

Maria Stubbe, Chris Lane, Jo Hilder, Elaine Vine, Bernadette Vine, Meredith Marra, Janet Holmes, Ann Weatherall¹

Uniwersytet Wiktorii w Wellington, Nowa Zelandia

Interakcja w miejscu pracy z perspektywy kilku podejść dyskursywnych²

Abstrakt W artykule omówiono wkład pięciu różnych podejść w ramach analizy dyskursu w interpretację i zrozumienie tego samego materiału empirycznego. Podejścia wybrane do porównania to analiza konwersacyjna, interakcyjna socjolingwistyka, teoria grzeczności, krytyczna analiza dyskursu i psychologia dyskursywna. Dane empiryczne stanowi dziewięćminutowe nagranie dźwiękowe nieformalnej interakcji w miejscu pracy. W artykule zostaną ze sobą zestawione różne sposoby analizy, zostaną również omówione teoretyczne i metodologiczne implikacje używania poszczególnych podejść.

Słowa kluczowe analiza konwersacyjna, krytyczna analiza dyskursu, analiza dyskursu, psychologia dyskursywna, interakcyjna socjolingwistyka, teoria grzeczności, pragmatyka, interakcja w miejscu pracy

Każdy nowicjusz rozpoczynający badania konwersacji albo języka w użyciu zagubi się w gąszczu podejść analitycznych, które istnieją w tym polu. Nawet dla bardziej doświadczonych

badaczy wyczerpujące scharakteryzowanie wszystkich podejść dyskursywno-analitycznych funkcjonujących w różnych dyscyplinach humanistycznych i społecznych może być nie lada wyzwaniem. Te podejścia to pragmatyka, teoria aktów mowy, analizy prowadzone w ramach lingwistyki korpusowej (np. analiza wariacji), teoria akomodacji komunikacji, lingwistyka systemowo-funkcjonalna, semiotyka, proksemika i różne rodzaje analizy retorycznej, stylistycznej, semantycznej i narracyjnej. Przykładowo, niedawno wydany interdyscyplinarny podręcznik (Titscher i in. 2000) przedstawia przegląd dwunastu różnych podejść w ramach analizy dyskursu, chociaż trzy z pięciu wybranych dla celów tego artykułu nie są w nim reprezentowane. Te pięć podejść do analizy interakcji mówionej są dobrze znane czytelnikom takich czasopism, jak „Discourse Studies” [tj. czasopismo, w którym oryginalnie ukazał się ten artykuł

– przyp. redaktorek numeru tematycznego], ale nie twierdzimy, że przedstawiamy ich wyczerpujący obraz. W tym artykule naszym celem jest przede wszystkim zbadać różnych aspektów jednej konkretnej rozmowy poprzez szczegółową analizę jej cech z perspektywy pięciu różnych podejść mieszczących się w ramach analizy dyskursu.

Większość podręczników (łącznie z Schiffrin 1994; Paltridge 2000; Titscher i in. 2000) koncentruje się na skontrastowaniu teoretycznych i konceptualnych właściwości różnych podejść, podkreślając ich zgoła odmienne cele oraz to, co badacze w praktyce uznają za istotne dla analizy. Choć niektóre podręczniki podają przykłady tego, jak stosowane są poszczególne podejścia, ilustrując to próbkami konkretnych materiałów tekstowych, nie jest nam znana żadna próba systematycznego zastosowania kilku różnych podejść do tej samej codziennej rozmowy przebiegającej w warunkach naturalnych (*naturally occurring spoken material*). W momencie pisania tych słów (1999) członkowie naszego Zespołu Analizy Dyskursu dzielą wspólne zainteresowanie socjolingwistyką oraz psychologią społeczną i krytyczną perspektywą w badaniach języka. W swoich badaniach członkowie Zespołu korzystają przede wszystkim z jednego lub kilku następujących podejść: analiza konwersacyjna (AK), interakcyjna socjolingwistyka (IS), pragmatyka / teoria grzeczności, krytyczna analiza dyskursu (KAD) i psychologia dyskursywna. Większość członków Zespołu uważa, że stosowanie podejścia eklektycznego w analizach, to jest stosowanie narzędzi analitycznych pochodzących z więcej niż jednego podejścia, odpowiada ich celom badawczym.

W tym artykule definiujemy kluczowe narzędzia każdego z pięciu podejść; pokazujemy, jakie najważniejsze wnioski płyną z zastosowanych metod

analitycznych oraz zwracamy uwagę na wymiary, w których analizy przecinają się między sobą albo podsuwają różne sposoby interpretacji danych. Poszczególne analizy przedstawione są w kolejności, która mniej więcej odzwierciedla ich położenie na skali rozciągającej się między mikroanalizą a makroanalizą wybranego fragmentu interakcji. Warto podkreślić, że osoby dokonujące poszczególnych analiz nie są ekspertami w tym podejściu ani też nie uznają go za jedyne możliwe lub w pełni słuszne. Przedstawione analizy są przykładowe, nie zaś ostatecznie słuszne. Mamy jednak nadzieję, że będą dobrym dopełnieniem bardziej teoretycznie zorientowanych przeglądów metod analizy dyskursu, które znajdujemy w książkach (np. Titscher i in. 2000).

Dane

Analizowana poniżej interakcja pochodzi z nagrania sporządzonego w ramach projektu „Język w miejscu pracy” prowadzonego na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington³. Jest to dziewięćminutowy fragment rozmowy na jeden temat, będący początkiem dłuższego spotkania dwóch osób w jednym z nowozelandzkich biur. Dalsze informacje kontekstowe i etnograficzne będą dostarczane w miarę potrzeby w każdej z analiz. Pełna transkrypcja interakcji zamieszczona jest w aneksie 2⁴.

³ Chcielibyśmy wyrazić uznanie dla dwóch osób, które nagrały interakcję i udzieliły pozwolenia na jej reprodukcję i analizę dla celów tego artykułu oraz dla asystentów, którzy dokonali transkrypcji tego nagrania. To nagranie było zarejestrowane jako część projektu „Język w miejscu pracy”, finansowanego przez Nowozelandzką Fundację na Rzecz Nauki, Badań i Technologii. Dalsze informacje o tym projekcie dostępne są na stronie: www.vuw.ac.nz/lals/lwp.

⁴ Wszystkie imiona osób i nazwy organizacji zmieniono na pseudonimy (transkrypcję w aneksie pozostawiamy w wersji oryginalnej, tj. w języku angielskim; w tekście używamy przekładu własnego autorstwa, który można porównać z oryginałem – przyp. redaktorek numeru tematycznego).

Naszym punktem wyjścia była transkrypcja fragmentu zgodna z konwencjami Wellingtonskiego Korpusu Nowozelandzkiego Angielskiego Mówionego (zob. aneks 1), z dodanymi numerami wypowiedzi (*utterances*) dla łatwiejszego przywoływania odpowiednich partii materiału w tekście. Dla Zespołu była to wygodna, podstawowa wersja transkrypcji, której w trakcie analiz i dyskusji używano równoległe z nagraniem audio i która była dość neutralna, gdyż nie była powiązana z żadnym z zastosowanych podejść analitycznych. Jest to wersja, która została zamieszczona w tym artykule. Jednocześnie zauważyliśmy, że poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, jakiego systemu (lub systemów) transkrypcji zespół powinien użyć natychmiast pociągnęło za sobą kilka interesujących kwestii teoretycznych i metodologicznych. Każda transkrypcja jest oczywiście jedynie przybliżonym i częściowym odzwierciedleniem nagrania, na podstawie którego jest robiona i różne podejścia w ramach analizy dyskursu opracowały swoje systemy transkrybowania właśnie dlatego, że chciały zająć się konkretnymi pytaniami badawczymi, wymagającymi różnego stopnia szczegółowości prezentowania danych na papierze.

Przykładowo, niektóre podejścia, takie jak AK lub IS, polegają na mikroanalizie sekwencji interakcyjnych, co znajduje odzwierciedlenie w bardziej wyrafinowanym i szczegółowym systemie transkrybowania niż ten, z którym mamy do czynienia w innych odmianach analizy dyskursu. Te transkrypcje zazwyczaj dostarczają dokładnych oznakowań cech prozodii, takich jak długość pauzy, zmiany w intonacji (*pitch contours*) i zakresie wokalizacji (*range of vocalizations*) oraz dokładne odwzorowanie takich aspektów systemu podejmowania kolejek (*turn taking*), jak nakładające się na siebie wypowiedzi,

informacje zwrotne i szybkie następowanie wypowiedzi jedna po drugiej (*latching*). Przygotowanie takich transkrypcji jest złożone i czasochłonne, a ponieważ analiza wykorzystująca te szczegóły jest podobnie intensywna, jest ona zazwyczaj ograniczona do stosunkowo krótkich sekwencji interakcyjnych. Z odwrotną sytuacją mamy do czynienia w KAD-zie i psychologii dyskursywnej, które na ogół wymagają, by badacz zajął się o wiele obszerniejszymi próbkami tekstu w celu ustalenia wzorów makrodyskursywnych. Choć nie wyklucza to bardziej szczegółowej analizy krótkich fragmentów, te podejścia nie wymagają generalnie tak szczegółowej transkrypcji danych.

Omawianie tych różnic unaocniło nam, że żadna transkrypcja nie może tak naprawdę być neutralnym ani pełnym odzwierciedleniem tekstu mówionego. Proces transkrybowania jest nieuchronnie wybiórczy, dlatego też zawiera w sobie elementy interpretacji i analizy. Co więcej, cechy fragmentu danych, które przedstawione są w wybranej transkrypcji, a nawet to, jak są one ułożone na stronie wydruku (por. Edelsky 1981), będą miały wpływ na to, co w nich zauważymy, jak je zinterpretujemy i jakie cechy będzie nam najprościej uwzględnić w analizie. Chociaż dogłębne omówienie złożonych relacji między konkretną transkrypcją a danymi mówionymi, których jest ona zapisem, wykracza poza ramy tego artykułu, nasz Zespół badawczy bezpośrednio odnosił się do tego problemu podczas pracy nad tekstem. Przykładowo, podczas przygotowania analiz metodą AK i IS odpowiednie części fragmentu były ponownie zapisane z wykorzystaniem bardziej szczegółowego systemu transkrypcji dostosowanego do potrzeb AK i w każdej z analiz nagranie dźwiękowe było używane równoległe z transkrypcją. Niemniej dla łatwiejszego przywo-

ływania danych i spójności tekstu, zdecydowaliśmy się na zaprezentowanie analizowanego fragmentu i przykładów przywoływanych w artykule w formie oryginalnym.

1. Analiza konwersacyjna (Chris Lane i Jo Hilder)

Analiza konwersacyjna (AK) jest socjologicznym podejściem do analizy interakcji. Harvey Sacks, twórca AK (1992), widział w niej podstawę obserwacyjnej nauki o społeczeństwie. W charakterze wprowadzenia do AK użyteczne są książki Levinsona (1983), Heritage'a (1984), Psathasa (1995), Pomerantz i Fehr (1997), Hutchby'ego i Wooffitta (1998) oraz ten Have'a (1999). [Por. po polsku Rancew-Sikora 2007; Rapley 2010 – przyp. redaktorek numeru tematycznego]. AK koncentruje się na analizie nagrań spontanicznej interakcji mówionej (*spoken interaction*) zarówno o charakterze formalnym, jak i nieformalnym, instytucjonalnym i prywatnym/osobistym.

AK analizuje komunikowanie się jako działanie połączone (*joint activity*) (Sacks 1984), podobnie jak taniec albo muzykowanie w zespole. Odrzuca się tu typowy dla lingwistyki model komunikowania się jako wysyłania i otrzymywania informacji. Innymi słowy, twierdzi się, że dialog jest czymś innym niż sekwencją monologów. Tak więc AK zajmuje się tym, jak wykonywane jest działanie połączone polegające na rozmawianiu w interakcji (*talk in interaction*) i jak uczestnicy wspólnie dochodzą do (*joint achievements*): zamknięcia rozmowy, opowiadania historii (*storytelling*), prowadzenia sporu, postawienia diagnozy medycznej czy odegrania wzajemnie odpowiadających sobie ról prowadzącego i udzielającego wywiadu i tak dalej.

Sekwencja jest ważnym przedmiotem zainteresowania analizy konwersacyjnej i każda wypowiedź (*utterance*) (albo gest) pojmowana jest jako krok (albo ruch) w działaniu połączonym. Dlatego jednym z kluczowych pytań AK jest to, jak interakcja rozwija się poprzez sekwencję czynności wykonywanych przez poszczególnych uczestników. Znaczenie wypowiedzi albo gestu w dużej mierze zależy od jej pozycji w sekwencji i jest ono ustalane przez aktorów, stąd bierze się niechęć przedstawicieli AK do łączenia wypowiedzi w typy w celu poddania ich analizom ilościowym (Schegloff 1993; Wieder 1993). AK różni się pod tym względem od podejść takich jak teoria czynności mowy lub teoria grzeczności, które (z reguły) analizują oddzielne wypowiedzi.

Przebieg interakcji zależy od interpretacji wypowiedzi jednego rozmówcy przez kolejnego lub kolejnych rozmówców, którzy muszą w jakiś sposób ujawnić swoją interpretację, aby zademonstrować swoje zaangażowanie w działanie połączone. Nawet jeśli interpretacja dokonana przez kolejnego rozmówcę jest mylna z punktu widzenia pierwszego, pozostawia on inicjatywę dokonania poprawki w gestii osoby, która popełniła błąd. Ogólnie rzecz biorąc, gdy każda z wypowiedzi mogłaby być zinterpretowana przez badaczy na wiele sposobów, dla AK istotne jest, aby na podstawie analizy interakcji stwierdzić, która z tych możliwych interpretacji została przyjęta przez uczestników. Poniżej przytaczamy fragment z analizowanego materiału, który pokazuje, jak przebieg działania zależy od nastawienia uczestników do interakcji:

<#62:TR>absolutnie nic + nieprzyjemnego albo żadnego
innego podtekstu poza
<#64:CT>nie nie o to mi chodzi

W wersji #62 Tom broni się przed zarzutem o dyskryminacyjne nastawienie, który wyczytał z poprzedniej wypowiedzi Claire; w wersji #64 Claire nie zgadza się z takim rozumieniem swojej wypowiedzi.

Działania uczestników w ramach interakcji są (na ogół) wytworzone lokalnie (*locally occasioned*), na przykład stanowią odpowiedź na poprzednią wypowiedź albo odnoszą się do wykonywanej w tym momencie czynności pozajęzykowej. W ten sposób są one postrzegane jako dostosowywane do toczącej się sekwencji czynności (i tu pojawia się problem wymierności porównań interakcji z różnych kontekstów). Interakcja spontaniczna ma więc charakter improwizowany.

Funkcjonalne kategorie wypowiedzi nie są oparte na próbach odczytania przez badacza intencji osób mówiących, lecz raczej koncentrują się na reakcjach rozmówców na wcześniejsze czynności oraz na rzeczywistych i potencjalnych czynnościach, które po nich następują: mówiąc językiem teorii czynności mowy, AK bardziej interesuje się perlokucją niż illokucją. Możliwe funkcje wypowiedzi nie są z góry określone (tak jak ma to miejsce w teorii czynności mowy) – raczej wynajdywane są nowe kategorie, które okazują się być funkcjonalne w miarę badania różnych aspektów interakcji.

Pojęcie reguł normatywnych jest kolejną cechą tego podejścia analitycznego. W AK „reguły” (np. dotyczące podejmowania kolejek, przebiegu sekwencji) nie są inwariantnymi deskryptywnymi regułami w znaczeniu lingwistycznym ani uogólnieniami statystycznymi i mają raczej charakter normatywny i interpretacyjny – stanowią punkt odniesienia, który pozwala uczestnikom traktować sytuację jako zwyczajną albo anomalną; uczestnicy uzasadniają

swoje działania jako postępowanie zgodne z regułami albo jako świadome naruszenie tych reguł, skarżąc się na wykroczenia popełniane przez innych, przepraszając za swoje własne wykroczenia i tak dalej. Takie odwoływanie się do reguł niekoniecznie odbywa się w sposób jednakowy w wykonaniu różnych osób lub w ramach różnych interakcji, gdyż interakcje są zawsze lokalnie wytworzone. Te reguły działają generalnie poza świadomością, jak widać w poniższym przykładzie:

<#7:TR>czy mogę tylko odebrać te- tylko odebrać ten telefon
<#8:TR>przepraszam za to
<#9:CT>w porządku:

Na poziomie sformułowań ta wymiana wygląda jak prośba, przeprosiny i przyjęcie przeprosin, a cała sekwencja pokazuje, że odebranie telefonu przez Toma narusza jakąś regułę. Na podstawie tego tylko przykładu możemy postawić hipotezę, że istnieje reguła mówiąca, że po rozpoczęciu interakcja powinna być kontynuowana (aż do wynegocjowanego zakończenia) i nie powinna być nagle zatrzymywana w celu rozpoczęcia innej interakcji, a to, czy działa ona jako reguła ogólna, można sprawdzić nie w sposób eksperymentalny, lecz przez przebadanie innych nagrań pod kątem tak sformułowanej reguły.

