


VARIA

Justyna Anna Kościńska* <https://orcid.org/0000-0001-8207-8490>**BADANIE JAKOŚCIOWE W INSTYTUCJACH
DWUJĘZYCZNYCH – STUDIUM PRZYPADKU
PRZEDSIĘBIORSTWA Z SEKTORA BANKOWEGO**

Abstrakt. Społeczności dwujęzyczne są przedmiotem żywego zainteresowania nauk społecznych. W związku z tym ważne jest, by być świadomym ograniczeń oraz konsekwencji, jakie niesie ze sobą użycie różnych języków w badaniach naukowych. Wskazana problematyka przedstawiona jest w niniejszym artykule na podstawie studium przedsiębiorstwa z sektora bankowego, w którego tworzenie zaangażowani byli przedstawiciele dwóch państw, Francji i Polski. Badanie warunków powstania i rozwoju instytucji zrealizowane zostało metodą wywiadu biograficznego oraz analizy danych zastanych. Dwujęzyczność instytucji wiązała się z koniecznością posługiwania się dwoma językami przy zbieraniu oraz analizie materiału empirycznego. W niniejszym artykule przedstawione zostaną konsekwencje użycia dwóch języków podczas badań jakościowych oraz wpływ dwukulturowości, z naciskiem na jej aspekt językowy, na przebieg badania.

Słowa kluczowe: Bank, Francja, Polska, metoda biograficzna, dwujęzyczność, instytucja.

Wprowadzenie

Wielokulturowość i wielojęzyczność należą do zagadnień często omawianych w naukach społecznych. Analizy podejmowane są z różnych perspektyw, zarówno makro, mezo, jak również mikro. Akademyści rozważają wpływ wielokulturowości na struktury państwowe i relacje międzygrupowe (zob. np. Castels 2010; Dołowy-Rybińska 2014; Ferguson 1959; Hartman, Gerteis 2005; Kymlicka 2012; Śliż, Szczepański 2011), funkcjonowanie instytucji i zarządzanie organizacjami (zob. np. Hofstede 2000; Kostera 2010), bądź na indywidualne doświadczenia biograficzne (zob. np. Kaźmierska 2012; Wygnańska 2016). Często rozwijanym wątkiem jest również tożsamość migrantów, którzy doświadczają życia w dwóch odmiennych kulturach. W związku z niemalejącym zainteresowaniem nauk społecznych społecznościami wielokulturowymi, ważne

* Mgr, Zakład Socjologii Ogólnej, Instytut Socjologii, Uniwersytet Warszawski, ul. Karowa 18, 00-927 Warszawa, e-mail: j.koscinska@is.uw.edu.pl

wydaje się przyjrzenie temu, jaki wpływ na przebieg badań wywiera posługiwanie się dwoma językami podczas ich realizacji.

W niniejszym artykule omawiam powyższe zagadnienie, opierając się na studium przypadku banku otwartego w Polsce w okresie transformacji ustrojowej¹. Jak pisał Everett C. Hughes (1984), w badaniu instytucji interesujące jest prześledzenie warunków ich powstania oraz form funkcjonowania. Zrealizowane badanie miało na celu analizę powstania, rozwoju oraz zakończenia działalności instytucji z sektora bankowego². Powyższa instytucja stworzona została z inicjatywy jednego z francuskich banków oraz rządu polskiego w 1990 roku, a w jej działalność zaangażowani byli przedstawiciele sektora pozarządowego i bankowego dwóch państw – Francji oraz Polski. Bank ten może zatem zostać opisany jako instytucja wielokulturowa. Każdy naród bowiem posiada specyficzny, jemu właściwy charakter, czyli historycznie ukształtowane wzory postaw i zachowań typowe dla większości członków danego narodu (Lewandowski 2011). Kontekst kulturowy i językowy odegrał dużą rolę w samym procesie tworzenia instytucji. Osoby zaangażowane w powstanie Banku często stykały się z różnicami w kulturze organizacyjnej, a także konfrontowały się z rozbieżnościami między obydwoma językami, borykając się z tego powodu z trudnościami komunikacyjnymi.

Materiał empiryczny zbierany był metodą wywiadu biograficznego ukierunkowanego oraz poprzez analizę danych zastanych. Zaznaczyć należy, iż niektórzy z rozmówców byli pochodzenia francuskiego, posiadali ograniczoną umiejętność posługiwania się językiem polskim. Ponadto, dokumentacja związana z funkcjonowaniem Banku tworzona była zarówno w języku polskim, jak i francuskim. Z tego względu przeprowadzenie badań jakościowych wymagało ode mnie znajomości obydwu wyżej wymienionych języków. W niniejszym artykule przedstawione zostaną konsekwencje użycia dwóch języków podczas badań jakościowych oraz wpływ dwukulturowości, z naciskiem na jej aspekt językowy, na przebieg badania. Należy podkreślić, iż niniejszy artykuł nie odpowiada wyczerpująco na wszelkie pytania związane z użyciem kilku języków przy realizacji badań jakościowych. Niestety, wymogi typowe dla artykułów naukowych narzucają pewne ograniczenia, toteż analizy związane z powyższym tematem mogą i powinny być kontynuowane.

