

MARIUSZ RUTKOWSKI

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, Olsztyn

O ORGANIZACJI PREFERENCYJNEJ ROZMÓW URZĘDOWYCH

Słowa kluczowe: analiza konwersacyjna; organizacja preferencyjna; rozmowa urzędowa.

STRESZCZENIE

W artykule podjęte jest zagadnienie organizacji preferencyjnej rozmowy. Nie jest ono w polskiej literaturze lingwistycznej mocno osadzone, pojawia się w kilku pracach z zakresu pragmatyki (Levinson 2010) czy analizy konwersacyjnej (Rancew-Sikora 2007; Rutkowski 2015). W artykule prezentuje się je na przykładzie rozmów urzędowych, stanowiących fragment większego autentycznego korpusu. Przeanalizowane w artykule przykłady potwierdzają wstępne założenia oraz wcześniejsze obserwacje z zakresu analizy konwersacyjnej. Wypowiedzi preferowane są na ogół krótsze, bardziej bezpośrednie, nienacechowane językowo, zaś niepreferowane – bardziej złożone formalnie, często niebezpośrednie, obudowane szeregiem wskaźników uchylających czy opóźniających. Ciekawy jest rozkład niepreferowanych wypowiedzi w zależności od mówiącego – w przypadku klientów będą to pytania i prośby kierowane do urzędnika, w przypadku urzędników zaś głównie podawanie informacji niekorzystnych dla klientów. Szczegółowy opis organizacji preferencyjnej może przynieść ciekawe obserwacje dotyczące nie tyle motywacji i rzeczywistych chęci mówiących, co istnienia pewnych modelowych schematów rozmów różnego typu.

1. Rozróżnienie wypowiedzi preferowanych i niepreferowanych oraz samo pojęcie organizacji preferencyjnej (ang. *preference organisation*) wiążą się z istnieniem w rozmowach par wypowiedzi przyległych. Są to wyodrębnione w ramach analizy konwersacyjnej pary takich wypowiedzi, które charakteryzują się przyległością strukturalną, wzajemnym uzależnieniem i warunkowaniem się. Levinson (2010: 352) podaje następującą charakterystykę par wypowiedzi przyległych: „są to sekwencje dwóch wypowiedzi, które są: 1) przyległe; 2) wytworzone przez dwóch różnych nadawców; 3) uporządkowane na zasadzie części pierwszej i części drugiej; 4) podzielone na grupy w taki sposób, że określona część pierwsza wymaga określonej części drugiej”. Analitycy konwersacyjni przytaczają szereg przykładów takich par: pytanie – odpowiedź, powitanie – powitanie, propozycja – przyjęcie, pochwała – podziękowanie, przeprosiny – zbagatelizowanie i wiele innych. Dla niektórych badaczy to właśnie pary wypowiedzi przyległych są najważniejszą częścią organizacji konwersacyjnej, a nawet są uznawane za jej podstawową jednostkę¹.

¹ Zagadnienie to jest bardzo dobrze opisane w literaturze z zakresu analizy konwersacyjnej. Więcej na ten temat por. Schegloff, Sacks (1973), Coullthard (1977), Levinson (2010), Pomerantz, Heritage (2012).

Jedną z konsekwencji wyróżnienia par wypowiedzi przylegających jest dostrzeżenie nierównego statusu drugich wypowiedzi w takich parach. Biorąc pod uwagę fakt, że druga wypowiedź w obrębie pary jest zawsze wymagana przez zaistnienie wypowiedzi pierwszej, można ogólnie określić ją jako reakcję rozmówcy. Okazuje się, że reakcje te są w zróżnicowany sposób formułowane – różnice te są na tyle wyraziste, powtarzalne i uzasadnione konwersacyjnie, że cały mechanizm konstruowania tego rodzaju par określa się osobnym mianem organizacji preferencyjnej. Istotą tej organizacji jest rozróżnienie między reakcjami (wypowiedziami) preferowanymi i niepreferowanymi. Preferowane wypowiedzi są pozbawione wskaźników, charakteryzuje je bezpośredniość oraz mniejsza złożoność formalna, zaś wypowiedzi niepreferowane są wyraźnie nacechowane, a jego wskaźnikami są rozmaite elementy formalne. Do najczęściej wymienianych sygnałów organizacji preferencyjnej – a ściślej mówiąc: wskaźników wypowiedzi niepreferowanych – zalicza się różnego rodzaju opóźnienia, wstępy oraz składniki uchylające (Levinson 2010: 391–392). Zatem to właśnie niepreferowane wypowiedzi wyróżniają się formalnie, są one pod względem strukturalnym nacechowane²:

(1)³

A: Pójdziemy jutro wieczorem do teatru?

B Tak, z przyjemnością.

(2)

A: Pójdziemy jutro wieczorem do teatru?

(0.8)

B Y:::, niestety, wiesz, jestem już umówiona z przyjaciółmi.

Podane fragmenty ilustrują dwa typy drugich wypowiedzi w parach wypowiedzi przyległych typu zaproszenie – akceptacja/odrzucenie. Pierwsza z reakcji jest preferowana: następuje natychmiast (bez opóźnień) i jest sformułowana w sposób bezpośredni, syntetyczny – jest zatem nienacechowana. W drugim przypadku mamy do czynienia z wyraźnymi sygnałami braku preferencji: opóźnienie w postaci pauzy (0.8), potem dodatkowo opóźnienie w postaci pauzy wypełnionej, sygnału gotowości (y:::), kolejne opóźnienie w postaci osłabiającej partykuły *niestety*, jeszcze jedno opóźnienie (*wiesz*) oraz wyjaśnienie (tłumaczenie odmowy). Odmowa jest sformułowana w sposób niebezpośredni (zauważmy, że nie pojawia się w ogóle negacja na poziomie eksplicytnym) i bardziej rozbudowany, zawiera w swej strukturze różne mikroakty (np. wyjaśnienie). Ten przykład pokazuje dość oczywistą prawidłowość, że preferowaną odpowiedzią na zaproszenie jest jego akceptacja, zaś niepreferowaną – odmowa/odrzucenie. W tym przypadku preferencja w sensie lingwistycznym jest zbieżna z oczekiwaniami rozmówców, a zatem również z modelową realizacją pary przylegającej typu zaproszenie – akceptacja.

² Wiele przykładów różnego rodzaju wskaźników braku preferencji podaje Levinson (2010: 392n.).

