



Dorota Rancew-Sikora

Zakład Socjologii Życia Codziennego, Instytut Filozofii, Socjologii
i Dziennikarstwa, Wydział Nauk Społecznych, Uniwersytet Gdański

Analiza konwersacyjna audycji radiowej poświęconej *coachingowi*

Wprowadzenie

Niniejszy tekst jest przykładem zastosowania analizy konwersacyjnej AK¹ (ang. *conversation analysis, CA*) do badania dyskursu publicznego. Analiza konwersacyjna nadaje się do tego celu pod warunkiem, że badany materiał ma formę rozmowy nagranej audio lub video, która przynajmniej we fragmentach odzwierciedla jest bez ingerencji montażystów i można obserwować bezpośrednią interakcję między jej uczestnikami. Stąd – AK najlepiej służy do badania audycji radiowych lub telewizyjnych, kiedy spotykają się i rozmawiają co najmniej dwie osoby. Możliwe jest także analizowanie rozmowy prowadzonej za pomocą telefonu, komunikatora Skype lub podobnego.

Ważne jest to, że AK obejmuje cały, obserwowany na bieżąco proces komunikowania się, co jest niemożliwe lub bardzo trudne przy badaniach tekstów: od procesu konstruowania wypowiedzi, sposobu nawiązania do wypowiedzi wcześniejszych i zaprojektowania jej odbioru, a następnie przyjęcia

¹ H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, *A Simplest Systematic for the Organization of Turn-taking for Conversation*, „Language” 1974, t. 50; H. Sacks, *Lectures on Conversation*, Oxford–Cambridge 1996; D. Rancew-Sikora, *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*, Warszawa 2007; T. Rapley, *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*, tłum. A. Gąsior-Niemiec, Warszawa 2010.



jej przez odbiorcę, skonstruowania odpowiedzi na nią, a także wprowadzania do niej od razu korekt, jeśli inny uczestnik zasygnalizuje, że mówiący popełnił jakiś błąd i nie ma wzajemnego zrozumienia. Podstawową jednostką analizy nie są tu wypowiedzi pojedynczych osób, ale sekwencje głosów zabieranych przez różnych uczestników rozmowy, z których najkrótszą sekwencją jest para dopasowanych do siebie i następujących po sobie wypowiedzi dwóch osób (*adjacency pair*).

Na tle innych metod badań komunikowania się AK dopracowała się stosunkowo ścisłej metodologii, a jej interpretacje są w widoczny sposób ugruntowane w materiale empirycznym². Nagrany materiał na wstępie zostaje poddany szczegółowej transkrypcji zgodnie z regułami przyjętymi w AK. Interpretacja w pierwszym rzędzie dotyczy procesu oddziaływania uczestników na siebie, obserwowanego w wybranych, stosunkowo krótkich sekwencjach badanej rozmowy i analizowanego w odniesieniu do już rozpoznanych struktur organizacji rozmów (schematów oczekiwań), a w drugiej kolejności odnosi się do szerszych struktur społecznych i znaczenia. Celem analizy jest poszerzenie i uszczegółowienie wiedzy o schematach organizacji rozmowy, które zostały odkryte w badaniach rozmów potocznych i opisane dla różnych, szczegółowych kontekstów, w tym także kontekstów instytucji i organizacji społecznych. Warto przy tym pamiętać, że schematy organizacji rozmowy czy struktury oczekiwań wyłaniają się poprzez porównywanie rzeczywistych rozmów, a nie opierają się na modelach wytworzonych przez badaczy *a priori* i nie są one uważane za prawidłowe, obowiązujące czy determinujące działania rozmówców. Raczej jest tak, że uczestnicy sami wykazują preferencję do wybierania takich form wypowiedzi, które są zgodne z oczekiwaniami w danym kontekście, bo jest to dla nich ułatwienie w prowadzeniu rozmowy i dlatego regularnie wykorzystują je w podobnych sytuacjach. Kiedy rozmówcy postępują zgodnie z preferencjami, wypowiadają się szybko, pewnie i jednoznacznie. Z różnych powodów uczestnicy wykonują jednak także takie czynności, które są w danym kontekście niezgodne z preferencjami i pojawiają się rzadziej. Można je rozpoznać po innym sposobie wykonania – są one zazwyczaj wypowiedziane z widoczną trudnością, niejednoznaczne, opóźnione i poprzedzone chwilą ciszy lub jakimś wtrąceniem. Dlatego właśnie różne oznaki wahania się

² E. Schegloff, *Sequence Organization in Interaction: Volume 1*, New York 2007.



mówiącego, takie jak milczenie, przedłużanie głosek, powtórki, zająknięcia, przerwanie rozpoczętego wyrazu lub zdania czy wtrącenie elementów niepotrzebnych z punktu widzenia formy i treści wypowiedzi, choćby takich jak powtórzenia, pozornie nieznaczące *y::*, mruknięcie, chrząknięcie, głębszy wdech lub wydech – są obecne w zapisie i interpretowane jako istotne w analizie.

W swoim artykule staram się nie wprowadzać większych innowacji do metody AK, lecz zaprezentować charakterystyczne dla niej sposoby zapisu i interpretacji rozmów, tak jak potrafię i w takim zakresie, w jakim odnoszą się one do badanej rozmowy. Moim zdaniem AK najlepiej się sprawdza w czystej formie, a dzięki utrzymywaniu ustalonych standardów jej dorobek stale i systematycznie rośnie. Dodać należy, że ścisłość AK i jej drobiazgowość są przedmiotem nieustającej krytyki ze strony osób spoza środowiska badaczy AK. W odpowiedzi na tę krytykę oraz na skutek własnych, wewnętrznych mechanizmów rozwoju AK cały czas się zmienia (np. włączając analizy multimodalne czy specjalizując się w badaniu różnych zaburzeń mowy), lecz jednocześnie zachowuje przyjęte na jej początku zasady, bez naruszania zasadniczo ustalonej konstrukcji postępowania badawczego. Stąd też wynika częste odwoływanie się badaczy do klasycznych w tym nurcie prac takich naukowców, jak Harvey Sacks, Emanuel Schegloff, czy Gail Jefferson.

1. Ogólna charakterystyka analizowanej rozmowy

W niniejszym tekście podejście wypracowane w ramach analizy konwersacyjnej wykorzystane jest do przeanalizowania wybranego zjawiska konwersacyjnego, które pojawiło się w programie z cyklu „Strefa szefa” radia TOK FM, gdzie głównym tematem był *coaching* (we fragmentach cytowanych rozmów będzie używany zapis fonetyczny *kolczing*).

W studio rozmawiały trzy osoby. Rozmowa była wywiadem formalnym, z widocznymi elementami deformalizacji³. Formalność polegała na tym, że rozmowa miała charakter publiczny i była prowadzona w kontekście instytucjonalnym (dziennikarstwo, media), miała jeden główny temat, składała się z sekwencji pytań i odpowiedzi, kontrolowana była przez osobę występującą

³ M. Atkinson, *Understanding Formality*, „The British Journal of Sociology” 1982, t. 33.



w studio w swojej w roli zawodowej, uczestnicy zostali przedstawieni z imienia, nazwiska i zawodu, a w rozmowie odgrywali z góry wyznaczone i odmienne role. Zmniejszenie formalności wywiadu polegało na tym, że uczestnicy angażowali się także w inne czynności niż tylko zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi. Na przykład prowadząca (A) oceniała i komentowała odpowiedzi gości, żartowała i śmiała się. Z zawodu jest ona nie tylko dziennikarką radiową, ale też psychologiem biznesu i *coachem*, co w czasie rozmowy pozwalało jej także na okazjonalne przyjmowanie roli ekspertki. Ekspertem zewnętrznym zaproszonym do programu był mężczyzna (P) przedstawiony jako *coach*, a drugim gościem (M) uczestniczka jednej sesji *coachingowej*, co miało miejsce cztery lata przed nagraniem programu.

Czynnością, którą uznałam za kluczową dla tej rozmowy i na której skoncentruję się w poniższej analizie, było definiowanie *coachingu*. Określanie znaczenia *coachingu* organizowało interakcję między uczestnikami, precyzowało ich sytuacyjne, konwersacyjne tożsamości i role, powracało wielokrotnie w różnych formach w czasie audycji, a także stanowiło jej główny, deklarowany *explicite* cel, realizowany w odniesieniu do słuchaczy znajdujących się poza studio radiowym.