Także przy konceptualizacji kontekstu AK przyjmuje taką optykę, która odróżnia ją od wielu innych podejść. Kontekstu nie postrzega się jako danego przed interakcją. Społeczne i kontekstowe czynniki, takie jak tożsamości uczestników, nie są analizowane jako możliwe do wyodrębnienia, niezależne od siebie przyczyny zachowania, lecz raczej jako zasoby, które mogą być użyte jako istotne w sposób normatywny/interpretacyjny albo też czynniki kontekstowe mogą być wytwarzane

przez samą interakcję, jak pokazuje następujący przykład:

<#1:CT>taak hmm taak chciałam porozmawiać z tobą
hmm no jest to osobista sprawa hmm + coś ja- ta
decyzja by zrobić hmm jareda menadżerem gdy
nie będzie josepha

W #1 sformułowanie Claire „jest to osobista sprawa” w sposób paradoksalny wskazuje, że jest to jakiś rodzaj interakcji instytucjonalnej, gdyż zawiera założenie, że wypada zrobić rozróżnienie pomiędzy kwestią osobistą i nieosobistą.

<#5:CT>coż ominięto mnie już parokrotnie ale chciałam
dowiedzieć się konkretnie, jak co mogłabym
zrobić by uwzględniono mnie następnym razem

W #5 wyraźna prośba o radę sformułowana przez Claire zakłada przyjęcie przez Toma roli doradcy lub mentora, a przez Claire – osoby, której udziela się rady. W #81 wyrażenie „ponieważ jest twoim bezpośrednim przełożonym” przywołuje konkretny czynnik kontekstowy, mianowicie hierarchię obowiązującą w miejscu pracy, w celu dokonania konkretnej czynności usytuowanej, to jest przekierowania prośby o radę sformułowanej wcześniej przez Claire do Josepha.

W takim ujęciu AK zajmuje wyraziste stanowisko w kwestii kontekstu – interakcja jest kontekstem. Analitycy nie muszą wykraczać poza sytuację interakcji, chyba że jakieś „zewnętrzne” czynniki są w interakcji przywoływane. Niemniej możliwe jest przyjęcie słabszego lub bardziej elastycznego stanowiska w tej kwestii. Uczestnicy powinni okazywać sobie pewien stopień wzajemnego zrozumienia i ujawniać, jaki kontekst jest dla nich istotny; jednak to, co wystarcza uczestnikom, może nie być wystarczające dla badaczy, możemy więc potrzebować dodatkowej pomocy, by móc interpretować, co uczestnicy mówią/robią.

Oprócz kontekstu AK zajmuje dość unikatowe stanowisko w kwestii budowania modeli. AK jest bardzo podejrzliwa wobec przedwczesnych prób teoretyzowania oraz formalizowania i koncentruje się raczej na mikroskopijnych studiach empirycznych wybranych aspektów interakcji. AK zgromadziła wielką liczbę szczegółowych badań czynności interakcyjnych, sekwencji i sposobów wykorzystywania poszczególnych narzędzi, takich jak przełączenie kodów (*code switching*), wyrazy takie jak „OK” bądź „och” lub rozmaite rodzaje intonacji (Couper-Kuhlen, Selting 1996), głównie po angielsku, ale coraz częściej także w innych językach. Zgromadzone dane z badań zaczynają tworzyć dość spójny model tego, jak słowna interakcja wykonywana jest jako działanie połączone.

Przykładowa analiza interakcji (1)

Możliwe jest przeprowadzenie analizy konwersacyjnej naszego materiału badawczego wieloma ścieżkami – w zależności od tego, na jakie zjawiska będziemy zwracali uwagę, podobnie jak można byłoby stworzyć wiele analiz fonologicznych. Tak więc zagłębimy się tylko w niektóre możliwości AK. W analizie przedstawionej poniżej skupiliśmy się na tym, jak Claire przedstawia swój problem/temat i jaka jest odpowiedź Toma:

<#1:CT>taak hmm taak chciałam porozmawiać z tobą
hmm no jest to osobista sprawa hmm + coś ja- ta
decyzja by zrobić hmm jareda menadżerem
gdy nie będzie josepha

Nie wiemy, co było przed tym, ale ta wypowiedź sama w sobie ma cechy początku tematu („chciałam porozmawiać z tobą o”), co podpowiada, że będzie to dłuższe zabranie głosu, wraz ze sformułowaniem tematu („jest to osobista sprawa”) i początkowym określeniem tematu („decyzja [...] nie będzie”).

Zachęcenie do kontynuacji (*the continuers*) <#2:TR> „mm” oraz <#3:TR> „mm” Toma świadczą (choć niejednoznacznie), że Tom postrzega przedstawienie tematu przez Claire jako niepełne i oddaje jej głos, by dokończyła sformułowanie tematu. W #3 mógłby on potraktować #1 jako skargę czy coś w tym rodzaju i odpowiedzieć na nią w takich kategoriach, ale fakt, że nie czyni tego, pozwala by #1 stało się wprowadzeniem do przedstawienia swoich trosk przez Claire:

<#4:CT>i chciałam otrzymać trochę

<#5:CT>cóż ominięto mnie już parokrotnie ale chciałam dowiedzieć się konkretnie, jak co mogłabym zrobić by uwzględniono mnie następnym razem

Te wypowiedzi wysuwają na pierwszy plan kwestie problemowe, które mogą być odczytane (w sposób „sam przez się zrozumiały”) jako powiązane z tematem rozpoczętym w #1, jeśli założymy, że Claire zachowuje normatywne reguły zabierania głosu i rozpoczynania tematu (*topic initiation*). Wypowiedź #5 wygląda na pierwszy rzut oka, z punktu widzenia badacza, jako uogólniona skarga (z której wynikałaby skarga bardziej szczegółowa z wypowiedzi #1) oraz prośba o radę i wskazówki postępowania. Jednak to dalsze analizy pokażą, czy interpretacje badacza zgodne są z tymi, którymi kierują się sami uczestnicy.

<#16:CT>(cóż) tylko chciałam porozmawiać z tobą o tym i sądzę [przełyka] [tut] tylko chciałabym dowiedzieć się co faktycznie mogę zrobić by rozpatrzono moją kandydaturę bardziej przychylnie następnym razem

Ta wypowiedź ponownie formułuje temat, który Claire zaczynała w #1, #4 i #5, częściowo poprzez wykorzystanie wątku rozpoczynającego rozmowę („chciałam porozmawiać z tobą o [...]”), częściowo poprzez sparafrazowanie części #5, to jest części,

która wygląda na prośbę o radę/wskazówki, częściowo poprzez okazjonalny wyraz „o tym”. Z pomocą tych środków Claire tak naprawdę przywraca interakcję do punktu osiągniętego na końcu #5.

<#17:TR>taak nie sądzę że to jest to jest kwestia er przychylności

<#18:TR>to jest była to sprawa bardziej praktyczna bardziej niż cokolwiek innego

<#19:TR>um miałem pilną potrzebę znalezienia kogoś kto by zajął to stanowisko i Jared robił już to w przeszłości

<#21:TR>tak że to jest to była bardzo mała szansa bym ja psuł szyki p m menadżerowi do spraw polityki no wiesz wybierając kogoś kogo on [voc] z własnych powodów um on er miał um stojąc na stanowisku

<#22:TR>plus też fakt że przypuszczam miało to też trochę wspólnego z faktem że er pewna liczba bardzo świeżych spraw, nad którymi pracowałem razem z Jaredem er takich jak [nazwa organizacji] + i jak sprawa er [tematu]

<#23:TR>um miałem prawdopodobnie bardziej bezpośredni kontakt z nim no wiesz

(i dalsze wypowiedzi aż do #43)

Tom miał szansę zaprezentowania swojej interpretacji wypowiedzi Claire z #1, #4, #5 i #16. Choć ona zakończyła czymś, co wygląda jak prośba o radę, dla której preferowane jest udzielenie odpowiedzi (przynajmniej na początku) na ostatnią z wypowiedzi, zabranie głosu przez Toma pokazuje, że zinterpretował on jej wypowiedź jako skargę na decyzję powołania na stanowisko Jareda i dlatego uzasadnia tę decyzję, a więc odrzuca skargę. W #17 pojawia się to jako bezpośrednia odpowiedź na #16, powiązana z wypowiedzią Claire przez leksykalny związek między „przychylnie” i „przychylności”. To narzędzie, które wykorzystuje dwuznaczność tych słów, staje się łącznikiem dla improwizowanych uzasadnień Toma. Przypomina to technikę wykorzystywaną przez rozmówców zapraszanych do telewizyjnych i radiowych wywiadów – kiedy udzielając odpowie-

dzi, przeformułują oni najpierw pytanie, które im zadano.

Zarówno wypowiedzi Claire, jak i Toma ilustrują to, co w AK nazywane jest działaniami niepreferowanymi (*dispreferred action*) ze względu na obecność takich cech, jak wahanie się, opóźnianie, asekurowanie się (*hedges*) i niebezpośredniość. W AK są to cechy, które wskazują na problematyczność danej czynności lub sekwencji w odniesieniu do norm interakcji: może to być konkretna skarga-uzasadnienie, która zdaje się być niepożądana w tym miejscu albo bardziej ogólny problem radzenia sobie z tematem drażliwym.

Uzasadnienie Toma trwa od #17 do #43. W tym fragmencie Claire werbalnie zachęca do kontynuacji poprzez swoje wtrącenia: „taak”, „jasne”, „mm”, „no dobrze”. Przy czytaniu transkrypcji te reakcje zdają się wyrażać jej akceptację uzasadnień Toma. Jednak w trakcie słuchania nagrania te elementy są w sposób zauważalny pozbawione energii i w większości przypadków cedzone monotonnie i cicho. Taka prozodia może być opisana jako brzmiąca „neutralnie”, „nieentuzjastycznie” albo „z rezygnacją”, ale jakkolwiek będzie to opis, mocno podkreśla, że te odpowiedzi nie stanowiły pozytywnej akceptacji. To wstrzymywanie się od akceptacji Claire mogło wpływać na sposób, w jaki Tom kontynuował swoje uzasadnianie, gdy naprawdę powtarzał części swojego uzasadnienia w formie sparafrazowanej. Te wtrącenia można skonstruować z tymi, które znajdują się na końcu całego fragmentu – kiedy tamte brzmia wyraźnie pozytywnie i entuzjastycznie.

Podsumowując, AK dostarcza sposobów szczegółowej analizy tego, jak uczestnicy wspólnie konstruują interakcję, a jednocześnie tworzą kontekst,

łącznie z określaniem tożsamości uczestników. Podziela ona zainteresowanie procesem kontekstualizacji z lingwistyką interakcyjną, natomiast z psychologią dyskursywną – zainteresowanie tym, jak prezentuje się i uzasadnia praktyki językowe.

2. Interakcyjna socjolingwistyka (Elaine Vine i Maria Stubbe)

Interakcyjna socjolingwistyka (IS) ma swoje korzenie w etnografii komunikowania i zwolennicy tego podejścia zazwyczaj skupiają się na lingwistycznej i kulturowej różnorodności w komunikowaniu oraz na tym, jak wpływa ona na stosunki między różnymi grupami w społeczeństwie. IS jest podejściem w ramach analizy dyskursu, które dąży do „wypełnienia luki” pomiędzy „odgórnymi” podejściami teoretycznymi, dla których przy wyjaśnianiu praktyk komunikowania najważniejsze są „makrosocjalne warunki” oraz podejściami takimi jak AK, które dają perspektywę oddolną, konstruktywistyczną (Gumperz 1999: 453–454). W mikroanalizach IS wykorzystuje narzędzia analityczne AK, ale – w odróżnieniu od AK – IS uznaje wpływ szerszego kontekstu społeczno-kulturowego na interakcję. John Gumperz, na ogół uznawany za założyciela socjolingwistyki interakcyjnej, scharakteryzował to podejście jako wyrastające z analizy konwersacyjnej i modyfikujące ją w takim oto kierunku:

powinniśmy zwrócić się do perspektywy zorientowanej na mówiącego i zapytać, co mówiący i słuchający muszą wiedzieć albo robić, żeby móc brać udział w rozmowie albo tworzyć i podtrzymywać zaangażowanie konwersacyjne. Poprzez sformułowanie podstawowych kwestii w taki sposób, ognisko uwagi przesuwane się z analizy form konwersacji i wzorów sekwencji jako takich na proces interpretacyjny z konieczności zorientowany na osiągnięcie celu, który leży u podstaw ich wytwarzania. (1992: 306)

Interakcyjna socjolingwistyka dociera do „procesów interpretacyjnych z konieczności zorientowanych na osiągnięcie celu” za pośrednictwem tego, co Gumperz nazywa „wskazówkami kontekstualizacyjnymi” (*contextualization cues*). Są to „zestawy cech wyznaczających formę wiadomości [...], poprzez które mówiący sygnalizują, a słuchający interpretują, jaka to jest czynność, jak ma być rozumiana jej zawartość semantyczna oraz jak każde zdanie związane jest z tym, co jest przed nim i po nim” (Gumperz 1982: 131). Wskazówki kontekstualizacyjne powiązane są z założeniami kontekstowymi (milczącym rozumieniem sensowności), które z kolei pozwalają uczestnikom na wyciąganie wniosków powiązanych z sytuacją i dotyczących najbardziej prawdopodobnej interpretacji wypowiedzi. Mówiący mogą dokonywać wyboru pomiędzy cechami dowolnej liczby poziomów, do których należą: (i) kod, dialekt albo styl; (ii) cechy prozodii; (iii) wybory leksykalne i syntaktyczne, utarte zwroty; a także (iv) rozpoczęcie i zamknięcie rozmowy oraz strategie sekwencyjne (Gumperz 1982: 131). Zachowania niewerbalne także są źródłem bardzo ważnych wskazówek kontekstualizacyjnych (np. Schiffrin 1996), chociaż są one oczywiście niedostępne dla analityka korzystającego z nagrania audio.

Roberts i inni (1992) sugerują, że IS dostarcza krytycznej analizie dyskursu użytecznych narzędzi do badania niektórych typowych sytuacji „strategicznych”. Te sytuacje to „negocjowanie publiczne”, takie jak wywiad, spotkanie i rozmowy w miejscu pracy, charakteryzujące się zróżnicowaniem statusu i władzy posiadanych przez uczestników. Zazwyczaj obecne tam jest napięcie między różnymi (czasami skonfliktowanymi) celami, których zderzenie możemy obserwować poprzez procesy

dyskursywne. Informacja o kontekście społeczno-kulturowym może dawać dodatkowe wyjaśnienia, dlaczego wybierane są konkretne cechy językowe i jak są one w tych kontekstach interpretowane przez uczestników.

Na podstawie ogólnych informacji, które posiadamy na temat analizowanego w tym artykule fragmentu interakcji, możemy uznać go za wręcz idealny z perspektywy IS przykład strategicznej sytuacji. Rozmowa odbywa się pomiędzy starszym menadżerem do spraw usług publicznych – Tomem – i analitykiem – Claire, która znajduje się o dwa poziomy niż niż Tom w hierarchii organizacyjnej. Z terenowych badań etnograficznych, w ramach których zebrane były dane, wiemy, że Claire była zirytowana tym, iż została pominięta przy powołaniu na stanowisko p.o. menadżera, które, jak sądziła, było jej obiecane przez jej bezpośredniego przełożonego. Ona oraz niektóre jej koleżanki odebrały to jako kolejny przykład dyskryminacji ze względu na płeć. Wiemy także, że Claire wyraziła chęć poruszenia tej kwestii w rozmowie z Tomem, ponieważ bez względu na to, czy był on ostatecznie odpowiedzialny za zmianę wcześniejszej decyzji, będzie miał wpływ na to, co będzie się działo w przyszłości.

Przykładowa analiza interakcji (2)

W związku z ograniczeniami miejsca skupimy się tutaj tylko na wybranych aspektach interakcji, ale powinno to wystarczyć, by zilustrować, co ma do zaoferowania analiza IS. Zaczniemy od analizy wskazówek kontekstualizacyjnych, których użyła Claire w swojej początkowej wypowiedzi oraz tego, jak na nie odpowiada Tom.

W #1 pierwsze wypowiedziane przez Claire „taak” ma opadającą intonację i brzmi jak odpowiedź

na poprzednie zabranie głosu. Drugie „taak” ma wznoszącą się intonację i brzmi jak początek czegoś nowego. Fraza, która po tym następuje, „chciałam porozmawiać z tobą hmm no jest to osobista sprawa”, jest wyraźnie wyakcentowana i jest tam obecne wyraźne wzniesienie tonu w wyrażeniu „sprawa osobista” oraz zauważalne położenie akcentu na „osobista”, to wszystko sprawia, że mówiąca robi wrażenie podenerwowanej i/albo będącej w napięciu. Jest także zawahanie przez „hmm no”, którego osoba dokonująca transkrypcji początkowej nie uznała za pauzę, ale które wzmacnia wrażenie, że mówiąca jest podenerwowana. Mówiąca kontynuuje mruknięciem „hmm” i pauzą, a następnie robi falstart „cóż ja-”, zanim zacznie kwestię „decyzja by zrobić hmm Jareda menadżerem gdy nie będzie Josepha”. Zawahania i falstart także potęgują wrażenie, że mówiąca jest podenerwowana.

