

**Paweł Tomanek**

Uniwersytet Warszawski

DOI: <https://doi.org/10.18778/1733-8069.8.2.14>

**Recenzja**

**Szkuta Katarzyna (2010) *Wytwarzanie poczucia normalności w rozmowie codziennej. Studium socjologiczne*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego**

**Paweł Tomanek**, doktor socjologii, adiunkt w Zakładzie Metod Badania Kultury Instytutu Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego. Zajmuje się socjologią i antropologią kultury, prowadzi badania nad kulturową rolą dyskursów eksperckich oraz współczesną wizją dzieciństwa i rodzicielstwa.

**Dane adresowe autora:**

Instytut Stosowanych Nauk Społecznych  
Uniwersytet Warszawski  
ul. Nowy Świat 69  
00-927 Warszawa  
e-mail: [pawel.tomanek@uw.edu.pl](mailto:pawel.tomanek@uw.edu.pl)

**K**siążka Katarzyny Szkuty to jedna z nielicznych w naszym kraju pozycji, które podejmuje temat komunikacji codziennej i organizujących ją reguł. Wydaje się, że w polskich badaniach nad komunikacją uprzywilejowanym przedmiotem są różnego rodzaju dyskursy publiczne, w mniejszym lub w większym stopniu zinstytucjonalizowane i – wbrew etymologii terminu „dyskurs” – złożone raczej z „przekazów” niż z „rozmów”. W takich badaniach interakcyjne aspekty komunikacji siłą rzeczy schodzą na dalszy plan, a głównym przedmiotem zaintere-

sowania stają się treści lub znaczenia komunikowane przez poszczególnych nadawców. Tak rozumiana analiza dyskursu na dobre zakorzeniła się już w krajowym pejzażu badawczym, co zaowocowało sporą liczbą oryginalnych publikacji, w tym także książkowych. Tymczasem analiza konwersacyjna – jak słusznie zauważa autorka – dopiero wchodzi na krajowy rynek i nie dorobiła się jeszcze obszernej literatury polskojęzycznej. Podnosi to poprzeczkę dla każdej nowej publikacji na ten temat – w tym również dla książki Szkuty, której lektura dla wielu osób może stanowić pierwsze zetknięcie się z analizą konwersacyjną, przynajmniej w odniesieniu do polskiej rzeczywistości kulturowej.

Jak dowiadujemy się z zamieszczonych w publikacji podziękowań, książka powstała na podstawie pracy doktorskiej, co w dużej mierze tłumaczy jej wyraźny podział na część teoretyczną i empiryczną. Ta pierwsza jest dużo obszerniejsza i w perspektywie całości nieco przytłacza tę drugą, przez co można odnieść wrażenie, że wyniki badań służą tu zaledwie jako ilustracja dla teorii. Tak jednak nie jest, i to przynajmniej z dwóch względów. Po pierwsze, sama autorka zaznacza wyraźnie, że wybrany przez nią obszar empiryczny (audycje radiowe, w których prowadzący dzwonią do wybranych osób) – nie jest modelowym przykładem rozmowy codziennej, lecz raczej pewną wariacją na jej temat, a zatem codzienne reguły konwersacyjne znajdują tu tylko ograniczone zastosowanie. Po drugie, pojęcia teoretyczne omówione w pierwszych trzech rozdziałach – bezpieczeństwo ontologiczne, „twarz”, reguły grzeczności i wiele innych – pochodzą z różnych kontekstów teore-

tycznych i nie tworzą jednolitego schematu pojęciowego, który z góry określa ramy badań.