³ Podawane tu zapisy rozmów odpowiadają zasadom transkrypcji stosowanej w ramach analizy konwersacyjnej (por. Rancew-Sikora 2007: 36–38). Wyjaśnienie użytych symboli zamieszczone jest na końcu pracy.

Zbieżność preferencji konwersacyjnej z psychologiczną (jak w powyższym przykładzie) nie jest jednak regułą. Już samo pojęcie preferencji może być niejednoznaczne, przede wszystkim z powodu utożsamiania go właśnie z poziomem motywacji, osobistych, psychologicznie motywowanych wyborów czy oczekiwań. Organizacja według preferencji jako identyfikowana na poziomie struktur językowych niekoniecznie musi odzwierciedlać głęboką, indywidualną motywację mówiącego, tj. jego osobiste preferencje w sensie psychologicznym. Przykładowo: mówiący może wyrazić swoje osobiste oczekiwania związane z pierwszym elementem pary przylegającej za pomocą wypowiedzi niepreferowanej, np. odrzucając zaproszenie, z którego nie chce skorzystać. Byłoby to zgodne z jego głębokimi preferencjami osobistymi, ale sama wypowiedź na poziomie językowym byłaby wówczas interpretowana jako niepreferowana (preferowaną reakcją na zaproszenie byłoby jego przyjęcie). Z tego właśnie powodu, iż preferencja jako termin ściśle lingwistyczny różni się od swego odpowiednika z zakresu psychologii (Church 2009: 48), unika się niekiedy przypisywania pojęcia preferencji poszczególnym aktom mowy czy wypowiedziom i poprzestaje na stwierdzeniu, że wypowiedzi/akty mowy te są ujmowane w preferowany sposób. Preferowane (bądź też nie) są nie tyle konkretne akcje, działania, akty mowy (jak np. przyjęcie zaproszenia), ale raczej językowy kształt wyrażenia tego aktu. Tak więc np. zgoda nie jest traktowana jako uniwersalnie preferowane działanie, tylko jest działaniem ujętym w preferowaną formę (tj. wypowiedzianym bezpośrednio, bez opóźnień). Można sobie z łatwością wyobrazić takie sytuacje czy rodzaje dialogów, w których preferowane jest wyrażenie niezgody – np. jako odpowiedź na akty negatywnej samooceny (typu: *wyglądam dziś fatalnie, jestem do niczego*, Pommeranz 1984: 83–95) lub też w sytuacji kłótni czy ogólnie sporu (Boyle 2000: 587).

2. W tym miejscu podjęta zostanie próba wskazania i interpretacji kilku najbardziej typowych schematów organizacji preferencyjnej, występujących w rozmowach urzędowych. Korpus rozmów został zarejestrowany w polskich urzędach w latach 2013–14 i składa się z blisko 40 godzin nagrań⁴. Dla potrzeb niniejszego opracowania zostaną wykorzystane jedynie fragmenty rozmów ilustrujące określone cechy językowe, związane z organizacją preferencyjną wypowiedzi.

Sama natura komunikacji w urzędzie jako szczególnego przypadku komunikacji instytucjonalnej, z asymetrycznym układem ról konwersacyjnych i pewną stabilnością czy powtarzalnością ram i schematów komunikacyjnych, pozwala przyjąć wstępnie kilka założeń. Rozmowa urzędowa toczy się pomiędzy uczestnikami o instytucjonalnie zdefiniowanych rolach urzędnika i klienta. W układzie takim przewaga konwersacyjna jest po stronie urzędnika i jest warunkowana przez posiadaną przez niego władzę prawn-administracyjną. Władza ta przekłada się na władzę symboliczną, w tym zwłaszcza językową i dyskursywną. Konsekwencją asymetrii w tym układzie jest specyfika działań komunikacyjnych, podejmowanych przez obie strony – do urzędnika należy

⁴ Stał się on materiałową podstawą opracowania Rutkowski (2015). Tam też więcej szczegółowych informacji na temat samych badań, a także językowych i pozajęzykowych ram komunikacji administracyjnej.

uzyskanie informacji niezbędnych do procedowania danej sprawy, wydawanie poleceń, informowanie o wszelkich aspektach prawno-administracyjnych, wreszcie: podejmowanie decyzji administracyjnych. Klient jako strona podporządkowana, także w sensie prawno-administracyjnym (jest przedmiotem postępowania; skutki tego postępowania dotyczą często istotnych dla niego kwestii życiowych), ma dużo mniejsze możliwości kontrolowania dyskursu, w znacznym stopniu jego aktywność komunikacyjna ograniczona jest do reakcji na działania urzędnika. Aktywność i kontrola po stronie urzędnika oraz bierność i reaktywność⁵ klienta przekładają się wprost na specyficzny rozkład działań komunikacyjnych. W efekcie rozmowa urzędowa przybiera na ogół postać wymiany kolejnych par przylegających typu pytanie – odpowiedź, polecenie – wykonanie/odmowa, diagnoza – akceptacja/odrzućcie i tym podobne. Organizacja preferencyjna w obrębie tego typu par jest tu przedmiotem bardziej szczegółowych dociekań.

Zasadniczym celem artykułu jest wskazanie powtarzalnych i typowych dla kontaktu urzędnik – klient zachowań językowych, które dadzą się scharakteryzować w ramach koncepcji organizacji preferencyjnej. Można wstępnie przyjąć, że w dość schematycznej i powtarzalnej, a nadto ustabilizowanej i naturalizowanej społecznie sytuacji komunikacyjnej rozmowy w urzędzie pewne działania dyskursywne są w większym stopniu niż inne nie tylko powtarzalne (a przez to: spodziewane, oczekiwane), lecz również są nacechowane pod względem preferencji. Jednym z celów jest zatem wskazanie tego typu powtarzalnych wypowiedzi z określonym indeksem preferencyjności. Kolejne kwestie wiążą się z powiązaniem typu wypowiedzi preferowanych/niepreferowanych z rolą dyskursywną (i komunikacyjną) klienta i urzędnika. Asymetria relacji i nierówny rozkład władzy dyskursywnej pozwalają przypuszczać, że nierówny jest również rozkład oczekiwań komunikacyjnych, a także swoiście rozumianych „powinności” komunikacyjnych obu stron dialogu. Innymi słowy, inne będą działania językowe preferowane/niepreferowane po stronie urzędnika, inne – po stronie klienta. Oglądowi poddane będą również typowe reakcje na zachowania niepreferowane – jest to szczególnie interesujące w kontekście obustronnie fortunnego zakończenia interakcji, czyli takiego wyjścia z dialogu, które pozwala obu stronom zachować twarz⁶. Występując w odmiennych rolach dyskursywnych, urzędnik i klient mają nie tylko inne oczekiwania, inny arsenał typowych środków komunikacyjnych, ale też inny próg „wrażliwości” na utratę twarzy; można domniemywać, że w typowej sytuacji ten próg będzie dużo wyższy w przypad-

⁵ Nie oznacza to, że absolutnie na każdym etapie konwersacji klient przyjmuje postawę bierną. Może być i bywa aktywny, niekiedy także agresywny czy roszczeniowy, ale nawet w takich sytuacjach to po stronie urzędnika jest kontrolowanie dynamiki dyskursu i regulowanie przebiegu interakcji. W skrajnych przypadkach urzędnik (bądź klient) może interakcję zakończyć, jednak usytuowanie instytucjonalne i różnice w pozycjach w dyskursie powodują, że w takich przypadkach to klient ponosi większe „straty” pozakomunikacyjne.