2. Definiowanie jako mechanizm konwersacyjny (*conversational device*)

Definicja jako typ wypowiedzi językowej jest przedmiotem zainteresowania semantyki, leksykografii i logiki, w których opracowano jej główne cechy, odmiany, wzory i zastosowania⁴. W rozmowach potocznych definiowanie przyjmuje różne formy, które są zwykle niedoskonałe z punktu widzenia tych wzorów i często budowane na bieżąco przy współdziałaniu obecnych uczestników. Kiedy mówimy o definiowaniu w odniesieniu do analizy wybranych rozmów, mamy na myśli sekwencję, w której następuje wyjaśnienie znaczenia jakiejś rzeczy, zjawiska (definicja przedmiotowa) lub słowa (definicja w stylizacji językowej). Definiowanie można tu rozumieć jako jeden ze sposobów budowania, podtrzymywania lub odbudowywania intersubiektywności jako kluczowej ce-

⁴ Por. m.in. *O definicjach i definiowaniu*, red. J. Bartmiński, R. Tokarski, Lublin 1993.



chy prowadzenia rozmów według założeń teoretycznych, przyjętych w analizie konwersacyjnej⁵. Zdefiniowanie danego obiektu pozwala rozmówcom na wprowadzenie nowego elementu do ich świata doświadczeń oraz jest wyrazem ich dążenia do nadania słowom i rzeczom podzielanego znaczenia i tym samym zmniejszania ich niepewności⁶.

Najprostsza sekwencja definiowania w czasie zwykłej rozmowy zaczyna się od tego, że jeden z uczestników zgłasza zapotrzebowanie na wyjaśnienie znaczenia danego obiektu lub słowa. Następnie drugi uczestnik dostarcza definicji, a inicjator sekwencji zaznacza jej przyjęcie, potwierdza i okazuje zrozumienie lub sprawdza, czy zrozumiał ją prawidłowo, i prosi o dalsze wyjaśnienie. Rozmowa toczy się dalej, kiedy znaczenie zostało efektywnie wyjaśnione i przyjęte. Czasem sekwencja definiowania obejmuje dodatkowe pytania, poprawki, uzupełnienia, powtórzenia lub potwierdzenia ze strony uczestników. W literaturze AK nie znalazłam badań skoncentrowanych wprost na definiowaniu, natomiast pokrewnymi tematami, obecnymi i pomocnymi w badaniu tego zjawiska, są opracowania dotyczące szerszych zjawisk, takich jak ujmowanie w słowa tego, kim jesteśmy, gdzie jesteśmy, o czym mówimy (*formulating*)⁷, dzielenie wiedzy i doświadczeń oraz poprawianie błędów w rozumieniu (*repairs*)⁸.

Zanim przystąpię do analizy definiowania *coachingu* w badanej audycji radiowej, dla porównania zaprezentuję niżej trzy przykłady definiowania w sytuacjach potocznych.

⁵ A. Schutz, T. Luckmann, *The Structures of the Life-world*, Evanston 1973.

⁶ D.E. Brashers, *Communication and Uncertainty Management*, „Journal of Communication” 2001, nr 5.

⁷ J. Heritage, D.R. Watson, *Aspects of the Properties of Formulations in Natural Conversations: Some Instances Analysed*, „Semiotica” 1980, t. 30, nr 3–4; A. Deppermann, *The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics*, „Human Studies” 2011, t. 34.

⁸ E. Schegloff, G. Jefferson, H. Sacks, *The Preference for Self Correction in the Organization of Repair in Conversation*, „Language” 1977, t. 53; E. Schegloff, *Repair after Next Turn*, „American Journal of Sociology” 1992, t. 97; J. Heritage, *Epistemics in Action*, „Research on Language and Social Interaction” 2012, nr 1; L.-J. Eilertsen, *Maintaining Intersubjectivity When Communication is Challenging*, „Research on Language and Social Interaction” 2014, nr 4.



Przykład 1, definicja przedmiotowa, rozmawiają trzy osoby

- K:** A:: to jest zupa. [Hy hy hy hy!] ← definicja
- H:** [z dyni?] ← próba doprecyzowania, prośba o potwierdzenie
- I:** Nie:::. z ciecierrzycy. ← poprawka (trzecia osoba)
- H:** A::. ← przyjęcie definicji
- K:** To jest z czerwonej ciecierrzycy, ← dodatkowe doprecyzowanie definicji
z mleczkiem kokosowym °i ten.°

Przykład 2, definicja w stylizacji językowej, dwie osoby

- Z:** Wie::sz no:: zawsze- pani Ania ← fragment opowiadania o osobie
zawsze będzie chciała kreować zupełnie z sąsiedztwa
coś innego ni::ż:-
- M:** No nie mogła kreować bo widziałam
że le:ża? y: te::. [i że] przyniosła.
I ościeżnica leży wyrwana tak?
- Z:** [a:::] ← prośba o definicję
- Z:** >co to jest ościeżnica?<= ← definicja
- M:** =no to jest naokoło to. [To ← przyjęcie definicji
brazowe.]
- Z:** [(a na-) aha:::]

Przykład 3, cztery osoby

- D:** aha::? Nie wiesz ile ma IBU? ← sekwencja rozmowy towarzyszącej
Trzydzieści [cztery.] degustacji piwa
- R:** [cztery, no?]
- D:** °Daj łyżka°
- R:** Bo to jest- bo to jest [() nie?]
- P:** [A:: co to] było IBU? ← prośba o definicję
- R:** IBU to jest skala gorzkości w: ← definicja
piwie.
- P:** Czyli:: im więcej tym lepiej. ← okazanie rozumienia definicji
- R:** Niekoniecznie. bo zależy jakie ← poprawka
masz piwka. no i//
- C:** na przykład bardziej gorzkie [nie?] ← dodatkowe wyjaśnienie
- R:** [dokładnie!] ← wzmocnienie wyjaśnienia



3. Definiowanie *coachingu*: analiza audycji radiowej

W analizowanej rozmowie definiowanie *coachingu* pojawiło się w trzech podstawowych formach organizacji: 1. zostało wbudowane w opowieść o uczestnictwie w *coachingu* czyli historię przedstawiającą sekwencję zdarzeń z udziałem opowiadającego; 2. w odpowiedzi na pytanie zadane wprost „co to jest *coaching*”, „czym jest *coaching*” lub „podaj definicję *coachingu*”, które mieściły się w podstawowym schemacie wywiadu, oraz 3. jako forma poprawki takiej definicji *coachingu*, którą inny uczestnik uznał za błędną lub niewystarczającą.

Fragment⁹1 (1.45-2.45)

01 **A:** .hhh Pani Magdo! ghm, zaprosiłam panią do: >do Strefy szefa bo
 02 dowiedziałam się< że właśnie:- .hh y:: przeszła pani: taki: (.) cykl
 03 kołcingowy?:> nie-nie wiem jak to nazwać zaraz pani mi sama powie?
 04 .hhh >i to było już jakiś czas temu więc zdołała pani< nabrać: do tego
 05 dystansu? y: i: już ma pani pewnie taki:- inne spojrzenie: na-na tą
 06 sprawę, ↑jak to się stało że pani:~ jako .h tej osobie na najniższym
 07 stopniu .h kierowania? zaproprowano kołcing.
 08 **M:** ghm. .hh Zacznę od początku. ((chryпка)) Zaczęło się pewnego
 09 sierpniewego dnia? po moim:- rocznym: powrocie do pracy:? ((smile
 10 int.))=
 11 **A:** =>za[czynna się jak< bajka:~?]
 12 **M:** [niebycie ((śmiech))]
 13 **P:** [hy]
 14 **M:** [do]kła(h)dnie? po moim rocznym niebycie w firmie:~? związanym
 15 z urodzeniem dziecka? .h y:: drugiego dnia pracy >zostałam poproszona
 16 na rozmowę< przez mojego- przełożonego?: i:y::: >przedłożona mi została
 17 oferta objęcia stanowiska lidera< zespołu. .hh no generalnie y::://
 18 **A:** to rzadkie w przypadku wracających matek do pracy.
 19 **M:** no wiaś[nie.]
 20 **A:** [zaz]wyczał jest w drugą stronę.