To bogactwo odniesień można uznać za silną stronę pracy, ale rodzi ono również pewne problemy. W rozdziale pierwszym Szkuta podejmuje próbę przybliżonego zdefiniowania tytułowego pojęcia normalności, sięgając między innymi do koncepcji bezpieczeństwa ontologicznego Anthony’ego Giddensa, teorii brytyjskich filozofów analitycznych (Johna L. Austina i Paula Grice’a), etnometologii Harolda Garfinkla oraz tekstów Ervinga Goffmana, naukowego patrona tej książki. Autorka nie poprzestaje (i chwala jej za to) na erudycyjnym omówieniu poszczególnych teorii, lecz próbuje umieścić je we wspólnej przestrzeni pojęciowej, która jednak miejscami przestaje być klarowna. Wynika to przede wszystkim z wprowadzenia dużej liczby terminów, które rozszerzają zakres pojęcia normalności, ale zarazem rozmywają jego znaczenie (co łączy koncepcję aktów illokucyjnych Austina ze „zwyczajnością” według Sacksa?). Oczywiście można potraktować te pojęcia jako alternatywne kierunki interpretacji, ale mam wrażenie, że zabrakło tu wyraźnego kryterium porządkującego – na przykład rozróżnienia fenomenologicznego i interakcyjnego sensu normalności („nastawienie naturalne” i „przestrzeganie reguł”).

Widać to szczególnie w zestawieniu koncepcji Giddensa i Goffmana, które – jak wprost stwierdza autorka – stanowi jej własny pomysł interpretacyjny. Według Szkuty obaj autorzy upatrują źródeł poczucia normalności codziennego życia w jego rutynowym charakterze, dzięki któremu

uczmy się uznawać pewne reguły postępowania za oczywiste i „roboczo” przyjmować je w interakcjach z innymi ludźmi. Różnica polega na tym, że dla Giddensa poczucie normalności świata (bezpieczeństwo ontologiczne) jest fenomenem z poziomu struktury jednostkowej psychiki, który co prawda kształtuje się i objawia w konkretnych sytuacjach i interakcjach, ale zakłada też poczucie ciągłości własnego Ja niezależnie od zewnętrznych uwarunkowań. Tymczasem dla Goffmana – jak pisze autorka – Ja jest wyłącznie funkcją interakcji, obrazem jednostki wytwarzanym przez nią doraźnie na użytek własny oraz współobecnych osób. W związku z tym również samo pojęcie normalności ma tu charakter czysto interakcyjny i nie wyraża wiary w ciągłość czy spójność tożsamości (własnej lub cudzej), lecz tylko ocenę tego, czy dane zachowanie jest właściwe lub stosowne w danym kontekście, a więc – w języku Goffmana – czy spełnia „warunek fortunności”.

Mimo tych rozbieżności Szkuta uznaje, że koncepcje Giddensa i Goffmana dotyczą zasadniczo tej samej sfery zjawisk, różniąc się jedynie sposobem ich artykulacji. Takie podejście mogłoby rodzić pewne problemy w dalszej części pracy, ale autorka „rozwiązuje” je w zarodku, ucinając wątek psychologiczny i podążając przede wszystkim tropem myśli Goffmana oraz innych koncepcji dotyczących pragmatyki komunikacji. Co prawda pojęcie bezpieczeństwa ontologicznego powraca jeszcze w dalszej części książki, przede wszystkim przy interpretacji materiału z badań oraz w podsumowaniu, ale odnoszę wrażenie, że większość najważniejszych wniosków mogłaby obejść się bez niego. Książka

Szkuty dotyczy przede wszystkim reguł interakcji, które sprzyjają tytułowemu wytwarzaniu poczucia normalności, nie zaś ich psychologicznych następstw czy uwarunkowań, dlatego przywołanie koncepcji Giddensa skłonny jestem uznać raczej za teoretyczny ozdobnik pracy niż za jej nieodzowny element.