1. Badania społeczne w środowiskach wielokulturowych

Dowodów na związek języka ze sferą emocji dostarcza dziedzina nauki zwana psycholingwistyką. Psychologowie udowadniają, iż przekazywanie wiadomości w języku ojczystym jest odbierane przez dwujęzycznych respondentów bardziej

¹ Badanie zostało zrealizowane w latach 2014–2015 w ramach pracy magisterskiej pod kierunkiem Izabeli Wagner-Saffray.

² Na potrzeby niniejszego artykułu nazwa instytucji została zanonimizowana. W dalszej części pracy określam ją jako „Bank”.

emocjonalnie niż komunikaty w drugim, nabytym w późniejszym okresie życia, języku (zob. np. Harris, Aycicegi, Gleason 2003; Javier 1989; Pavlenko 1998). Rozmowa w drugim języku, który nie był używany w dzieciństwie respondenta, może redukować emocjonalność jego reakcji. Jak podkreślali Bond i Lai (1986), bardziej wstydliwe i trudne tematy będą więc łatwiejsze do omówienia w języku respondenta niebędącym jego językiem ojczystym. Jednocześnie użycie danego języka może przywoływać, często nieświadomie, wspomnienia i związane z nimi emocje. W tym kontekście istotne wydaje się również przyjrzenie się biografiom respondentów; wpływ na emocje związane z danym językiem wywoływać będzie moment życiowy, w którym dany język był wykorzystywany. Marian i Neisser (2000) opisali zjawisko *zależności pamięci od języka*³. Stwierdzili, że badane przez nich osoby operujące językiem rosyjskim i angielskim przypominały sobie z większą dokładnością wydarzenia, jeżeli omawiane były w języku, w którym w rzeczywistości zachodziły. Podobne wnioski przedstawili Schrauf i Rubin (2000), opierając się na wynikach badań przeprowadzonych w społecznościach hiszpańskich migrantów w Stanach Zjednoczonych.

Powyższe analizy znajdują odzwierciedlenie w wynikach badań rynkowych i marketingowych. Weijters, Puntoni i Baumgartner (2017) podkreślali, że choć jeszcze niedawno badania w środowiskach wielojęzycznych stanowiły wyjątek, to współcześnie stają się coraz bardziej powszechne. W związku z tym niezbędna jest refleksja nad wpływem języka na konstrukcję i realizację badań. W swoich analizach autorzy ci opierali się na rezultatach badania ilościowego zrealizowanego wśród osób wielojęzycznych. Analizując wyniki badań, Weijters, Puntoni i Baumgartner (2017) wykazali, iż język wpływa na odpowiedzi udzielane przez ankietowanych – różniły się one w zależności od języka, jaki użyty został w formularzu. Przykładowo, duże znaczenie odgrywał fakt, czy dany język był językiem ojczystym respondenta. Jeśli w ankiecie użyty został język ojczysty respondentów, to częściej udzielali oni pozytywnych odpowiedzi, wykazywali również większą skłonność do udzielania odpowiedzi skrajnych. Autorzy podkreślali, iż wielojęzyczność może wpływać również na przebieg badań jakościowych i tym samym zaznaczali konieczność kontynuacji podjętych przez nich analiz (Weijters, Puntoni i Baumgartner 2017: 125).

Na przebieg badań oddziałuje również sama postać badaczki oraz jej cechy osobowe. Każda badaczka posiada specyficzny charakter, który wpływa na analizę danych (Fleck 1929/2007: 55; Bizeul 1999: 131). Rozpoczynając badania w nurcie jakościowym, należy mieć świadomość, że nie bez znaczenia przy wyborze metody i późniejszej realizacji badań jest osobowość badaczki i jej cechy szczególne, w tym znajomość konkretnej kultury czy języka. Wpływ, jaki na interakcję z rozmówcami wywierało pochodzenie przeprowadzającej badanie, opisywała na przykładzie badań własnych Anna Wylegała (2013). Odwołując się do

³ Ang. *language-dependent memory* – tłum. własne.

wywiadów realizowanych na Ukrainie, autorka przeanalizowała metodologiczne aspekty prowadzenia badań w obcym kulturowo środowisku. Wylegała (2013) wykazała, że ze względu na specyficzny kontekst, językowe przygotowanie badaczki, jak również znajomość sytuacji kraju, były kluczowe dla realizacji badań. Autorka ta jednakże nie podejmowała bezpośrednio tematyki dwujęzyczności badań jakościowych; przedstawione przez nią opracowanie skupiało się na omówieniu problemów związanych z realizacją badań w obcym kulturowo środowisku, ze szczególnym naciskiem na wpływ uwarunkowań historycznych.