⁶ Koncepcja „twarzy”, pochodząca od Goffmana i rozwinięta w pracach dotyczących teorii grzeczności językowej Brown i Levinsona (1978), bywa powiązana z organizacją preferencyjną. Jak się zauważa, działania niepreferowane mogą prowadzić do utraty twarzy, dlatego też pojawia się konieczność obudowywania tego rodzaju wypowiedzi dodatkowymi sygnałami. Działanie mogące prowadzić do utraty twarzy jest zazwyczaj formułowane w sposób bardziej delikatny, mniej bezpośredni – czyli jest ujmowane w format wypowiedzi niepreferowanej (Holttgraves 2000: 97; Church 2004: 120).

ku klienta, który – by skutecznie załatwić sprawę i uzyskać oczekiwane gratyfikacje administracyjne – jest w stanie zaakceptować wyższy stopień „niegrzeczności” (czy ogólniej: niestosowności konwersacyjnej) urzędnika.

2.1. W sytuacji rozmowy urzędowej pewne zachowania komunikacyjne są zwykle traktowane jako oczekiwane i spodziewane przez obie strony dialogu, tak jak pewne działania i czynności administracyjne czy nawet inne ramowe (kontekstowe) okoliczności, np. czas czy usytuowanie przestrzenne. Przekłada się to na organizację preferencyjną rozmowy. Przykładowo, można domyślać się, że w interesie przeciętnego klienta urzędu będzie szybkie i sprawne załatwienie sprawy. Wszelkie bariery w tym zakresie – np. kolejka innych interesantów, niekompletność dokumentacji, niekompetencja urzędnika, błędy w uzupełnianiu formularzy itp. – są przez niego interpretowane negatywnie, mogą być źródłem napięć i frustracji. Podobnie mogą być interpretowane rozmaite „bariery” komunikacyjne, zwłaszcza inicjowane czy podejmowane przez urzędnika, jak ograniczanie dostępu do informacji, odmowa udzielenia odpowiedzi na pytanie, brak wyjaśnień związanych z procedowaną sprawą. Organizacja preferencyjna rozmowy odzwierciedla sposób, w jaki tego rodzaju działania są wprowadzane w strukturę dialogu. Niepreferowanie niektórych działań komunikacyjnych, aktów mowy czy wypowiedzi wynika też w dużej mierze z faktu, że model rozmowy urzędowej jest w znacznym stopniu naturalizowany, a więc uznawany za oczywisty, uprawniony, usankcjonowany społecznymi konwencjami i uzusem. Prowadzi to do wniosku, że taka naturalizowana „modelowa rozmowa” narzuca pewne schematy obu stronom dialogu, a wszelkie wykroczenia poza schematy – zwłaszcza w kontekście oczekiwań czy preferencji, tego, co jest „dobre” dla uczestników dialogu – powinny być wprowadzone w sposób specjalny. Można zatem założyć, że istnienie tego typu świadomości „modelowej” rozmowy i wynikających z tego modelu powinności komunikacyjnych narzuca format wypowiedzi niepreferowanych. Odwracając tok rozumowania, można przypuszczać, że obserwacja organizacji preferencyjnej rozmowy daje silne podstawy do wskazania tych zachowań, które zakłócają sprawną realizację „modelowej rozmowy” – może być zatem przyczynkiem do wskazania cech charakterystycznych społecznie naturalizowanej „modelowej rozmowy urzędowej”.

3. W dalszej części zostaną przeanalizowane konkretne zachowania komunikacyjne pod kątem organizacji preferencyjnej. Pokazane zostaną te fragmenty rozmów prowadzonych w urzędach, w których ujawnia się nacechowany (niepreferowany) format wypowiedzi. Omówione będą wskaźniki braku preferencji oraz poddane eksplikacji działania konwersacyjne uczestników dialogu.

3.1. W trakcie poniższej rozmowy urzędnik dostrzega błąd w wykonaniu przelewu przez klienta. Świadomość odstępstwa od „modelowej rozmowy”, związanego z koniecznością powtórzenia operacji bankowej i ponowną wizytą klienta w urzędzie, warunkuje określone zachowania komunikacyjne. Urzędnik wie, że przyjęcie tych infor-

macji przez klienta będzie wiązało się z niezadowoleniem – a być może z jakąś inną, gwałtowniejszą reakcją – dlatego swoją wypowiedź opatruje licznymi sygnałami braku preferencji:

(2)

- 38 U: Dobrze, dziękuję. Dowód wpłaty poproszę. (3) Tylko że to jest y:: opłata na zły rachunek
39 bankowy
40 K: Znaczy [tak tu dostałem]
- 41 U: [Od pierwszego] maja/
42 K: /Wczoraj od pani dostałem, jeszcze przyszedłem wziąłem
43 numer mi dać, i ona mi dała tą kartkę.
- 44 U: Wie pan co, bo pan teraz to jakoś płacił?
45 K: Dziś płaciłem. >Znaczy dzisiaj to wydrukowałem<, płacone było wczoraj.
- 46 U: Mhm. No to jest tak, że do końca kwietnia opłaty na ten numer rachunku bankowego
→ 47 przychodziły, natomiast y::: od pierwszego maja (.) te pieniądze są y: do odbioru w banku,
48 jakoś tak. Musi pan ze swoim bankiem się skontaktować gdzie są te pieniądze. Jak oni je
49 panu zwrócą, bo na pewno urząd miasta nie przyjmuje tych opłat.
- 50 K: No to, pani co mówiła, xxx wczoraj tutaj, >przedwczoraj byłem<, to mi dała tą
51 kartkę [zeby xxxxx]
- 52 U: [Musiała] się zawierzyć y:: informacja ze starym numerem konta. Przepraszam =
53 K: Oj
- 54 U: = bardzo ale no niestety, te: ta opłata nie zostanie zaksięgowana na rachunku urzędu miasta.
55 (3)
56 K: O-o?
- 57 U: Musi pan zrobić nową opłatę (.) ja dam właściwy druk (2) a tamta kwota na pewno zostanie
→ 58 panu zwrócona, ale w jakiej formie to nie wiem. Musi się pan skontaktować z bankiem. (4) Tu
→ 59 jest aktualna informacja (.) z nowym numerem rachunku bankowego.
60 (3)
61 K: No, xxxxxxxxxxxx
- 62 U: Bardzo mi przykro, ale tak jak mówię, te pieniądze nie przepadną, one będą zwrócone na
63 pewno.