Pozostałe rozdziały teoretyczne książki to próba usystematyzowania wspomnianych reguł interakcji, a ściślej rzecz biorąc – codziennych, rutynowych interakcji komunikacyjnych. W rozdziale drugim autorka wprowadza Goffmanowską koncepcję „twarzy”, a następnie omawia reguły grzeczności wyodrębnione przez Robin Lakoff, Geoffreya Leecha oraz Penelope Brown i Stephena Levinsona. W ten sposób wyjściowe pole tematyczne – poczucie normalności w komunikacji – zostaje nieco poszerzone; autorka przyznaje bowiem, że „reguły konwersacyjne i zasada grzeczności pochodzą, według Goffmana, z różnych porządków” (s. 78). Niewątpliwie w obu wypadkach, a także w wypadku różnych form „utrąty twarzy” mamy do czynienia z zaburzeniem bezproblemowego przebiegu interakcji, ale wydaje się, że niespełnienie warunku fortunności ma o wiele głębsze implikacje niż zwykła gafa albo bezceremonialne traktowanie rozmówcy. Z gafy stosunkowo łatwo wybrnąć, ponieważ – jak pokazuje autorka – istnieją gotowe mechanizmy przywracania porządku interakcyjnego; nie musi ona zatem prowadzić do utraty przez jednostkę poczucia kompetencji i obliczalności partnerów interakcji. Z kolei obcesowość rozmówcy, czyli nierespektowanie przez niego reguł grzeczności, może się wydawać całkowicie normalna i zrozumiała, jeżeli

zakładamy, że ma on jakieś powody do takiego zachowania – na przykład nie darzy nas sympatią. A zatem nie każde odejście od reguł interakcji musi wiązać się z utratą poczucia normalności w „mocnym” sensie (przewidywalności rozmówców), co moim zdaniem autorka powinna nieco wyraźniej podkreślić.

Rozdziały trzeci i czwarty są poświęcone ogólnym modelom codziennej komunikacji zaproponowanym przez Goffmana (ujęcie rytualne) i twórców analizy konwersacyjnej (ujęcie strukturalne). Zestawienie tych dwóch podejść i wypunktowanie ich podobieństw oraz różnic między nimi uważam za jeden z najbardziej wartościowych fragmentów książki. Według Szkuty koncepcja Goffmana w dużej mierze opiera się na ustaleniach analizy konwersacyjnej dotyczących struktury codziennych rozmów (sposobów ich otwierania i zamykania, reguł zabierania głosu i tym podobnych), ale jednocześnie uzupełnia je o aspekty nieuwzględnione przez Harveya Sacksa, Emanuela Schegloffa i innych twórców tej szkoły. Chodzi tu przede wszystkim o elementy rozmów zaburzające czytelną strukturę „kolejek i sekwencji” – niewerbalne oznaki zaangażowania i emocji oraz te wypowiedzi, które nie odnoszą się do poprzedzających je bezpośrednio wypowiedzi partnerów rozmowy, lecz do kwestii wcześniejszych lub do jej kontekstu sytuacyjnego. Analiza konwersacyjna nie pozwala też precyzyjnie opisać sytuacji, w których uczestnicy rozmowy bawią się konwencjami jej prowadzenia, przyjmując inne niż domyślna „ramy występu”. To ostatnie pojęcie, również zaczerpnięte ze słownika Goffmana, okazuje się szczególnie przydatne przy analizie

tych rodzajów rozmów, które – jak omówione w części empirycznej „mystyfikacje radiowe” – wprowadzają rozdźwięk między różnymi rolami osoby mówiącej (reżysera, odtwórcy i autora przedstawienia oraz przedstawianej postaci).

W rozdziale piątym autorka przygotowuje grunt pod prezentację wyników badań, przedstawiając wcześniejsze zastosowania analizy konwersacyjnej do badania wypowiedzi radiowych oraz przybliżając formaty radiowe, na tle których sytuują się badane audycje. W pierwszej kolejności otrzymujemy zwięzłą charakterystykę rozmów radiowych jako takich, ujmowanych przez pryzmat kategorii analizy konwersacyjnej. Okazuje się, że z tej perspektywy odbiegają one dosyć znacznie od modelu rozmowy codziennej, przede wszystkim ze względu na wyższy stopień ich formalizacji (z góry określony temat i role uczestników) oraz częsty brak pewnych elementów, takich jak werbalne i niewerbalne oznaki zaangażowania. Rodzi to ponownie pytanie o to, czy takie rozmowy są najlepszym materiałem do badania komunikacji codziennej, a co za tym idzie – czy koncepcje omówione w części teoretycznej znajdują tu zastosowanie.