2. Metody wykorzystane w badaniu

2.1. Wywiad biograficzny ukierunkowany

Retrospektywna opowieść jest jednym ze sposobów badania organizacji umożliwiającym analizę różnych aspektów jej funkcjonowania (Kostera, Sławecki 2014). Dlatego też metodą, którą wybrałam, był wywiad biograficzny ukierunkowany. Fundamentem omawianego w niniejszym artykule badania była teoria wypracowana przez Kaufmanna (2010). Przyczyniła się ona do podjęcia decyzji o odejściu od „wywiadu bezosobowego” na rzecz „wywiadu zaangażowanego” (Kaufmann 2010: 28; Wyka 1993). Aktywnie zatem uczestniczyłam w rozmowie, zadawałam pytania i na bieżąco reagowałam na wypowiedzi rozmówców. Wiązało się to również z posługiwaniem się w wywiadach czasem nawet trzema językami: francuskim, angielskim oraz polskim. W razie potrzeby podczas przeprowadzania wywiadów rozwijałam wybrane wątki; dopytywałam rozmówców o konkretne wydarzenia, sytuacje, rozmowy czy pytania, które pamiętają. Dopytywałam zarówno o niejasne językowo zwroty, jak i nieznanne wydarzenia z zakresu historii i kultury Francji. Podczas rozmowy prosiłam rozmówców o opowiedzenie historii swojego życia, co stanowiło komponent biograficzny wywiadu. Jednocześnie zaznaczałam, że relacja ma iść w określonym kierunku – rozmówcy zawrzeć mieli w opowieści kontekst współpracy z Bankiem. Przed rozpoczęciem badań nie stawiałam hipotez. Rozmówcy sami mieli wskazać i rozwinąć wątki, które uznają za kluczowe w opowieści na temat badanej instytucji. W aspekcie doboru poruszanej tematyki, najważniejszych wątków bądź wydarzeń, wywiad miał charakter swobodny. Zrealizowane rozmowy analizować więc można z trzech perspektyw: wywiadu biograficznego, ukierunkowanego oraz swobodnego.

Wywiady analizowane były z perspektywy biograficznej, co umożliwiło mi między innymi odtworzenie genezy zaangażowania osób badanych w działalność Banku oraz ukazanie wpływu, jaki na ich dalsze działania miało wychowanie oraz profil społeczny rodziców. Rozmówcy mieli wybór w odniesieniu do chronologii swych relacji – mogli zacząć od dowolnie wybranego momentu, który według

nich stanowił symboliczny początek późniejszego zaangażowania w działalność Banku. Tak zarysował się punkt startowy poszukiwań. Rozmówcy najczęściej zaczęli od dzieciństwa, opowiadali o domu rodzinnym i młodzieńczym zaangażowaniu w sprawy publiczne. Relacje kończyły się pod koniec lat dwutysięcznych, kiedy to Bank został sprzedany komercyjnemu inwestorowi. Jednym z aspektów, które poruszałam w rozmowach, był związek rozmówcy z Francją oraz znajomość (bądź niezajomość) języka francuskiego.

Ogółem przeprowadziłam sześć wywiadów z osobami zaangażowanymi w tworzenie lub w późniejszą działalność Banku. Powyższa liczba pozwoliła na realizację moich celów badawczych, czyli prześledzenie historii instytucji: jej powstania, rozwoju oraz zakończenia funkcjonowania, pod paroma względami. Po pierwsze, wywiady były różnej długości. Najdłuższy z nich trwał prawie dziesięć godzin (spotkania odbywały się kilka dni z rzędu). Większość trwała po kilka godzin i stanowiła wysiłek psychiczny zarówno dla mnie, jak i dla rozmówców ze względu na duży ładunek emocjonalny, jaki przykładali do omawianych wydarzeń. Po drugie, w badaniu uwzględnieni zostali wszyscy kluczowi aktorzy przedsięwzięcia. Po trzecie, każdy z wywiadów stanowił swojego rodzaju „studium przypadku”. Historie życia rozmówców często wiązały się z zaangażowaniem politycznym oraz dyskryminacją na tle etnicznym. Aspektem poruszonym w relacjach były również odczucia związane z przeprowadzką za granicę oraz koniecznością zmiany trybu życia. Wieloaspektowość materiału zebranego podczas realizacji sześciu wywiadów pozwoliła mi więc na odtworzenie schematów tworzenia instytucji dwujęzycznej, jaką był badany Bank.

Kontakt z rozmówcami był łatwy do nawiązania. W związku z tym, że większość z nich pracuje w sektorze publicznym, z łatwością odnalazłam ich adresy elektroniczne, tudzież numery telefonów. Udało się zrealizować wywiady zarówno z osobami mieszkającymi na stałe we Francji, jak też w Polsce. Ustalenie dnia, godziny i miejsca spotkania nie stanowiło zazwyczaj problemów. Osoby mieszkające poza Polską regularnie ją odwiedzały i były chętne na spotkanie podczas pobytu w kraju. Przeprowadzone zostały rozmowy zarówno z inicjatorami powstania Banku, osobami wspierającymi jego działalność w dalszych latach, jak i z osobą, która korzystała z usług i pomysłów wytworzonych przez Bank. Dwie osoby spośród respondentów były pochodzenia francuskiego, trzy natomiast definiowały swoje pochodzenie jako żydowskie. Wywiady przebiegały w przyjaznej i swobodnej atmosferze. Świadczyć to może o dużym znaczeniu, które przypisują rozmówcy do instytucji stworzonej przez nich w tamtych latach i pozytywnym postrzeganiu przez nich pomysłu na pozostawienie trwałego śladu w postaci pracy magisterskiej i artykułów naukowych o historii tego przedsięwzięcia, które od nich w różnej mierze było zależne.