W całym ciągu kolejnych sekwencji urzędnik opatruje swoje wypowiedzi wskaźnikami nacechowania: już podanie klientowi niekorzystnej informacji (38) odbywa się ze znacznym, trzysekundowym opóźnieniem, po którym następuje dodatkowo przedłużająca wstawka (*tylko że to jest*) oraz pauza wypełniona (y:::). Klient próbuje wyjaśnić, że działał na podstawie uprzednich wytycznych innej urzędniczki, na co urzędnik nakłada swoją wypowiedź zawierającą wyjaśnienie – kolejny wskaźnik braku preferencji. Wyjaśnianie niekoniecznie musi być interpretowane w kategoriach organizacji preferencyjnej (może być na przykład działaniem związanym z dodatkowym informowaniem klienta), jednak w tej konkretnej sytuacji ma ono na celu nie tyle udzielenie dodatkowych informacji o sprawie, co złagodzenie negatywnego przyjęcia wcześniejszych informacji. Obiektywnie istniejące przyczyny niekorzystnego stanu rzeczy mogą niewątpliwie zracjonalizować emocje i spowodować, że klient nie tylko zrozumie zaistniałą

sytuację, ale też dodatkowo poczuje się potraktowany podmiotowo, w jakimś sensie doceniony. W analizowanym fragmencie próba wyjaśnienia przez urzędnika zostaje przerwana, klient (42) kontynuuje swoją opowieść i stara się przedstawić swoje racje (nagromadzenie czasowników ma pokazać mnogość podjętych działań). Wobec takiego zachowania klienta urzędniczka modyfikuje swoją strategię: wprowadza przed-sekwencję⁷ w postaci pytania (44), a po uzyskaniu spodziewanego potwierdzenia kontynuuje obszerniejsze wyjaśnienie z kolejnymi sygnałami braku preferencji: przed-sekwencją (*no to jest tak*), pauzą wypełnioną (*y:::*) i mikropauzą. W tej samej kolejce urzędnik formułuje zalecenia dalszych działań klienta, podane w sposób zdecydowany (*musi pan, 48, na pewno, 49*). Klient jest wyraźnie niezadowolony, ponownie podejmuje próbę wyjaśnienia, że działał zgodnie z instrukcjami uzyskanymi podczas poprzedniej wizyty w urzędzie. W tej sytuacji urzędnik wprowadza jeszcze jedną wypowiedź niepreferowaną – przeprosiny wraz z kolejnym wyjaśnieniem (*musiała się zawieruszyć, 52*). Dalsze szczegółowe instrukcje i zalecenia formułowane są już z mniejszym udziałem sygnałów braku preferencji: pojawiają się tylko dwie mikropauzy oraz dwa opóźnienia, dwu- i czterosekundowe. Na tym etapie klient wydaje się już być pogodzony z koniecznością przyjęcia nowych zaleceń, dlatego wypowiedź urzędnika jest już bardziej płynna. Na koniec urzędnik ponownie formułuje przeprosiny i zapewnienie zwrotu niewłaściwie wpłaconej kwoty.

Powyższy fragment uświadamia, że w funkcji wskaźników organizacji preferencyjnej mogą wystąpić nie tylko sygnały parajęzykowe, specjalne sekwencje asekuracyjne czy przed-sekwencje, ale też konkretne akty mowy. Te ostatnie – jak wskazane wyżej wyjaśnienia czy przeprosiny – zwracają uwagę swoją nietypowością w układzie relacji asymetrycznej, bowiem są formułowane przez dominującego uczestnika dialogu. W „normalnym” (tj. nienacechowanym) układzie te akty mowy są wypowiedziane z pozycji podporządkowanej. W omówionym fragmencie mają one zatem silny walor regulacyjny w odniesieniu do wzajemnych relacji między uczestnikami rozmowy.

3.2. Opóźnienie podania informacji niekorzystnych dla klienta przybiera w niektórych przypadkach postać całych dłuższych wypowiedzi, tzw. przed-sekwencji. Samo pojęcie przed-sekwencji jest niejednoznaczne i bywa różnie interpretowane: od fragmentów kolejek przez samodzielne kolejki poprzedzające właściwe sekwencje aż po kilkukolejkowe wymiany poprzedzające właściwe sekwencje. Rancew-Sikora (2007: 51) charakteryzuje je – za Sacksem – jako krótkie wymiany zdań, za pomocą których jeden z rozmówców przygotowuje się do podjęcia planowanej przez siebie czynności⁸. Właśnie aspekt przygotowania i związanego z tym opóźnienia, które może wynikać ze spodziewanego (lub choćby tylko potencjalnego) wystąpienia wypowiedzi niepreferowanej, ma dla niniejszych rozważań szczególne znaczenie i w sposób zasadniczy określa najbardziej charakterystyczną cechę takich przed-sekwencji, niezależnie od ich teoretycznego ujęcia i zróżnicowanej interpretacji.

⁷ Termin ten jest dokładniej omówiony w kolejnym punkcie, por. 3.2.

⁸ Na temat przed-sekwencji por. też: Schegloff (1988).