Po rozpoczęciu programu i przedstawieniu gości prowadząca A poprosiła M o opowiedzenie, jakie były jej doświadczenia z *coachingiem*. A wskazała przy tym, że nie wie, jak nazwać „cykl *coachingowy*”, i wyraziła oczekiwanie, że M jej to powie. Był to pierwszy sygnał trudności z określeniem znaczenia *coachingu*, które wracały potem w ciągu całej audycji, oraz wiązania czynności definiowania *coachingu* z określaniem tożsamości uczestników rozmowy.

⁹ Kolejne fragmenty są oznaczone przez minuty audycji, w których się pojawiły, a poszczególne wersy w ich obrębie będą numerowane odrębnie.



Celia Kitzinger i Jenny Mandelbaum¹⁰ zwróciły uwagę na to, że używanie słów specjalistycznych wiąże się z przydzielaniem rozmówcom zróżnicowanych statusów w taki sposób, że tylko eksperci nie muszą wyjaśniać sobie nawzajem ich znaczenia¹¹. Jeśli mówiący używa terminu specjalistycznego, a jednocześnie podaje jego wyjaśnienie, przyjmuje tym samym rolę eksperta i zakłada, że osoba słuchająca nie jest wystarczająco zorientowana w temacie i odmawia jej roli specjalisty. W analizowanym przypadku strategia A polegała na wycofaniu się z pozycji eksperta („nie-nie wiem jak to nazwać”) i ustawieniu w niej gościa zaproszonego do studia czyli M („zaraz pani mi sama powie?”). Paradoks tej sytuacji polegał na tym, że wcześniejsze przedstawienie statusu zawodowego uczestników rozmowy oraz czynności podejmowane przez A w dalszym przebiegu rozmowy nie potwierdzały takiego układu kompetencji. Należałoby zatem jej początkowy gest wycofania się z roli eksperta potraktować jako gest uprzejmości, w której pozycja specjalistki została przypisana M na wyrost i niezupełnie poważnie. Jak widzimy dalej, M właściwie odczytała tę strategię, bowiem zignorowała wyzwanie A dotyczące podania właściwej nazwy dla cyklu *coachingowego* i zgodnie ze swoją rolą skoncentrowała się na opowiadaniu o własnych doświadczeniach („Zacznę od początku”). Taka zapowiedź M, jak również potwierdzający ją późniejszy komentarz prowadzącej A („zaczyna się jak bajka:?”) należały do kategorii *story formulations*, które określiły wspólną orientację uczestników na narracyjny charakter wypowiedzi, która zaraz nastąpi¹².

Znaczenie opowiadań wbudowanych do rozmowy (*storytelling*) opisali między innymi Elisabeth Stokoe i Derek Edwards; wskazywali oni, że w opowiadaniach rozmówcom nie chodzi tylko o przypomnienie serii wydarzeń, w których brali udział lub o których słyszeli, lecz raczej o pokazanie, w jaki sposób nadają im znaczenie i jak określają własną tożsamość w ich kontekście¹³. Opowiadanie ma zwykle czytelne zabarwienie emocjonalne, pozwalające na

¹⁰ C. Kitzinger, J. Mandelbaum, *Word Selection and Social Identities in Talk-in-interaction*, „Communication Monographs” 2013, nr 2.

¹¹ C. Kitzinger, J. Mandelbaum, *Word Selection and Social Identities in Talk-in-interaction*, dz. cyt.

¹² E. Stokoe, D. Edwards, *Story Formulations in Talk-in-interaction*, „Narrative Inquiry” 2006, nr 1.

¹³ M. Bamberg, A. Georgakopoulou, *Small Stories as a New Perspective in Narrative and Identity Analysis*, „Text and Talk” 2008, nr 3; A. Georgakopoulou, *Small Stories, Interaction and Identities*, Amsterdam–Philadelphia 2007.



ukazanie, jak opowiadający ustosunkowuje się do konkretnych zdarzeń i działań bohaterów, w tym także własnych, a słuchający mogą jego oceny potwierdzić lub nie, co z kolei kształtuje relacje między uczestnikami¹⁴.

Warto zwrócić uwagę, że już na początku A dwukrotnie przerwała opowiadanie M, najpierw porównując początek jej opowieści o ofercie *coachingu* do „bajki”, a później wyrażając zdziwienie, że M jako młodej matce zaproponowano awans. Jak się okazało, była to typowa dla A strategia obecna w całej audycji, polegająca na tym, że A „dziwiła się” temu, co słyszy, a następnie oceniała, komentowała i przeformułowywała wypowiedzi M. Dokonując przy okazji kilku kategoryzacji w odniesieniu do M (*membership categorizations*¹⁵), A potwierdziła dwuznaczność sytuacyjnej pozycji M: z jednej strony M była przedstawiana jako osoba, która bezpośrednio doświadczyła *coachingu* i po czterech latach od tego wydarzenia zdążyła nabrać do niego odpowiedniego dystansu, a więc była wystarczająco dobrze zorientowana w temacie, o którym będzie mówiła. Z drugiej strony jednak, M ukazana została jako osoba, której pozycja zawodowa jest niepewna i dość słaba (najniższy szczebel kierowania): w drodze wyjątku zaproponowano jej *coaching*, przeznaczony zwykle dla kierowników na wyższych szczeblach zarządzania, i zaskakująco (jako matce wracającej do pracy) zaoferowano stanowisko kierownicze po powrocie z urlopu macierzyńskiego. Zarówno w projekcie opowiadania A („jak to się stało że pani: jako .h tej osobie na najniższym stopniu .h kierowania? zaproponowano kołczing”), jak w swojej opowieści M występowała raczej w roli osoby zależnej od decyzji podejmowanych przez przełożonych niż podmiotu działań. Świadczy o tym między innymi to, że M mówiła o swojej sytuacji, używając strony biernej („zostałam poproszona na rozmowę”, „przedłożona mi została oferta...”). Odnosząc się do rocznej nieobecności w pracy związanej z urodzeniem dziecka, M dokonała autopoprawki, najpierw nazywając ten czas „rocznym powrotem”, a później „niebytem”, i maskując swoją pomyłkę śmiechem.

¹⁴ J. Mandelbaum, *Concurrent and Intervening Action during Storytelling in Family “Ceremonial” Dinners*, w: *Telling Stories*, Washington 2010; D. Rancew-Sikora, *Opowiadanie w społecznym układzie stołu. Analiza konwersacyjna spotkań rodzinnych*, „Studia Humanistyczne AGH” 2015, nr 1.

¹⁵ H. Sacks, *Lectures on Conversation*, oprac. G. Jefferson, Oxford–Cambridge 1996, E. Schegloff, *A Tutorial on Membership Categorization*, „Journal of Pragmatics” 2007, t. 39.



Fragment 2 (3.54–4.13)

01 **M:** (...) w związku z ty::m, .h firma zaproponowała mi: taki: osobisty:: trening.
 02 czyli:: ten kołczing? który: pomógłby mi:: y: generalnie: (.) usamodzielnić
 03 się:: i rozwinąć te swoje:: umiejętności:? [które generalnie//]
 04 **A:** [związane?] [z- z zarządzaniem.]
 05 **M:** [związane z zarządza]niem. Ta:k, bo:: (...)

W drugim fragmencie, który miał miejsce w czwartej minucie analizowanej rozmowy, M z pewnymi trudnościami spróbowała po raz pierwszy zdefiniować *coaching* jako „taki: osobisty:: trening. czyli:: ten kołczing? który: pomógłby mi:: y: generalnie:: usamodzielnić się: i rozwinąć te swoje: umiejętności:?”. Definicję, która była jeszcze w trakcie wytwarzania przez M, prowadząca program A przerwała i poprawiła (*other-initiations of repair*)¹⁶ przez uszczegółowienie jej i odniesienie do wyjątkowych umiejętności, które miałyby nabyć M. A ustawiła się tym samym w pozycji osoby, która wie, co to jest *coaching*, przydzielając M rolę sprawdzanego i poprawianego ucznia. M poprawkę przyjęła i potwierdziła, sankcjonując tym samym relację zaprojektowaną przez A. Warto tu zaznaczyć, że uczestnicy rozmów zwykle starają się unikać poprawiania innych, z wyjątkiem osób, które są im podległe, ograniczając się do zasygnalizowania im, że coś jest nie tak, i oczekując, że mówiący zauważy nieścisłość lub błąd i sami się poprawią¹⁷. Sytuację powyższą można także odnieść do sytuacyjnego ustalania hierarchii różnych typów wiedzy, reprezentowanej przez uczestników: gdy bezpośrednio doświadczenie jest rozstrzygającą podstawą wiedzy w sytuacjach potocznych i ma charakter kontekstowy, wiedza zobiektywizowana i oderwana od kontekstu jej wytworzenia ma wyższy status w warunkach instytucjonalnych¹⁸.