Możemy wnioskować, że zdenerwowanie i/albo napięcie mówiącej wynika z kilku właściwości kontekstu społeczno-kulturowego. Po pierwsze, mówiąca stoi niżej w hierarchii organizacyjnej niż osoba, z którą chce omówić trapiącą ją kwestię, a robiąc to, jest, przynajmniej potencjalnie, krytyczna wobec opinii przełożonego. Po drugie, poprzez stwierdzenie, że dąży do awansu i rywalizuje o wyższe stanowisko z kolegą-mężczyzną, zachowuje się w sposób bezpośredni i rywalizacyjny, a taki styl zachowania nie jest stereotypowo wiązany z kobietami. Może to pomóc w wyjaśnieniu zarówno jej ewidentnego napięcia jako takiego, jak i tego, że osoba, do której się zwraca, jest starszym rangą mężczyzną i istnieje prawdopodobieństwo odebrania jej wypowiedzi jako ukrytego zarzutu nierównego traktowania ze względu na płeć, to jest tematu, który był gorąco omawiany w organizacji w okresie dokonania nagrania.

Obie wypowiedzi Toma #2 i #3 są bardzo krótkimi i bardzo cichymi replikami w tle (*backchannels*), pierwsza z nich nakłada się na poprzednią, a druga znajduje się w miejscu zmiany mówiących (*transition-relevance place*). Claire kontynuuje bezpośrednio w #4. Jeśli byłaby tu zauważalna pauza, to moglibyśmy wnioskować, że chciała ona, by Tom zabrał głos, lecz była zmuszona kontynuować, jednak tak się nie dzieje. W tym momencie dzwoni telefon, a Claire nadal mówi. W tym podjęciu kolejki #5 wprowadza ona dwa możliwe cele interakcji. Jednym jest złożenie skargi – „ominięto mnie już parokrotnie”, a drugim – zasięgnięcie rady „chciałam dowiedzieć się konkretnie, jak co mogłabym zrobić by uwzględniono mnie następnym razem”. Druga wypowiedź może być zinterpretowana jako rodzaj dystansowania się Claire od ukrytej krytyki decyzji oraz jako symboliczne obniżenie swojej pozycji w stosunku do Toma, zawarte w prośbie o radę „na następny raz”.

Na słowie „razem” intonacja idzie w dół, co sygnalizuje miejsce zmiany mówiących, a Tom zabiera głos przez szybkie nałożenie swojej prośby z #7: „odebrać telefon”. Nadaje temu ramę prośby, w sposób niejawni uznając, że osoba obecna w jego gabinecie ma pierwszeństwo w stosunku do osoby „przerwywającej” rozmowę przez telefon.

Po przerwie spowodowanej rozmową telefoniczną, Claire ponownie określa cel poszukiwania rady, powtarzając to, co powiedziała w #5 w bardzo podobny sposób. Jednak decyduje się na wprowadzenie słów „tak naprawdę” oraz „przychylnie”, opisując możliwość bycia wziętą pod uwagę następnym razem. Ten wybór dwóch słów także ponownie wprowadza cel „skarga”. Tom zgrabnie pomija oba cele w #17 i #19. Skupiając się na słowie „przychylnie”, sygnalizuje on, że nie podziela sformułowanej

przez Claire interpretacji tego, co się stało. Warto zwrócić uwagę na to, że używa skierowanych na mówiącego pragmatycznych zwrotów asekuracyjnych „nie sądzę” oraz „mam na myśli” (*I mean*), by wprowadzić #17 i #18. Nadając swojej decyzji ramy „moją decyzję spowodowały czynniki poza moją kontrolą”, Tom może zachowywać się asekuracyjnie zarówno w stosunku do celów Claire, jak i do własnej opinii niezgodnej ze zdaniem Claire.

Odpowiedź Claire z #20 to „taak”, które wymawia dość miękko, ale powoli, rozdzielając wyraźnie dwie sylaby z lekko wznoszącą się intonacją w drugiej sylabie. Te cechy prozodii sprawiają, że nie brzmi ona jak wypowiedź osoby przekonanej, wznosząca się intonacja sugeruje, że Claire być może zamierza kontynuować. Tom sprawia, że nie ma ona czasu, by rozwijać swoją wypowiedź, szybko nakładając swoją wypowiedź w #21 na wypowiedź Claire. I teraz to on zabiera głos przez dłuższy czas – aż do #43, podczas gdy Claire dodaje niewiele więcej niż intonacyjnie neutralne repliki w tle. W tym fragmencie Tom dominuje, zresztą ma to miejsce w całej rozmowie, i jest to wzór zgodny z wynikami badań nad ilościowym udziałem osób różnej płci w interakcji, które pokazują, że mężczyźni dominują w zabieraniu głosu w sytuacjach publicznych.

Warto zwrócić uwagę na to, jak Tom używa zwrotów asekuracyjnych w tej dłuższej wypowiedzi: jest ich istny wysyp. Odnotowaliśmy już, że dokonana przez Toma interpretacja wypowiedzi Claire jako skargi mogła przyczynić się do tego, iż w jego wypowiedziach pojawiły się zwroty asekuracyjne. Jednak ma on także dodatkowe dwa powody, by się asekurować: wtrącenia Claire brzmią, jakby była ona nieprzekonana, a Tom przejął głos, szybko zagłuszając wypowiedź Cla-

ire. Nie ma tu miejsca, by szczegółowo przeanalizować używanie zwrotów asekuracyjnych przez Toma, ale chcielibyśmy zwrócić uwagę na jedną cechę. Zaczyna on #21 za pomocą skierowanego na mówiącego pragmatycznego zwrotu asekuracyjnego „mam na myśli” (*I mean*), a następnie kilkakrotnie używa zorientowanego na adresata „no wiesz” (*you know*) w #23. Zwroty asekuracyjne zorientowane na adresata (*the addressee-oriented hedges*) implikują podzielenie jego perspektywy i – na dobrą sprawę – stanowią łączniki z artykułowymi przez Claire replikami w tle, które nie są prostymi „mm”: #24 „no dobrze” (*right*) oraz #27 „no cóż” (*oh okay*) i które mogą utwierdzać Toma w przekonaniu, że zbliżają się oni w końcu do wspólnego punktu widzenia.

Jak powiedzieliśmy wyżej, obok wyboru środków prozodii i pragmatyki mówiący dokonują także wyborów na poziomie leksykalno-gramatycznym, które mogą funkcjonować jako wskaźniki kontekstualizacyjne. Zademonstrujemy to bardziej szczegółowo, śledząc, jak ten typ wskaźników używany jest przez Toma i Claire w różnych momentach interakcji w celu wynegocjowania tego, po czyjej stronie leży odpowiedzialność za decyzję, by powołać Jareda na stanowisko p.o. menadżera.

Kiedy Claire po raz pierwszy wprowadza kwestię, którą chce omówić w #1, używa ona słowa „ta decyzja”. Wybrała formę rzeczownika, a nie czasownika, który wymuszałby określenie podmiotu, to jest „ty zdecydowałeś”; pominięciu określenia decydenta służy także to, że używa ona rodzajnika określonego *the* przed słowem „decyzja”, a nie formy zaimkowej „twoja decyzja”. Używając neutralnych form podmiotowych, Claire dystansuje się od ukrytej krytyki Toma. W #5 idzie jeszcze dalej,

implikując przez swoją prośbę o radę, że to ona zrobiła jakiś błąd, a więc, że mogłaby postarać się bardziej. Jeżeli rozpatrzmy każdą wypowiedź Claire z osobna, żadna z nich nie daje podstaw, by wnioskować, że obarcza ona Toma odpowiedzialnością za decyzję. Jednak staje się to zasadnym wnioskiem, jeśli weźmiemy pod uwagę różnicę statusów, naszą wiedzę, że Claire była zła z powodu tej sytuacji oraz dowody, które pojawiają się w dalszych partiach rozmowy (#123–124), kiedy otwarcie mówi, że Joseph obiecywał jej awans na wyższe stanowisko. Taka interpretacja znajduje potwierdzenie w tym, jak bezbłędnie Tom reaguje na ukrytą krytykę jego działań w liniach #17–43, co już omawialiśmy.

Tom zaczyna od zdystansowania się od decyzji w #17 i #18, także odwołując się do decyzji za pomocą neutralnego „to”. Dalej, w #19, zaczyna on używać zaimka osobowego „ja”, ale w stosunku do swoich motywacji („miałem pilną potrzebę znalezienia kogoś”), a nie w stosunku do decyzji jako takiej. Tom otwarcie przyznaje się do autorstwa tej decyzji jako „mojej decyzji” dopiero w #28 i jest to już po tym, jak podał on kilka przyczyn jej podjęcia, a Claire pokazała, poprzez bardziej pozytywne repliki w tle, o których już wspominaliśmy, że jest szansa na pojawienie się wspólnego punktu widzenia.

W #33 Tom przesuwając jednak odpowiedzialność za decyzję w stronę Josepha – musiał wkroczyć do akcji, gdyż Joseph nie zakomunikował swojej decyzji jasno. W #40 Tom podtrzymuje, że była to jego decyzja, ale pojawiła się tylko jako wynik działania na zasadzie precedensu, w warunkach braku jasnych informacji od Josepha. W #59 Tom daje Claire radę: była to decyzja Josepha i na dłuższą metę powinna ona przedyskutować to właśnie

z nim – Tom podaje kilka przyczyn, dlaczego nie może mieszać się w to bezpośrednio.

W #123 i #124 Claire ponownie zmienia ramę, informując Toma, że Joseph tak naprawdę powiedział jej, że ona i Jared będą dzielili między sobą to stanowisko. Wniosek jest taki, że albo Tom zignorował decyzję Josepha, albo rzeczywiście nie wiedział o niej i podjął odmienną decyzję, sam kierując się swoimi własnymi racjami. Powoduje to, że Tom ponownie przyjmuje odpowiedzialność za decyzję: #130 „to co ja mam zrobić – jeśli oczekuje się ode mnie decyzji – podejmę ją”. Wreszcie Claire ma sposobność, by w #133 prosić go o potwierdzenie tego, że weźmie ją pod uwagę „następnym razem”, a Tom nareszcie daje taką odpowiedź, której Claire oczekiwała:

<#151:TR>no... to jest + następnym razem kiedy to się zdarzy i jeśli znów tak się stanie wtedy taak pewnie żadnych kłopotów.
<#152:CT>to dobrze w takim razie fajnie
<#153:TR>w porządku?
<#154:CT>w porządku dziękuję <szybkie nakładanie się>
<#155:TR>w porządku

Podsumowując, choć był to tylko przykład analizy małego fragmentu interakcji, pokazał on, jak interakcyjna socjolingwistyka lokuje podejście mikroanalityczne w szerszym kontekście społeczno-kulturowym. W odróżnieniu od AK, omówionej powyżej, podejście IS pozwala nam uwzględnić niewypowiedziane założenia i wiedzę ogólną, które uczestnicy interakcji wnoszą do rozmowy jako część procesu interpretacyjnego. Analiza ta zakłada intencjonalność działań obu uczestników i poprzez śledzenie tego, jak rozmówcy używają wskazówek kontekstualizacyjnych, by nadać ramy swoim zamierzonym znaczeniom, mogliśmy pokazać, jak dochodzą oni do podzielanej interpretacji na końcu spotkania.

3. Teoria grzeczności (Bernadette Vine i Maria Stubbe)

Teoria grzeczności rozwijana przez Brown i Levinsona (1978; 1987) była w centrum zainteresowania badań z zakresu pragmatyki przez ostatnie 25 lat (Thomas 1995: 149). W modelu Brown i Levinsona językowa grzeczność koncentruje się na pojęciu twarzy (por. Goffman 1967). W szczególności odwołują się oni do osoby modelowej jako kogoś, kto ma „dwie specyficzne potrzeby [...] potrzebę działania w sposób swobodny i potrzebę bycia obdarzonym szacunkiem pod pewnymi względami” (Brown, Levinson 1987: 58). Brown i Levinson (1987) nazywają te dwie potrzeby odpowiednio „negatywną” i „pozytywną twarzą”.

Niektóre czynności mowy z definicji zagrażają twarzy mówiącego, słuchającego albo obydwu rozmówców (1987: 65–68), są to na przykład prośby, komplementy i przeprosiny. Brown i Levinson grupują te „akty zagrażające twarzy” (*face threatening acts*, FTA) w zależności od tego, czy zagrażają one pozytywnej czy negatywnej twarzy słuchającego lub mówiącego. W ich klasyfikacji niektóre kategorie nakładają się na siebie, niektóre FTA zagrażają zarówno pozytywnej, jak i negatywnej twarzy i mogą stanowić zagrożenie tak dla mówiącego, jak i dla słuchającego.

Skarga albo zakwestionowanie jest aktem zagrażającym twarzy, który zagraża pozytywnej twarzy słuchającego, pokazując, że mówiący negatywnie ocenia niektóre cechy pozytywnej twarzy interlokutora. Wnosząc skargę, mówiący pokazuje, że nie podoba mu się albo nie życzy on sobie jednej lub większej liczby potrzeb, działań i tak dalej słuchającego. Przykładowo, w linii #1 naszej interakcji Claire pokazuje, że nie podoba jej się decyzja Toma,

by to Jared pełnił obowiązki menadżera, a nie ona: <#1 „chciałam porozmawiać z tobą o [...] ta decyzja by zrobić Jareda menadżerem podczas gdy nie będzie Josepha”. To zakwestionowanie działania zagraża pozytywnej twarzy Toma – jego pragnieniu aprobaty albo poparcia dla jego działań.

Jak wspomniano wyżej, niektóre FTA zagrażają zarówno pozytywnej, jak i negatywnej twarzy. Jedną z takich czynności mowy jest skarga (Brown, Levinson 1987: 67). Skarga Claire, że była ona <#5: „pominięta już parokrotnie” w sposób niejawnie kwestionuje prawo Toma do podjęcia takiej decyzji, jaką podjął, zwłaszcza że jego status jako starszego menadżera w organizacji jest wyższy niż status Claire. Dlatego skarga zagraża także negatywnej twarzy Toma (jego pragnieniu, by działać swobodnie).

Rozważając użycie FTA, mówiący mogą wybrać pomiędzy pięcioma ogólnymi strategiami, nazywanymi superstrategiami, które w praktyce realizują się w dyskursie poprzez szeroki wachlarz strategii szczegółowych (patrz niżej). Brown i Levinson porządkują te ogólne strategie w odniesieniu do ich względnej grzeczności.

1. „Otwarta bez zahamowań” (*on record boldly*) – najmniej uprzejmy sposób wykonania FTA. Przy tym podejściu mówiący wcale nie próbuje uznać potrzeb twarzy słuchającego przez stosowanie „działań naprawczych (*redressive action*) – działań, które pozwalają odbiorcy zachować twarz” (Brown, Levinson 1987: 69). Na przykład mówiący może otwarcie nie zgadzać się z poprzednią wypowiedzią słuchającego albo bezpośrednio skrytykować słuchającego bez łągodzenia tych wypowiedzi w żaden sposób.

2. „Otwarta z działaniem naprawczym: uprzejmość pozytywna”. Druga superstrategia polega na wykonaniu FTA przy jednoczesnym zadbaniu o potrzebę zachowania pozytywnej twarzy przez słuchającego. W tym przypadku mówiący może posłużyć się strategią uprzejmości pozytywnej, na przykład wyrazić aprobatę, okazać współczucie albo wykorzystać bardziej nieformalne lub przyjacielskie formy zwracania się do rozmówcy. Posłużenie się uprzejmością pozytywną pokazuje, że mówiący uwzględnia potrzeby i pragnienia słuchającego, podoba mu się słuchający; jest to sposób na skrócenie dystansu społecznego.

3. „Otwarta z działaniem naprawczym: uprzejmość negatywna”. Trzecia i ostatnia superstrategia „otwarta” polega na uznaniu potrzeb negatywnej twarzy słuchającego za pomocą uprzejmości negatywnej. Brown i Levinson wspominają, że używanie strategii uprzejmości negatywnej jest bardziej grzeczne niż używanie uprzejmości pozytywnej, gdyż to negatywna uprzejmość użyteczna utrzymuje „dystans społeczny”, wtedy gdy strategie uprzejmości pozytywnej zmniejszają dystans społeczny (1987: 130). Wrócimy do superstrategii numer 2 i 3 w dalszej części tekstu.