W poniższym fragmencie mamy do czynienia z taką właśnie rozbudowaną przed-sekwencją, która poprzedza wprowadzenie niekorzystnych dla klienta informacji (30–34):

- (3)
- 30 U: Właśnie prob- problem polega na tym, że w- w tych dwóch zgłoszeniach
 31 reklamacyjnych, które właśnie tutaj pani mi przedstawiła .hh e:: jest napisane, że zauważenie
 32 wady jest faktycznie w ciągu tych ośmiu dni, tak? Y::, na których pani, przedsiębiorca na
 33 paragonie deklaruje, że można zwrócić towar w ciągu ośmiu dni. To tutaj w ciągu sied- ośmiu
 34 dni jest zauważenie wady, natomiast (.) problem polega na tym, że data zgłoszenia
 35 reklamacyjnego, zgodnie z tymi (.) dwoma (.) zgłoszeniami (1) jest z dnia dwudziestego
 36 szóstego listopada, tak? Czyli jeżeli towar został zakupiony dwudziestego czwartego
 37 października, zostało zgłoszone dwudziestego szóstego lip- listopada [czyli]
 38 K: [Ale] ja nie
 39 dwudziestego szóstego tylko pierwszego
 40 U: No proszę panią, jest napisane dokładnie że [[jest dwudziestego szóstego]
 41 K: [A ja nie wiem co ona] tu pisała,
 42 dlacze-/
 43 U: /Ale pani musi zwracać uwagę na takie rzeczy

Pierwsza wypowiedź urzędnika to w zasadzie informacja o niedotrzymaniu przez klientkę wymaganego terminu zgłoszenia wady, rozbudowana do postaci przed-sekwencji zawierającej szereg innego typu wskaźników braku preferencji. Podanie takiej informacji jest – podobnie jak w analizowanym wyżej przykładzie (2) – niekorzystne dla klienta, z czego zdaje sobie sprawę urzędnik, który opatruje wypowiedź wieloma sygnałami w rodzaju opóźnień, pauz, mikropauz. Nadto cały fragment (30–34) stanowi rodzaj pewnego przygotowania (a więc: również opóźnienia) do przedstawienia niekorzystnych dla klientki faktów. Reakcją klientki jest zaprzeczenie, podważenie prezentowanych faktów. Dalsza konwersacja polega na przedstawianiu racji kolejno każdej ze stron, ale jest to jedynie konsekwencją podania informacji niezgodnej z punktem widzenia klientki. Urzędnik, naturalizując typową „modelową rozmowę”, mógł z łatwością przewidzieć taką właśnie reakcję, co jeszcze bardziej wzmocniało niepreferowany format jego wypowiedzi (30–37). Oprócz opóźnień mamy tam bowiem do czynienia z licznymi załamaniem spójności i toku wypowiedzi, potknięciami artykulacyjnymi (przerwane wyrazy *prob- problem*, 30; *lip- listopada*, 37), pomyłkami (*sied- ośmiu*, 33), co może świadczyć o koncentracji nie tyle na merytorycznej stronie swej wypowiedzi, co nastawieniu na oczekiwaną reakcję klientki. Takie nastawienie jeszcze bardziej nasycza wypowiedź sygnałami braku preferencji.

Przed-sekwencje w funkcji sygnałów braku preferencji w wypowiedzi urzędnika pojawiają się również w tych momentach rozmowy, kiedy musi on przyznać się do niewiedzy lub braku kompetencji. Musi on zatem ujawnić własne słabe strony w instytucjonalnie przypisanej mu roli, co może wiązać się z zachwianiem wstępnej asymetrii, a także ryzykiem utraty twarzy. W poniższym fragmencie klient załatwiający formalności związane z rozpoczęciem działalności gospodarczej zadaje urzędnicze pytanie

dotyczące kwestii podatkowych:

(4)

- 34 K: Ale ja teraz mam takie pytanie. W sensie to jest y:: czy chcę płacić tą miesięczną
35 składkę y:: ten, czy to na faktury, tak?
- 36 U: Y::, proszę pana, powiem panu w ten sposób. Jeżeli idzie o podatek, to ja [proponuję]=
37 K: [Mhm].
- 38 U: =zapytać albo w Urzędzie Skarbowym, albo y: jakąś księgową jaka forma (.) będzie dla pana
39 najkorzystniejsza.
- 40 K: Mhm.
- 41 U: Ja niestety w tym zakresie panu pomocy udzielić nie: mogę, bo:: (.) y::: nie znam się na
42 podatkach
- 43 K: Mhm, rozumiem. [Dobrze].
- 44 U: [Więc] albo księgową, albo Urząd Skarbowy.
- 45 K: Okej. I wtedy przynoszę sobie kwitek i: i: że tak powiem, y::: element założenia firmy-

Zachowanie klienta spełnia wymogi stosowności – pytanie jest obudowane wskaźnikami braku preferencji w postaci przed-sekwencji i pauzy wypełnionej (będzie o tym dokładniej mowa w kolejnym punkcie, por. 3.3). Urzędniczka jednak nie jest w stanie udzielić rzeczowej odpowiedzi, musi przyznać się do niewiedzy. Akt ten formułuje w formacie niepreferowanym: wypowiedź (41) zawiera opóźniający element oceniający *niestety*, tłumaczenie z pauzą wypełnioną, przedłużoną artykulacją (*bo:::*) i mikropauzą. Ten niekorzystny konwersacyjnie akt jest poprzedzony przed-sekwencją (36–39), w której instruuje klienta, gdzie może szukać informacji na interesujący go temat. Sama przed-sekwencja składa się z kilku etapów: sygnału zabrania głosu (*proszę pana*), zapowiedzi (*ja powiem panu w ten sposób*), wskaźnika odniesienia do pytania (*jeżeli idzie o podatek*) oraz właściwej informacji podanej w formie propozycji. Reakcją klienta jest akceptacja, sformułowana w dwóch osobnych kolejkach (40 i 43), przy czym ta druga jest wzmocniona, wyrażona aż trzema wskaźnikami zgody: *mhm*, *rozumiem* i *dobrze*. Tak wyraźne sygnały akceptacji pozwalają urzędnikowi zachować twarz, dlatego na zakończenie tego fragmentu powtarza on swą wcześniejszą informację w postaci swego rodzaju post-sekwencji, zamykającej i wzmacniającej przekaz (44). Po niej klient ponownie wypowiada sygnał akceptacji *okej* (45). Ten sposób rozwiązania problemu (jakim była w tym przypadku niewiedza urzędnika) wymaga współpracy obu stron – urzędnik stworzył podstawy zgodnego wyjścia z sytuacji w formie przed-sekwencji zawierającej informację i wzmocnił ją post-sekwencją, zaś klient poczuł się usatysfakcjonowany tą propozycją i ją zaakceptował. Oczywiście można sobie wyobrazić inne rozwiązanie, np. drażnienie tematu przez klienta albo wprost odwołanie się do niekompetencji czy niewiedzy urzędnika, jednak byłoby to bardzo niefortunne konwersacyjnie, stanowiłoby jawne zagrożenie twarzy rozmówców (zwłaszcza urzędnika) i mogłoby doprowadzić do rozwinięcia sytuacji konfliktowej.