M wypowiadała własną definicję z licznymi oznakami ostrożności i niepewności, wprowadzając do swojej wypowiedzi wyrażenia łagodzące i asekuracyjne (*hedging*)¹⁹, takie jak: „generalnie”, „taki” (osobisty trening), „ten” (*coaching*), „te” (swoje umiejętności). Jej trudności widoczne były także w zwolnionym tempie

¹⁶ H. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, *A Simplest Systematic for the Organization of Turn-taking for Conversation*, dz. cyt.

¹⁷ Tamże.

¹⁸ A. Pomerantz, *Giving a Source or Basis: The Practice in Conversation of Telling „How I Know”*, „Journal of Pragmatics” 1984, t. 8, s. 607–625; H. Molotch, D. Boden, *Talking Social Structure: Discourse, Dominance and the Watergate Hearings*, „American Sociological Review” 1985, t. 50, s. 273–288.

¹⁹ E. Stokoe, D. Edwards, *Story Formulations in Talk-in-interaction*, dz. cyt.



mówienia, dużej ilości przerw między wypowiedziami i w obrębie wypowiedzi, przedłużeniach samogłosek i innych sygnałach wahania się, wycofywania i poprawiania swoich słów²⁰. Podobny sposób mówienia widoczny jest także w poniższym fragmencie, gdzie M mówiła, że jej firma „jakby” (pokłada inwestycje), a o sobie, że została „objęta >jakby właśnie takim< programem? taką propozycją...”, mając pewien kłopot w nazwaniu tego, co konkretnie jej zaproponowano (polecono?).

Fragm. 3 (4.20–5.18)

01 A: .h >czy firma pani zaproponowała czy pani:: y poprosiła firmę o to.
 02 (.)
 04 M: nie. Firma- jako że:- firma w której pracuję y:: >od samego początku
 05 jakby pokłada< duże: inwestycje i zaangażowanie w szkolenie pracowników
 06 swoich? .hh to:: egh egh zostałam objęta >jakby właśnie takim<
 07 programem? taką propozycją, także ja nawet nie musiałam .h wychodzić y:
 08 z: y:: e >z taką inicjatywą do szefa tylko:: .hh
 09 A: a- >ale to jest bardzo ciekawe<
 10 M: [m-mhm?]
 11 A: [no bo::] m są: osoby które różnie reagują na taką sytuację. jedne
 12 osoby mogą powiedzieć .hh to::m::(.) zaproponowano mi kołczyng. htm::
 13 pewno uważają że jestem kiepska. Pewnie:: .hh teraz: nie wiem, ktoś
 14 mnie będzie sprawdzał, nie chcę nie chcę. >a są takie osoby które
 15 powiedzą< su::pe::r! .h słysza::e:m
 16 M: [m]
 17 A: [słyszalam o kołczyngu, .h chce:ch-chciałabym sprawdzić co to jest.
 18 jak było w pani przypadku, jak pani [>zareagowała] na taką propozycję.<
 19 M: [>znaczy-<]
 20 M: ja należę do ty::->do tego drugiego< typu osób. y generalnie//
 21 A: to było ła:twiej [(śmiejch)]
 22 M: [(śmiejch)]

Mimo że M była jakby odpytywana i sprawdzana, oceny jej odpowiedzi nie zawsze były podawane bezpośrednio i wprost. Równoległe z pytaniem i ocenianiem wiedzy M osoba prowadząca program pracowała nad zbudowaniem przyjacielskiej, quasi-partnerskiej pogawędki. Konsekwentnie, systematycznymi reakcjami prowadzącej na wypowiedzi M było selektywne ich potwierdzanie lub „tylko” zdziwienie (wers 9).

Dotychczasowe badania nad przebiegiem konwersacji pokazują, że zdziwienie w rozmowie jest okazywane, kiedy słuchający dowiedział się właśnie czegoś nowego, czego się nie spodziewał, kiedy zmienił się w ten sposób stan jego doświadczeń i wiedzy o świecie. Jako że zdziwienie jest wyrazem emocji, często

²⁰ U.L. Smith, H.H. Clark, *On the Course of Answering Questions*, „Journal of Memory and Language” 1993, nr 32; J. Heritage, S. Seti, *Dilemmas of Advice*, w: *Talk at Work*, red. P. Drew, J. Heritage, Cambridge 1995.



zaczyna się od okrzyku (*surprise token*), zaznaczone przez wyraźną zmianę intonacji i często połączone jest z oceną (czyli wyrażone jako zachwyt, oburzenie czy sprzeciw)²¹. W przypadku dziennikarzy, którzy prowadzą wywiady i generalnie nie są uprawnieni do wyrażania swoich opinii wprost, wyraz zdziwienia lub zaskoczenia może także zastępować wyrażenie jednoznacznej oceny i tylko pośrednio ją sugerować²², jak przykładowo w powyższych fragmentach: „a-ale to jest bardzo ciekawe...”, „to ↑rzadkie...”. Jeśli odbiorca, tak jak powyżej A, dziwi się, informuje także pośrednio o tym, co uznaje za zwyczajne, zgodne z normą, oczekiwane. Na podstawie analizy konkretnych przypadków dziwienia się A w przytoczonych fragmentach rozmowy można wnioskować, że w jej opinii „normalnie” matki nie dostają awansu, kierownicy niższego szczebla nie uczestniczą w *coachingu*, ludzie nie godzą się tak łatwo na *coaching*, jak M, i nie ufają tak łatwo obcemu człowiekowi (Fragment 4. poniżej). Dziwienie się i niedowierzanie A przybiera tu formę pytań podkreślających niecodziennosć tak szybkiego obdarzenia *coacha* zaufaniem.

Fragment 4 (19.27–20.01)

01 **A:** >↑ale chce pani powiedzieć że od razu na pierwszej sesji spojrziała
 02 pani w oczy człowiekowi którego pewnie nigdy wże-< wcześniej nie widziała
 03 pani na oczy?
 04 **M:** mhm:?
 05 **A:** i zaufała pani obcemu człowiekowi? otworzyła się przed nim? .hh i::-
 06 [°co?°]
 07 **M:**[nie:] pierwsza- >pierwsza sesja< to było takie:: y: ym ((cmoknięcie))
 08 (.) poznawanie się [ta:k?]
 09 **A:** [obwa] [chiwanie]
 10 **M:** [obwachiwanie] się. dokła:dnie. ((smile)) .hh >ja myślę<
 11 że: y dopiero:: y:: ot-worzyłam się na- na:: na kolejnych naszych-
 12 naszych spotkania:ch? .h i:: e:: zaczęłam czerpać z tego coraz większa::
 13 jakby:: no-, satysfakcję ta:k? (...)

W tym samym fragmencie można zaobserwować, w jaki sposób A zamieniła wyrażenie użyte przez M dla opisu pierwszego spotkania z *coachem* („poznawanie się”) na „obwachiwanie” (wers 09), co w istotny sposób zmieniło sposób przedstawienia całej sytuacji. Skutkiem wprowadzonej przez A i zaakceptowanej przez M modyfikacji był bowiem opis relacji z *coachem*, która przybrała charakter osobisty, a także w pewnym stopniu cielesny i zmysłowy.

²¹ S. Wilkinson, C. Kitzinger, *Surprise as an Interactional Achievement: Reaction Tokens in Conversation*, „Social Psychology Quarterly” 2006, nr 2.

²² S. Clayman, *Displaying Neutrality in Television News Interviews*, „Social Problems” 1988, t. 35, tenże, *Footing in the Achievement of Neutrality*, w: *Talk at Work*, dz. cyt., s. 163–198.



We Fragmentcie 5 przedstawionym poniżej widać, jak A używała swojego „zaciekawienia” dla skorygowania definicji *coachingu* jako treningu, która mogłaby źle się kojarzyć słuchaczom audycji i przeformułowanie definicji tak, aby odnosiła się do wewnętrznego procesu kierowania sobą i kontrolowania samego siebie przez klienta *coachingu*²³.

