębnej własności lokalu mieszkalnego

W przytoczonym fragmencie R4 urzędnik stosuje urzędowe określenie (*okoliczności zakupu, okoliczności zgłoszenia*, 7–8, 11) zaczerpnięte zapewne z określonej rubryki formularza podatkowego. Klient natomiast rozumie to słowo potocznie i nie jest w stanie przyporządkować mu ani odpowiedniego znaczenia, ani tym bardziej nadać temu znaczeniu sformalizowanego, oficjalnego (wymaganego przez formę pisaną) brzmienia (*to co tu mam wpisać?*, 12). Odpowiedź urzędnika sprowadza się w zasadzie do wskazania i odczytania zapisu z innego dokumentu (aktu notarialnego), co spotyka się z reakcją w postaci tzw. wielkiego rozpoznania¹² (17). Przedłużone artykulacyjnie *a* wraz z zastosowaniem zwyczajowego zwrotu *widzi pani* podkreśla nie tylko samo zrozumienie, ale też jego oczywistość — tu wynikającą z prostego odniesienia do odpowiedniej rubryki innego dokumentu (aktu notarialnego). W następnej kolejce (18) urzędnik jeszcze raz powtarza całą wymaganą frazę w pełnym brzmieniu, by klient mógł ją

¹¹ Wynika to w pewnym sensie z celów rozmowy i jej administracyjno-prawnych konsekwencji. Rozmowa sama w sobie nie jest celem, ma prowadzić do ustalenia czy zmiany jakichś okoliczności urzędowych, co wiąże się z koniecznością pisemnego utrwalenia (nieradko w zestandaryzowanej formie).

¹² Kategoria *wielkiego rozpoznania* odwołuje się do znanego i notowanego w literaturze poświęconej analizie konwersacyjnej „wielkiego cześć”, podkreślonego, specjalnie zaakcentowanego poprzez intonację i przedłużoną artykulację samogłosek rozpoznaniu mówiącego (por. L e v i n s o n 2010: 408). Tu odnosi się jednak nie do osoby rozmówcy, ale do przedmiotu rozmowy (fragmentu tematu).

poprawnie wpisać. Z punktu widzenia klienta specjalistyczne słownictwo administracyjne należy do obcego, sztucznego rejestru języka, na ogół słabo przyswojonego — do jego właściwego zrozumienia i stosowania konieczna jest kooperacja z urzędnikiem.

O ile zakres specjalistycznego słownictwa jest zdominowany przez urzędową oficjalność, o tyle na pozostałych płaszczyznach językowej organizacji rozmowy obserwuje się duży udział elementów potocznych. Trudno zresztą oczekiwać, by spontaniczna z natury rzecz interakcja werbalna, jaką jest rozmowa (Kita 2001), podlegała w takim stopniu regulacji formalnej co administracyjne wypowiedzi pisane. Jej ogólna ramowa struktura odwołuje się w dużym stopniu do organizacji rozmowy potocznej. Potoczność realizuje się tu na poziomie składniowym, skutkując różnymi konstrukcjami nienormatywnymi, wtrąceniami, wypowiedziami nałożonymi, niedokończonymi, przerywaniem itp. Utrzymywanie rozmowy w takim kształcie jest w największym stopniu zdeterminowane właśnie ustnym kanałem komunikacji. Może być jednak dodatkowo sygnałem pewnego świadomego odstąpienia od formalnego i urzędowego charakteru interakcji na rzecz zmniejszenia dystansu, otwartości rozmówców. Taka strategia może mieć znaczenie zwłaszcza w tych typach rozmów urzędowych, w których celem jest nie tylko samo dokonanie określonych czynności administracyjnych, ale także zdiagnozowanie indywidualnego problemu klienta, często o charakterze bardzo osobistym. W takich rozmowach (licznych w urzędach pracy, ośrodkach pomocy społecznej itp.) uporczywe forsowanie rejestru oficjalnego mogłoby utrudniać realizację tych celów — pokazano już wcześniej (R1), w jaki sposób oficjalność hamuje inicjatywę komunikacyjną klienta. Rozmowy nastawione na otwarcie, na dużą aktywność werbalną klienta są więc prowadzone bardziej swobodnie, z większym nasyceniem elementami nieformalnymi i wprowadzaniem ich nie tylko przez klienta, ale też przez urzędnika:

Rozmowa 5 (R5)

- 78 U Tylko że wie pan, prace społecznie użyteczne są
 79 najczęściej w tym miejscu zamieszkania danej osoby, czyli
 80 wtedy już nie trzeba dojeżdżać, tylko
 81 tam, [gdzie skąd pan] jest to wtedy by by nie trzeba=
 82 K [Ja wie:m]
 83 U = było dojeżdżać. Jeżeliby się nie udało nic w xxxxxx
 84 załatwić. No szkoda że z tych Niemiec nic nie wyszło,
 85 [prawda? To tam] się już pan nastawiał, [prawda?]
 86 K [No nie wyszło] [No już ja już]
 87 byłem pewny,
 88 U Już spakowany [prawie]
 89 K [Ten] facet w zasadzie sam do mnie (.)
 90 dwa razy zadzwonił.
 91 U No właśnie.
 92 K No, ja byłem pewny, na sto procent. (2) °Ale guzik°. Ten
 93 akurat, ten syna szwagier przyjechał i mówi nic z tego,
 94 bo mówi on sprzedał tą firmę. Paru ich tam co było to (1)

- 95 im się tak udało, no bo już oni tam robili, no to tam
 96 ich tak zostawił. Ten ich przejął a, a nowych nie chce bo
 97 ma swoje brygady.
 98 U No rozumiem.
 99 (4)
 100 U Wie pan co, bo my tak, od nowego roku tutaj (1) yy
 101 prawdopodobnie będziemy mieli dodatkowe pieniądze dla
 102 osób powyżej pięćdziesiątego roku życia (.) do
 103 wykorzystania (.) na (.) różne formy wsparcia, na
 104 przykład płatne dofinansowanie miejsca pracy, na staże,
 105 na szkolenia, czy (.) którąś z tych form byłby pan
 106 zainteresowany, czy byłby może takie sytuacje, że pan
 107 gdzieś z pracodawcą jest w stanie zagadać tak żeby (.)
 108 jakby było dofinansowanie z urzędu toby pana zatrudnił.
 109 Czy czy może w lesie, co?

W rozmowie R5 dotyczącej zatrudnienia osoby bezrobotnej widzimy nie tylko akceptowanie leksyki i frazeologii potocznej czy jej wprowadzanie przez urzędnika: *nic nie wyszło* (84), *nastawiał się pan* (85), *pieniężki* (101), *zagadać* (107), nade wszystko jednak wyraźnie odstępuje on od formalnej organizacji rozmowy na poziomie składniowym. Trzykrotnie w stosunkowo krótkim fragmencie urzędnik rozpoczyna zdanie od partykuły *no* (84, 91, 98), dodatkowo kończy wypowiedź potocznym *co* (109). Takie prowadzenie rozmowy jest podtrzymywane przez klienta, i w jego wypowiedziach ulega dodatkowemu nasileniu (użycie nacechowanych potoczizmów: *facet*, 89, eufemistycznego *guzik*, 92). Charakterystyczne jest też stosowanie przez obie strony zaimków wskazujących w funkcji mechanizmów uspojnających, także w pozycji rodzajnika określonego, typowych dla potocznego kodu mówionego (Warchała 2003: 96–98): w *tych* miejscu zamieszkania (79), z *tych* Niemiec (84), *ten* facet (89), *ten* syna szwagier (93), *ta* firmę (94). Charakterystyczne dla rejestru potocznego jest zwłaszcza przytoczone sformułowanie z *tych* Niemiec (84), odnoszące się do znanych obu rozmówcom, uzgodnionych w poprzednich sekwencjach rozmowy okoliczności. W normalnym użyciu nazwy własne jako wyrażenia o jednostkowej, ściśle określonej denotacji nie wymagają dodatkowego określnika wskazującego. Z całą pewnością obu rozmówcom jednostkowy sens nazwy własnej jest znany, dlatego oczywiste jest, że nie chodzi w tym przypadku o prymarny denotat nazwy własnej *Niemcy* ('kraj w Europie'), ale o jakieś znaczenie rozszerzone. W tym przypadku zaimek sygnalizuje zarówno wtórne użycie nazwy, jak i precyzuje jego zakres poprzez odwołanie do wspólnej wiedzy urzędnika i klienta. Aktualizuje się w ten sposób metonimiczne znaczenie 'możliwość wyjazdu do pracy w Niemczech, o której mówiliśmy poprzednio'. Potoczność realizuje się tu na poziomie wyznaczania wspólnej wiedzy (datum) czy też zakresu sytuacyjności¹³. Widać przy tym wyraźnie, że samo utrzymywanie i akceptowanie wskaźników potoczności zwiększa w znaczący sposób aktywność językową klienta.