3.3. Świadomość czy też naturalizowanie pewnego modelowego przebiegu rozmowy powoduje, że wszelkie odstępstwa od niego są interpretowane jako znaczące, najczęściej – negatywne. Podjęcie tego rodzaju działań może w związku z tym wiązać się z próbami neutralizacji niepreferowanych wypowiedzi (nawet w aspekcie perlokucyjnym: ich skutków; ważniejsza na poziomie analizy jest jednak płaszczyzna samej wypowiedzi). Uprowadzenie pewnych komunikatów czy łagodzenie ich wymowy jest jednym z takich sposobów neutralizacji:

(5)

- 61 K: Ile tego podatku (1), y:: pi razy oko?
 62 U: To [znaczy]-
 → 63 K: [Pani] nie wie
 64 U: Nie, podliczę [pani]
 65 K: [Podliczy] pani, tak, dobrze. Chciałabym wiedzieć z ciekawości

We fragmencie (5) klientka zadaje dość nieoczekiwane pytanie o wysokość należnego podatku i samo jego sformułowanie przybiera postać wypowiedzi niepreferowanej: po zasadniczym pytaniu (61) następuje jednosekundowa pauza, po niej pauza wypełniona (y::) oraz dopowiedzenie osłabiające rygory oczekiwanej odpowiedzi (*pi razy oko*). Reakcja urzędniczki to opóźniająca przed-sekwencja (*to znaczy*, 62), poprzedzająca właściwą odpowiedź, przerywana przez nakładającą się kolejkę klientki, która nie czeka na wyraźne miejsce zmiany, uprawniające ją do zabrania głosu i formułuje asekuracyjny sąd *pani nie wie* (63). Nie jest to oskarżenie urzędniczki o niewiedzę, przeciwnie – stwierdzenie to ma zwalniać urzędniczkę z obowiązku udzielenia rzeczowej odpowiedzi na zadane pytanie, nawet przybliżonej (*pi razy oko*). Klientka ma świadomość, że urzędniczka nie ma obowiązku znać dokładnej wysokości podatku, nadto swoją aktywność w postaci zadanego pytania interpretuje sama jako wykroczenie poza zwykły porządek dialogu, jako dodatkowy kłopot dla urzędniczki. Stwierdzenie *pani nie wie* ma w tym kontekście uprzedzić bądź nawet zastąpić niepreferowaną wypowiedź, jaką byłoby – w mniemaniu klientki – przyznanie się urzędniczki do niewiedzy. Tego rodzaju uprowadzenie wypowiedzi niepreferowanych (np. odmów) jest jednym z typowych działań osłonowych w przypadku spodziewanych wypowiedzi negatywnie odbieranych (Brown, Levinson 1978: 72). W tym akurat przypadku taka interpretacja okazuje się niewłaściwa, bo w następnej kolejce urzędniczka zapewnia, że policzy wysokość podatku dla klientki. Ta informacja spotyka się z kolejną wypowiedzią nakładającą, w której klientka formułuje uzasadnienie dla swej niepreferowanej czynności – *chciałabym wiedzieć z ciekawości* (65). Uzasadnienie to jest w tym przypadku jeszcze jednym sygnałem braku preferencji.

Pytania i prośby, formułowane przez podporządkowanego uczestnika interakcji, są na ogół interpretowane jako czynności niepreferowane i jako takie najczęściej są obudowane odpowiednimi wskaźnikami językowymi. W rozmowie urzędowej pytania zadaje na ogół urzędnik i są to działania preferowane. W odróżnieniu od nich, pytania i dodat-

kowe prośby klienta to pewnego rodzaju zaburzenie naturalnego porządku dialogu: to domaganie się wyjaśnień, dokładniejszych instrukcji, objaśnienia kwestii wątpliwych lub prośba o wykonanie jakichś dodatkowych czynności lub wykonanie ich w sposób szczególnie – a więc żądanie dodatkowej aktywności (nawet werbalnej) ze strony urzędnika. Klient zadaje zatem pytania lub formułuje prośby w formacie niepreferowanym:

(6)

→ 99 K: Tak. (1) .Hhhh byłoby dobrze-

100 U: Ta::k? Gdyby-

→ 101 K: Nie, bo mam taką prośbę, ale naprawdę, nie? Bo tak (.) mam (.) dnia yy:: ja planuję wyjazd,

→ 102 ja planuję wyjazd na Ukrainę [(.)] żeby ze sobą wziąć, nie, powiedzmy, dnia

103 szóstego czerwca.

104 U: [Mhm]

104 Mhm. Na pewno do tego czasu będzie wyrobione.

→ 105 K: Dlaczego? Bo dlatego że ja mam dziewiątego rocznicę śmierci ojca. (1) [Tam]. I =

106 U: [Mhm]

→ 107 K: = jadę na tą rocznicę i po prostu bym wziął od razu.

108 U: Na pewno będzie do tego czasu, ja tu zrobię adnotację.

109 K: Och. °To xxxxxxxx dziękuję°

Po zamykającym poprzednią sekwencję *tak* (99) klient sygnalizuje zamiar kontynuowania wypowiedzi, jednakże po sekundowej pauzie, wdechu opóźniającym i zapowiedzi w formie trybu warunkowego – a więc z wykorzystaniem wyraźnych działań asekuracyjnych, opóźniających. Urzędniczka akceptuje jego prawo do kontynuowania wypowiedzi, lecz uzyskawszy zgodę na sformułowanie swej prośby, klient w pierwszej kolejności stosuje kolejne sygnały braku preferencji – przed-sekwencyjny wstęp (*mam taką prośbę* 101) obudowany obustronnie asekuracyjnymi frazami *nie, ale naprawdę, nie* (101), kolejny wstęp (*bo tak*, 101), i dopiero po mikropauzie przedstawia zasadniczą sprawę: prośbę o otrzymanie paszportu w określonym dniu. Podanie konkretnej daty (*dnia szóstego czerwca*, 102) jest dodatkowo poprzedzone opóźnieniami (*nie, powiedzmy*). Sama prośba nie jest sformułowana wprost, klient jedynie wyjaśnia powody, dla których chciałby wyjechać w danym dniu, a istota rzeczy pozostaje w warstwie niedopowiedzeń. Potwierdzenie urzędniczki (104) nie jest przyjęte i zaakceptowane natychmiast – zamiast tego klient formułuje kolejne, dodatkowe wyjaśnienia (105, 107). Dopiero kolejna informacja urzędniczki o zrobieniu adnotacji spotyka się z jego akceptacją i podziękowaniem, wypowiedzianym znów w formacie podporządkowanym, asekuracyjnym (*och*, cichsza artykulacja, 109).