Fragment 5 (9.57–10.18)

01 **A:** >to jest bardzo ciekawe< że używa pani trochę zamiennie słowin-
02 sło:w- słów trening i ko:łczing. tak się pani czuła? Jakby:: .hh y jakby
03 była pani trenowana, czyli podnosiła [swoje: umie::- °umiejętności°?]
04 **M:** [(cmoknięcie)] znaczy nie: jak-] y: >to naczy< ((mlaskanie)) nie
05 czułam że byłam trenowana? tylko czułam że ja siebie trenowałam.
06 Znaczy:: w sensie:://
07 **A:** Rozumiem.

Mimo że główną rolą przydzieloną M było opowiadanie o *coachingu* i ukazanie, czym on jest, właśnie przez wbudowanie własnych doświadczeń w opowieść, w trakcie audycji A prosiła też kilkakrotnie o podanie definicji *coachingu*, a odpowiedzi M były następnie oceniane, korygowane lub odrzucane.

Fragment 6 (8.01–8.48)

01 **A:** [y. >rzeczywiście trochę się:-< z-] zaczynamy kręcić w kołko bo:-
02 mówimy o kołczingu, a nie powiedzieliśmy sobie czym jest kołczing ¡ja
03 myślę że większość naszych słuchaczy doskonale wie czym jest kołczing. .hh
04 A:LE. panie Piotrze! ja już widzę że pan się tutaj rwie do odpowiedzi.
05 pan jest kołczem pan WIE:: co to jest kołczing. .hh >natomiast< ja jestem
06 bardzo ciekawa::? e: czym jest kołczing- (.) dla pani Ma:gdy która::-
07 to::- przeszła. jak b-pani by zdefiniowała kołczing.
08 **M:** .hh (.) to: je:st takie:: samouświado:mienie. (.) sobie:: pe:wnych.
09 sw:och. y umiejętności. .h taka: jakby: psycho- autopschoanaliza.=
10 **A:** =A:i! To- b-brzmi [jak terapia!] Hy!
11 **P:** [mo- mocno:!]
12 **A:** hy hy [hy hy hy]
13 **P:** [he he he he]
14 **M:** [hy hy]no:: no- może:: ((smile)) to t:-
15 **A:** mhm?
16 **M:** .że tak powiem, w takim- y:: cudzysłowiu?< ale:: [y generalnie//

W 11 wersie Fragmentu 6 okrzyk prowadzącej program A w reakcji na usłyszaną wypowiedź M (*response cry*)²⁴ już nie wyraża zdziwienia, lecz ból,

²³ T. Bogotębski, *Coaching w optyce rządymyślności – próba krytycznej oceny zjawiska*, w: *Dyskurs elit symbolicznych. Próba diagnozy*, red. M. Czyżewski, K. Franczak, M. Nowicka, J. Stachowiak, Warszawa 2014, s. 173–198.

²⁴ Cyt. za: S. Wilkinson, C. Kitzinger, *Surprise as an Interactional Achievement*, dz. cyt., s. 151–152;



którego doświadczyła przez skojarzenie *coachingu* z terapią. P potwierdził jej reakcję swoim okrzykiem „mocno!”. Co ciekawe, obie „bolesne” reakcje dotyczyły definicji *coachingu* podanej właśnie przez M, co nadało im charakter żartu i co potwierdził wspólny śmiech uczestników. Właściwą funkcją tego żartu było jednak wskazanie na poważny błąd M i zainicjowanie poprawki definicji, którą przed chwilą podała (*other-initiated self-corrected repair*). Taki sposób odczytania działań A i P potwierdziła odpowiedź M, która polegała na wycofaniu się z podanej definicji. Warto zauważyć, że M sama chwilę wcześniej (wers 10) zrezygnowała z określenia *coachingu* jako „psychoanalizy”, zastępując je łagodniejszą „autopsychoanalizą”, kiedy oddaje się ster działania w ręce osoby, której dotyczy terapia (nieco podobnie, jak w przypadku treningu, kiedy okazało się, że *coaching* lepiej określa trenowanie samego siebie niż tylko bycie trenowanym, por. Fragment 6). Zmiana, która wcześniej została przyjęta, tutaj jednak nie była najwyraźniej wystarczającym złagodzeniem skojarzenia *coachingu* z terapią i nie znalazła akceptacji odbiorców. Jak zobaczymy poniżej, akceptowane było za to bez zastrzeżeń takie definiowanie *coachingu* przez M, które odwoływało się do dużo bardziej enigmatycznych procesów i zjawisk.

Fragment 7 (10.19-10.44)

01 M: wydobywałam z siebie to::? .h (.) {czego do tej pory:: jakby:- n->
 02 o sobie tak naprawdę nie wiedziałam albo nie zdawałam sobie sprawy,
 03 gdzieś to we mnie głęboko< drzemało::? a teraz wypłynęło.
 04 (.)
 05 A: panie Piotrze, no to:- m to była dobra definicja:?
 06 P: o:, miód na moje serce! ((smile)) >ale ja- ja myślę że też y:: warto
 07 się spytać >pani Magdy kiedy pani zakończyła< y: proces kołczingu. Ile
 08 lat- to było lat? Miesiące? Rok?

Z reakcji uczestników rozmowy można wnosić, że w dziesiątej minucie rozmowy, po siedmiu wcześniejszych próbach, definicja *coachingu* została w końcu podana i wszyscy uczestnicy rozmowy ją przyjęli, choć w ocenie P znajdują się wyrazy ambiwalencji zaznaczonej przez niedokończone „ale ja-”. Po dwóch kolejnych minutach rozmowy sprawa definicji została ponownie zainicjowana przez A i tym razem wróciła w wykonaniu P. Poniżej możemy zaobserwować nie tylko inny sposób definiowania *coachingu* przez drugiego gościa programu, ale także inny sposób odbioru podanej definicji przez prowadzącą program.


Fragment 8 (12.10-13.31)

01 **A:** To:: b- b- panie Piotrze. to była dobra definicja. i można powiedzieć
 02 po tych czterech latach. że ciągle::- że się udało.
 03 **P:** ta::k. myślę że ta:k. ja:: te:ż: y:: >chciałbym trochę< y doda::ć y
 04 do tej definicji:? kilka elementó:w? (.) .hh >przede wszystkim< kołczing
 05 e::(.) polega:: (.) na partnerstwie. To jest na r- na relacjach.
 06 Bardzo mocny:ch? relacja:ch? >dotyczących< zaufania? Kołcz jest osobą
 07 która wspiera? .hhh ALE KOŁCZ jest osoba która też pokazuje różne
 08 perspektywy::, po to żeby klient::, tak? czy osoba która jest kołczowana
 09 mogła doświadczyć i popróbować. (.) .hhh e:: Kołczing jest też e::
 10 wielkim szacunkiem do f:- f:- dla człowieka? ponieważ: y:: nie narzuca
 11 mu niczego, tylko: daje mu takie: .h e proponuje rozwiązania. i to on
 12 szuka: y: znaczy to- klient szuka tych rozwiązań? i: .hh >i to się
 13 dzieje w kołczingu.< (.) SAMA SESJA kołczingowa jest tylko:: f:: tak
 14 naprawdę spotkaniem:: które- y które ma pobudzić do tego: żeby: pomiędzy
 15 sesjami .hh e: osoba mogła prac[ować]
 16 **A:** [m:]
 17 **P:** >i ja tutaj rozumiem< pania Magdę jako trenowanie: czyli- e::
 18 szukanie swoich mocnych s-stro:n? y:: sz- pokazywanie::- y wdrażanie
 19 swoich NOWYCH umiejętności? .hh innego SPOSOBU DZIAŁANIA:? >ponieważ<
 20 kołczing jest n-niczym innym ja:k- ja:k- y:: m- możliwością i pomocą
 21 w osiaganiu celów: y: osoba- z osoba >z którą się pracuje.<
 22 **A:** mhm?