4. „Z ukrycia” (*off record*). Czwarta superstrategia polega na tym, że mówiący przechodzi na tryb „z ukrycia” w wykonaniu FTA. W naszej interakcji jeśli uznamy, że Claire skarży się albo kwestionuje działania Toma, to okaże się, że używa ona superstrategii czwartej i przechodzi na tryb „z ukrycia”. Jej skarga nie jest sformułowana bezpośrednio; raczej mówi ona Tomowi,

że chce z nim rozmawiać o „sprawie osobistej” i prosi go o radę w związku z tym, iż pominięto ją przy promocji na stanowisko pełniącego obowiązki menadżera. Zastosowanie podejścia „z ukrycia” tak jak w przykładzie, w sytuacji kiedy jednak nie unika się całkowicie FTA, oznacza, jak twierdzą Brown i Levinson, że mówiący stara się być tak uprzejmy jak to tylko możliwe. Użycie tej superstrategii „pozwala mówiącemu na uniknięcie odpowiedzialności za FTA (jeśli ktoś mu to zarzuci, stwierdzi, że interpretacja działania x jako FTA jest mylna)” oraz „jednocześnie pozwala mówiącemu uniknąć faktycznego FTA skierowanego na słuchającego, ponieważ to do słuchającego należy czy zinterpretować x jako FTA, czy potraktować je jak błahą uwagę” (Brown, Levinson 1987: 73). Możemy to zaobserwować w odpowiedzi Claire na podsumowanie Toma, w wersji #64, pod koniec długiego uzasadnienia powziętej przez niego decyzji, by powołać na stanowisko Jareda zamiast Claire:

<#61:TR>bo podałem ci powody dlaczego to zrobiłem
<#62:TR>// abso\lutnie nic + nieprzyjemnego albo
żadnego innego podtekstu poza
<#63:CT>/jasne\\
<#64:CT>nie nie o to mi chodzi

5. „Unikanie FTA”. Ostatnia superstrategia opisana przez Brown i Levinsona (1987) polega na całkowitym unikaniu FTA. Jest to, rzecz jasna, najbardziej uprzejma strategia.

W drugiej i trzeciej superstrategii opisanych powyżej pojawia się pozytywna i negatywna uprzejmość i są one realizowane w dyskursie przez cały szereg strategii wytwarzania dyskursu (*output strategies*). Strategie te są działaniami podejmowanymi przez mówiącego w celu zadbania

o zaspokojenie potrzeby zachowania twarzy słuchającego. Brown i Levinson podkreślają, że zachowanie twarzy przez osobę możliwe jest wyłącznie poprzez działania innych (1987: 60) i dlatego w interesie jednostek jest współpraca przy wzajemnym zachowaniu twarzy. Dlatego, chociaż Brown i Levinson pokrótce omawiają i podają przykłady FTA, które zagrażają utratą twarzy mówiącego (1987: 67–68), nie włączają oni tych strategii do katalogu strategii negatywnej i pozytywnej uprzejmości. Niektórzy komentatorzy niebezpiecznie krytykowali ten aspekt modelu grzeczności Brown i Levinsona. Jednakowoż ich rama teoretyczna pozostaje kamieniem węgielnym teorii grzeczności, a lista strategii wytwarzania dyskursu, którą opracowali, jest jak dotychczas jedyną listą na tyle szczegółową, że umożliwia finezyjną analizę danych interakcji uwzględniającą odpowiednio lokalny kontekst dyskursowy. Dlatego analizując interakcję pod kątem troski mówiącego o zachowanie twarzy przez słuchającego, zdecydowaliśmy, że będziemy posługiwać się modelem Brown i Levinsona.

Przykładowa analiza interakcji (3)

Nasza analiza ogniskuje się na strategiach negatywnej i pozytywnej uprzejmości pojawiających się w analizowanym fragmencie. Niżej poddamy dyskusji i zilustrujemy kilka wybranych strategii.

Brown i Levinson wyróżniają dziesięć możliwych strategii negatywnej uprzejmości, których celem jest zadbanie o negatywne potrzeby twarzy słuchającego. W całym fragmencie Claire szeroko korzysta ze strategii tego typu wtedy, gdy angażuje się w FTA, takie jak: skarżenie się, niezgadanie się, krytykowanie wypowiedzi lub

działań Toma (zob. np. #1–#5, #16, #44–#49, #69–#76, #86–#89, #105–#106, #123–#133). Możemy zaobserwować, jak Claire używa dwóch z tych strategii: minimalizacji narzucania własnego zdania (*minimize imposition*) i okazywania uległości (*give deference*) w następujących wypowiedziach na początku rozmowy:

<#1:CT>cóż ja- ta decyzja by zrobić jareda menadżerem ...
<#5:CT>cóż ominięto mnie już parokrotnie ale chciałam dowiedzieć się konkretnie, jak co mogłabym zrobić by uwzględniono mnie następnym razem...
<#16:CT>(cóż) tylko chciałam porozmawiać z tobą o tym i sądzę [przełyka] [tut] tylko chciałabym dowiedzieć się, co faktycznie mogę zrobić by rozpatrzono moją kandydaturę bardziej przychylnie następnym razem

Strategia uprzejmości negatywnej „minimalizacja narzucania własnego zdania” Brown i Levinsona jest wyraźnie zauważalna w tym, jak Claire kilkakrotnie używa zwrotów asekuracyjnych (*hedging phrases*): „cóż”, „sądzę” oraz „chciałabym” (powtarza to dwa razy). Użycie przez nią zaimka w pierwszej osobie [w wersji angielskiej – przyp. red.] w #5 i #16: „co mogłabym zrobić” funkcjonuje podobnie, implikując, że Claire po prostu pyta o radę, a nie prosi Toma, by to on zrobił coś z tą sytuacją. Ta niebezpośredniość jest także obecna w #1, kiedy powołuje się na „tę decyzję” (*the decision*), a nie mówi o niej jako decyzji Toma (jak czyni to sam Tom w #33 „więc podjąłem decyzję jednoosobowo”), co natychmiast zwiększyłoby siłę nacisku (*degree of imposition*) na negatywną twarz Toma.

Strategia uprzejmości negatywnej – „okazanie uległości” jest tu także obecna. Poprzez artykulację problemu jako prośby o radę Claire uznaje Toma za przełożonego i stawia siebie w pozycji

suplikanta. Ponownie używa tej strategii w #106 „ty- myślałeś, że nie mam wystarczająco doświadczenia jako menadżer jak sądzę” oraz w #133 „no to następnym razem [...] weźmiesz mnie pod uwagę tak jak jareda”.

Brown i Levinson odnotowują następujące możliwe motywacje do wykorzystania tych dwóch strategii wytwarzania dyskursu: (i) zadośćuczynienie chęci słuchającego, by mu nie przeszkadzano; (ii) unikanie zmuszania słuchającego; (iii) zminimalizowanie zagrożenia; oraz (iv) uczynienie jawnymi relacje władzy, dystansu i hierarchii narzucanych wartości (*rank of imposition values*). W perspektywie teorii grzeczności ognisko uwagi skupia się na tym, co Claire jako mówiąca robi, by zadbać w tej sytuacji o potrzeby twarzy słuchającego. Znajduje się to w wyraźnym kontraście z omówionym poniżej podejściem KAD-u, zastosowanym przez Marrę i Holmes, gdzie wypowiedzi takie jak #16 są traktowane jako wyraz tego, że Tom podkreśla „różnicę statusów i rolę Claire jako suplikanta”, ponieważ zmusza ją do powtórzenia powodów, dla których chciała się z nim spotkać i w ten sposób uwaga badaczy ogniskuje się na strategii używanej przez najsilniejszego uczestnika interakcji do zachowania swojej twarzy.

Brown i Levinson (1987) wyróżniają piętnaście możliwych strategii pozytywnej uprzejmości. Twierdzą, że strategie te polegają na tym, iż mówiący dba o potrzeby słuchającego (1987: 102) i dlatego pomaga w spełnieniu pozytywnych potrzeb twarzy. W przeciwieństwie do Claire, Tom szeroko korzysta z pozytywnych strategii uprzejmości. Jednym z przykładów tego jest, jak uzasadnia on to, co się wydarzyło w trakcie całej rozmowy. Jego następujące wypowiedzi ilustrują korzystanie z tej strategii:

<#17–#19:TR>taak nie sądzę że to jest to jest kwestia er przychylności to jest była to sprawa bardziej praktyczna bardziej niż cokolwiek innego um miałem pilną potrzebę znalezienia kogoś kto by zajął to stanowisko i jared robił już to w przeszłości

<#40:TR>więc to nie był sąd nazwijmy to że ty będziesz lepsza lub on b- on był lepszy ja-to było po prostu widziałem precedens i był to dla mnie najbezpieczniejszy tryb postępowania w tym krótkim czasie jaki miałem...

Mówiąc, że podjął takie działania, jakie podjął, nie dlatego, że nie chciał jej na tym stanowisku, tylko z powodu szeregu innych przyczyn, Tom pokazuje, że troszczy się o potrzeby Claire (*he wants Claire's wants*) (por. analizy KAD Marry i Holmes, podejście psychologii dyskursywnej oraz Weatherall i Lane poniżej, które dają dość odmienne interpretacje używania tej strategii przez Toma).

W poniższych wypowiedziach Tom także wyraża poparcie dla Claire i w ten sposób wzmacnia jej twarz pozytywną – jest to kolejna strategia pozytywnej uprzejmości:

<#93–94:TR>... i mam tu sprawozdanie taak... bardzo dobrze wygląda

<#120:TR>nie miałbym żadnych trudności w w um er czyniąc ciebie na stanowisko...

<#139:TR>...wiesz um jeśli bym pomyślał wtedy o tym albo um miałem tę rozmowę z tobą wcześ- całkowicie by to mi odpowiadało

<#151:TR>więc (teraz-) ja mam na myśli następnym razem kiedy to się zdarzy i jeśli znów tak się stanie wtedy taak pewnie żadnych kłopotów

Tom używa jeszcze jednej strategii pozytywnej uprzejmości, nazywanej „obdarowywaniem słuchającego” (*give gifts to the hearer*) (materialnie, współczuciem, zrozumieniem, współpracą). Jego rada, by Claire omówiła ten problem z Josephem,

jest także szczególnie dobrym przykładem na to, jak korzysta on z tej strategii:

<#78-83:TR>myślę, że to jest słuszna uwaga er ja... osobiście proponowałbym no wiesz że może mogłabyś omówić tę kwestię rozwoju z Josephem ... bo jest Twoim bezpośrednim przełożonym i ja um no wiesz myślę, że on powinien dać ci szansę um no wiesz i i i albo na pewno przegadać to z tobą

W tej wypowiedzi Tom otwarcie pokazuje, że współczuje Claire, rozumie jej sytuację i że chce znaleźć sposoby, by jej pomóc, to jest troszczy się o potrzeby Claire. Wielokrotne korzystanie z wyrażenia oznaczającego skierowanego na odbiorcę (*the addressee-oriented discourse marker*), „no wiesz”, także wspomaga implikowane znaczenie solidarności i podzielanego rozumienia.

Podsumowując, niektóre FTA zagrażają zarówno pozytywnej, jak i negatywnej twarzy. Brown i Levinson przypominają, że „czynność naprawcza może być skierowana do każdego z potencjalnych zagrożeń dla (zachowania) twarzy” (1987: 286). Twierdzą także, że uprzejmość negatywna jest bardziej grzeczna od uprzejmości pozytywnej. Widzieliśmy, jak na początku rozmowy Claire stara się być bardzo grzeczna, używając czwartej strategii „z ukrycia” przy złożeniu skargi (jeśli uznamy, że się skarży). Widzieliśmy także, jak pilnuje ona potrzeb twarzy Toma, przez całą rozmowę konsekwentnie korzystając o wiele częściej ze strategii negatywnej niż pozytywnej uprzejmości. I dlatego, korzystając z klasyfikacji Brown i Levinsona, możemy stwierdzić, że Claire jest grzeczna w najwyższym stopniu, zarówno w wyborze superstrategii, jak i w wyborze konkretnych strategii wytwarzania dyskursu, tak że z trudem można zakwalifikować jej wypowiedź jako skar-

gę. Jest to spójne z relacjami statusu pomiędzy Tomem a Claire. Ze względu na to, że Tom jest przełożonym Claire, oczekivalibyśmy, że będzie ona szczególnie dbała o to, by okazać uległość i zminimalizować narzucenie FTA, jeśli nie może – albo nie chce – uniknąć FTA całkowicie.

Z drugiej strony, jak pokazano wyżej, Tom używa o wiele więcej strategii pozytywnej uprzejmości w trakcie całej interakcji, zarówno w porównaniu z Claire, jak i w stosunku do używanych przez niego strategii uprzejmości negatywnej. Wzór ten można zinterpretować jako odzwierciedlenie różnic między dwoma interlokutorami w ich statusie i władzy. Jako starszy menadżer rozmawiający z pracownikiem Tom może pozwolić sobie na minimalizację dystansu społecznego poprzez szereg strategii pozytywnej uprzejmości, to jest bycie „mniej grzecznym”. Robi to także, aby bronić się przed albo zaniegować początkową skargę Claire oraz w celu podtrzymania dobrych relacji z pracownikiem.

Jest oczywiste, że hierarchiczna relacja między Tomem i Claire jest ważnym czynnikiem wyjaśniającym strategię uprzejmości wybierane przez każdego z nich w trakcie interakcji oraz charakter dokonywanych FTA i kontekst wypowiedzi. Choć w odróżnieniu od innych podejść, które są tu prezentowane, model proponowany przez teorię grzeczności nie dotyczy bezpośrednio ani też nie skupia się na konstruowaniu relacji statusu i władzy, zakłada on intencjonalność po stronie mówiącego oraz pozwala oszacować stopień, w jakim poszczególne FTA zagrażają twarzy słuchającego. Jak pokazała analiza, pośrednio model ten pozwala zająć się problemem relacji władzy w organizacji (zob. także Morand 1996), zwłaszcza jeśli interakcyjny i społeczny kontekst tych interakcji będą potraktowane dostatecznie uważnie.

4. Krytyczna analiza dyskursu (Meredith Marra i Janet Holmes)

Nikander (1995: 6) opisuje analizę dyskursu jako „parasol dla różnych podejść z różnymi źródłami teoretycznymi i wynikającymi z tego różnymi analitycznymi akcentami i poziomami analizy”. W tym zestawie podejść krytyczna analiza dyskursu (KAD) wyróżnia się swoim nastawieniem krytycznym, szerokim zasięgiem i „otwarcie politycznym ukierunkowaniem” (Kress 1990: 84–85). Titscher i jego współpracownicy wskazują, że „KAD postrzega samą siebie jako badania zaangażowane politycznie, stawiające sobie cele emancypacyjne: charakteryzuje je dążenie do oddziaływania na praktykę społeczną i relacje społeczne” (2000: 147). W efekcie tego KAD chce wykrywać powiązania między językiem, władzą i ideologią, a krytyczni badacze dyskursu opisują, jak władza i dominacja są produkowane i reprodukowane w praktyce społecznej poprzez struktury dyskursywne interakcji, które na pierwszy rzut oka wydają się banalne. Ich celem jest podnoszenie świadomości ludzi w kwestiach wzajemnego oddziaływania języka i struktury społecznej.

KAD ma swoje korzenie teoretyczne w pracach Karola Marksa, Stuarta Halla, Jürgena Habermasa i Michela Foucaulta. W ramach tego podejścia trzon stanowią badania egzekwowania, wykorzystywania i nadużywania władzy społecznej w interakcjach codziennych. Dlatego jest ono szczególnie przydatne w analizach interakcji z asymetrycznymi relacjami władzy. Badacze w ramach KAD-u stosują zazwyczaj podejście „odgórne” („*top-down*” *approach*), analizując, jak osoba stojąca wyżej w hierarchii kontroluje albo zarządza dyskursem, używając strategii przyjmowania za oczywiste istnienia określonych praw i obowiązków.

Techniki używane przez poszczególnych badaczy do zidentyfikowania lingwistycznych cech, które pozwoliłyby ten cel zrealizować, są rozmaite. Niektórzy na przykład skupiają się na strategiach dyskursywnych na poziomie makro, badając wzory retoryki, inni natomiast korzystają z warsztatu analizy konwersacyjnej albo podejść interakcyjnych, inni jeszcze przyjmują perspektywę gramatyczną, zgłębiając szczegółowo organizację syntaktyczną i semantyczną. I nawet tutaj możliwe jest dalsze zróżnicowanie w zależności od tego, z jakich modeli gramatycznych korzystają badacze KAD-u. A zatem, chociaż wszyscy uczeni należący do nurtu KAD-u zajmują się badaniami dyskursywnych form używania i nadużywania władzy, konkretne metody używane przez nich w tym celu znacznie się różnią. W analizie, którą przedstawiamy poniżej, dajemy przykład tego, jak podejście KAD-u może odsłaniać dramaturgię władzy w interakcji. Podobnie jak wielu badaczy KAD-u jesteśmy eklektyczni w wyborze lingwistycznych i dyskursywnych technik analizy, a w krótkiej ilustracji możliwości tego podejścia, przedstawionej poniżej, skupiliśmy się tylko na trzech cechach interakcji.

Przykładowa analiza interakcji (4)

Stosując podejście KAD-u do analizy interakcji zogniskowanej (*focus interaction*), skupiamy się na badaniu strategii stosowanej przez Toma w celu podtrzymywania kontroli dyskursu w jego interakcji z Claire. Szczegółowe przykłady zastosowania KAD-u do analiz mowy pokazuje van Dijk (1998). W ramach jednego tekstu nie możemy szczegółowo omówić wszystkich możliwych wymiarów analitycznych i z konieczności ograniczyliśmy się do trzech. Są to: (i) *wpływ otoczenia* na jedną z wypowiedzi (przerwanie); (ii) analiza jednej ze *struktur*

argumentacji; (iii) zbadanie jednego z aktów mowy (podsumowanie).