Autorka częściowo rozwiewa tę wątpliwość na początku rozdziału szóstego, wskazując, że wybrany przez nią format rozmów radiowych – rozmowy z udziałem słuchaczy, a dokładniej audycje, w których to prowadzący dzwoni do „niespodziewających się niczego” osób – jest dużo bliższy rozmowie codziennej, nawet jeśli prowadzący świadomie łamią niektóre z jej konwencji. Poza tym wspomniane audycje mają jedną wyraźną zaletę: ponieważ w dużej mierze

opierają się na mistyfikacji i wprowadzaniu słuchaczy w błąd co do tożsamości prowadzącego, można potraktować je jako „gry z zaufaniem”, które ze względu na swój zamierzony charakter uwypuklają pewne mechanizmy wytwarzania poczucia normalności. Takie podejście jest nie tylko inspirujące, ale też ekonomiczne badawczo, ponieważ w „autentycznych” rozmowach codziennych sytuacje manipulowania przez rozmówców własną tożsamością są dosyć rzadkie, więc zebranie analogicznego materiału byłoby trudne. Oczywiście wybór rozmów radiowych jako materiału empirycznego ma też swoje minusy. Jak przyznaje autorka, są one w dużej mierze selekcyonowane i montowane, co wyklucza z zakresu analizy te sytuacje, w których prowadzącemu nie udało się nabrać „ofiary”, oraz niektóre reakcje, które mogłyby być interesujące z badawczego punktu widzenia, ale okazały się zbyt wulgarne, aby wyemitować je na antenie. To spora strata, bo analiza nieudanych prób nawiązania rozmowy mogłaby pokazać, jakie warunki nie zostały w nich spełnione albo – ogólniej rzecz biorąc – co różniło je od prób zakończonych powodzeniem.

Materiału empirycznego dostarczył program *Zjedz Pawelca na śniadanie*, od dziesięciu lat emitowany w porannym paśmie Radia Eska. Analizie zostały poddane trzy stałe części tego programu, ale większość wniosków i ilustrujących je transkrypcji dotyczy tylko części „Ranny prowokator”, podczas której jeden z prowadzących dzwoni do osób wskazanych wcześniej przez słuchaczy, podając się za kogoś innego i przekazując im stresujące wiadomości lub wystosowując do nich absurdalne prośby, któ-

rych treść również opiera się na informacjach przekazanych przez „zleceniodawców”. Autorka rekonstruuje strukturę i przebieg rozmów, w których ofiary przynajmniej początkowo połąkły haczyk, oraz środki używane przez „nabranych” do przywrócenia poczucia normalności po ujawnieniu mistyfikacji. Specyficznymi elementami tych rozmów okazują się nie tylko określone sposoby ich otwierania („podwójne otwarcie”, związane z radykalną zmianą ramy występu, czyli tożsamości jednego z rozmówców) i zamykania, lecz także pewne szczególne zachowania mające na celu ochronę „twarzy” ofiary, takie jak konwencjonalne oznaki niedowierzania i groźby pod adresem inicjatora żartu. To właśnie ten ostatni fragment wydaje mi się najciekawszy, między innymi dlatego, że wychodzi poza klasyczną analizę konwersacyjną i uwzględnia rytualne aspekty rozmowy, na które kładzie nacisk Goffman. Z punktu widzenia analizy konwersacyjnej można by uznać je za zaburzenia komunikacji, ponieważ nie tylko nie popychają rozmowy naprzód, ale też często zakłócają jej sekwencyjny charakter i sprawiają wrażenie, że jej uczestnicy mówią „obok siebie”. Jednakże, dzięki przyjęciu perspektywy Goffmana, możemy dostrzec, że te „nadmiarowe” elementy rozmowy odgrywają istotną rolę w jej podtrzymywaniu, ponieważ dzięki nim rozmówcy mogą ocalić swój wizerunek kompetentnych aktorów społecznych.