Niepewność otrzymania pozytywnej odpowiedzi lub ryzyko otrzymania odpowiedzi odmownej czy z jakichś względów niekorzystanej dla klienta powoduje jeszcze silniejsze nacechowanie pytania (i tak już przecież niepreferowanego). W poniższym fragmencie klient otrzymał od urzędnika polecenie (lub raczej: poradę), by wykonał na swój koszt ekspertyzę, na podstawie której będzie mógł w sądzie konsumenckim domagać się zwrotu zapłaty za wadliwy towar. W kolejnym kroku formułuje on pytanie,

czy będzie mógł domagać się zwrotu również kosztów samej ekspertyzy. Pytanie to jest obciążone wysokim stopniem niepewności, co przekłada się na wzmocnienie formatu niepreferowanego:

(7)

- 79 K: A powiedzmy, y:: można się domagać, y:: ewentualnie, gdyby y::: no nie wiem,
 → 80 wszystko poszło hmm na korzyść konsumenta, o zwrot tej opinii, y::: [kosztów]
 81 U: [Zawsze] pan może się
 82 domagać. W wniosku jest taka rubryka y::: żądania konsumenta, w tych żądaniach jest
 83 między innymi wymiana, naprawa, obniżenie ceny, zwrot gotówki=
 84 K: Mhm
 85 U: = i dodatkowe pozycje, to trzeba wtedy zaznaczyć że y::: wnoszę o zwrot na przykład kosztów
 86 uzyskanych (.) y::: tam w wysokości dwudziestu pięciu złotych z tytułu opinii rzeczoznawcy,
 87 tak?
 88 K: Rozumiem

Jak widać, pytanie jest rozbudowane o szereg fraz opóźniających: sekwencji wstawionej (*gdyby wszystko poszło na korzyść konsumenta*, 79–80), pauz wypełnionych (y:::, *hmm*, 79–80), wstępu i zastrzeżenia (*powiedzmy, ewentualnie*, 79). Dodatkowym wskaźnikiem asekuracji jest tryb warunkowy (*gdyby... poszło*, 79–80), który w przeciwieństwie do alternatywnie użytego czasu przyszłego (np. *jeśli wszystko pójdzie dobrze*) sygnalizuje niepewność mówiącego. Reakcja urzędnika jest w tym przypadku natychmiastowa (wejście w słowo, 81) i pozytywna, a zatem podana w formacie preferowanym – w jej strukturze można zauważyć jedynie dwie pauzy wypełnione (y:::, 85, 86) i jedną mikropauzę. Cały fragment kończy natychmiastowa akceptacja ze strony klienta.

3.4. Konieczność formułowania wypowiedzi odbiegających od „modelowej rozmowy” lub przynajmniej interpretowanych jako takie może skutkować rozciągnięciem formatu niepreferowanego na większe fragmenty dialogu. W kolejnym fragmencie klient już na początku zadaje pytanie o możliwość reprezentowania małżonki, co świadczy o znajomości obowiązujących w urzędach wymogach osobistego stawiennictwa. Zamiast odpowiedzi urzędnik pyta o pełnomocnictwo, co wobec jego braku wiąże się z koniecznością udzielenia odpowiedzi negatywnej:

(8)

- 1K: Dzień dobry.
 2U: Dzień dobry.
 3 K: Ja::: Mogę reprezentować małżonkę?
 4 U: Czy ma pan upoważnienie?
 5 K: Y::: Nie, nie mam. Dowód osobisty [mam]
 6 U: [Proszę] o dokumenty
 7 K: Właśnie. Nie wiedziałem, że to upoważnienie jest potrzebne. Nawet się zastanawiałem przez
 8 chwilę, czy (1) czy nie pisać, ale (2) proszę tu są [dokumenty]

- 9 U: [dobrze, przy] odbiorze proszę to
 10 donieść z dzisiejszą datą
 11 K: Upoważnienie. Świetnie, świetnie, bardzo dziękuję. Acha, to to, to będzie do wypełnienia,
 12 tak?
 13 (15)
 14 K: Y:: przepraszam (.) to wszystko powypępniać, tak?

Brak preferencji jest w wypowiedzi klienta sygnalizowany opóźniającą pauzą wypełnioną na samym początku (y:::, 5) i następującą w tej samej kolejce informacją o posiadaniu dokumentu tożsamości małżonki. Urzędnik zdaje się akceptować ten fakt, prosi o dokumenty w celu procedowania sprawy, a klient w tym samym czasie tłumaczy swoją niewiedzę i podaje dalsze wyjaśnienia. Te rozwinięcia noszą znamiona działań osłonowych, dających dodatkowe argumenty za zaakceptowaniem przez urzędnika takiego (niekorzystnego) stanu rzeczy – co ciekawe, są one sformułowane już po uzyskaniu takiej akceptacji. Nie mają zatem przekonać urzędnika, ale mają charakter dodatkowych czynności asekuracyjnych, zapewniających zachowanie twarzy przez urzędnika, który mimo otrzymania negatywnej odpowiedzi podjął się procedowania sprawy. Jest to bardzo znamieny i charakterystyczny przykład rozciągania formatu niepreferowanego także na dalsze sekwencje w dialogu.

4. Przeanalizowane wyżej przykłady potwierdzają wstępne założenia oraz wcześniejsze obserwacje z zakresu analizy konwersacyjnej. Wypowiedzi preferowane są na ogół krótsze, bardziej bezpośrednie, nienacechowane językowo, zaś niepreferowane – bardziej złożone formalnie, często niebezpośrednie, obudowane szeregiem wskaźników uchylających czy opóźniających. Ciekawsze wydaje się powiązanie tych dość oczywistych spostrzeżeń z samą naturą rozmowy urzędowej. Otóż asymetryczny charakter interakcji jest przyczyną nie tylko nierównego dostępu do kontroli dyskursu i związanej z nią aktywności komunikacyjnej, lecz także charakterystycznego rozkładu zależności w obrębie organizacji preferencyjnej. Jak zostało pokazane, nieco inne działania urzędnika i klienta przybierają format niepreferowany: dla urzędnika będzie to przede wszystkim przekazywanie informacji niekorzystnych dla klienta, po stronie klienta natomiast będą to takie akty mowy, jak pytania czy prośby⁹.