2.2. Analiza danych zastanych

Ponieważ opieranie się na jednej metodzie wprowadza do badania poważne ograniczenia, więc do zebrania koniecznych danych wykorzystałam również dokumenty. Drugą metodą stosowaną przeze mnie była zatem analiza danych zastanych. Podczas spotkań jeden z rozmówców przekazał mi na potrzeby prowadzonego badania zbierane przez niego w tamtym czasie dokumenty dotyczące założenia Banku oraz działalności w pierwszych latach funkcjonowania. Były to dokumenty wewnętrzne instytucji zarówno ze strony polskiej, jak i francuskiej, między innymi raporty, sprawozdania finansowe, uchwały zarządu czy prywatne listy wymieniające między pracownikami. Powyższe dokumenty były własnością rozmówcy, który zbierał je jako pamiętki z okresu funkcjonowania Banku. Kolejną grupę materiałów zastanych stanowiły artykuły prasowe dotyczące Banku, informacje radiowe i telewizyjne, zarówno z mediów francuskich, jak i polskich. Dzięki dostępności powyższej prasy możliwe było odtworzenie najważniejszych wydarzeń w historii Banku we wszystkich latach jego funkcjonowania. Analiza powyższych materiałów pozwoliła mi na spojrzenie na badane zjawiska z innej perspektywy. Dostarczyła również nowego typu informacji, mówiących na przykład o tym, jak badani prezentowali swoją działalność w wywiadach, jak ona była opisywana w mediach oraz jakie sprawy przedstawiali swoim pracownikom jako istotne i ważne.

3. Język francuski i Francja w historiach życia rozmówców i firmy

Historie życia respondentów w większości przypadków łączą się z Francją. Niektórzy z rozmówców na stałe rezydują w Paryżu bądź w innych francuskich miastach, część mieszka w Polsce. Wszyscy respondenci znają zarówno język francuski (oprócz jednej osoby), jak i polski. Każdy z nich jednak w jakiś sposób powiązany jest z Francją. Prośba o wywiad kierowana była do respondentów w języku polskim, w tym też języku z założenia przeprowadzane były rozmowy. Zaznaczyć należy jednak, że dla części respondentów nie był to język ojczysty. W praktyce większość rozmów odbywała się w języku polskim (osoby pochodzenia francuskiego umiały mówić w tym języku), jednak w przypadku długich wywiadów z osobami francuskojęzycznymi pod koniec rozmowy, często na skutek zmęczenia, zaczynały one mówić w swoim ojczystym języku.

W każdym wywiadzie pytałam rozmówców o związki z Francją i o znajomość języka. Przeważnie (oprócz jednej rozmówczyni) odpowiedź brzmiała, że takie związki są i że posługują się oni sprawnie językiem francuskim. Osoby pochodzenia polskiego będące respondentami uczyły się zazwyczaj francuskiego wcześniej w latach szkolnych. Przytaczając wypowiedź jednej z nich: „bo to był taki język dla inteligencji” (pracownik firmy, 2018-04-15)⁴. Choć formal-

⁴ Wszystkie cytaty respondentów są spisane w relacjach znajdujących się w moim posiadaniu. Cytaty zostały oznaczone następująco: stosunek respondenta do firmy, data wykonania wywiadu.

nie nie istniał wymóg znajomości języka francuskiego, niektórzy badani nauczyli się go w trakcie współpracy z Bankiem. Cytowany uprzednio rozmówca wspomina, że z czasem, komunikując się przez tłumacza, nauczył się języka. Potrzebna do tego była również jego własna praca. „Więc... zacząłem się uczyć. No i komunikuję się po francusku” – mówił (pracownik firmy, 2015-04-15). Rozmówcy bądź ich rodziny, ze względu na antysemicką dyskryminację i postrzeżenie przez ówczesne władze i część społeczeństwa tych osób jako Żydów, zostali zmuszeni do emigracji z Polski w roku 1968. „Emigrowanie do Francji było jednym z takich dobrych wyjść, że tak powiem” – mówił jeden z rozmówców (współpracownik firmy, 2015-07-08). Języka francuskiego uczyli się już na miejscu, przy wsparciu tamtejszej władzy i organizacji pozarządowych. Osoby, które wyemigrowały z kraju, pozostawały w ścisłym kontakcie z Polską oraz językiem polskim. Mimo regularnego podtrzymywania kontaktu, po wieloletnim pobycie za granicą płynna rozmowa w języku ojczystym sprawiała im trudności. Choć język francuski w opisanych powyżej przypadkach nie był językiem ojczystym dla respondentów, to w trakcie wywiadów często używali oni zwrotów w tymże języku.

Jeden z rozmówców, który po roku 1968 wyemigrował i zamieszkał w Paryżu, po roku 1989 przyjechał do Polski w poszukiwaniu możliwości inwestycyjnych jako przedstawiciel jednego z francuskich banków. W ten sposób, po znalezieniu chętnych współpracowników, do życia powołana została w roku 1990 badana instytucja. Pracownicy Banku w większości posługiwali się językiem francuskim bądź uczyli się go w toku pracy. Jeden z respondentów mówił, że „znajomość francuskiego tam była standardem. Trudno było, żeby ktoś nie gadał po francusku w ogóle” (współpracownik firmy, 2015-07-08). Jak wynika z relacji rozmówców, język francuski był językiem formalnym, którym posługiwali się oni w sytuacjach oficjalnych i podczas szkoleń. Język polski natomiast był językiem codziennym, używanym podczas pracy w biurze. Sytuację występującą w przedsiębiorstwie można przyrównać do stanu dyglosji, opisywanego między innymi przez Charlesa Fergusona (1959)⁵. Zaznaczyć jednak należy, iż – według rozmówców – w przypadku pracy w Banku obydwie języki traktowane były jako równie istotne. Wynikać to może z faktu, że Bank założony został przez przedsiębiorstwo francuskie; obecność francuskich przełożonych podczas oficjalnych spotkań mogła wymuszać komunikację w tymże języku. Drugim powodem, dla którego język polski stosowany był w sytuacjach mniej oficjalnych, może być brak terminologii typowej dla neoliberalizmu w Polsce na początku lat dziewięćdziesiątych.