Tom i Claire pracują w organizacji, w której obowiązują hierarchiczne relacje. Członkowie organizacji dysponują ogromnie zróżnicowanym zakresem władzy i autorytetu. W analizowanej przykładowo interakcji Tom jest kierownikiem wyższego szczebla i jego stanowisko jest wyżej w hierarchii niż stanowisko Claire, głównego analityka do spraw rozwoju (*senior policy analyst*), co jest wyraźnie widoczne w dyskursie, także w trzech wybranych do analizy fragmentach (por. zamieszczoną powyżej analizę autorstwa Vine i Stubbe, wykorzystującą teorię grzeczności, która uzupełnia rozważania nad strategiami dyskursywnymi stosowanymi przez Claire).

Otoczenie. Miejscem, w którym odbywa się spotkanie, jest gabinet Toma, a zatem przestrzeń, która należy do niego. Ten fakt ma kilka konsekwencji widocznych w strukturze dyskursu. Tutaj przedyskutujemy tylko jedną z nich, a konkretnie sposób, w jaki Tom radzi sobie z przerwaniem [rozmowy]. Po pierwsze, Tom może zdecydować, czy wybiera akceptację czy zignorowanie przerwania. Dla porównania, jeśli interakcja miałaby miejsce w gabinecie Claire, nie można byłoby oczekiwać, że [z jakiegokolwiek powodu] przerwie ona rozmowę z Tomem. W trakcie rozmowy zadzwonił telefon i aby go odebrać, Tom przerwał rozmowę z Claire (retorycznym?) pytaniem-prośbą o zgodę na odebranie telefonu, [która nastąpiła] już w momencie podnoszenia słuchawki:

<#7:TR>czy mogę tylko odebrać te-tylko odebrać ten telefon?

Wyrażenie zgody na przerwanie rozmowy przez kogoś z zewnątrz sytuuje adresata wypowiedzi

na niższej pozycji. W tej interakcji Tom ma władzę umożliwiającą mu przerwanie rozmowy, w którą jest zaangażowany z Claire, aby zwrócić się do innego adresata, podczas gdy ona nie ma prawa działać w podobny sposób, aby zaprotestować przeciwko chwilowemu pozbawieniu jej tej roli.

Claire zgadza się na przerwanie interakcji, nie odrzuca prośby Toma. Raczej w jawny sposób przyjmuje przeprosiny Toma (co wskazuje na to, że rozpoznaje on negatywne funkcje przerywania w interakcji), odpowiadając w #9: „w porządku”, akceptując dokonaną przez niego marginalizację ich interakcji i jego wyraźną degradację jej interakcji do sytuacji o mniejszym znaczeniu niż dzwoniący telefon (porównaj analizy AK przeprowadzone powyżej przez Lane i Hilder).

Jedną z konsekwencji tego przerwania konwersacji jest ponowienie przez Claire prośby o rozmowę. W następującej po niej wypowiedzi znajdujemy wiele językowych wskazówek (*indications*), z których możemy wnioskować, że Claire okazuje swoją subordynację w poszukiwaniu porady: wahania, powtórzenia, asekurowanie się (zaznaczone pogrubieniem):

<#1:CT>taak hmm taak chciałam porozmawiać z tobą hmm no jest to osobista sprawa hmm + cóż ja- ta decyzja by zrobić hmm jareda menadżerem gdy nie będzie josepha

Konieczność powtórzenia dość trudnego i celowo dwuznacznego aktu mowy (postawienie siebie w roli „osoby poszukującej rady”, jednocześnie z wyraźnie widocznymi wskazówkami, że akt ten można potraktować jako skargę) stawia Claire w pozycji unижonej. Powtórzenia wskazują na lekką zmianę akcentu w stronę „poszukującej rady”:

<#16:CT>(cóż) tylko chciałam porozmawiać z tobą o tym i sądzę [przełyka] [tut] tylko chciałabym dowiedzieć się, co faktycznie mogę zrobić by rozpatrzono moją kandydaturę bardziej przychylnie następnym razem

Skłaniając ją do powtórzenia i wyjaśnienia powodów nawiązania rozmowy, Tom wzmacnia różnicę statusów i sprawia, że rola Claire jest podległa.

Struktura argumentacyjna i perspektywa. Tom stosuje różne typy argumentacji w tej interakcji, aby pokazać, że zachowanie Claire oznacza krytykowanie: jeden ze sposobów argumentacji odnosi się do tego, kto ma prawo definiować sytuację, to znaczy, czyja perspektywa czy wersja określenia tego, „co się dzieje” ma większą wagę:

1. Tom zaznacza swoją definicję sytuacji (#18–#19, #31).
2. Domaga się uznania swojego statusu i prawa do definiowania sytuacji (np. #126).
3. Odrzuca definicję sytuacji zaproponowaną przez Claire (czy przynajmniej jego interpretację jej definicji, to znaczy definicję, którą jej przypisał) (#17, #29, #40, #62). (Ten punkt jest szczerzej omawiany w analizie AK przedstawionej powyżej). Podejście Toma zakłada potwierdzanie własnej interpretacji i odrzucenie tej, którą proponuje Claire.

Kolejny argument broni zachowania Toma ze względu na prostotę/największą efektywność rozwiązania (np. #31, #39, #40) (por. dyskusję na temat „względów praktycznych” w psychologii dyskursywnej w zamieszczonych poniżej analizach przeprowadzonych przez Weatherall i Lane).

Trzeci zbiór argumentów obejmuje odwoływanie się do władzy *status quo* we wskazaniu, jak postępować. Przybiera to formę dwóch blisko powiązanych ze sobą linii argumentacji: (i) odwołanie do właściwych procedur czy „precedensów”; (ii) przyznanie „praw” nieodłącznie powiązanych z istniejącą hierarchią statusów. Skupimy się tutaj na tych argumentach.

W pierwszej linii argumentacyjnej Tom wielokrotnie odwołuje się do precedensu jako argumentu, aby usprawiedliwić swoje zachowanie i poprzeć swoje rady dla Claire:

<#19:TR>um miałem pilną potrzebę znalezienia kogoś kto by zajął to stanowisko i jared robił już to w przeszłości

<#40:TR>. . . po prostu dostrzegłem precedens [przeciąga samogłoski]: i: to był najbezpieczniejszy sposób działania . . .

<#55:TR>. . .to była po prostu kontynuacja tego, co było najbezpieczniejszym powodem ze względu na to, że a- główny analityk robił to już kiedyś

<#122:TR>. . . zamiast decyzji ja prawdopodobnie podejmę taką decyzję jak ostatnio

<#146:TR>. . . jestem bardziej skłonny przyjąć linię jak najmniejszego oporu lub linię, która jest mi bardziej znana która która która rzeczywiście to joseph ustalił już wcześniej precedens

<#149:TR>. . . (cóż jak powiedziałem) ja bym nie eee określił swojej decyzji inaczej niż spojrzenie na precedens

Odwoływanie się do precedensu jest zachowawczym sposobem odpowiedzi na troski Claire, zakładającym i potwierdzającym wewnętrzną „rację” *status quo*. Gdy argumentacja jest uszczegółowiana przez Toma, słowo „precedens” oraz jego derywaty i synonimy tworzą częste kolokacje ze słowami „bezpieczny”, „najbezpieczniejszy” (np. #40, #55). Posługując się takimi argumentami, Tom raczej wzmacnia istniejące struktury władzy i hierarchię organizacyjną niż kwestionuje ją i podważa;

alternatywa, która często pojawia się w perspektywie KAD-u. Podejście to odsłania brane za oczywiste (*taken for granted*) założenia, które umożliwiają strukturom władzy reprodukowanie się, pozostawanie niezmiennymi i niekwestionowanymi. Przywołane przez Toma „najbezpieczniejsze” procedury są sensownymi, przetestowanymi i wiarygodnymi metodami radzenia sobie w sytuacji, a mianowicie „precedens” jest paradygmatycznym przykładem sposobów, w jaki relacje władzy są odtwarzane (*performed*) i wielokrotnie rekonstruowane. Poddawanie ich w wątpliwość przez Claire nie jest dobrze widziane i traktowane jako okazja do zmiany *status quo* lub kwestionowania istniejących układów hierarchicznych. Claire jest raczej silnie utwierdzona w swojej pozycji podległości i każe jej się podążać za ustalonymi regułami, jeśli chce robić postępy w organizacji.

W drugiej, blisko powiązanej argumentacji Tom przyznaje, że Claire jest ważna, używając „właściwych” kanałów, rozważając jej prośbę o awans:

<#59:TR>. . . sprawa . . . jest [przeciąga]: prawdopodobnie: można mmm + mogłabyś zwrócić się bezpośrednio do Josepha
<#79:TR>. . . może wolałabyś poruszyć to jako sprawę rozwojową z Josephem

Przywołując Josepha, Tom podkreśla jego status jako „urzędnika kontrolującego” wobec Claire:

<#81:TR>. . . ponieważ on bezpośrednio kontroluje ciebie . . .

I ostatecznie, Tom jasno wskazuje na prawa, jakie związane są z wyższym statusem:

<#126:TR>. . . ja zawsze mam ostatnie słowo

Rada Toma jeszcze bardziej wzmacnia jego argumentację respektującą *status quo*. Sugeruje on

Claire, aby przyjęła postawę ugodową wobec swojego przełożonego, podkreślając jej podległy status oraz potrzebę uzupełnienia przez nią wiedzy i praktyki (#91–#95). Co więcej, w wielu momentach podczas dyskusji Tom odwołuje się do sposobu, w jaki on sam radzi sobie ze zróżnicowanymi statusami w organizacji, przestrzegając odpowiednich procedur:

<#21:TR>. . . to byłaby bardzo mała szansa bym ja psułszyki p m menadżerowi do spraw polityki . . .
<#129:TR>mm ale ja nigdy nie lekceważę menadżera do spraw polityki chyba że myślę, że jest to absolutnie konieczne i raczej jest sporadyczne

Zatem w sprawie przedstawionej przez Claire Tom przyjmuje perspektywę dyrekcji. Ciągłe odwołuje się do właściwych procedur i uznaje ważność użycia poprawnych kanałów komunikacji, a konkretnie tych, które przewiduje organizacja, aby radzić sobie z sytuacjami wymagającymi dyskusji. Jego argumentacja zakłada prawomocność istniejących relacji hierarchicznych i uznaje za oczywiste, że Claire powinna działać w stosowny i pełny szacunku sposób w relacjach ze zwierzchnikami.

Podsumowanie. Jako ostatni przykład sposobu, w jaki Tom „sprawuje władzę” w tej interakcji, pokażemy, jak on podsumowuje argumentację z różnych punktów widzenia, formułując własną definicję czy wyjaśnienie tego, co było przedmiotem dyskusji i decyzji. Przy okazji godny odnotowania jest także powiązany akt mowy, to jest ustalenie porządku (*agenda setting*): Tom wyznacza Claire program dla przyszłych działań.

Podsumowanie jest jasno określoną strategią dostosowaną do tych, którzy zajmują pozycję autorytetu w kontekście miejsca pracy, aby wspomagać ich w sprawowaniu i podtrzymywaniu kontroli in-

terakcji (zob. Sollitt-Morris 1996; Holmes i in. 1999). Na przykład dyrekcja na zebraniach regularnie dokonuje podsumowania postępów i wyznacza dalszy porządek działania (Holmes 2000). Jest wiele przykładów użycia przez Toma tej strategii w analizowanej interakcji.

Stosunkowo wcześniej w rozmowie Tom podsumowuje dyskusję, formułując wyjaśnienie czy wersję tego, co było „uzgodnione”:

<#39:TR>i to było tak proste jak tamto
<#40:TR>więc to nie był sąd nazwijmy to że ty będziesz lepsza lub on b- on był lepszy ja-to było // po prostu\ widziałem precedens [przeciąga samogłoski]: i: był to dla mnie najbezpieczniejszy tryb postępowania w tym krótkim czasie jaki miałem...
<#41:CT>/((dobrze))\

Na końcu dyskusji Tom ponownie dokonuje podsumowania interakcji: <#145:TR> „to naprawdę sprowadza się do tego” i w pełniejszy sposób reasumuje swoją linię obrony w kolejce #146. Konkluduje:

<#151:TR>więc (teraz-) ja mam na myśli + następnym razem kiedy to się zdarzy i jeśli znów tak się stanie wtedy taak pewnie żadnych kłopotów

To podsumowanie jest wyrazem wyższej, protekcyjnej pozycji w stosunku do Claire. Tom konstruuje swoją rolę dodającego otuchy doradcy pomocnika będącego w potrzebie. Odpowiednio w kilku punktach Tom daje zarys dalszej linii działania, którą Claire powinna podążać (np. #79, #81–#82, #91, #95), aby uniknąć powtórzenia sytuacji.

Reasumując, nasze analizy wskazują na trzy różne sposoby, w jakich władza i dominacja są wyrażane, odgrywane i reprodukowane w dyskursie, zarówno w swojej strukturze, jak i treści, trzy różne spo-

soby, w jakich „dyskurs reprodukuje nierówności” (van Dijk 1999: 460).

Pokazaliśmy, jak:

1. kontrola zwierzchnika nad jedną z cech dyskursu (przerywanie) w określonym otoczeniu może wzmacniać istniejące relacje władzy między uczestnikami interakcji;
2. pewne struktury argumentacji mogą wspierać istniejące relacje władzy, implikować „to, co jest” (*imply the „given”*) i niepodważalną naturę tych relacji;
3. specyficzne akty mowy, takie jak podsumowania (i powiązane z nimi ustalanie porządku działań), mogą być stosowane do podkreślania i wzmacniania sformułowanej przez osobę dominującą definicji sytuacji i relacji.

5. Psychologia dyskursywna (Ann Weatherall and Chris Lane)

Psychologia dyskursywna rozwija się od późnych lat osiemdziesiątych i wpisuje się w perspektywę badawczą związaną ze „zwrotem językowym”, jaki miał miejsce w obszarze nauk humanistycznych i społecznych (Gill 1993). Ważnym aspektem psychologii dyskursywnej jest fakt, że rozwijała się ona na gruncie dyscypliny macierzystej w powiązaniu z krytyką tradycyjnych praktyk badawczych, takich jak eksperyment i badania ilościowe, a także kwestionowaniem dominujących założeń epistemologicznych realizmu i pozytywizmu. Dlatego też psychologia dyskursywna jest nie tyle metodą, co teoretycznie ugruntowanym podejściem analitycznym dążącym do zrozumienia na gruncie psychologii społecznej takich zjawisk, jak tożsamość,

relacje interpersonalne i międzygrupowe, perswazja, dyskryminacja i uprzedzenia (omówienia można znaleźć w Potter i Wetherell 1987; Edwards i Potter 1992).

W ramach psychologii dyskursywnej można wyróżnić kilka stylów analizy dyskursu. Na poziomie ogólnym wszystkie są mniej lub bardziej powiązane z filozofią języka i pragmatyką, etnometodologią, analizą konwersacyjną oraz poststrukturalizmem. Style te różnią się między sobą tym, jak wykorzystują ten dorobek teoretyczny, jednakże podstawowym przedmiotem badań są dostępne praktyki i zasoby służące do usprawiedliwienia, racjonalizacji i kierowania działaniem społecznym. Jednym z analitycznych celów psychologii dyskursywnej jest badanie (językowe i dyskursywne) zasobów, które służą do racjonalizacji i uzasadniania praktyk społecznych (np. związanych z nierównością płciową). Niektóre podejścia stawiają sobie większy cel i badają, jak użycie wzorów językowych, czasami określanych jako „repertuary interpretacyjne”, „ideologie praktyczne” czy „dyskursy”, pełnią funkcję odtwarzania i podtrzymywania szerszych wzorów nierówności społecznych.

Pokazanie tego w sposób wyczerpujący, uwzględniając opis rozwoju i detale, które złożyły się na szerokie i złożone podejście w psychologii społecznej, jest niemożliwe w krótkim artykule. Mamy jednakże nadzieję, że uda nam się pokazać próbkę analizy i zalety podejścia psychologii dyskursywnej do analiz interakcji werbalnej (*talk-in-interaction*).

Przykładowa analiza interakcji (5)

Wybrana do analizy interakcja jest świetnym przedmiotem analizy z perspektywy psychologii dyskursywnej. To naturalna i spontaniczna interakcja

dotycząca szans zawodowych. Pojawiają się w niej także rozterki związane z dylematem interesowności (*dilemma of stake*) czy korzyściami⁵. Tom musi wyjaśnić decyzję powołania Jareda na menadżera, przedstawiając jednocześnie siebie jako osobę rozsądną i racjonalną. Jak można poradzić sobie z tym dylematem? Jedno z pytań, jakie zadałby psycholog dyskursywny, brzmiałoby: w jaki sposób Tom prezentuje się jako osoba nieponosząca winy za powołanie Jareda na menadżera? A także, jakie wyjaśnienia decyzji Tom przywołuje, aby ją uzasadnić? Jednakże pierwszy etap analizy polega na ustaleniu, czy faktycznie ma miejsce pewien dylemat interesowności, który należy w interakcji rozstrzygnąć.

