

Ewa Szkudlarek-Śmiechowicz  
Uniwersytet Łódzki

**Mariusz Rutkowski, *Rozmowa urzędowa.*  
*Analiza konwersacyjno-dyskursywna,*  
Warszawa: Narodowe Centrum Kultury, 2015, ss. 314**

Język urzędowy i komunikacja urzędowa coraz częściej są poddawane wnikliwej obserwacji nie tylko językoznawców, ale także urzędników, którzy dostrzegają konieczność dostosowania sposobu realizowanych przez nich wypowiedzi do potrzeb i możliwości percepcyjnych obywateli. Niezrozumiałość tekstów urzędowych jest bowiem poważną barierą w relacjach urząd/instytucja – interesant/obywatel. Podniesieniu jakości komunikacji urzędowej służy m.in. kampania społeczna „Język społeczny przyjazny obywatelom”, której inicjatorami są Rada Języka Polskiego oraz Rzecznik Praw Obywatelskich, a współorganizatorami m.in. Narodowe Centrum Nauki i Fundacja Języka Polskiego. Także urzędy, świadome swej usługowej wobec społeczeństwa funkcji, coraz częściej zwracają się do językoznawców z prośbą o przeprowadzenie szkoleń w zakresie poprawności i stosowności tekstów urzędowych<sup>1</sup>.

Od lat język urzędowy i komunikacja urzędowa są obecne w refleksji językoznawczej (por. m.in. Malinowska 2001, 2013; Boniecka 2005a, 2005b; Michalewski (red.) 2010). Komunikacja urzędowa ma przede wszystkim formę pisemną, większość więc dotychczasowych prac językoznawczych (także działań w ramach kampanii społecznej) była poświęcona tekstom pisany. Im trudniejszy w odbiorze pisemny przekaz urzędowy, tym silniej wzrasta potrzeba/konieczność bezpośredniego kontaktu z urzędnikiem, a więc wzrasta potrzeba/konieczność odbycia rozmowy urzędowej.

Publikacja Mariusza Rutkowskiego wypełnia niewątpliwą lukę w badaniach nad komunikacją urzędową. Autorowi udało się to, co wydaje się niemożliwe: pozyskał materiał badawczy, na który składa się prawie 2,5 tysiąca godzin rozmów urzędowych. Choć na 113 urzędów, do których zwrócił się autor z prośbą o umożliwienie nagrywania rozmów, tylko 21 wyraziło zgodę, następnie przeprowadziło nagrania i je udostępniło, to jednak zgromadzona w ten sposób dokumentacja i jej obszerność są imponujące.

<sup>1</sup> Dwukrotnie w ostatnim roku takie szkolenia, na prośbę łódzkich urzędów, prowadzili pracownicy Katedry Współczesnego Języka Polskiego UŁ.

Charakter materiału w dużej mierze narzucił metodologię badań. Analiza konwersacyjna i krytyczna analiza dyskursu, które są wykorzystane przez autora w pracy, wydają się najlepszymi sposobami analizy i opisu rozmów urzędowych, pozwalają bowiem z jednej strony pokazać wewnętrzne reguły ich organizacji (analiza konwersacyjna), z drugiej – umieścić je w kontekście społecznych praktyk komunikacyjnych (krytyczna analiza dyskursu).

Praca składa się ze wstępu, czterech rozdziałów i zakończenia. Dwa pierwsze rozdziały mają charakter teoretyczno-metodologiczny, dwa kolejne – analityczny.