¹³ Analogiczny przypadek użycia zaimka w funkcji indeksowego sygnału sytuacyjności – *ten Rzeszów* – analizuje Warchała (2003: 98).

Przeanalizowane tu fragmenty rozmów urzędowych wykazują zarówno cechy języka formalnego, zorganizowanego według urzędowych standardów komunikacyjnych, jak i nieformalnego, zbliżającego się do stylu potocznego. Oficjalność kontaktu, która jest konstytuowana samym kontekstem instytucjonalnym, jest tu dodatkowo wzmocniana i utrzymywana za pomocą określonych działań językowych. Działania te są podejmowane i podtrzymywane w głównej mierze przez urzędników, ale są też z drugiej strony akceptowane czy naturalizowane przez klientów jako immanentny składnik instytucjonalnego typu interakcji, urzędowego charakteru tematu (przedmiotu) rozmowy oraz jej administracyjno-prawnych konsekwencji.

Stosowanie specjalistycznego słownictwa — nierzadko na zasadzie cytowania odpowiednich przepisów, wyjątków z ustaw, rozporządzeń czy innych dokumentów pisanych — stanowi dla urzędnika w pewnym sensie naturalny element zawodowej odmiany języka. Jest też sposobem „zakotwiczenia” rozmowy w obszarze dyskursu urzędowego, administracyjnego. Leksykalne znamiona tego dyskursu mają przede wszystkim precyzyjnie i jednoznacznie definiować sytuację prawno-administracyjną. Jak pokazują przeanalizowane w tekście przykłady, mogą one również stać się narzędziem kontroli dyskursu, służącym nie tylko konstruowaniu własnej tożsamości urzędniczej, ale również kształtowaniu asymetrycznej interakcji. Z drugiej strony, zaakceptowanie w sytuacji oficjalnej rozmowy urzędowej elementów nieformalnych może być postrzegane jako nieprofesjonalne, „nieurzędowe”, a więc może rzutować na postrzeganie urzędnika przez klienta. Uwzględniając rodzaj kontaktu i relacje między uczestnikami rozmowy, można postrzegać je jako swego rodzaju dyskursywne regulatory dystansu i asymetrii komunikacyjnej.

WYKAZ SYMBOLI STOSOWANYCH W TRANSKRYPCJI

- 1 numery kolejnych wersji
- U: symbol mówiącego: urzędnik
- K: symbol mówiącego: klient
- [początek wypowiedzi nakładającej się; oznacza moment w konwersacji, w którym kolejny rozmówca „wchodzi” mówiącemu w słowo
-] koniec wypowiedzi nakładających się
- / przerwanie wypowiedzi drugiej osobie; osoba mówiąca milknie na skutek wypowiedzi innego uczestnika rozmowy
- = wypowiedzi różnych uczestników następujące bezpośrednio po sobie, bez wyraźnej przerwy; ciąg wypowiedzi
- nagle przerwanie wypowiedzi; wypowiedź niedokończona lub przerwana, często w celu dokonania autokorekty
- . intonacja opadająca
- , intonacja „zawieszenia”, niedokończenia, zapowiadająca gotowość mówiącego do kontynuacji wypowiedzi
- ? intonacja wznosząca
- ! silnie zaakcentowane zakończenie wypowiedzi
- a:::le wypowiedź z przeciągnięciem, wydłużaniem sylaby (liczba znaków odpowiada długości przedłużania sylaby)