⁵ Według autora jest to moment, w którym dwa języki (bądź dialekty) funkcjonujące w obrębie danej społeczności obierają odrębne funkcje i zaczynają być używane w odmiennych kontekstach. W klasycznym rozumieniu dyglosji kładzie się nacisk na rozróżnienie pomiędzy językiem wiodącym, bardziej prestiżowym, w którym przekazywane jest dziedzictwo kulturowe i który jest językiem literackim, oraz językiem zdominowanym, wykorzystywanym w komunikacji potocznej.

Współpracownicy Banku dobierani byli uważnie, „pod kątem ich dopasowania do kultury danej korporacji” (Hofstede 2000: 327). Według Geerta Hofstede (2000) taki sposób prowadzenia działalności minimalizuje ryzyko wystąpienia konfliktów międzykulturowych. Kolejnym łagodzącym spory rozwiązaniem jest kwalifikowanie pracowników na podstawie znajomości języków obcych. Zatrudniani w Banku byli również Francuzi mieszkający w Polsce, bądź chętni przyjechać do Polski do pracy. Respondenci francuscy przyznawali, że byli obeznani z francuskim kontekstem, natomiast to, co zastali w Polsce, sprawiło im pewne kłopoty. Odmienne nastawienie do różnych kwestii, wynikające z odmiennej kultury organizacyjnej i narodowej, może prowadzić do konfliktów i trudności we współpracy (Hofstede 2000: 223). Uznać można jednak, że dzięki wcześniejszej znajomości polskiej kultury, francuscy pracownicy Banku łatwiej odnosili sukcesy we współpracy z Polakami.

4. Użycie języka francuskiego w wywiadach

Podczas realizacji badań na Ukrainie Anna Wylegała (2013) pozostawiła rozmówcom swobodę co do wyboru języka, w którym realizowane były wywiady. W większości rozmowy odbyły się w języku ukraińskim, nieliczne zaś w rosyjskim i polskim (tamże: 143). Autorka wskazuje, że sytuacja ta pozwoliła na zminimalizowanie negatywnych konsekwencji różnic kulturowych. Analogiczne działania podjęłam w opisywanym badaniu. We wprowadzeniu do wywiadu w języku polskim informowałam rozmówców o mojej znajomości języka francuskiego oraz o możliwości komunikacji (w razie potrzeby) w tym języku. Element swobodnego wyboru języka wywiadu służył budowaniu sytuacji zaufania pomiędzy mną a nimi. Przed rozpoczęciem wywiadu przedstawiałam rozmówcom krótką informację na swój temat. Na wstępie zaznaczałam, że uczyłam się języka francuskiego od dwunastego roku życia, ponadto w trakcie studiów spędziłam rok na stypendium zagranicznym na Uniwersytecie w Bordeaux, gdzie wszystkie wykłady oraz zajęcia prowadzone były w języku francuskim. Informacje te implikowały podstawową znajomość miejscowej kultury oraz obyczajów. Zapewnienie o znajomości języka francuskiego jednocześnie wzbudzało w respondentach przekonanie o posiadaniu przeze mnie wrażliwości społecznej przekazywanej we francuskiej kulturze, co odzwierciedla się w specyficznym dla danego społeczeństwa odbiorze poruszanych zagadnień. Wydaje się, że w przypadku realizacji badań jakościowych w instytucjach dwujęzycznych szczególnie istotne jest przekazanie osobom badanym informacji na temat kompetencji kulturowych i językowych badaczki. Pozwala to na zredukowanie negatywnych skutków, które mogą wynikać z różnic kulturowych, a także na zbudowanie relacji zaufania między badaczką a badanym. Podczas przygotowania i konstrukcji badań zatem ważne jest opracowanie wstępu do wywiadu zawierającego powyższe informacje.

Domniemywać można, iż to właśnie dzięki zapewnieniu możliwości rozmowy w języku francuskim, respondenci opowiadali historie dotyczące problemów

związanych z różnicami wynikającymi z początkowej nieznajomości języka polskiego. Początek relacji z Bankiem dla rozmówców pochodzących z Francji wiązał się w znakomitej większości z pierwszą zawodową stycznością z językiem polskim. Wprowadzając niektóre rozwiązania poznane we Francji na grunt polski, zmuszeni oni byli do używania języka polskiego. Jeden z rozmówców, założyciel jednej z pierwszych w Polsce po 1989 roku agencji rekrutacyjnych dla osób szukających pracy, opowiadał w rozmowie anegdota związane z brakiem w języku polskim niektórych pojęć:

Szukali do tej spółki kontrolera finansowego, czyli *controleur de gestion*. No i kiedy my się z tą panią porozumieliliśmy, która była odpowiedzialna za rekrutację, to pierwsza trudność, jaką mieliśmy, to było jak tłumaczyć *controleur de gestion*. Bo słowo „kontrola zarządzania” nie istniało, to jest... musieliśmy to wytworzyć (klient firmy, 2015-08-14).

Podobny wydzźwięk ma kolejna opisana przez niego historia.