W rozdziale pierwszym, zatytułowanym *Spoleczne, instytucjonalne i językowe determinanty rozmowy urzędowej* (s. 17–49), będącym ogólnym wprowadzeniem do szczegółowych rozważań podjętych w pracy, autor m.in. definiuje ważne dla tematu pojęcia, takie jak instytucja i komunikowanie instytucjonalne: „instytucja [...] jest konstrukcją społeczną z charakterystycznym układem ról i tożsamości społecznych. W ramach instytucji wytwarzany jest i podtrzymywany binarny i asymetryczny układ ról – są to eksperci ([...] przedstawiciele instytucji) oraz nieeksperti. Ci pierwsi tworzą instytucję [...], ci drudzy [...] muszą się podporządkować normom i porządkowi władzy instytucji” (s. 20). Najistotniejszy wymiar komunikowania instytucjonalnego jest więc związany z nierównorzędnym układem relacji komunikacyjnych. To właśnie instytucja (urząd), po pierwsze, dysponuje narzędziami interpretacji, które indywidualną sytuację klienta przekształcają w sytuację instytucjonalną, po drugie – dysponuje kompetencjami wiedzy i władzy, a także utrwała asymetryczne relacje komunikacyjne (s. 21). Za Agarem (1985) Rutkowski wyodrębnia trzy fazy komunikowania instytucjonalnego, do których nawiązuje w III, analitycznej, części publikacji. Są to: a) diagnoza – formułowana przez przedstawiciela instytucji na podstawie interakcji z klientem, w której ramach agent (ekspert, przedstawiciel instytucji) „pozycjonuje” sprawę klienta w instytucjonalny sposób; b) dyrektywy, realizowane z udziałem lub bez udziału klienta; c) raport, zawierający standardowe omówienie dwóch wcześniejszych etapów (s. 22).

Wstępne rozważania o instytucji i komunikowaniu instytucjonalnym Rutkowski sytuuje na tle badań dotyczących sprawności aparatu administracyjnego. Analizy, na które się powołuje (Piekara 2010; Hołyst 2010), wskazują na niską jakość polskiej administracji publicznej i takie jej wady, jak m.in.: dysfunkcyjna polityka kadrowa, brak intelektualnej dojrzałości kadr, brak poszanowania dla etyki pracy i postaw obywatelskich (Piekara 2010). Kreśli także historyczno-kulturowe tło kształtowania się na gruncie polskim ról i relacji klient – urzędnik (s. 35–37). Najważniejszą jednak kwestią, rozwijaną właściwie w całej publikacji, jest asymetria komunikacyjna, która wiąże się z relacją władzy dwojakiego rodzaju – prawnoadministracyjnej oraz symbolicznej (dyskursywno-językowej), tj.:

- możliwością kontroli nad dyskursem i kontroli w dyskursie;
- wyznaczaniem i narzucaniem ograniczeń w zakresie treści, relacji między uczestnikami, ról społecznych i tożsamości;

- różnym rozkładem kompetencji i wiedzy: klient (petent) jako nieprofesjonalista (laik) ma dostęp do wiedzy indywidualnej (dotyczącej „jego sprawy”, którą chce „załatwić” w urzędzie), przedstawiciel instytucji jako ekspert, dysponuje natomiast wiedzą instytucjonalną, ekspercką, dzięki której może redefiniować indywidualną wiedzę klienta (s. 27).

Role społeczne („abstrakcyjne wzorce naturalizowanych zachowań oraz działań, odtwarzanych w instytucjonalnym kontekście urzędu”, s. 33) jako narzucone przez instytucjonalne wzorce zachowań są względnie stabilne, natomiast negocjowaniu i konstruowaniu w trakcie interakcji podlega utożsamianie się z określonym wzorcem zachowań. Rolom klienta i urzędnika Rutkowski przypisuje opozycyjne cechy:

- podporządkowanie *vs.* dominacja;
- okazjonalność związku z urzędem *vs.* stałość i stabilność związku z urzędem;
- słaba wiedza administracyjno-procesualna *vs.* (większa/duża) wiedza administracyjno-procesualna;
- indywidualne osobiste zaangażowanie *vs.* zaangażowanie instytucjonalne i profesjonalne;
- przedmiotowość działań *vs.* podmiotowość działań.

Podkreśleniu władzy symbolicznej urzędu służy także organizacja przestrzeni instytucjonalnej (pokoi urzędników, miejsc dla interesantów itp.), czemu M. Rutkowski poświęca przedostatni podrozdział części I (s. 42–44), ostatni zaś stylowi urzędowemu (s. 45–49).