Jak wcześniej zasygnalizowano, organizacja preferencyjna może być podstawą wyodrębniania pewnych abstrakcyjnych, wyidealizowanych modeli rozmów w powiązaniu z określoną sytuacją komunikacyjną. Taka „modelowa rozmowa urzędowa” mogłaby przykładowo być scharakteryzowana jako: 1) rozmowa z zachowaniem rygorów asymetrii na korzyść urzędnika; 2) rozmowa na temat ściśle urzędowy; 3) rozmowa przebiegająca na zasadzie sekwencji kolejnych par wypowiedzi przyległych, najczęściej pytanie – odpowiedź, przy czym stroną pytającą jest urzędnik; 4) rozmowa przebiegająca bez opóźnień, sprawnie; urzędnik jest kompetentny, potrafi i chce pomóc, a klient

⁹ Oczywiście są to jedynie wybrane cechy, potwierdzone analizą omawianych tu fragmentów rozmów. Z pewnością bardziej pogłębione i rozbudowane studium pozwoliłoby wyodrębnić szereg dalszych tego rodzaju zachowań komunikacyjnych urzędnika i klienta.

współpracuje; 5) w trakcie rozmowy pojawiają się wszystkie niezbędne informacje; 6) rozwój wydarzeń jest korzystny dla zainteresowanego klienta. Wszelkie zakłócenia tak naszkicowanego modelu są interpretowane jako niekorzystne i są podawane w formie niepreferowanym.

Istnienie tego rodzaju wyidealizowanych schematów przebiegu różnego typu wypowiedzi wydaje się być jednym z zasadniczych powodów przejawiania się organizacji według preferencji na poziomie językowym. Uczestnicy dialogu, posiadający zakodowane skrypty komunikacyjne, z łatwością rozpoznają te działania komunikacyjne, które stanowią wykroczenie czy „przełamanie” modelowanej rozmowy – stąd odpowiednie formatowanie tych działań, ich nacechowanie (Church 2009: 51). Być może zatem sama organizacja preferencyjna wypowiedzi odzwierciedla nie tyle wewnętrzne wybory, chęci czy motywacje uczestników rozmowy – nad czym zastanawiali się liczni analitycy konwersacyjni¹⁰ – co raczej ich (nie)świadomość istnienia „modelowych” schematów rozmów różnego typu. Schematy te są tak silnie naturalizowane, że w momencie ich realizacji dochodzi właśnie do oznaczania (na drodze organizacji preferencyjnej) wszelkich odstępstw od modelu.

Zastosowane symbole transkrypcji:

1	numer wersu
U, K	symbole rozmówców (U urzędnik, K klient)
[]	nakładanie się wypowiedzi (wypowiadanie jednoczesne; nawiasy wskazują miejsce początku i końca wypowiedzi nakładających się)
/	przerwanie wypowiedzi rozmówcy, natychmiastowe przejście kolejki
.	intonacja opadająca
,	intonacja zawieszenia, niedokończenia
?	intonacja wznosząca
-	samorzutne przerwanie wypowiedzi, zaniechanie wypowiedzi
a::le	przedłużona artykulacja samogłoski, przeciągnięcie
(2)	przerwa (w sekundach)
(.)	mikropauza, bardzo krótkie zatrzymanie w toku wypowiedzi
°ale°	wypowiedziane ciszej
>ale<	wypowiedziane szybciej
=	w przypadku wypowiedzi różnych rozmówców „wpadających na siebie”, znak ogranicza wypowiedź jednego rozmówcy
→	wers wyróżniony, w którym występuje zjawisko omawiane bardziej szczegółowo

¹⁰ Por. np. Bilmes (1988), Boyle (2000), Mey (2001), Pomerantz, Heritage (2012).

BIBLIOGRAFIA

- Bilmes J. 1988: The concept of preference in conversation analysis, *Language in Society* 17, 161–181.
- Boyle R. 2000: Whatever happened to preference organization?, *Journal of Pragmatics* 32, 583–604.
- Brown P., Levinson S.C. 1987: *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Church A. 2004: Preference revisited, *RASK: International Journal of Language and Linguistics* 21, 111–129.
- Church A. 2009: *Preference Organisation and Peer Disputes: How Young Children Resolve Conflict*, Surrey: Ashgate.
- Coulthard M. 1977: *An Introduction to Discourse Analysis*, London: Longman.
- Holtgraves T. 2000: Preference organization and reply comprehension, *Discourse Processes* 30(2), 87–106.
- Levinson S.C. 2010: *Pragmatyka*, tłum. T. Ciecierski, K. Stachowicz, Warszawa: PWN.
- Mey J.L. 2001: *Pragmatics: An introduction*, Oxford: Blackwell.
- Pomerantz A. 1984: Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes, [w:] Atkinson J.M., Heritage J. (red.), *Structures of Social Action*, Cambridge: Cambridge University Press, 57–101.
- Pomerantz A., Heritage J. 2012: Preference, [w:] Sidnell J., Stivers T. (red.), *The Handbook of Conversation Analysis*, Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell Publishing, 210–228.
- Rancew-Sikora D. 2007: *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*, Warszawa: Trio.
- Rutkowski M. 2015: *Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna*, Warszawa: Narodowe Centrum Kultury.
- Schegloff E.A. 1988: Presequences and indirection: Applying speech act theory to ordinary conversation, *Journal of Pragmatics* 12, 1, 55–62.
- Schegloff E.A., Sacks H. 1973: Openings and closings, *Semiotica* 8, 4, 289–327.

ABSTRACT

On the preference organisation in the institutional talk

Keywords: conversation analysis; preference organization; institutional talk.

This paper reviews the concept of preference organisation described in conversation analysis research. The concept is not widely known in Polish linguistics, it appears in some books regarding the pragmatics (Levinson 2010) or conversation analysis (Rancew-Sikora 2007; Rutkowski 2015). In this paper, the concept is examined in the structure of the institutional talks. The examples examined here seem to confirm the tentative assumptions as well as the general remarks done by the conversation analysis researchers. The preferred responses within the adjacency pairs are shorter, produced without delay, more direct, unmarked, as well as dispreferred responses are delayed by pauses, introduced with prefaces (markers). More interesting is the correlation between the type of utterance and the conversational role of client or clerk. The typical client's dispreferred responses are questions and inquiries, and the clerk's dispreferred response is giving bad information. A more detailed research may provide interesting conclusions about not psychological motivations (preferences), but rather a matter of some model-talks schemas existence, regarding various types of social actions and talks.