- (1.6) pauza, liczby oznaczają długość w sekundach
 (.) bardzo krótka pauza
 ALE wielkie litery oznaczają wypowiedź wyraźnie głośniejszą niż reszta rozmowy
 °ale° wypowiedziane wyraźnie ciszej niż reszta rozmowy
 >ale< wypowiedziane szybciej, w pośpiechu
 <ale> wypowiedziane wolniej niż reszta rozmowy
 hhh słyszalny wydech (liczba liter odpowiada długości wydechu)
 .hhh słyszalny wdech (liczba liter odpowiada długości wdechu)
 mhm konsonantyczny sygnał potwierdzenia/akceptacji
 yhm wokaliczny sygnał potwierdzenia/akceptacji

BIBLIOGRAFIA

- Bonieczka B. 2005: Rozmowa urzędowa czy rozmowa w urzędzie?, [w:] M. Krauz, S. Gajda (red.), *Współczesne analizy dyskursu. Kognitywna analiza dyskursu a inne metody badawcze*, Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, 93–112.
- Drew P., Heritage J. 1992: Analyzing Talk at Work. An Introduction, [w:] P. Drew, J. Heritage (red.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*, Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Drew P., Sorjonen M.L. 1997: Institutional dialogue, [w:] T.A. van Dijk (red.), *Discourse Studies. A Multidisciplinary Introduction*, London: SAGE, 92–118.
- Dunaj B. 1994: Kategoria oficjalności, [w:] Z. Kurzowa, W. Śliwiński (red.), *Współczesna polszczyzna mówiona w odmianie opracowanej (oficjalnej)*, Kraków: Universitas, 23–31.
- Kita M. 2001: Modułowa konstrukcja rozmowy, „Poznańskie Spotkania Językoznawcze” VI, 7–16.
- Levinson P. 2010: *Pragmatyka*, Warszawa: PWN.
- Nieckula F. 1992: Język mówiony i pisany, [w:] J. Anusiewicz, F. Nieckula (red.), *Język a Kultura*, t. 5: *Potoczność w języku i kulturze*, Wrocław: Wiedza o Kulturze, 87–95.
- Malinowska E. 2001. *Wypowiedzi administracyjne. Struktura i pragmatyka*, Opole: Uniwersytet Opolski.
- Rancew-Sikora D. 2007, *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*, Warszawa: Wydawnictwo Trio.
- Rutkowski M. 2013: Projekt „Polska rozmowa urzędowa” jako przykład konwersacyjno-dyskursywnego opisu polszczyzny mówionej, *Polonica* 33, 123–132.
- Warchala J. 2003: *Kategoria potoczności w języku*, Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Wojtak M. 1993: Styl urzędowy, [w:] J. Bartmiński (red.), *Współczesny język polski*, Wrocław: Wiedza o Kulturze, 147–162.
- Żydek-Bednarczuk U. 2001: Komunikacja językowa w instytucji, [w:] G. Habrajska (red.), *Język w komunikacji. Tom 1*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 195–204.

SUMMARY

Formal and informal elements in the official talks

Key words: conversation, conversation analysis, official discourse, formality — informality.

Official talk as a kind of institutional character interaction has not been a subject of detailed profound linguistic analyses so far. The article constitutes an attempt at describing an official conversation through conversation analysis which is aimed at focusing and interpretation of formal and informal elements. The presence of these elements in the official talks is conditional on the formal character of the conversation on the one hand, and on the other hand on its oral form. Formality and informality are treated as factors which shape the relation between interlocutors and as discourse control tools.