Część druga publikacji (*Rozmowa urzędowa – podstawowe założenia teoretyczne*, s. 51–82) składa się z trzech podrozdziałów, poświęconych kolejno: rozmowie urzędowej i jej gatunkowym cechom, metodom badawczym, które służą autorowi do opisu i analizy materiału, tj. analizie konwersacyjnej i krytycznej analizie dyskursu, oraz szczegółowej charakterystyce materiału.

Rozmowę urzędową – co oczywiste – sytuuje M. Rutkowski w kontekście rozmowy potocznej (tu przywołuje m.in. ustalenia Warchali 1991; Żydek-Bednarczuk 1994; Taras 2003). Za podstawowe kryterium typologiczne subgatunków rozmowy uznaje sytuacyjność, która determinuje takie jej cechy, jak: układ ról, typ kontaktu, miejsce rozmowy, jej otoczenie czasowe (s. 55). Rozmowę urzędową definiuje jako „werbalną interakcję między urzędnikiem a klientem jako świadomymi swych instytucjonalnych ról uczestnikami, realizowaną w urzędzie i tematycznie poświęconą sprawie administracyjnej, dotyczącej bezpośrednio klienta” (s. 59). Schemat interakcji urzędowej oparty jest na czterech podstawowych jej składnikach: powitanie, przedstawienie sprawy, rozwiązanie problemu przez urzędnika, pożegnanie (Boniecka 2005a). Dwa środkowe elementy strukturalne składają się z kolei z ciągu pytań i odpowie-

dzi, ale ich porządek nie tyle wynika z naturalnej progresji tematycznej, ile jest narzucony przez układ sformalizowanych procedur, które urzędnik niejako odtwarza w rozmowie poprzez pytania.

Teoretyczno-metodologiczne wprowadzenie (s. 63–75), bardzo spójne i zwarte, niezwykle uporządkowane i precyzyjne, zawiera syntetyzujący opis obu metod badawczych, dobrze już przyswojonych na gruncie polskiej lingwistyki. Celowość ich wykorzystania jest w pełni uzasadniona: analiza konwersacyjna pozwoli zbadać wewnętrzną organizację rozmowy urzędowej, krytyczna analiza dyskursu zaś uwzględnić jej kontekst społeczny, kształtowanie się tożsamości i relacji władzy (Fairclough 1995; Fairclough, Duszak 2008).

Ważnym pojęciem, którym autor posługuje się w pracy, jest pojęcie relewancji warunkowej (zastępujące pojęcie pary przylegającej, s. 66–67) oraz związane z nim pojęcia organizacji preferencyjnej rozmowy i preferowanej wypowiedzi przylegającej, tj. oczekiwanej, przewidywanej, akceptowanej (s. 67–68).

Część III pracy (*Ogólna struktura rozmowy urzędowej*, s. 83–174) składa się z pięciu podrozdziałów, w których autor na bogatym, bardzo dobrze opracowanym pod względem metodologicznym materiale (transkrypcja rozmów uwzględnia nawet czas trwania pauz) poddaje analizie kolejność zabierania głosu, strukturę rozmowy, jej organizację tematyczną, sekwencyjną i preferencyjną, kształtowanie wypowiedzi niepreferowanych, które potencjalnie mogą zagrozić zgodnej współpracy, oraz wybory leksykalno-stylistyczne, jakich dokonują uczestnicy interakcji. Rozważania i analizy Rutkowskiego w tej części publikacji prowadzą do bardzo ważnych wniosków:

- płynność i przewidywalność zmiany tury jest zależna od zgodności stanowisk, interpretacji i poglądów rozmówców; jeśli zgodność jest mniejsza, wzrasta liczba nakładających się wypowiedzi i pauz, a więc zmiany kolejności zabierania głosu są mniej uporządkowane i mniej oczekiwane;
- ogólna struktura rozmowy urzędowej składa się z następujących składników: (1) otwarcia (konwencjonalne powitania), (2) przedstawienia sprawy przez klienta z jego punktu widzenia, (3) administracyjnego formatowania sprawy (urzędnik za pomocą serii pytań profiluje sprawę z punktu widzenia urzędu), (4) zaleceń dotyczących przyszłych działań klienta formułowanych przez urzędnika oraz (5) zamknięcia (konwencjonalne pożegnania);
- rozmowa urzędowa jest zasadniczo jednotematyczna (zupełnie inaczej niż rozmowa potoczna), a występujące w niej zmiany tematu mają wyraźne werbalne sygnały lub wprowadzane są za pomocą tzw. przedsekwencji (replik/kolejek/kroków zapowiadających właściwą sekwencję) i wypowiedzi niepreferowanych;
- wypowiedzi niepreferowane, które występują m.in. w sytuacji zagrażającej zgodnej współpracy, są nacechowane i pełnią dodatkowo funk-