P zaangażował się tutaj w wytworzenie i podanie dość obszernej listy właściwości *coachingu*. Każdy z elementów tej listy, który zgodnie z zapowiedzią P miał się składać na pełną definicję *coachingu*, jest bardziej abstrakcyjny i generalnie bardziej pozytywny niż określenia wcześniej podane przez M i porównujące *coaching* z treningiem i terapią. Ze względu na sposób produkcji listy cech *coachingu* można mieć poczucie, że w tym fragmencie nie została ona

Fragment 9 (16.26-17.24)

01 **A:** (...)>powiedzmy sobie jeszcze w takim razie króciutko< czy ta definicja
 02 pani: Magdy, .h to jest taka definicja która: często występuje w myśleniu
 03 osób które: biorą udział w kołczingu?
 04 **P:** >ja myślę< że: ↑no- d- y: (.) jest bardzo dobra definicja? >ponieważ
 05 chodzi tu o samo- samorozwój chodzi o to< żeby:: .hh >y wprowadzać< no
 06 pewne: e rzeczy: w życie? .hh NATOMIAST >no ta jak powiedziałem,< no
 07 kołczing nie jest °też tak° rozumiany:: jak- jak pani °Magda, ta:k°?
 08 często jest ta definicja trochę inna.
 09 **A:** ale lepiej: żeby: użyć te:j- właściwej?
 10 **P:** jak naj**bardziej**! >ja myślę że każdy definicję też sobie< znajdzie,
 11 ponieważ .hh kołczing jest y: przygoda. [i: pewnym-]
 12 **A:** [hhh]
 13 **P:** y pewnym .hh PODEJściem i- i spojrzeniem:? w taki sposób? który do
 14 tej porę:? nie::- nie było okazji. to jest- to jest- niesamowita:- y
 15 niesamowita [przygoda ()]
 16 **A:** [ghm, panie Piotrze, pan tak [musi mówić!]
 17 **P:** [DLA KOŁCZA] [jak i dla koł(h)czowanego ((śmiejch))].
 18 **A:** [((śmiejch)) bo p(h)an jest kołczem] ((smile int.))



jeszcze skończona i faktycznie parę minut później P jeszcze wydłużył tę listę, zapraszając na koniec „każdego” do wyszukania kolejnych, własnych definicji (Fragment 9, wers 10).

Warto zwrócić uwagę, że kiedy P powiedział, że *coaching* jest niesamowitą przygodą, A śmiejąc się i przyjmując konwencję żartu, podważyła wartość tej definicji jako wytworzonej przez osobę bezpośrednio zaangażowaną w reklamowanie *coachingu* i przez to stroniczą. Gość P w odpowiedzi dołączył do śmiechu A, pokazując niejako, że traktuje jej krytykę dokładnie i jedynie jako żart, i w związku z tym nie musi wprowadzić poprawek do definicji, którą właśnie podał. Wspólny śmiech A i P skończył tę sekwencję, a potem A przeszła do kolejnego pytania skierowanego do M.

Ostatni zaprezentowany w analizie fragment rozmowy prowadzonej w studio odnosi się do jedynego momentu, w którym P miał wyjątkowo problem z udzieleniem odpowiedzi na pytanie zadane przez słuchacza audycji

Fragment 10 (24.42–26.11)

01 **A:** (...) drugi słuchacz zadzwonił, .h w jaki sposób można zacząć przygodę
 02 z m- z menedżmentem, czyli >rozumiem< z zarządzaniem, .h zasobami
 03 ludzkiemi? >jeśli się nie ma się doświadczenia w tej sprawie. (.) .h
 04 >nie wiem czy to< ma się jakoś do kołczingu? Czy można przez kołczing
 05 rozpocząć? (.) pani Magda y y kręci głową, pan Piotr- kręci głową?
 06 **P:** n-nie nie wiem co odpowiedzieć, szczerze mówiąc. To znaczy jakie
 07 jest pytanie. czy?: bo:-
 08 **A:** >w jaki sposób można rozpocząć przygodę< z zarządzaniem zasobami
 09 ludzkiemi? >jeśli się nie ma doświadczenia w tej sprawie< rozumiem [być
 10 może ktoś chce zostać kołczem.]
 11 **P:** [to rozumiem] no to::P: n:-no oczywiście, no to::- no to j-jeżeli:
 12 y: bo- >zarządzanie zasobami ludzkimi< to jest bardzo:: y: szeroki te-
 13 mat i:: .h można: w: różny sposób °zacząć°. to pytanie jaki jest dla
 14 pana naj- najodpowiedniejszy i najskuteczniejszy. .h e:: to pytanie jest
 15 też y: pytaniem, które można::? .h y:: b- bo bo to jest jedno pytanie,
 16 drugie pytanie może być takie, czy:: to::?: y: chodzi o kołczing! (.)
 17 °ta:k?°
 18 **A:** [mhm?]
 19 **P:** [jak zo]stać kołczem?
 20 (.)
 21 **A:** [(cmoknięcie)) nie wiemy. Nie wiemy. Tak- tak było zadane pytanie.]
 22 **P:** [czy- no właśnie. .hhh] To co- to co teraz zrobiliśmy, to jest nic
 23 innego jak u- u::- pokazanie pewnego:: y- co klient ma na myśli. co
 24 człowiek ma na myśli. co on chce przez to czy:: zarządzanie zasobami:,
 25 ludzkiemi jest dla niego istotne? czy:: jest kołczing. >tutaj trzeba
 26 byłoby< dopytać. i to jest- i to jest- i to >czasami< jest tak że my
 27 y:: coś mówimy? .hh i wydaje nam się że::- e:: że ktoś to rozumie, a::
 28 w- kołcz daje- taką- >informację< że dobrze, to co chcesz powiedzieć, co
 29 jest dla ciebie istotne, (.) .h i to są, ważne rzeczy.



i odczytane przez prowadzącą A. Co ciekawe, P zdawał się sugerować, iż był to właśnie moment przypominający to, co dzieje się w czasie *coachingu*, kiedy *coach* pomaga klientowi zrozumieć, co klient ma na myśli. Było to zatem jedyne wydarzenie w trakcie rozmowy, kiedy słuchacze mogli sami przyjrzeć się temu, czym jest *coaching* na żywo, bez opierania się na opowiadaniach, definicjach czy tłumaczeniach.

O trudnościach P z udzieleniem odpowiedzi na pytanie słuchacza świadczą opóźnienia w zabieraniu głosu, urwane początki, kilkakrotne zacykanie dające mu czas na znalezienie odpowiedniego sformułowania, zgłaszanie próśb o pomoc w wyjaśnieniu pytania i w końcu rezygnacja z podania odpowiedzi. W rezultacie droga prowadząca do wykonywania zawodu *coacha*, o co pytał słuchacz, pozostała enigmatyczna i niewyjaśniona. Strategią, która umożliwiła P uniknięcie odpowiedzi na zadane pytanie, było wskazanie na trudność ze zrozumieniem pytania i przerzucenie odpowiedzialności za jego niezrozumiałość na pytającego. Dzięki temu P zachował po swojej stronie prawo osądzania, kto mówi jasno, a kto powinien się wytłumaczyć, poprawić, zmienić.

4. Dyskusja i wnioski

Na podstawie powyższej analizy można się przekonać, że nawet względnie sformalizowana i wyreżyserowana rozmowa prowadzona w mediach pozwala na obserwowanie żywego procesu wzajemnych oddziaływań uczestników. W ramach interpretacji uznałam proces definiowania za kluczowy dla analizowanej rozmowy i potraktowałam go jako kryterium wyboru zaprezentowanych w tym artykule fragmentów. W zakończeniu chciałabym podsumować, co się w rozmowie zdarzyło, oraz odnieść się do jej kontekstu w dialogu z interpretacją tego samego materiału przedstawioną w tekście Jerzego Stachowiaka w tym tomie.

Po pierwsze, przypomnę, co rozmówcy robili, co się zdarzyło.

