



03.06.2017

**Polska rozmowa urzędowa. Konwersacyjna i dyskursywna analiza komunikacji urzędnik-klient**

Instytucje: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie (Instytucja kierująca)

Miejscowości: Olsztyn

Uczestnicy: Mariusz Rutkowski

Dziedziny: Historia języka i dialektologia, badania współczesnego języka i analiza dyskursu, tekstologia i translatoologia lingwistyczna

Termin: 30.08.2012-31.12.2014

---

Grant finansowany przez NCN w latach 2012-2014.

**Celem projektu** była analiza rozmów prowadzonych między obywatelami a urzędnikami w Polsce. Rozmowy w urzędzie toczą się w określonych ramach komunikacyjnych oraz społecznych, polegają na odtwarzaniu określonego wzorca konwersacyjnego. Istotą projektu jest dyskursywna i konwersacyjna analiza korpusu autentycznych rozmów urzędowych.

**W ramach projektu**

dokonano lingwistycznej analizy rozmów urzędowych. Analizy dokonano na podstawie zgromadzonego materiału, składającego się z zarejestrowanych autentycznych rozmów, prowadzonych w 21 urzędach różnego typu na terenie całego kraju.

**Rozmowa urzędowa** stanowi odrębny, specyficzny rodzaj interakcji językowej pomiędzy urzędnikiem a klientem i realizuje asymetryczny typ komunikacji. Asymetria jest tu wynikiem instytucjonalnego kontekstu, w ramach którego odbywa się rozmowa. W ramach tej interakcji odgrywane są odpowiednio role klienta i urzędnika. Instytucjonalne ramy komunikacji wytwarzają więc asymetryczny typ relacji, z nadrzędną (kontrolującą) rolą urzędnika i podporządkowaną rolą klienta. Taki układ skutkuje przyjęciem określonych strategii komunikacyjnych i znajduje wyraz w konkretnych zachowaniach językowych.

W trakcie analizy wykazano, że **modelowa rozmowa urzędowa** składa się z pięciu zasadniczych faz. Pierwszą z nich jest otwarcie, które polega na wymianie powitalnych formuł grzecznościowych. W dalszej kolejności następuje przedstawienie sprawy przez klienta, a po nim - administracyjne formatowanie sprawy, podczas którego urzędnik rozpoznaje problem z perspektywy urzędowej, włącza go w określone procedury (diagnozuje). Kolejną fazą jest sformułowanie zaleceń, które dotyczą sposobu załatwienia sprawy urzędowej. Ostatnią fazą jest

zamknięcie, czyli wymiana pożegnalnych formuł grzecznościowych. Na każdym etapie obie strony (urzędnik i klient) dokonują określonych, charakterystycznych działań komunikacyjnych.

Szczególną uwagę zwrócono na przejawy sprawowania władzy i kształtowania instytucjonalnej tożsamości w trakcie rozmowy urzędowej. Wśród działań klienta wskazano strategie narracyjne, czyli sposoby opowiadania o problemie.

Charakterystyczne jest w tym względzie np. opowiadanie z pozycji ofiary, osoby pokrzywdzonej, tak, aby wzbudzić w urzędniku emocje i skłonić go do podjęcia korzystnych rozwiązań. Podporządkowanie klienta jest widoczne w sposobie formułowania prośb i pytań. Z kolei po stronie działań urzędnika wykazano szereg zachowań zorientowanych na usankcjonowanie własnej władzy w dyskursie. Są to w dużym stopniu działania nieuświadomiane, niezależne od woli i chęci urzędnika, tak, że nawet najbardziej pomocny i chętny do współpracy urzędnik wykazuje cechy językowej dominacji nad klientem. Przejawia się to w kontrolowaniu rozmowy i tematu, "sterowaniu" rozmową, narzucaniu jej rytmu. Oprócz negocjowania władzy, urzędnik i klient w trakcie rozmowy podejmują działania nastawione na kształtowanie wzajemnych relacji, na konstruowanie swych tożsamości. Zdobycie przychylności urzędnika ma go skłonić do ułatwienia czynności administracyjnych, zaś zbudowanie dobrych relacji z klientem ma na celu stworzenie dobrych warunków do współpracy oraz złagodzić instytucjonalny wymiar władzy urzędniczej.

Wyniki badań stanowią pogłębienie wiedzy na temat zachowań językowych w rzeczywistych sytuacjach komunikacyjnych. Znajomość specyfiki rozmów urzędowych, ze względu na powszechność tego rodzaju kontaktów, może być interesująca zarówno dla zawodowo zaangażowanych urzędników, jak i klientów. Mogą być również podstawą opracowania wytycznych dotyczących standardów komunikacyjnych w urzędach różnego typu.

*Źródło: Baza projektów NCN, nr raportu: 8257 (<https://projekty.ncn.gov.pl/streszczenia/166259.pdf>).*

---

Dofinansowanie: NCN

Kontakt: [rutkow@uwm.edu.pl](mailto:rutkow@uwm.edu.pl)

Słowa kluczowe: język urzędowy, analiza dyskursu, język mówiony, komunikacja asymetryczna