cję perswazyjną, np. urzędnik obiektywizuje, generalizuje, odsyła do przepisów, co często opiera się na wspólnych, niepodlegających negocjacji stereotypowych sądach o biurokracji i specyfice pracy urzędu;

- autopozycjonowanie instytucjonalnej roli urzędnika dokonuje się przez wybór form osobowych (1. os. l. mn.) oraz środków leksykalno-stylistycznych typowych dla komunikacji urzędowej (nominalizacja, strona bierna, konstrukcje analityczne, słownictwo prawno-administracyjne), natomiast za pomocą form potocznych (w tym zdrobnień, np. *wnioseczek*) następuje osłabienie formalnego kształtu interakcji czy wręcz redukcja oficjalności kontaktu.

Przeprowadzona przez M. Rutkowskiego w części III pracy analiza rozmów urzędowych jest niezwykle drobiazgową, ale i bardzo uporządkowaną. Poddawane analizie przykłady ilustrują zarówno standardowe, jak i niestandardowe realizacje rozmów. Autor wskazuje na związek między „tym, co się mówi” a „tym, jak się mówi”, „po co się mówi” i „gdzie się mówi”, nawiązuje do wątków sygnalizowanych w rozdziałach wprowadzających, poszerza je i egzemplifikuje, płynnie też przechodzi do dalszej części pracy, wykazując ścisły związek między wewnętrzną organizacją rozmowy a jej społeczno-dyskursywnym charakterem: na każdym poziomie organizacji dialogu urzędowego ujawnia się asymetria komunikacyjna w zakresie wiedzy i władzy, są ustalane społeczne role uczestników interakcji oraz jest negocjowana ich tożsamość komunikacyjna.

Relację władzy i negocjowanie tożsamości, szczegółowo poddane analizie w części IV pracy (*Regulacje władzy i negocjowanie tożsamości w rozmowie urzędowej*, s. 175–303), M. Rutkowski rozpatruje z perspektywy klienta oraz z perspektywy urzędnika. Dyskursywno-konwersacyjna aktywność interesanta (s. 175–253) realizowana jest przez niego w strategiach narracyjnych, w których przedstawia „swoją sprawę”, „swoją historię” (np. przez obiektywizację treści czy stosowanie strategii ofiary), w odpowiedziach na pytania urzędnika i werbalnych reakcjach na jego polecenia (np. projektowanie wypowiedzi preferowanych, uzasadnianie, uprzedzanie wypowiedzi niepreferowanych, stosowanie strategii asekuracyjnych: podkreślanie własnej niewiedzy lub niedoświadczenia), w formułowaniu prośb i pytań, w działaniach negocjacyjnych oraz w aktach mowy mających na celu wytworzenie takich relacji interpersonalnych, które pomogą „załatwić sprawę” (np. komplementy, pozytywne oceny).

Z kolei działania dyskursywno-konwersacyjne urzędnika (s. 254–302) podkreślają jego instytucjonalną (więc nadrzędną) rolę, ale też z niej wynikają. Asymetria komunikacyjna i relacja władzy (nad dyskursem i w dyskursie) przejawia się w stałym kontrolowaniu rozmowy, jej przebiegu i tematu (poprzez zadawanie pytań, pozyskiwanie od interesanta konkretnych, precyzyjnych informacji, hamowanie jego aktywności, operowanie milczeniem), w wyjaśnianiu, formułowaniu poleceń, pochwał, podkreślaniu podobieństwa, ale także podważaniu opinii klienta.