Odnosząc do głównego tematu rozmowy, uczestnicy angażowali się w różne czynności związane z definiowaniem *coachingu*: szukali definicji, odtwarzali je, oceniali, poprawiali, uzupełniali, zastępowali innymi. Wobec tych czynności przyjęli dość klarowny podział konwersacyjnych ról. Osoba



prowadząca program inicjowała podawanie definicji, przyjmowała je, komentowała, poprawiała, prosiła o ich ocenę, a goście definiowali *coaching*, odpowiadali na pytania, przy czym jedna z zaproszonych osób raczej była oceniana, poprawiana i zmieniała swoje sformułowania, a druga, przedstawiona jako *coach*, oceniała definicje, podawała je i uzupełniała. W odniesieniu do całego procesu wspólnego definiowania *coachingu* rozmowę można uznać za dość statyczną, gdyż rozpoczęła się i zakończyła na tej samej czynności, nie nastąpił dalszy ciąg rozmowy po ustaleniu poszukiwanej definicji i rozmowa wielokrotnie powracała do definiowania, tak jakby żadna z podanych definicji nie była do końca zadowalająca. W odniesieniu do zarządzania niepewnością (sformułowanie *uncertainty management* pochodzi od Dale'a Brashersa)²⁵ można zatem powiedzieć, że rozmowa nie była efektywna w zmniejszaniu niepewności uczestników i słuchaczy co do rozumienia *coachingu*, za to była efektywna pod względem podtrzymywania ich niepewności.

Jeśli chodzi o epistemologiczne stanowisko rozmówców, ujawnione w trakcie badania kolejnych definicji i sposobów ustosunkowywania się do nich, na początku zdawało się, że uczestnicy będą się opierali na bezpośrednich doświadczeniach uczestniczki *coachingu*. Faktycznie jednak jej propozycje zostały zakwestionowane i zastąpione definicjami obecnymi w podręcznikach i opartymi na długiej liście abstrakcyjnych wartości, takich jak m.in. szacunek, partnerstwo, zaufanie, poszukiwanie rozwiązań, nabywanie umiejętności, przygoda. Widać było, jak uczestniczka *coachingu* podporządkowywała się w trakcie rozmowy sugestiom pozostałych rozmówców i zastępowała używane przez siebie sformułowania podszywaniemi jej przez *coacha* i osobę prowadzącą. Dziennikarka prowadząca program zdawała się chwilami zaskoczona, co mogłoby świadczyć o tym, że stan jej wiedzy zmienił się w wyniku rozmowy. Faktycznie jednak wyrazy jej zdziwienia funkcjonowały raczej jako sugestie poprawek kierowanych wobec wypowiedzi uczestniczki *coachingu* i skutkowały ich wprowadzeniem. Zaproszony do studia *coach* nie zmieniał swojej wiedzy i opinii pod wpływem interakcji, występując niezmiennie w roli dostarczyciela ich „właściwych” wersji. Jego definicje *coachingu* raczej nie były kwestionowane ani precyzowane, mimo że sam zanegował ich sens, mówiąc mniej więcej w połowie rozmowy, że „każdy definicję też sobie znajdzie”.

²⁵ D.E. Brashers, *Communication and Uncertainty Management*, dz. cyt.



Uczestniczka *coachingu* była wielokrotnie proszona o definiowanie procesu, w którym brała udział, co stawiało ją w niekorzystnej sytuacji ucznia sprawdzanego i pouczanego na antenie przez praktykujących *coachów*. Jednocześnie ze względu na charakter definiowanego pojęcia był to rodzaj pułapki, bowiem to na niej spoczywał ciężar wyjaśniania nieścisłości i godzenia sprzeczności zawartych w pojęciu *coachingu*, z którymi nie potrafili sobie poradzić bardziej doświadczeni uczestnicy rozmowy. Była też ona szczególnie narażona na możliwe negatywne konsekwencje rozmowy, ponieważ w audycji została ukazana jej sytuacja osobista, niewiedza, wysiłek, negatywne emocje, niepewność i zależność. Pozostali uczestnicy działali niejako z ukrycia, gdyż z audycji nie dowiedzieliśmy się niczego o ich życiu. Odwoływali się oni jedynie do cudzych wypowiedzi, z dystansu je oceniając. Wspólnie określali reguły gry „w definiowanie *coachingu*”, której sens rozwijał się w trakcie nieco inaczej niż został na wstępie zadeklarowany.

Czemu tak było? Jaki mógł być powód lub cel podtrzymywania niejasności znaczenia *coachingu* w trakcie badanej audycji radiowej?

Jerzy Stachowiak dla przedstawienia kontekstu polskiego biznesu wprowadził w swoim tekście podstawowe pojęcia schematu teoretycznego Luca Boltanskiego i Laurenta Thévenota²⁶, w którym kluczowe znaczenie ma koncepcja porządków uzasadniania (*cit *), a szczególnie odniósł się do *cit * projektu autorstwa Luca Boltanskiego i  ve Chiapello²⁷. Porządek ten jest wyrazem ideologii nowego ducha kapitalizmu, która powstała w odpowiedzi na krytyk  skierowaną do wcześniejszych jego form. Ogólnym standardem tego porz dka jest aktywno c, a życie traktowane jest jako seria projektów, gdzie sfera pracy nie jest wyraźnie oddzielona od sfery życia osobistego²⁸. Według *cit * projektu, przeł żony w warunkach pracy wchodzi ze swoimi pracownikami w relacje zbliżone do tych, które są zawiązywane w życiu prywatnym, przy czym relacje te znac  dla pracowników więcej: przeł żony jest atrakcyjny, budzi zaufanie, respektuje podmiotowo c swoich pracowników, umożliwia

²⁶ L. Boltanski, L. Thévenot, *De la justification*, Paris 1991.

²⁷ L. Boltanski,  . Chiapello, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris 1999. J. Stachowiak, O koncepcji nowego ducha kapitalizmu w ujęciu Luca Boltanskiego i Eve Chiapello, „Przeł gd Socjologiczny” 2014, t. LXIII, nr 4, s. 9–43.

²⁸  . Chiapello, N. Fairclough, *Nowa ideologia zarządzenia. Podejście transdyscyplinarne krytycznej analizy dyskursu i nowej socjologii kapitalizmu*, w: *Krytyczna analiza dyskursu. Interdyscyplinarne podejście do komunikacji społecznej*, red. A. Duszak, N. Fairclough, Kraków 2008, s. 380–382.



im samorealizację i wspomaga ich zaangażowanie w pracę oraz osiągnięcie osobistego spełnienia, bo ma do tego odpowiednie środki. Generalnie można powiedzieć, że przełożony jawi się jako ktoś, kto jest zainteresowany budowaniem wspólnego dobra. Chociaż autorzy koncepcji opierali się na analizie korpusu tekstów poradnictwa nowego sposobu zarządzania w biznesie, poziom sprecyzowania opisu interakcji między uczestnikami pozwala na zestawienie podręcznikowych postulatów z obserwacjami tego typu interakcji, jak ta będąca przedmiotem analizy konwersacyjnej przeprowadzonej w tym artykule.

W trakcie badanej audycji widać było dobrze, w jaki sposób możliwość pojawienia się sporu była na bieżąco wygaszana, a różnice zdań i perspektywy uczestników rozmowy były miękko neutralizowane. Widzieliśmy, jak to się dzieje, że w czasie bezpośrednich spotkań, które przebiegają w życzliwej atmosferze, krytykowanie partnerów i obstawanie przy swoim zdaniu, opartym na własnym doświadczeniu, jawi się jako w naturalny sposób nieodpowiednie lub niepożądane. Jak różnica zdań jest niwelowana jako forma niezręczności towarzyskiej, przetłumaczonej na jakiś rodzaj niezrozumienia, nie w pełni trafną definicję czy nie w pełni zręczne sformułowanie, które przecież można szybko zmienić. Widzieliśmy, jak wzrasta rola sprawności komunikacyjnej, kiedy kompetentni, doświadczeni gracze, współpracując ze sobą, posługują się subtelnymi regułami życia towarzyskiego po to, aby łagodnie i bezboleśnie sterować nowymi uczestnikami, a wszystko w obliczu zgody na temat określenia celów, które warto osiągać, oraz niekwestionowanych założeń o dobrej woli nie tylko przełożonych, ale też psychologów, *coachów* czy doradców zatrudnionych do pomocy w zarządzaniu. W takim klimacie interakcyjnym protest jest mało prawdopodobny nie tylko dlatego, że znika wyraźny przedmiot do oprostowania, choćby taki jak surowy nakaz czy niesprawiedliwa kara, które jednoznacznie wyrażałyby nierówność pozycji, roli i szansy. W warunkach niejasnego powiązania przyjaźni z edukacją i kontrolą potencjalnie krytyczny, bo mniej uprzywilejowany podmiot uczy się sposobu komunikowania, prezentowanego przez silniejszych partnerów, a podporządkowanie zdaje mu się efektem własnego wyboru i pracy nad samym sobą w kierunku przez siebie określonym. Cała sytuacja została ukazana w taki sposób, że właśnie słabsza uczestniczka została obdarowana „szansą” i od niej samej miało zależeć, czy zechce ją wykorzystać, przystając na oferowane jej reguły gry, w tym także



reguły o charakterze konwersacyjnym, czy będzie raczej w niewygodny dla wszystkich uczestników spotkania sposób „psuć” przyjazny klimat rozmowy i tracić możliwość przyjęcia oferowanego jej „kontraktu”.