Ustalenie dylematu interesowności. W #1 i #5 Claire porusza sprawę, którą pragnie przedyskutować z Tomem. Ta sprawa to decyzja, że Jared, a nie ona, został mianowany na p.o. menadżera. Claire nadaje tej sprawie ramę personalną i jej motywacją do podjęcia rozmowy jest „odkrycie, co mogłabym zrobić by uwzględniono mnie następnym razem”. W #16 ponownie podejmuje temat, chce „dowiedzieć się, co faktycznie mogę zrobić by rozpatrzono moją kandydaturę bardziej przychylnie następnym razem”. Są pewne niezgodności między wypowiedziami Claire w #1, #5 i #16. Mogą być one interpretowane jako prośba o radę i prawdopodobnie także skarga na dyskryminację.

Pierwsza odpowiedź Toma w #17, „nie sędzę, że jest to [...] kwestia przychylności”, pokazuje, że Tom traktuje wypowiedź Claire raczej jako skargę na dyskryminację niż prośbę o udzielenie rady. Spontaniczne zaprzeczenie w #62, „absolutnie nic

⁵ Jest to dylemat nadawcy komunikatu, który polega na tym, że przekazywany komunikat może być zinterpretowany przez odbiorcę jako komunikat „neutralny”, odwołujący się do faktów albo jako komunikat, który ukrywa wąskie, partykularne interesy nadawcy (por. Potter 1996: 110–111) [przyp. tłum.].

nieprzyjemnego albo żadnego innego podtekstu”, daje kolejny dowód na to, że dla Toma istotnym aspektem interakcji była skarga na jego stronniczość (*bias*). Później w interakcji (około wypowiedzi #74) interpretacja ta zmienia się: jest to prośba o radę. Tutaj skupimy się na tych aspektach interakcji, które służą zarządzaniu tym, co Tom zinterpretował jako skargę.

Wcześniejsze badania dyskursów udokumentowały, że ludzie mają tendencję zaprzeczania stronniczości. Niechęć do jej jawnej artykulacji sygnalizuje, że istnieją normy kulturowe zakazujące wyrażania na przykład rasistowskich czy seksistowskich uprzedzeń. Zatem, jak już wspomniano, celem analizy jest zbadanie, jak nierówności są artykułowane, racjonalizowane i usprawiedliwane. Biorąc pod uwagę fakt, że stronniczość jest istotnym aspektem interakcji, kolejnym krokiem analizy jest identyfikacja zasobów i środków stosowanych do wyjaśnienia takiej decyzji.

Zanim przejdziemy do analizy, objaśnimy kilka cech analitycznego procesu, który charakterystyczny jest dla badań prowadzonych w ramach psychologii dyskursywnej. Najpierw wyjaśnimy pojęcie prawdy. Analiza nie skupia się na ustaleniu tego, czy decyzja powołania Jareda na menadżera jest faktycznie przykładem dyskryminacji. Raczej, podobnie jak w analizie konwersacyjnej, ważnym punktem jest tu wskazanie, że to właśnie z samej konwersacji wynika, iż Tom uznaje tę sprawę za istotną. Następnie, analiza nie dąży do zmierzenia postawy Toma czy jego przekonań, które mogły doprowadzić go do podjęcia stronniczej decyzji. Raczej skupia się na udokumentowaniu, w jaki sposób uczestnicy konwersacji radzą sobie z tematem nierówności, tak aby był on ujęty w sposób racjonalny i uczciwy.

Praktyki i zasoby. Zakładając, że Tom jest zainteresowany tym, aby zaprezentować się jako osoba uczciwa, a decyzję dotyczącą powołania nowego menadżera jako rozsądną, chcemy dowiedzieć się, jakie środki językowe są w rozmowie zastosowane, aby ten cel osiągnąć. Dotychczasowe badania dotyczące możliwości awansu i równości wniosły duży wkład w dokumentowanie dyskursywnych wzorów uprzedzeń (zob. Wetherell i in. 1987; Gill 1993; Gough 1998). Jednym z zasobów, którego funkcję naturalizującą i usprawiedliwiającą nierówność zidentyfikowano i potwierdzono w badaniach, są „względy praktyczne” (*practical consideration*). W badanym przykładzie, pochodzącym z miejsca pracy, odwoływanie się do „względów praktycznych” posłużyło jako wytłumaczenie podjętej decyzji w następującym momencie interakcji:

<#18:TR>to jest była to sprawa bardziej praktyczna bardziej niż cokolwiek innego
<#31:TR>... to było po prostu logistyka i to było praktycznie łatwe i sprawiało najmniej kłopotu...

Tom w taki sposób używa pojęć „tradycja” czy „precedens” lub „presja czasu”, by nie były one potencjalnym reproduktorem nierówności, ale odnosiły się do „względów praktycznych”, które usprawiedliwiają jego decyzję. Odniesienia do precedensów i presji czasu, jako część rozważań prowadzonych na temat praktyczności, pojawiły się w następujących fragmentach:

<#19:TR>um miałem pilną potrzebę znalezienia kogoś kto by zajął to stanowisko i Jared robił już to w przeszłości
<#40:TR>... widziałem precedens [przeciąga samogłoski]: i: to był najbezpieczniejszy sposób działania
<#55:TR>... to była po prostu kontynuacja tego, co było najbezpieczniejszym powodem (*ground*) ze względu na to, że główny analityk robił to już kiedyś

<#122:TR>... zamiast decyzji ja prawdopodobnie podejmę taką decyzję jak ostatnio
 <#146:TR>p-p-pozwól mi jedynie powiedzieć ja ja jestem bardziej skłonny przyjąć linię jak najmniejszego oporu lub linię, która jest mi bardziej znana która która która rzeczywiście to joseph ustalił już wcześniej precedens
 <#149:TR>...ja bym nie eee określił swojej decyzji inaczej niż spojrzenie na precedens

Nacisk, jaki Tom kładzie na względy praktyczne, służy mu do przedstawienia się jako osoby bez winy i pomaga usprawiedliwić spornie niesprawiedliwą decyzję, nadając jej cechy sensowności i racjonalności.

Drugim źródłem, które, jak zostało zidentyfikowane w badaniach, usprawiedliwia nierówność, jest pojęcie różnicy (zob. Gill 1993; Gough 1998). W przeciwieństwie do „względów praktycznych”, które odrzucają wpływ cech personalnych na decyzję, „rozmowa o różnicy” usprawiedliwia decyzję na podstawie porównania osób. Różnice w zasobie wiedzy, doświadczeniu, umiejętnościach mogą usprawiedliwiać krzywdę. A zatem, pomimo stwierdzeń Toma w #29, a następnie w #37, że decyzja ta nie była podjęta na podstawie porównania możliwości Claire i Jareda, rozmowa o różnicy pojawia się w następujących momentach interakcji, aby uzasadnić jego decyzję:

<#19:TR>... jared robił już to w przeszłości
 <#22:TR>plus też fakt że przypuszczam miało to też trochę wspólnego z faktem że er pewna liczba bardzo świeżych spraw, nad którymi pracowałem razem z jaredem er takich jak [nazwa organizacji] + i jak sprawa er [tematu]
 <#23:TR>um miałem prawdopodobnie bardziej bezpośredni kontakt z nim no wiesz
 <#34:TR>um i to było właśnie dlatego, że + jared był bardziej mm na bieżąco
 <#37:TR>i także fakt, że był on już powołany przedtem
 <#52:TR>jared dostał mmm[przeciąga] ee: ty wiesz na

pewno że on pracuje dla zespołów regionalnych i podobne sprawy więc on jest
 <#53:TR>... na tym pobocznym polu on ma już nieco doświadczenia

Pojęcie względów praktycznych i różnic stanowiły dwa zasoby wykorzystane w wypowiedziach Toma, które wskazywały, że jego decyzja była bardziej sprawiedliwa niż stronnicza. Dalsza strategia zastosowana przez Toma polegała na wyparciu się lub pomniejszeniu swojej roli w podejmowaniu decyzji, nawet jeśli zdefiniuje się ją jako stronniczą:

<#21:TR>... tak że to jest to była bardzo mała szansa bym psuł szyki p m menadżerowi do spraw polityki ... on [voc] z własnych powodów ...
 <#33:TR>wiesz joseph nie zadeklarował kogo chce strojąc fochy...
 <#126:TR>... on [joseph] nie wyartykułował [innej decyzji] i mm ja zawsze mam ostatni decydujący głos jest
 <#129:TR>... ale ja nigdy nie lekceważę menadżera ds. polityki chyba że myślę, że jest to absolutnie konieczne

„Względy praktyczne” i „rozmowa o różnicy”, powiązane z pomniejszaniem przez Toma jego roli w podejmowaniu decyzji o awansie Jareda, w przekonujący sposób wyjaśniają, usprawiedliwiają i racjonalizują (wszystko to, na co Tom kieruje się w rozmowie) stronniczą decyzję. Ponadto Tom przedstawia siebie jako osobę, która miała mały wpływ na awans Jareda. Raczej to precedens, czas i wyjątkowe umiejętności promowanego Jareda są powodem takiej decyzji. Rzeczywiście, Tom (w #79–#81) implikuje, że to być może Claire ponosi winę za to, że nie zwróciła się w tej sprawie bezpośrednio do swojego bezpośredniego przełożonego, nawet jeśli przyznaje jej rację, iż sprawa, którą Claire podnosi, jest uzasadniona (#135) i że następnym razem rozważy on kandydaturę Claire

bardziej przychylnie (#133–#134 i #151). Zatem Tom przedstawia zarówno siebie, jak i swoją decyzję jako racjonalną i sprawiedliwą.

Podsumowując, psychologia dyskursywna, w przeciwieństwie do bardziej lingwistycznie zorientowanych podejść, nie dąży do lepszego objaśnienia struktur językowych. Dokumentuje ona strategiczną różnorodność, strukturę i funkcję języka. Skupia się na szerszych wzorach wytwarzania znaczeń, które są zasobem dla działań społecznych. Przeprowadzona analiza wyjaśnia niektóre z bardzo istotnych sposobów użycia pewnych idei, aby wzmocnić i uzasadnić stronniczość. W ten sposób psychologia dyskursywna wnosi ważny wkład w rozwój innych form analizy dyskursywnej, których celem jest dokumentacja dyskursywnej, substancjalnej (*material*) reprodukcji nierówności społecznych, takich jak rasizm i seksizm.

DYSKUSJA

Pięć podejść do analizy języka w użyciu, które zostały zaprezentowane powyżej, różni się w teoretycznych orientacjach i podejściu analitycznym do mowy i tekstu i dlatego też prezentuje nieco inne perspektywy analizy wybranej próbki. Pomimo tej różnorodności wiele wspólnych problemów wyłoniło się w procesie analizy, zgodnie z naszymi oczekiwaniami. Na przykład na poziomie najbardziej podstawowym w każdej analizie pojawił się problem tego, w jaki sposób Claire przedstawia swoją skargę/prośbę i jak Tom na to odpowiada. Rozmowa ta była przykładem konfliktu dyskursywnego. Na złożoną naturę problemu można patrzeć z różnych kątów widzenia, poczynając od podejść mikroanalitycznych, takich jak analiza konwersacyjna, interakcyjna socjolingwistyka i teoria grzeczności, poprzez dyskursywną psychologię i krytyczną analizę dyskursu, która skupia się

bardziej na językowych realizacjach szerszych systemów znaczeń czy dyskursów.

Z wyjątkiem analizy konwersacyjnej wszystkie pozostałe podejścia ujmują interakcję zarówno w aspekcie języka, jak i struktur społecznych, bazując mniej lub bardziej *explicite* na kontekście sytuacyjnym i szerszych społeczno-kulturowych czynnikach, w różnym stopniu uwzględniając je w analizie. Na przykład asymetria statusu/władzy, zachodząca między Claire a Tomem, pojawia się we wszystkich analizach jako aspekt mowy, która postrzegana jest jako narzędzie (re)produkowania dominujących praktyk społeczno-kulturowych.

Innym elementem wspólnym dla analiz jest to, że każda z nich zidentyfikowała pewien zakres językowych i dyskursywnych strategii czy form wybieranych przez uczestników interakcji na różnych poziomach po to, aby osiągnąć określone cele. Każda z analiz rozpoznaje także znaczenia tkwiące w interakcji, jaka zachodzi między formami językowymi a społecznym kontekstem i to, że wypowiedziom samym w sobie towarzyszy niedookreśloność. Dlatego też możliwe jest, że uczestnicy (a także i badacze) będą przypisywać danej wypowiedzi czy sekwencji wypowiedzi różne interpretacje czy odczytanie znaczeń. Złożone wzajemne oddziaływanie między różnymi znaczeniami i interpretacjami (zarówno faktyczne, jak i możliwe) i strategię stosowane przez uczestników są badane z różnych możliwych punktów widzenia i w wielu prezentowanych tutaj formach analizy: na przykład zachowanie twarzy rozmówcy w teorii grzeczności, „sprawowanie władzy” w KAD-zie, stosowanie ramowania (*framing*) i wskazówek kontekstualizacyjnych w IS, używanie konwersacyjnych zasobów przez uczestników, wywołujących czy orientujących się na konkretne interpretacje w AK i psychologii dyskursywnej.

Przykładowa analiza przedstawiona w tym artykule pokazuje, że mimo iż elementy te są wspólne dla wszystkich omawianych analiz, każda z perspektyw ma własne unikalne cechy i odsłania różne aspekty czy wymiary interakcji. Te różniące cechy zostaną omówione w kolejnej części artykułu.

Analiza konwersacyjna⁶

Analiza konwersacyjna kreśli wyraźną ramę empiryczną dla szczegółowych analiz sposobu, w jaki uczestnicy rozmowy wspólnie konstruują interakcję i tym samym kontekst, włączając w niego tożsamości uczestników oraz pojawiające się kolejno wypowiedzi. Podziela z IS zainteresowanie procesami kontekstualizacyjnymi oraz wyjaśnianiem i uzasadnianiem praktyk, czym także zajmuje się KAD i psychologia dyskursywna. Jednakże AK bardziej niż inne podejścia nalega, aby uwzględnić w analizie jedynie te elementy, które są uznawane przez uczestników za istotne (*relevant*) w samej interakcji. Prawdopodobnie najlepszym dowodem tej tezy będzie to, że analityk pracujący ściśle w ramach AK zakwestionowałby kilka wniosków płynących z analiz przedstawionych w tym artykule.

Jednym z przykładów jest wynikające z innych analiz przypuszczenie, że decyzję wyznaczenia Jareda podjął Tom. Tom wyraźnie bierze za to odpowiedzialność, ale stwierdzenie, czyja to była decyzja (i czyja powinna być) nie jest wyraźnie wyeksplikowane, jak było to pokazane przez wypowiedzi Claire w #44–#45: „przypuszczam że to jest z powodu umm joseph nie rozmawiał o tym wcześniej

⁶ Wstępne wersje fragmentów dyskusji przedstawionej poniżej były dostarczone przez autorów odpowiednich głównych części analitycznych artykułu.

ze mną dlaczego wybrał jareda ponieważ był tylko na chwilę” i #123–#124: „no cóż faktycznie joseph podjął decyzję (podjęliśmy oboje), że będzie [...] pełniący obowiązki (jako menadżer) on wszedł w piątek i powiedział, że (dwóch starszych) będzie pełniących um obowiązków”. Szczególnie we wstępnym fragmencie rozmowy analityk AK będzie utrzymywał, że nie możemy zakładać, iż Claire obciąża Toma odpowiedzialnością za decyzję. To stanowisko kontrastuje z założeniami interakcyjnej socjolingwistyki, w której przyjmuje się, że istotne są kontekstualne informacje zebrane niezależnie od nagrania i dlatego w badaniach dochodzi się do bardziej rozstrzygających wniosków [tzn. że wina leży po stronie Toma – przyp. tłum].

Z podobnych względów analiza konwersacyjna nie zgadza się ze stanowiskiem kognitywistycznym w teorii grzeczności, w której zakłada się, że możemy przypisać mówiącym określone motywacje i intencje, ponieważ stosują oni określoną strategię. Pojawia się tu ważne pytanie: w jakie działanie Claire była początkowo zaangażowana i co może być pominięte, ponieważ jest „tylko” realizacją strategii grzeczności? Jak o tym decydujemy? Na przykład kuszące jest, aby postrzegać początkową prośbę Claire o radę/mentorstwo jako przykrywkę dla skargi, ale dalszy ogląd interakcji pokazuje, że Claire zdaje się odpierać odpowiedzi Toma, interpretującego sytuację w kategoriach skargi, a jednocześnie ponawia i kontynuuje prośbę o radę. Być może jest to kontynuacja tej samej strategii grzeczności, ale może to być także zgodne z faktycznymi zamiarami Claire.

Innym punktem różnicującym podejście AK i niektórych innych perspektyw polega na skupianiu się AK na działaniach połączonych. Można zapytać także, jaka jest relacja AK do psychologii

dyskursywnej, na przykład dlaczego Tom tworzy tak obszerne wyjaśnienia decyzji i swojej pozycji. Z punktu widzenia AK wynika to z połączonego procesu, na który składa się opór Claire przed pozytywną akceptacją wyjaśnień i rad Toma oraz jej upór w dopytywaniu się, jaki obrót przyjmą sprawy następnym razem. Jeśli Claire zaakceptowała by pierwsze wyjaśnienie Toma, a mogłoby się tak zdarzyć, gdyby wyjaśnienia Toma dobrze wypadły w jej oczach, to Tom zaniechałby dalszych wyjaśnień.