Postanowiliśmy z kolegami napisać podręcznik, jak aplikować do pracy w firmie zagranicznej. No i napisałem to po francusku, a koledzy to tłumaczyli. Jedna strona to był *lettre de motivation*. No i kiedy oni trafili na to słowo, to spytali: jak to tłumaczyć? Co, nie wiadomo, o co chodzi, tak? No i faktycznie, nie było odpowiednika, więc postanowiłem, żeby to tłumaczyć jako list motywacyjny. [...] Więc jestem dumny, że miałem swój wkład do rozwoju języka polskiego (klient firmy, 2015-08-14).

Na tym przykładzie widać opisywany przez Annę Wierzbicką (1986) wpływ różnorodności kultur organizacyjnych oraz systemów gospodarczych na konstrukcję pojęć i języka. Rozmówcy wprowadzali rozwiązania wcześniej nieobecne na gruncie polskim, które mogły pojawić się dopiero po upadku gospodarki centralnie sterowanej. Z tym wiązał się również brak pojęć obecnych w dyskursie neoliberalnym i w gospodarce rynkowej, głównie z zakresu marketingu oraz reklamy, ale też na przykład zarządzania personelem.

Problemy związane z brakiem w języku polskim niektórych pojęć, które występowały w języku francuskim, stanowiły tylko jeden z obszarów nieporozumień na tle językowym. Głównym wątkiem powracającym w większości relacji jest znaczenie w języku francuskim nazwy założonego przez osoby badane Banku. Przy tłumaczeniu inicjałów Banku, nazwa budziła podtekst seksualny, co wywoływało powszechne rozbawienie.

Wybraliśmy nazwę. BIG nie mogliśmy – Bank Inicjatyw Gospodarczych, bo już istniał. Też stworzony formalnie w 1990 roku, tyle że w styczniu. [...] moją złą francuszczyzną, po 47 latach pobytu, zapomniałem postawić „la” przed *la banque*⁶. No i podyktowałem to mojej sekretarce, ona napisała i zaczęła się śmiać. A potem, że – no, gra słów, rozumiała bardzo łatwo (założyciel firmy, 2015-09-14).

⁶ We francuskim znaczenie słowa może zależeć od poprzedzającego go zaimka „la” (rodzaj żeński), bądź „le” (rodzaj męski). Rozmówca zapewne miał na myśli, że przy wymyśleniu nazwy zapomniał dodać zaimka „la” (franc. *la banque*, pol. ‘bank’), przez co nie zorientował się, jakie znaczenie będzie ona później miała.

Ostatecznie jednak, jak mówi jeden z założycieli Banku, „jak się okazało, to był świetny trik marketingowy” (założyciel firmy, 2015-09-14). Domniemywać można, że respondenci przytaczali mi historię związaną ze znaczeniem inicjałów Banku ze względu na moje kompetencje językowe. Zakładali, że przytaczana przez nich opowieść będzie mnie śmieszyć bądź szokować. Wydaje się, że powyższa historia niekoniecznie zostałaby przekazana badaczowi niemówiącemu w języku francuskim. Nazwa firmy i znaczenie jej inicjałów zaś okazały się być jedną z kluczowych kwestii, które dyskutowane były pomiędzy założycielami Banku na etapie powstawania firmy.

Rozmówcy pochodzenia francuskiego przywoływali historie związane z nazwą Banku i problemy, jakie odczuwali w związku z wymawianiem jego nazwy w swoim języku ojczystym. Jedna z osób badanych opowiadała o telefonie, który wykonała do instytucji francuskiej w celu zgłoszenia na szkolenia zawodowe pracowników Banku polskiego. Wymienienie nazwy Banku łączyło się dla niej z poczuciem wstydu, mówiła:

C'était horrible. Après je telephone do tego pana monsieur i ja mówię, że ja nie wiem, czy wszystko się udało. Ja dzwoniłem tam i musiałem się przyznać, że nazywają się w ten sposób i on zaczął tak się śmiać! To było super zabawne. Takie historie (pracownik firmy, 2015-09-13).

Powyższy przykład ilustruje ponadto sposób używania obydwu języków przez respondentów. Język francuski używany był do opisu dialogów i sytuacji, które w tym języku się odbywały. Autorzy narracji używali pojedynczych słów w języku francuskim podczas wywiadu, przechodząc płynnie z jednego języka w drugi. Czasem dodawali również coś po angielsku, przyjmując z założenia, że język ten jest powszechnie znany, również przeze mnie (na przykład przytaczali dialog w języku angielskim). Ilustruje to poniższa wypowiedź jednej z osób badanych:

Ja mówię na to, dobrze, dobrze: we are in the hurry, we don't have time, so do you want to be the president of this bank? [śmieje się]. Wtedy on patrzył na mnie i mówi: o o, I don't know... I think I have to talk with my wife [śmieje się] (pracownik firmy, 2015-09-13).