Jeżeli książka Szkuty pozostawia po sobie pewien niedosyt, to wynika to przede wszystkim ze wspomnianej już szczupłości rozdziału empirycznego. Analiza materiału jest tak dogłębna i szczegółowa, że nie sądzę, aby można było

„wycisnąć” z niego dużo więcej. Natomiast chętnie dowiedziałbym się, czy podobne prawidłowości występują też w innych sytuacjach konwersacyjnych, zbliżonych charakterem do tych omówionych w książce – o ile takie istnieją. (Jedyna, jaka przychodzi mi do głowy, to żarty primaaprilisowe, które również stanowią swego rodzaju „grę z zaufaniem”). Trudno też nie zastanawiać się, czy rytuały językowe wyszczególnione w części empirycznej są swoiste dla użytkowników języka polskiego czy występują także w innych językach. Do przeprowadzenia tego rodzaju badań potrzebny byłby zapewne wielojęzyczny zespół, ale książka Szkuty wskazuje dogodny obszar poszukiwań – rozmowy radiowe o takim samym formacie, które stosunkowo łatwo porównywać.

O ile część empiryczna książki pozostawia poczucie lekkiego niedosytu, rekompensowanego zresztą wnikliwością analizy, o tyle jej część teoretyczna jest – moim zdaniem – nadmiernie rozbudowana. Odnoszę wrażenie, że w dużej mierze dotyczy ona raczej „reguł prowadzenia rozmowy” w szerokim sensie niż węższych pojętych „sposobów wytwarzania poczucia normalności” – chyba że przyjmiemy, iż każde naruszenie wspomnianych reguł prowadzi do zachwiania tego poczucia. Być może wynika to z dosyć nieokreślonego charakteru samego pojęcia normalności, którego autorka nie definiuje,

lecz przybliży różne jego rozumienia (niektóre – jak już wspomniałem – dosyć odległe od siebie). Jednakże książka Szkuty broni się nawet w tym nadmiarze – przede wszystkim dlatego, że większość pojęć teoretycznych, nawet tych luźno związanych z normalnością, znajduje zastosowanie w części empirycznej. Być może wystarczyłoby po prostu zmienić tytuł, który jest jednocześnie za wąski (w odniesieniu do zakresu teoretycznego) i za szeroki (w odniesieniu do zakresu empirycznego).

Na koniec warto powiedzieć kilka słów o języku, tym bardziej, że sporo prac poświęconych komunikacji jest napisanych w sposób niezbyt komunikatywny. Na szczęście nie dotyczy to książki Szkuty, która na tle krajowej prozy naukowej wyróżnia się prostotą i przejrzystością. Kolorytu dodają jej nieliczne, ale celnie dobrane cytaty z literatury pięknej, ilustrujące omawiane zagadnienia – kolejny ukłon w stronę Ervinga Goffmana. Dzięki temu książka (a zwłaszcza rozdziały II–IV) stanowi dobre wprowadzenie do analizy konwersacyjnej i Goffmanowskiej, które z czystym sumieniem można polecić nowicjusom w tej dziedzinie. Bardziej zaawansowani czytelnicy znajdą coś dla siebie przede wszystkim w części empirycznej, która w twórczy sposób łączy oba te podejścia.

### Cytowanie

Tomanek Paweł (2012) *Recenzja książki Szkuta Katarzyna (2010) „Wytwarzanie poczucia normalności w rozmowie codziennej. Studium socjologiczne”*. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego. „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 8, nr 2, s. 302–307 [dostęp dzień, miesiąc, rok]. Dostępny w Internecie: <http://www.przegladsocjologiijakosciowej.org>.