KAD jest podejściem najbardziej kontrastującym z AK. Można wymienić trzy główne zarzuty, jakie padają ze strony zwolenników analizy konwersacyjnej wobec KAD-u: (i) analiza KAD-u opiera się na szczególnej metodzie odczytywania interakcji, bez odwoływania się do sposobów jej rozumienia przez samych uczestników tej interakcji oraz bez jasnego wyjaśnienia, dlaczego inne prawdopodobne sposoby odczytania są wykluczone; (ii) analiza w dużej mierze bazuje na elementach wyizolowanych z ich sekwencyjnego kontekstu; (iii) analiza wydaje się prowadzić do błędnego koła: zakłada się perswazyjną istotność dominacji i władzy, a następnie dąży się do pokazania wzorów dominacji i władzy w codziennych rozmowach.

Interakcyjna socjolingwistyka

Interakcyjna socjolingwistyka skupia się na społecznych i językowych znaczeniach tworzonych w interakcji i podobnie jak AK postrzega interakcję jako działanie połączone, chociaż IS zwraca większą uwagę na intencjonalność działań mówiącego niż ma to miejsce w przypadku AK. Zakłada się, że uczestnicy interakcji wyciągają lokalnie usytuowane wnioski dotyczące intencji swoich partnerów oraz ich celów na podstawie szerokiego

spektrum zachowań werbalnych i niewerbalnych, które są częścią repertuaru kulturowego, regulującego przekazywanie znaczeń. Z analitycznego punktu widzenia zakłada prowadzenie badań interakcji w kategoriach rozwijającego się i wspólnie konstruowanego działania połączonego oraz wiedzę o szerszym kontekście socjokulturowym, aby zrozumieć, jak dyskurs odnosi się do istniejących przed nim znaczeń społeczno-kulturowych. Wskazówki kontekstualizacyjne są indeksami zamierzonych znaczeń lub działań, tworzonymi na podstawie podzielanej wiedzy dotyczącej norm socjolingwistycznych i kulturowych. Podobnie jak KAD i psychologia dyskursywna IS może być także stosowana do krytycznych analiz tekstu z perspektywy zróżnicowania władzy, szczególnie w komunikacji międzykulturowej.

Teoria grzeczności

Teoria grzeczności łączy zainteresowanie intencją mówiącego/słuchacza oraz ich interpretacją z socjologicznym i antropologicznym problemem powiązania interakcji ze strukturą społeczną. Bada, jak mówiący chronią twarz swojego interlokutora lub jej zagrażają, używając specyficznych superstrategii i strategii wytwarzania dyskursu. W przeciwieństwie do AK i IS, których modelową interakcją jest działanie połączone, teoria grzeczności opiera się na transmisyjnym modelu interakcji ujętej z perspektywy mówiącego. W tym podejściu wypowiedzi są analizowane osobno, z naciskiem na identyfikację strategii wytwarzania dyskursu. Istnieje także tendencja, aby przypisywać mówiącemu określone intencje i robiąc to, stosuje się tylko jedną z możliwych interpretacji wypowiedzi. Choć teoria pozwala z zasady na możliwość dokonania alternatywnych interpretacji, sposób ujęcia czyni to zadanie trudnym do realizacji w stopniu

pogłębionym. Podobnie problem władzy jest w tym podejściu podjęty jedynie pośrednio i potraktowany tylko jako wyjaśnienie jednej strategii.

Krytyczna analiza dyskursu

Krytyczny analityk dyskursu, podobnie jak inni badacze pracujący w ramach konstruktywizmu społecznego, postrzega dyskurs jako formę praktyki społecznej. Krytyczna teoria dyskursu skupia się *explicite* na badaniu, w jaki sposób władza i ideologia przejawiają się w dyskursie, a także na analizie językowych aspektów społecznych i kulturowych procesów oraz struktur. Analiza konwersacyjna, interakcyjna socjolingwistyka i teoria grzeczności, przynajmniej częściowo, preferują podejście „od dołu” (*bottom-up*), które opiera się na badaniu kolejka po kolejce interakcji z perspektywy każdego z jej uczestników. KAD, podobnie jak psychologia dyskursywna, zajmuje stanowisko zorientowane bardziej „odgórnie” (*top-down*) i rozszerzoną perspektywę analizy w dwóch znaczeniach: (i) dostarcza bardziej „globalnego” oglądu różnych form językowych/strategii oraz (ii) przyjmuje perspektywę uczestnika obdarzonego największą władzą. Jej cel to odsłonięcie relacji łączących język, władzę i ideologię – tego, jak władza i dominacja są (re)produkowane za pośrednictwem struktur dyskursywnych.

Czołowi zwolennicy KAD-u i AK dyskutowali na temat mocnych i słabych stron ich podejść analitycznych na łamach „Discourse and Society” (zob. tomy 8 [2], 9 [3] i 10 [4]). Wydawca Teun A. van Dijk tak podsumowuje krytykę KAD-u dokonaną przez Schegloffa: „[w] KAD często brakuje szczegółowej i systematycznej analizy tekstu czy mowy, tak jak to robi AK” (1999: 459).

Powyżej przedstawione analizy KAD-u pokazują, choć w dużym skrócie, że nie jest to konieczna konsekwencja zastosowania tego podejścia. Zakłada ona trzy etapy analizy: „opis tekstu, interpretację relacji między tekstem a interakcją oraz wyjaśnienie relacji zachodzących między interakcją a kontekstem społecznym” (Fairclough 1989: 109). Opis tekstu jest na tyle szczegółowy, na ile analityk uzna, że jest to odpowiednie, a nawet konieczne, aby odsłonić leżące u podstaw ideologiczne założenia i relacje władzy zachodzące między uczestnikami.

Krytycznie nastawieni analitycy dyskursu w jawny sposób przyjmują określony polityczny punkt widzenia, którego celem jest demaskowanie relacji władzy uznawanych za oczywiste. Ilustrując, w jaki sposób wzory dominacji i władzy przenikają codzienne rozmowy, analityk skupia swoją uwagę na problemie nierówności społecznych, potencjalnie wyzwalając zmianę. To nie jest proste zadanie, jak wskazuje van Dijk:

[k]rytyczna analiza dyskursu nie jest prosta. Moim zdaniem jest to jedno z najcięższych zadań w dyscyplinie. Wymaga prawdziwego wielodyscyplinarnego przygotowania i wyjaśniania zawitych relacji między tekstem, mową, poznaniem społecznym, władzą, społeczeństwem i kulturą. (1998: 370)

Psychologia dyskursywna

Psychologia dyskursywna koncentruje się na praktykach dyskursywnych i dostępnych zasobach [strategii], które wyjaśniają, racjonalizują i kierują działaniem społecznym. W tym wypadku naświetliła, w jaki sposób wzory językowe (dyskursy, repertuary interpretacyjne, praktyczne ideologie) podtrzymują i reprodukują społeczne nierówności. To podejście działa bardziej na po-

ziomie makro niż niektóre inne ramy analityczne. W swoim nacisku na analizę powtarzających się tematów i struktur argumentacyjnych skupia się bardziej na procesach dyskursywnych i formach językowych jako nośnikach użytecznych w badaniach takich problemów z zakresu psychologii społecznej, jak tożsamości, relacje interpersonalne i międzygrupowe – język i komunikacja postrzegane są jako „miejsca uspołecznione” (*the site of the social*), a nie jako samodzielny przedmiot badań. Jednakże podejście to podziela z AK i IS zainteresowanie tym, w jaki sposób tematy są kontekstualizowane i konstruowane w dyskursie. Z drugiej strony, chociaż psychologia dyskursywna ma dużo wspólnego z KAD-em, a szczególnie jej bardziej szerokie i makrostrukturalne podejście i jej krytyczne nastawienie, ma jednak nieco inne pole zainteresowań. Na przykład psychologia dyskursywna często zajmuje się zjawiskami socjopsychologicznymi, na przykład pamięcią, ale także takimi problemami, jak społeczne konstruowanie władzy i dyskryminacji.

Wnioski

Przedstawione w artykule podejścia analityczne, mimo podobieństwa ich pól zainteresowań, różnią się istotnie, co zostało pokazane w akcentowaniu podejmowanych problemów czy przyjmowanych perspektyw. Po pierwsze, każda z ram nieco inaczej ujmuje pozatekstowy kontekst, poczynając od mocnego programu AK, który nie uwzględnia jakichkolwiek informacji spoza lokalnego kontekstu interakcji, słabszych programów AK, IS i teorii grzeczności, które uwzględniają kontekstualne i socjokulturowe informacje w większym lub mniejszym stopniu, aż do KAD-u i psychologii dyskursywnej, które włączają do analiz szerszy społeczno-polityczny kon-

tekst i istniejące dyskursy społeczne, zwłaszcza te, które odnoszą się do władzy.

Po drugie, istnieją różnice na poziomie szczegółów dotyczących analizowanych cech lingwistycznych, paralingwistycznych i dyskursywnych. Badacze AK pracują głównie w ramie mikroanalitycznej. Przedstawiciele IS i teorii grzeczności także operują na tym poziomie, ale też próbują zidentyfikować bardziej ogólne wzory (indeksykarność i socjokulturowe normy w przypadku IS, superstrategie w przypadku teorii grzeczności). KAD i psychologia dyskursywna skłaniają do przyjęcia ram „dużego obrazu”, aby zidentyfikować konstrukty tworzące ukrytą logikę specyficznych strategii dyskursywnych stosowanych w interakcji, ale w przypadku KAD-u analiza ta może być i często jest bardziej drobiazgową.

Trzecia różnica dotyczy stopnia, w jakim interakcja jest analizowana jako działanie połączone, w opozycji do bardziej tradycyjnych sposobów postrzegania komunikacji jako prostej „transmisji” informacji czy zamierzeń. Teoria grzeczności pasuje najbardziej do ostatniego z wymienionych modeli, podczas gdy AK i IS zajmują silne (AK) lub słabsze (IS) stanowisko konstruktywistyczne. Pozostałe podejścia sytuują się gdzieś pomiędzy tymi skrajnymi stanowiskami. Kontrast między tymi podejściami odzwierciedla przyjmowanie różnych zestawów założeń na temat intencjonalności i wnioskowania. Dlatego też zwolennicy każdego z podejść używają innych „soczewek”, przyglądając się tej samej interakcji i naświetlając inne aspekty czy wymiary jej głównych cech. Nie oznacza to, że stanowiska te z konieczności pozostają w konflikcie (choć w niektórych przypadkach analiz i/lub teoretycznych założeń leżących u ich podstaw trudno jest je pogodzić); raczej są one

komplementarne pod wieloma względami, a każde podejście może wygenerować własny wgląd w to, co dzieje się w interakcji, pod warunkiem, że zastosowana rama pasuje do sformułowanych pytań badawczych. Dlatego też, chociaż ćwiczenie, które wykonaliśmy, postawiło przed nami

wiele wyzwań, mamy nadzieję, że w tym artykule ukazaliśmy zalety przeprowadzenia analizy jednego tekstu z różnych perspektyw ze względu na szerokie spektrum odkryć, których można dokonać, stosując różne podejścia teoretyczne i metodologiczne do tego samego fragmentu dyskursu.

ANEKS 1

[śmiech]: . . .:	cechy paralingwistyczne, komentarze opisowe, oznaczenia czasu
[nazwa sekcji]	
[10.00]	
+	pauza trwająca mniej niż jedną sekundę
. . . .1//. . . .1.2//. . . .2	jednoczesne mówienie (<i>simultaneous speech</i>)
. . .1/. . . .\1	
. . .2/.\2	
<latch>	szybkie „wpadanie na siebie” wypowiedzi, bez pauzy
(hello)	niepewne odczytanie słowa przez dokonującego transkrypcji
()	fragment wypowiedzi niemożliwy do odczytania
-	samorzutne urwanie wypowiedzi, zaniechanie wypowiedzi w celu dokonania autokorekty, zmiany rozpoczętego słowa lub toku wypowiedzi

ANEKS 2: TRANSKRYPCJA ROZMOWY

[8:06] [Transcript starts]

<#1:CT>yeah um yeah i want to talk to you about um oh it's a personal issue um + well ithe decision to make um jared acting manager while //joseph\ is away
 <#2:TR>/mm\\
 <#3:TR>mm
 <#4:CT>and i wanted to get some
 <#5:CT>[phone rings]: well i've been overlooked quite a few times //but\ i wanted to find out specifically how what i could do to help myself be considered next time<latch>
 <#6:TR>/((mm))\\
 <#7:TR>can i just grab th- just grab that phone

<#8:TR>sorry about that
 <#9:CT>that's okay:
 <#10:TR>(it's) part of the communication //()\
 <#11:CT>/okay i'll turn this off\\
 <#12:CT>he's on- [voc] tom's on the phone
 <#13:CT>i'll just turn this off [tape recorder switched off]
 <#14:CT>tom's just finished his phone conversation
 <#15:TR>(yeah)
 <#16:CT>(well) i just want to talk to you about it and and i suppose [swallows] [tut] i just want to get some ideas on what i could do to actually be considered favourably next time
 <#17:TR>yeah i don't think it's a it's a question of er favourability
 <#18:TR>i mean it was a question more [9:00] practicalities more than anything else
 <#19:TR>um i was urgent need of someone to fill in and jared had done that in the past already
 <#20:CT>yeah<latch>
 <#21:TR>so i mean there would be very little chance of me crossing paths with the p m the policy manager 1//you\1 know having gone for someone that he's [voc] 2//for his\2 reasons um he's er had um sitting in a position
 <#22:TR>plus the fact that i suppose it had a little bit also to do that with the fact that er a number of very current issues that i had been involved with jared on er like [name of organization] 3//+\3 and like the [topic] er issue
 <#23:TR>um i probably had more immediate contact with him 4//you know\4
 <#24:CT>1/right\\1
 <#25:CT>2/()\\2
 <#26:CT>3/mm\\3
 <#27:CT>4/oh\\4 okay<latch>
 <#28:TR>and um that's really [drawls]: er: all the basis of my decision was based on
 <#29:TR>it wasn't based on an asse- on an assessment of your capabilities ()
 <#30:CT>(o//kay)\
 <#31:TR>/er so\\ from my point of view it was simply logistics and what was practically easy that would create the least amount of hassles at that point in time
 <#32:CT>oh o//kay (yeah)\
 <#33:TR>/you know joseph\\ hadn't declared who he wanting acting (up) or if indeed he wanted it [10:00] so i took a unilateral decision and said well this is it [voc]
 <#34:TR>//um\ and it was just because + jared was more um current
 <#35:CT>/right\\
 <#36:CT>right //okay\
 <#37:TR>/and also\\ the fact that he had been put in there before
 <#38:CT>right<latch>
 <#39:TR>and it was as simple as that

<#40:TR>so it wasn't a judgement call on were you better or he w- he better i- it was
 //simply\ i saw precedents [drawls]: and: that was the safest course of action in
 the short time i had

<#41:CT>/right)\

<#42:CT>mm //okay\

<#43:TR>/you\ know um

<#44:CT>i suppose it's because um joseph hadn't + really talked to me beforehand why
 he'd chosen //+ jared\

<#45:CT>because he'd only been there a short while

<#46:TR>/yeah ()\

<#47:TR>yeah that's probably um [drawls]: er:

<#48:CT>so it's no 1//reflec\1tion on jared's 2//abi\2lities 3//really (but)\3

<#49:TR>1/work\1

<#50:TR>2/yeah\2

<#51:TR>3/well no

<#52:TR>(j-)\3 jared's got 1//um\1 [drawls]: er: you know obviously he's been working
 in regional councils and things like that so he's

<#53:TR>he he might be still developing in the policy side of things but on the field side
 he's probably got a fair bit of experience

<#54:TR>but i didn't make any judgements of [11:00] that sort

<#55:TR>i think for me it was simply going on what was the safest ground in
 re2//spect\2 of what the m- policy manager had done in the past

<#56:CT>1/mm\1

<#57:CT>2/right\2

<#58:CT>right

<#59:TR>so the issue in terms of + acting you into the role + is [drawls]: probably: one
 that um + you could address directly with joseph

<#60:CT>right

<#61:TR>'cause i've given you my reasons why i did it

<#62:TR>//abso\lutely nothing + sinister or any other agenda other than that

<#63:CT>/right\

<#64:CT>no i'm not looking for that

<#65:CT>i suppose //it's just\

<#66:TR>/yeah\

<#67:TR>no no but that that basically was my 1//ration\1ale and um yeah 2//(he)\2

<#68:CT>1/yeah\1

<#69:CT>2/i\2 suppose that i just + i suppose i wanted you to sort of look more closely
 at it from the point of view of opportunities for me as well

<#70:TR>yeah<latch>

<#71:CT>because i mean if you go on precedent [pronounced as president] and if i don't
 get any any opportunities then i don't get considered next time

<#72:TR>mm

<#73:CT>and basically otherwise i don't see myself moving much if i don't get any experience
 myself

<#74:TR>mm<latch> [12:00]

<#75:CT>so that's that's really what i wanted to sort of talk to you about

<#76:CT>and if there was anything i could do just to- just to um [tut] develop my own
 ability to be able to //() (like that)<latch>