Można było zauważyć, że rozmówcy używali języka francuskiego i angielskiego do opisu wydarzeń bądź dialogów, które w danym języku się odbywały, jednak w przypadku sytuacji rozgrywających się w języku polskim, woleli posługiwać się tym językiem. Taki też może być przykład jednego z założycieli Banku, który opowiadał o francuskim prawie o stowarzyszeniach z roku 1901 *associations mille neuf cents un*, czy też o sposobie finansowania przedsiębiorstw społecznych opartych na *finance solidaire* (tłum. pol. – ‘finanse solidarne’). Przykładem takiej wypowiedzi może być poniższy opis dotyczący reakcji rządu francuskiego na wprowadzenie stanu wojennego w Polsce:

Jednocześnie 13 grudnia minister spraw zagranicznych Francji miał taką nieszczęśliwą wypowiedź, jak go obdzwoniono o 7 rano: *Bien entendu, nous ferrons rien* (tłum. pol. – ‘dobrze zrozumieliście – nie zrobimy nic’). Jemu chodziło o to, że *bien entendu, on ferra rien en cas de l’intervention militaire* (tłum. pol. – ‘dobrze zrozumieliście – nie zrobimy nic, jeśli chodzi o interwencję zbrojną’) (założyciel firmy, 2015-09-14).

Rozmówcy związani z Francją często popełniali również błędy w języku polskim, używając zamiast poprawnej formy słów polskich, słowa francuskie (na przykład: *avantage* – zamiast *zaleta*, *correctement* – zamiast *poprawnie*). Jednocześnie przywołując historie dotyczące swojego dzieciństwa, rozmówcy pochodzenia francuskiego zaczęli mówić w języku ojczystym. Przykładem może być historia jednej z osób badanych, która opowiadała o pracy w Banku w języku polskim, kiedy zaś chciała odnieść się do wydarzeń ze swojego dzieciństwa, zaczęła mówić po francusku.

Podsumowanie

Jak pisali teoretycy związani z nurtem socjolingwistyki, język jest jednym z najważniejszych pośredników w percepcji człowieka i wyznacza jego sposób patrzenia na świat (zob. np. Hockett 1968; Wierzbicka 1986). Truizmem jest więc stwierdzenie, że dwujęzyczność społeczności, która podlegać ma badaniom, wpływa na sposób przeprowadzania badania jakościowego. Użycie dwóch języków podczas badań jakościowych oraz dwukulturowość badanych instytucji niesie ze sobą określone konsekwencje oraz wywiera wpływ na przebieg badania. Po pierwsze, w przeprowadzaniu badań jakościowych kluczowa okazała się moja uprzednia znajomość języka francuskiego. Rozmówcy nabierali przekonania o mojej znajomości kultury francuskiej i obyczajów panujących w kraju ich pochodzenia czy też zamieszkania, wskutek czego mogli poczuć się swobodniej. Respondenci mieli również możliwość wypowiedzania się w języku ojczystym bądź tym używanym przez nich na co dzień. Wnioskować można, iż ułatwiło to przebieg rozmów oraz stworzyło bardziej przyjazną atmosferę, w tym poczucie bycia zrozumianym. Powyższa sytuacja skutkować mogła większą skłonnością respondentów do otwartej rozmowy oraz zwiększeniem zaufania (Andrews 2013). Przykładowo, spodziewać się można, że badacz nieoperujący językiem francuskim nie uzyskałby dostępu do dokumentów wewnętrznych instytucji; ich przekazanie mogłoby wydawać się rozmówcy nieadekwatne ze względu na to, że wiele z nich było utworzonych w języku francuskim.

Po drugie, użycie danego języka wpływa na kształt historii przywoływanej przez respondenta, uwidaczniając się na przykład w szczegółowości opisu. Rozmówcy skłonni są używać danego języka do opisu wydarzeń, które w danym języku się odbywały. Obserwacje te potwierdzają również inne badania w środowiskach dwujęzycznych, przeprowadzone między innymi przez Mariana

i Neissera (2000), bądź Schraufa i Rubina (2000). Wnioskować zatem można, iż historie opowiedziane w innym języku niż ten, w którym się odbywały w przeszłości, byłyby mniej spontaniczne, mniej dokładne i szczegółowe. Przykładowo, opowieść jednej z osób badanych o poszukiwaniu prezesa Banku, opowiedziana w dwóch językach: polskim i angielskim, była opowieścią, podczas której osoba badana swobodnie przywoływała swoje wspomnienia. W przypadku, gdyby badaczka poprosiła rozmówcę o przetłumaczenie na język polski, respondent musiałby zastanowić się nad przekazywaną treścią, co czyniłoby wypowiedź bardziej przemyślaną, być może wyłączając z niej bardziej wrażliwe wątki, które mogą być obecne w wypowiedzi spontanicznej.

Po trzecie, użycie danego języka wpływać może również na emocjonalność wypowiedzi respondentów. W omawianym przykładzie mogą to być historie związane ze znaczeniem inicjałów Banku w języku francuskim, które budziły we francuskojęzycznych respondentach różne emocje – od zażenowania do rozbawienia. Domniemywać można, że – mając świadomość, iż zostaną dobrze zrozumiani – rozmówcy chętniej przytaczali historie na temat nieporozumień na tle językowym. Możliwe jest, że w obecności badacza niemówiącego w danym języku, rozmówcy pominęliby właśnie te fragmenty opowieści. Tymczasem tego typu konkretne opisy codziennych nieporozumień i wynikających z nich sytuacji pomóc mogą w analizie kultury organizacyjnej instytucji, w identyfikacji mechanizmów jej funkcjonowania czy też w zrozumieniu konfliktów tam panujących.