Formy dyskursywno-konwersacyjnej aktywności obu uczestników interakcji, szczegółowo analizowane przez Rutkowskiego i poświadczane licznymi przykładami, odzwierciedlają za każdym razem asymetryczny układ ról komunikacyjnych urzędnik – klient.

Ten pobieżny z konieczności rejestr zagadnień poruszanych w publikacji pokazuje jednak jej najważniejsze walory naukowe. Monografia *Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna* ma niezwykle uporządkowaną strukturę, jest spójna metodologicznie, oparta na precyzyjnie dobranych podstawach teoretycznych i bogatym materiale egzemplifikacyjnym, a przede wszystkim poszerza wiedzę o współczesnej komunikacji urzędowej w obszarze, który dotąd nie był tak dokładnie opisany.

Książka M. Rutkowskiego nie ma charakteru normatywnego czy poradnikowego, o czym pisze autor już we wstępie, jest jednak lekturą, po którą sięgnąć mogą (a nawet powinni) nie tylko językoznawcy. Wszyscy wszak bywamy interesantami:

Wizyta w urzędzie jest zwykle koniecznością, w dużym stopniu wynikającą z przymusu administracyjnego, któremu podlegają obywatele. [...] W zasadzie każdy powód wizyty w urzędzie, a więc także powód zainicjowania rozmowy urzędowej, jest w jakimś sensie istotny. I odwrotnie – każdy ważny moment w życiu człowieka jest przez urząd rejestrowany, petyfikowany, legitymizowany i sankcjonowany (s. 9).

Wysoka wartość naukowa publikacji jest niewątpliwie także efektem troski jej autora o poprawę jakości komunikacji urzędowej.

Monografia Mariusza Rutkowskiego pt. *Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna*, powstała w ramach projektu finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki w latach 2012–2015, stanowi V tom serii wydawniczej NCN *Ojczysty – dodaj do ulubionych*.

## Literatura

- Agar M., 1985, *Institutional discourse*, „Text. Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse”, 5 (3), s. 147–168.
- Boniecka B., 2005a, *Tok rozmowy urzędowej*, w: M. Kita, B. Witosz (red.), *Spotkanie. Księga jubileuszowa dla Profesora Aleksandra Wilkonia*, Katowice, s. 401–414.
- Boniecka B., 2005b, *Rozmowa urzędowa czy rozmowa w urzędzie?*, w: M. Krauz, S. Gajda (red.), *Współczesne analizy dyskursu. Kognitywna analiza dyskursu a inne metody badawcze*, Rzeszów, s. 93–112.
- Fairclough N., 1995, *Critical discourse analysis*, New York.
- Fairclough N., Duszak A., 2008, *Krytyczna analiza dyskursu. Interdyscyplinarne podejście do komunikacji społecznej*, Kraków.
- Hołyst B., 2010, *Zjawiska patologiczne w relacjach urzędnik – klient*, Warszawa.
- Malinowska E., 2001, *Wypowiedzi administracyjne. Struktura i pragmatyka*, Opole.
- Malinowska E., 2013, *O zmianach modelu komunikacji urzędowej*, w: *I Kongres Języka*

- Urzędowego 30–31 października 2012 r., opr. M. Lipińska, Warszawa, s. 75–83.
- Michalewski K. (red.), 2010, *Język w prawie, administracji i gospodarce*, Łódź.
- Piekara A., 2010, *Jakość administracji w Polsce. Zarys współczesnej problematyki*, Warszawa.
- Taras B., *Słowo do słowa, zrobi się rozmowa, czyli kilka spostrzeżeń na temat rozmowy*, w: M. Kita, J. Grzenia (red.), *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*, Katowice, s. 35–45.
- Warchała J., 1991, *Dialog potoczny a tekst*, Katowice.
- Żydek-Bednarczuk U., 1994, *Struktura tekstu rozmowy potocznej*, Katowice.

**Ewa Szkudlarek-Śmiechowicz**

(ewa\_smiech@wp.pl)

**Katedra Współczesnego Języka Polskiego, Uniwersytet Łódzki**