<#77:TR>/yeah i think that's\

<#78:TR>i think that's a fair comment

<#79:TR>er i [drawls]: um: [tut] um personally would suggest that you know [voc] you
 might like to raise that as a development issue with joseph

<#80:CT>okay

<#81:TR>um + because he's your immediate controlling officer 1//and\1 um

<#82:TR>[tut] you know i think he sh- he should give you an an opportunity +

<#83:TR>2//um\2 you know and and and or certainly talk you through it

<#84:CT>1/right\1

<#85:CT>2/(right)\2

<#86:CT>[inhales] well //what\ sort of things could i talk to him about (it) because (in i-)
 i mean

<#87:TR>/so\

<#88:TR>you just //()\

<#89:CT>/i\ have to realize that we've still got a tension between us //so i\ want to make
 it as sort of productive as possible when i do talk to him and put some views in
 front of him

<#90:TR>/yeah\

<#91:TR>well i think you should er + firstly obviously acknowledge the point that the
 you know that [13:00] there has been some history of tension but you know
 you're trying to work through those things and you're working on the [X] project

<#92:CT>oh that's //(finished + yeah)\

<#93:TR>/getting that through yeah\ and i've got the report here yeah

<#94:TR>looks very good

<#95:TR>and [drawls]: um: also you know that um and second of all your desire you
 know part of your development and part of your training you would like to see
 um at least culminate at some point in um [drawls]: in: + being able to act in
 the position

<#96:CT>right

<#97:TR>in his absence from time to time you know

<#98:TR>is it a foregone conclusion for example that someone else is going to be doing
 the position or is there an opportunity for you

<#99:TR>i think you should front it broach it like that

<#100:CT>(okay //then)\
 <#101:TR>/'cause you\ do see it as a development issue + and that er if never given the opportunity [voc] to test yourself you're never gonna know
 <#102:CT>well (i did) when i was in + the old [section] i used to pick up (work oh) for peter all the time
 <#103:CT>/i\ was always
 <#104:CT>but but no that's not true
 <#105:CT>there was a couple of times where i [14:00] didn't
 <#106:CT>you- didn't think i had enough experience to act as manager i suppose
 <#107:CT>i've been at [name of organization] for two and a half years now
 <#108:TR>/mm\
 <#109:TR>mm
 <#110:CT>(still) so i'm fully au fait with the internal workings of [name of organization]
 <#111:TR>mm<latch>
 <#112:CT>which i think policy management's largely about um is is knowing that and who to go to when to go to how to go about it
 <#113:TR>well i w- i would advise to um to take that approach
 <#114:CT>(o//kay)\
 <#115:TR>/di\ rect approach (er y-) in a in a in a in a in a reasonable manner you know
 <#116:TR>/the\ manner i suggested there's nothing unreasonable about that
 <#117:CT>/yeah\
 <#118:CT>oh okay<latch>
 <#119:TR>you know i mean um th- the i mean the policy manager will be [laughs]: required: to give you a rationale as to what he thinks about it um personally +
 <#120:TR>i would've had no difficulties in in um er acting you into the position i
 <#121:CT>(mm)
 <#122:TR>as i said you [laughs]: know: in lieu of a decision i'll take probably the last decision that was made
 <#123:CT>well actually joseph had decided (we both) [15:00] would be acting (as managers)
 <#124:CT>he came in on friday //and\ said that (both seniors) would be um (taking) acting
 <#125:TR>(mm)\
 <#126:TR>mm //(well he didn't) + he didn't articulate\ that and um i always have the overriding final say
 <#127:CT>/well obviously he didn't um (communicate it to you)\
 <#128:CT>(yeah)
 <#129:TR>um but i'll never override my policy manager unless i thought it absolutely necessary to do that 1//and\1 that would be quite rare
 <#130:TR>what i will do though in lieu of any decision coming to my attention 2//+2 um make the decision

<#131:CT>1/(right)\1
 <#132:CT>2/(okay)\2
 <#133:CT>so next time (if a) you would you'll consider me as //(the same as jared)\
 <#134:TR>/oh yeah
 <#135:TR>i mean i\ think what you're raising is quite valid
 <#136:TR>i mean i i didn't make any balance you off against jared at all + //(in all honesty)\
 <#137:CT>/well i think you\ made a [voc] um important point that you've actually said that jared (is probably why)
 <#138:TR>yeah i mean //it was\ a you know it wasn't for extended b- period of time but a- a- [voc]
 <#139:TR>you know um had i + probably thought about it or or um had this conversation you with you bef- i would've been quite happy
 <#140:CT>/()\
 <#141:CT>([tut] right)
 <#142:TR>um
 <#143:CT>well //() let you know [laughs] yeah\
 <#144:TR>/(to give you help)
 <#145:TR>yeah i mean that's really\ what it boils down to i //think\ er
 <#146:TR>l- l- let me just say i i'm more prone to take the least path of resistance or the path that's more known to me which which which really was joseph had set a precedent before
 <#147:CT>/yeah\
 <#148:CT>right yeah //(i see)\
 <#149:TR>/you know\ and i um (well as i say) i didn't er qualify my decision other than look at the precedent
 <#150:CT>(oh)<latch>
 <#151:TR>so (now-) i mean + next time it happens and if it does happen again then yeah sure no difficulties
 <#152:CT>all right then oh good
 <#153:TR>okay?
 <#154:CT>okay thanks<latch>
 <#155:TR>1//okay\1
 <#156:CT>1/con\1versation's over now 2//[laughs]\2
 <#157:TR>2/well okay [laughs]\2
 <#158:TR>i've um<latch>
 <#159:CT>is there a- anything oh well we can keep 1//going\1
 <#160:TR>1/you know\1 this report's looking quite good i- i (need) um i've 2//had\2
 <#161:CT>2/is\2 that the latest o- i haven't actually seen it 3//but um\3
 <#162:TR>3/yeah it's\3 the latest one i had a look at your one as well and um you know it's got some good points in there some good stuff

Bibliografia

- Brown Penelope, Levinson Stephen C. (1978) *Universals in Language Usage: Politeness Phenomena* [w:] Esther N. Goody, ed., *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 56–289.
- (1987 [1978]) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Couper-Kuhlen Elisabeth, Selting Margret, eds., (1996) *Prosody in Conversation: Interactional Studies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Edelsky Carole (1981) *Who's Got the Floor?* „Language in Society”, vol. 10, no. 3, s. 383–421.
- Edwards Derek, Jonathan Potter (1992) *Discursive Psychology*. London: Sage.
- van Dijk Teun A. (1998) *Principles of Critical Discourse Analysis* [w:] Jenny Cheshire, Peter Trudgill, eds., *The Sociolinguistics Reader Volume 2: Gender and Discourse*. London: Arnold, s. 367–91.
- (1999) *Editorial: Critical Discourse Analysis and Conversation Analysis*. „Discourse and Society”, vol. 10, no. 4, s. 459–60.
- Fairclough Norman (1989) *Language and Power*. London: Longman.
- Gill Rosalind (1993) *Justifying Injustice: Broadcasters' Accounts of Inequality in Radio* [w:] Erica Burman, Ian Parker, eds., *Discourse Analytic Research. Repertoires & Readings of Texts in Action*. London: Routledge, s. 75–93.
- Goffman Erving (1967) *Interaction Ritual: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Anchor Books.
- Gough Brendan (1998) *Men and the Discursive Reproduction of Sexism: Repertoires of Difference and Equality*. „Feminism and Psychology”, vol. 8, no. 1, s. 25–49.
- Gumperz John J. (1982) *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- (1992) *Interviewing in Intercultural Situations* [w:] Paul Drew, John Heritage, eds., *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 302–307.
- (1999) *On Interactional Sociolinguistic Method* [w:] Srikanth Sarangi, Celia Roberts, eds., *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlin: Mouton de Gruyter, s. 453–471.
- ten Have Paul (1999) *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. Thousand Oaks: Sage.
- Heritage John, ed., (1984) *Conversation Analysis* [w:] Garfinkel and Ethnomethodology. Cambridge: Polity Press, s. 233–292.
- Holmes Janet (2000) *Women at Work: Analysing Women's Talk in New Zealand Workplaces*. „Australian Association of Applied Linguistics”, no. 22, s. 1–17.
- Holmes Janet, Stubbe Michaeli, Vine Bernadette (1999) *Constructing Professional Identity: "Doing Power" in Policy Units* [w:] Srikanth Sarangi, Celia Roberts, eds., *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. Berlin: Mouton de Gruyter, s. 351–385.
- Hutchby Ian, Wooffitt Robin (1998) *Conversation Analysis: Principles, Practices and Applications*. Cambridge: Polity Press.
- Kress Gunther (1990) *Critical Discourse Analysis*. „Annual Review of Applied Linguistics”, no. 11, s. 84–99.
- Levinson Stephen C., ed., (1983) *Conversational Structure* [w:] *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 284–370.
- Morand David A. (1996) *Dominance, Deference, and Egalitarianism in Organizational Interaction: A Sociolinguistic Analysis of Power and Politeness*. „Organization Science”, vol. 7, no. 5, s. 544–556.
- Nikander Pirjo (1995) *The Turn to the Text: The Critical Potential of Discursive Social Psychology*. „Nordiske Udkast”, no. 2, s. 3–15.
- Paltridge Brian (2000) *Making Sense of Discourse Analysis*. Gold Coast: Antipodean Educational Enterprise.
- Pomerantz Anita, Fehr Barbara J. (1997) *Conversation Analysis: An Approach to the Study of Social Action as Sense Making Practices* [w:] Tuan A. van Dijk, ed., *Discourse as Social Interaction*. London: Sage, s. 64–91.
- Potter Jonathan (1996) *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage.
- Potter Jonathan, Wetherell Margaret (1987) *Discourse and Social Psychology*. London: Sage.
- Psathas George (1995) *Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction*. Thousand Oaks: Sage.
- Rancew-Sikora Dorota (2007) *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*. Warszawa: Trio.
- Rapley Tim (2010) *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*. Przełożyła Anna Gąsior-Niemiec. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Roberts Celia, Davies Evelyn, Jupp Tom (1992) *Language and Discrimination: A Study of Communication in Multi-ethnic Workplaces*. London: Longman.
- Sacks Harvey (1984) *Notes on methodology* [w:] J. Maxwell Atkinson, John J. Heritage, eds., *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 21–27.
- (1992) *Lectures on Conversation* (2 tomy). Oxford: Blackwell.
- Schegloff Emanuel A. (1993) *Reflections on Quantification in the Study of Conversation*. „Research on Language and Social Interaction”, vol. 26, no. 1, s. 99–128.
- Schiffrin Deborah (1994) *Approaches to Discourse*. Oxford: Blackwell.
- (1996) *Interactional Sociolinguistics* [w:] Sandra Lee McKay, Nancy H. Hornberger, eds., *Sociolinguistics and Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 307–28.
- Sollitt-Morris Lynnette (1996) *Language, Gender and Power Relationships: The Enactment of Repressive Discourse in Staff Meetings of Two Subject Departments in a New Zealand Secondary School*. Niepublikowana praca doktorska, [maszynopis]. Victoria University of Wellington, New Zealand.
- Thomas Jenny (1995) *Meaning in Interaction*. New York: Longman.
- Titscher Stefan, Meyer Michael, Wodak Ruth, Vetter Eva (2000) *Methods of Text and Discourse Analysis*. London: Sage.
- Wetherell Margaret, Stiven Hilda, Potter Jonathan (1987) *Unequal Egalitarianism: A Preliminary Study of Discourses and Employment Opportunities*. „British Journal of Social Psychology”, no. 26, s. 59–71.
- Wieder D. Lawrence, ed., (1993) *On the Compound Questions Raised by Attempts to Quantify Conversation Analysis' Phenomena*. „Research on Language and Social Interaction”, vol. 26, no. 2, s. 151–226.

Cytowanie

Stubbe Maria, Lane Chris, Hilder Jo, Vine Elaine, Vine Bernadette, Marra Meredith, Holmes Janet, Weatherall Ann (2013) *Interakcja w miejscu pracy z perspektywy kilku podejść dyskursywnych*. „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 9, nr 1, s. 112–151 [dostęp dzień, miesiąc, rok]. Dostępny w Internecie: <www.przegladsocjologiijakosciowej.org>.

Maria Stubbe, jest badaczem na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington, jest zaangażowana w badania w ramach projektu „Język w miejscu pracy”, łączy to z prowadzeniem wykładów uniwersyteckich i konsultacji w zakresie socjolingwistyki i komunikacji w miejscu pracy. Jej badania i publikacje skupiają się na socjolingwistycznej i pragmatycznej analizie dyskursu mówionego, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii płci kulturowej, tożsamości kulturowej i dyskursów problemowych.

Dane adresowe autorki:

School of Linguistics and Applied Language Studies
Victoria University of Wellington
PO Box 600, Wellington, New Zealand
e-mail: maria.stubbe@vuw.ac.nz

Jo Hilder, posiada DipTESL z Uniwersytetu Wiktorii w Wellington oraz stopień magistra w zakresie TESOL z UCLA uzyskany na podstawie dysertacji nt. używania AD w kontekście ESOL [English for Speakers of Other Languages – angielski dla mówiących w innych językach]. Prowadziła kursy ESOL w Wellington i Los Angeles.

Dane adresowe autorki:

6 Ponsonby Road
Wellington, New Zealand
e-mail: j.hilder@globe.net.nz

Chris Lane, obronił doktorat poświęcony komunikacji na sali sądowej oraz błędom w komunikowaniu europejsko-polinezyjskim w Nowej Zelandii w 1988 r., publikował artykuły dotyczące obu tych tematów, czyniąc użytek z metod AK i AD. Prowadził zajęcia poświęcone tym podejściom ze studentami poziomu licencjackiego i magisterskiego jako starszy wykładowca w Szkole Lingwistyki i Stosowanych Studiów Lingwistycznych na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington. Jest obecnie niezależnym analitykiem i badaczem, a jego inne zainteresowania badawcze to polityka językowa, język i prawo, tłumaczenia pisemne i ustne.

Dane adresowe autora:

40 Milne Terrace, Wellington 6002, New Zealand
e-mail: chris.lane@paradise.net.nz

Elaine Vine, jest starszym wykładowcą Lingwistyki Stosowanej na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington. Jej pole badawcze to dyskurs w klasie szkolnej oraz podejścia oparte na zawartości w ramach nauczania i uczenia się dla nieangielskojęzycznych studentów.

Dane adresowe autorki:

School of Linguistics and Applied Language Studies
Victoria University of Wellington,
PO Box 600, Wellington, New Zealand
e-mail: elaine.vine@vuw.ac.nz

Bernadette Vine, jest menadżerem korpusu w Szkole Lingwistyki i Stosowanych Studiów Lingwistycznych na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington. Jej zainteresowania badawcze dotyczą dialektologii społecznej, nowozelandzkiego angielskiego, lingwistyki korpusowej i pragmatyki. Jej doktorat poświęcony był badaniu tego, jak władza jest konstruowana w powszednich interakcjach czterech kobiet i ich kolegów z pracy.

Dane adresowe autorki:

School of Linguistics and Applied Language Studies
Victoria University of Wellington
PO Box 600, Wellington, New Zealand
e-mail: bernadette.vine@vuw.ac.nz

Janet Holmes, ma własną katedrę lingwistyki na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington, gdzie wykłada przedmioty socjolingwistyczne. Jest dyrektorem Wellingtonskiego Korpusu Mówionego Języka Nowozelandzkiego oraz finansowanego przez Nowozelandzką Fundację na Rzecz Nauki, Badań i Technologii (FRST) projektu „Język w miejscu pracy”. Jej liczne publikacje poświęcone są szeregowi zagadnień, włączając w to nowozelandzki angielski, język i płć kulturową, język seksistowski, pragmatyczne partykuły, komplementy i przeprosiny, a ostatnio także dyskurs w miejscu pracy.

Dane adresowe autorki:

School of Linguistics and Applied Language Studies
Victoria University of Wellington
PO Box 600, Wellington, New Zealand
e-mail: janet.holmes@vuw.ac.nz

Meredith Marra, należy do Szkoły Lingwistyki i Stosowanych Studiów Lingwistycznych na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington. Przygotowuje pracę doktorską, która przyjmuje perspektywę krytycznej analizy dyskursu w celu badania procesów podejmowania decyzji przez korporacyjne zespoły projektowe podczas ich cotygodniowych spotkań. Będąc sekretarzem ds. badań w projekcie „Język w miejscu pracy”, interesowała się językiem spotkań oraz wykorzystaniem i funkcjami humoru w interakcjach w miejscu pracy.

Dane adresowe autorki:

School of Linguistics and Applied Language Studies
Victoria University of Wellington
PO Box 600, Wellington, New Zealand
e-mail: meredith.marra@vuw.ac.nz

Ann Weatherall, jest starszym wykładowcą psychologii na Uniwersytecie Wiktorii w Wellington. Opublikowała kilka artykułów i rozdziałów w książkach, które rozwijają feministyczną perspektywę w badaniach płci kulturowej. Główne koncepcje Ann Weatherall przedstawiła w jej książce *Gender, Language and Discourse* (2002).

Dane adresowe autorki:

School of Linguistics and Applied Language Studies
Victoria University of Wellington
PO Box 600, Wellington, New Zealand
e-mail: ann.weatherall@vuw.ac.nz