Przyglądanie się rozmowie w szczegółach dzięki zastosowaniu metodologii analizy konwersacyjnej pozwala, moim zdaniem, na potwierdzenie koncepcji porządków uzasadniania i pokazanie procesu wdrażania *cit * projektu do rzeczywistych konwersacji, ale trzeba tu podkreślić, że zasady te nie są wyjątkowe. Dominująca wśród rozm wcz w sk nno c do zgadzania si  została wielokrotnie opisana i potwierdzona dla wielu kontekstów, w których rozmowy są prowadzone. W tym przypadku wygląda na to, że specjaliści od zarządzania do c p zno odkryli si l mechanizmów codziennej rozmowy, które AK pokazała już wcześniej. Są to mechanizmy przebiegające bardzo szybko i dlatego też zwykle znajdują się poza intencj  i często też poza świadomością uczestników rozmowy, a, jak widzieliśmy, mogą wywo lywa  określone efekty strukturalne i epistemologiczne. Szczególnie adekwatne w tym zakresie zdaje się stwierdzenie Boltanskiego i Chiapello o obezwładnianiu protestu, które może mieć miejsce, kiedy przełożony w kontakcie z podwładnym otworzy się na możliwości, jakie daje zwykła rozmowa. Porządki społeczne wraz z wbudowaną w nie nierównością jawi  się tu jako wielokrotnie zabezpieczone przed zmian , i nawet nie pojawia się potrzeba uzasadniania racji, bo jest niewielkie prawdopodobieństwo, że przeciwstawne zdania zostaną wprost i jednoznacznie wyrażone.

Bibliografia

- Atkinson M., *Understanding Formality: The Categorization and Production of “Formal” Interaction*, „The British Journal of Sociology” 1982, t. 33, s. 86–117
- Bamberg M., A. Georgakopoulou, *Small Stories as a New Perspective in Narrative and Identity Analysis*, „Text and Talk” 2008, nr 3 (28), s. 377–396
- Bartmiński J., R. Tokarski (red.), *O definicjach i definiowaniu*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 1993
- Bogo ebski T., *Coaching w optyce rz domy lno ci – pr ba krytycznej oceny zjawiska*, w: *Dyskurs elit symbolicznych. Pr ba diagnozy*, red. M. Czy zewski, K. Franczak, M. Nowicka, J. Stachowiak, Wydawnictwo Akademickie SEDNO, Warszawa 2014, s. 173–198



- Boltanski L., È. Chiapello, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris 1999
- Boltanski L., L. Thévenot, *De la justification*, Gallimard, Paris 1991
- Brashers D.E., *Communication and Uncertainty Management*, „Journal of Communication” 2001, nr 5, s. 477–497
- Chiapello È., N. Fairclough, *Nowa ideologia zarządzania. Podejście transdyscyplinarne krytycznej analizy dyskursu i nowej socjologii kapitalizmu*, w: *Krytyczna analiza dyskursu. Interdyscyplinarne podejście do komunikacji społecznej*, red. A. Duszak, N. Fairclough, Universitas, Kraków 2008, s. 373–404
- Clayman S., *Displaying Neutrality in Television News Interviews*, „Social Problems” 1988, t. 35, s. 474–492
- Clayman S., *Footing in the Achievement of Neutrality: The Case of News-interview Discourse*, w: *Talk at Work*, red. P. Drew, J. Heritage, Cambridge University Press, Cambridge 1995, s. 163–198
- Deppermann A., *The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics*, „Human Studies” 2011, t. 34, s. 115–128
- Eilertsen L.-J., *Maintaining Intersubjectivity When Communication is Challenging: Hearing Impairment and Complex Needs*, „Research on Language and Social Interaction” 2014, nr 4 (47), s. 353–379
- Georgakopoulou A., *Small Stories, Interaction and Identities*, John Benjamins, Amsterdam–Philadelphia 2007
- Goffman E., *Response Cries*, „Language” 1978, nr 4 (54), s. 787–815
- Heritage J., *Epistemics in Action: Action Formation and Territories of Knowledge*, „Research on Language and Social Interaction” 2012, nr 1 (45), s. 1–29
- Heritage J., S. Seti, *Dilemmas of Advice: Aspects of the Delivery and Reception of Advice in Interactions Between Health Visitors and First Time Mothers*, w: *Talk at Work*, red. P. Drew, J. Heritage, Cambridge University Press, Cambridge 1995, s. 359–419
- Heritage J., D. R. Watson, *Aspects of the Properties of Formulations in Natural Conversations: Some Instances Analysed*, „Semiotica” 1980, nr 3–4 (30), s. 245–262
- Kitzinger C., J. Mandelbaum, *Word Selection and Social Identities in Talk-in-Interaction*, „Communication Monographs” 2013, nr 2 (80), s. 176–198
- Mandelbaum J., *Concurrent and Intervening Action during Storytelling in Family “Ceremonial” Dinners*, w: *Telling Stories: Language, Narrative, and Social*



- Life*, red. D. Schiffrin, A. DeFina, A. Nylund, Georgetown University Press, Washington 2010, s. 161–172
- Molotch H., D. Boden, *Talking Social Structure: Discourse, Dominance and the Watergate Hearings*, „American Sociological Review” 1985, t. 50, s. 273–288
- Pomerantz A. *Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/dispreferred Turn Shapes*, w: *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, red. J.M. Atkinson, J. Heritage, Cambridge University Press, Cambridge 1984, s. 57–101
- Pomerantz A., *Giving a Source or Basis: The Practice in Conversation of Telling „How I Know”*, „Journal of Pragmatics” 1984, t. 8, s. 607–625
- Rancew-Sikora D., *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*, Trio, Warszawa 2007
- Rancew-Sikora D., *Opowiadanie w społecznym układzie stołu. Analiza konwersacyjna spotkań rodzinnych*, „Studia Humanistyczne AGH” 2015, nr 1, s. 25–43
- Rapley T., *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*, tłum. A. Gąsior-Niemiec, PWN, Warszawa 2010
- Ricoeur P., *Czas i opowieść*, t. 3, *Czas opowiadany*, tłum. U. Zbrzeźniak, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008
- Sacks H., *Lectures on Conversation*, oprac. G. Jefferson, Blackwell Publishers Inc., Oxford–Cambridge 1996
- Sacks H., E. Schegloff, G. Jefferson, *A Simplest Systematic for the Organization of Turn-taking for Conversation*, „Language” 1974, t. 50, s. 696–735
- Schegloff E., *Repair after Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation*, „American Journal of Sociology” 1992, t. 97, s. 1295–1345
- Schegloff E., *A Tutorial on Membership Categorization*, „Journal of Pragmatics” 2007, t. 39, s. 462–482
- Schegloff E., *Sequence Organization in Interaction: Volume 1*, Cambridge University Press, New York 2007
- Schegloff E., G. Jefferson, H. Sacks, *The Preference for Self Correction in the Organization of Repair in Conversation*, „Language” 1977, t. 53, s. 361–382
- Schutz A., T. Luckmann, *The Structures of the Life-world*, Northwestern University Press, Evanston 1973
- Smith U.L., H.H. Clark, *On the Course of Answering Questions*, „Journal of Memory and Language” 1993, nr 32, s. 25–38



J. Stachowiak, *O koncepcji nowego ducha kapitalizmu w ujęciu Luca Boltanskiego i Eve Chiapello*, „Przegląd Socjologiczny” 2014, t. LXIII, nr 4, s. 9–43.

Stokoe E., D. Edwards, *Story Formulations in Talk-in-interaction*, „Narrative Inquiry” 2006, nr 1 (16), s. 56–65

Wilkinson S., C. Kitzinger, *Surprise as an Interactional Achievement: Reaction Tokens in Conversation*, „Social Psychology Quarterly” 2006, nr 2 (69), s. 150–182