Bibliografia

- Andrews J. (2013), *Researching Multilingually: New theoretical and methodological directions*, „International Journal of Applied Linguistics”, t. 23, nr 3, s. 285–299.
- Bizeul D. (1999), *Faire avec les deconvenus. Une enquête en milieu nomade*, „Societes contemporaines”, nr 33–34, s. 111–137.
- Bond M. H., Lai T. (1986), *Embarrassment and Code-switching into a Second Language*, „The Journal of Social Psychology”, t. 126, nr 2, s. 179–186.
- Castles S. (2010), *Globalization, Ethnic Identity and the Integration Crisis*, „Ethnicities”, t. 11, nr 1, s. 23–26.
- Dołowy-Rybińska N. (2014), *Młodzi Kaszubi i język – dylematy mikropolityki językowej*, „Lud”, nr 98, s. 253–276.
- Ferguson Ch. (1959), *Diglossia*, „Word”, nr 15, s. 325–340.
- Fleck L. (2007), *Style myślowe i fakty. Artykuły i świadectwa*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN, Warszawa.
- Gleason J. B., Aycicegi A. (2006), *When Is a First Language More Emotional? Physiological Evidence from Bilingual Speakers*, „Bilingual Education and Bilingualism”, nr 56, s. 257–283.
- Hartman D., Gerteis J. (2005), *Dealing with Diversity: Mapping Multiculturalism in Sociological Terms*, „Sociological Theory”, t. 23, nr 2, s. 218–240.
- Hockett C. (1968), *Kurs językoznawstwa współczesnego*, przeł. Z. Topolińska, M. Jurkowski, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.

- Hofstede G. (2000), *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu*, przeł. M. Durska, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Hughes E. (1984), *The Sociological Eye. With an introduction by David Riesman and Howard S. Becker*, Transaction Books, London, New Brunswick.
- Javier R. A. (1989), *Linguistic Consideration in the Treatment of Bilinguals*, „Psychoanalytic Psychology”, t. 6, nr 1, s. 87–96.
- Kaufmann J.-C. (2010), *Wywiad rozumiejący*, przeł. A. Kapciak, Oficyna Naukowa, Warszawa.
- Kaźmierska K. (red.) (2012), *Metoda biograficzna w socjologii. Antologia tekstów*, Wydawnictwo Nomos, Kraków.
- Kostera M. (2010), *Zarządzanie w XXI wieku. Jakość. Twórczość. Kultura*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
- Kostera M., Sławewski B. (2014), *Opowieści o tworzeniu organizacji. Historiografia przedsiębiorczości jako program badawczy i praktyczny*, „Problemy Zarządzania”, t. 12, nr 3, s. 47–63.
- Kymlicka W. (2012), *Multiculturalism: Success, Failure, and the Future*, Migration Policy Institute, Washington, D. C.
- Lewandowski E. (2011), *Charakter narodowy Polaków i innych*, Muza, Warszawa.
- Marian V., Neisser U. (2000), *Language-dependent Recall of Autobiographical memories*, „Journal of Experimental Psychology”, t. 128, nr 3, s. 361–368.
- Pavlenko A. (1998), *Second Language Learning by Adults: Testimonies of bilingual writers*, „Issues in Applied Linguistics”, nr 9, s. 3–19.
- Schrauf R. W., Rubin D. C. (2000), *Internal Languages of Retrieval: The bilingual encoding of memories for the personal past*, „Memory & Cognition”, t. 28, nr 4, s. 616–623.
- Śliż A., Szczepański M. S. (red.) (2011), *Wielokulturowość: Konflikt czy koegzystencja*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN, Warszawa.
- Van de Vijver F., Leung K. (1997), *Methods and Data Analysis of Comparative Research*, Sage Thousand Oaks, CA.
- Weijters B., Puntoni S., Baumgartner H. (2017), *Methodological Issues in Cross-Linguistic and Multilingual Advertising Research*, „Journal of Advertising”, t. 46, nr 1, s. 115–128.
- Wierzbicka A. (1986), *Analiza lingwistyczna aktów mowy jako potencjalny klucz do kultury*, [w:] A. Brodzka, M. Hopfinger, J. Lalewicz (red.), *Problemy wiedzy o kulturze*, Instytut Badań Literackich PAN, Wrocław, s. 103–113.
- Wygnańska J. (2016), *Doświadczenie biograficzne życia w dwóch kulturach. Studium biograficzne przypadku*, „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 12, nr 2, s. 168–190.
- Wyka A. (1993), *Badacz społeczny wobec doświadczenia*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN, Warszawa.
- Wylegała A. (2013), *Badacz z Polski na Ukrainie: problemy metodologiczne*, „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 9, nr 4, s. 140–151.

Justyna Anna Kościńska

QUALITATIVE RESEARCH IN BILINGUAL INSTITUTIONS – CASE STUDY OF A COMPANY IN THE BANKING SECTOR

Abstract. Social sciences witness a steady interest in cross-cultural studies. Therefore, awareness of limitations and consequences of use of different languages in scientific research is crucial to its implementation. This paper addresses issues discussed above while presenting the study of the banking sector's enterprise, which was created by the representatives of two countries: France and Poland. The research of the creation and development of this institution used the method of the biographical interview and data analysis. Due to the bilingualism of studied institution, two languages had to be used while collecting and analyzing empirical material. In this paper, the consequences of use of two different languages while conducting the qualitative research as well as impact of bi-culturalism (with emphasis on its linguistic aspect) on the course of the research will be presented.

Key words: Bank, France, Poland, biographical method, bilingualism, institution.