

Mariusz Rutkowski  
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, Olsztyn  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7113-5074>  
e-mail: rutkow@uwm.edu.pl

## Konwersacyjne wykładniki emocji w rozmowie

### Conversational signals of emotions in a talk

The paper presents the analysis and interpretation of signals of emotions in a talk. Full and complete investigation of interlocutors' emotional involvement is possible in the context of adjacent utterances. The linguistic tool that makes it possible is the conversational analysis methodology, which is based on the real conversations. In this paper such the conversations analyzed are the institutional talk as well as telephonic emergency call. In both of the types of conversation, the emotional signals reveal. The signals are: intonation, tone of the voice, louder talking, interruptions, overlaps, and talk-script-conflict. By these crucial issues, the paper shows how the preference organization of talk affects the interlocutors' emotional behaviors: the dispreferred turns evoke the emotional engaging.

**Słowa kluczowe:** rozmowa, emocje, analiza konwersacyjna, wykładniki emocji  
**Key words:** talk, emotions, conversational analysis, signals of emotions

### 1. Emocje i rozmowa: podstawowe założenia

Emocje są jednym z najbardziej podstawowych, wrodzonych przekazów wyrażanych za pomocą języka<sup>1</sup>. Stanowią one niezwykle ważne, absolutnie podstawowe regulatory życia społecznego – dzięki rozpoznawaniu emocji otrzymujemy informację na temat naszego bezpieczeństwa w kontekście społecznym, orientujemy się w nastawieniu uczestników interakcji względem nas i innych członków wspólnoty. Warto już na wstępie zaznaczyć, że język jest tylko jednym z kodów wyrażania emocji, równie ważne – jeśli w tym

---

<sup>1</sup> Pojęcie emocji otwiera niezmiernie szerokie pole obserwacji z perspektywy wielu nauk społecznych, zwłaszcza psychologii. Nie sposób przytoczyć czy omówić w tak krótkim tekście najważniejszych choćby ustaleń, dotyczących emocji – nawet tych najbardziej tu interesujących, a więc czynionych w kontekście języka. Wśród opracowań dotyczących lingwistycznych aspektów emocji (czy emocjonalnych aspektów języka i komunikacji) wymieńmy: Niemeier, Dirven (red., 1997), Kovecses (1990), Fusell (red. 2002).

aspekcie nie ważniejsze – jest ich wyrażanie niewerbalne, tym skuteczniejsze i szybsze, że atawistyczne, a przez to uniwersalne i niezależne od kontekstów kulturowych<sup>2</sup>.

Rozmowa *face-to-face* jest z kolei podstawową, najbardziej pierwotną formą komunikacji językowej. Można przyjąć, że wszystko, co po rozmowie „wymyślono” w zakresie praktyk komunikacyjnych, ma charakter wtórny i może być odniesione do rozmowy jako podstawowego wzorca czy schematu komunikacyjnego<sup>3</sup>.

Mimo że emocje mogą być zasadniczo wyrażane na każdym poziomie komunikacji, to właśnie bezpośrednia rozmowa jest tym zdarzeniem komunikacyjnym, które oferuje najszerzy i najlepszy dostęp do stanów emocjonalnych drugiej osoby. Stanisław Grabias (1994: 258) wyróżnia trzy sposoby uzewnętrzniania emocji:

- stany emocjonalne się komunikuje („Nie lubię tego”; „To mnie wkurza”),
- emocje mogą być wyrażane („A to bęcwał!”),
- emocje mogą się przejawiać (na poziomie składniowym, prozodycznym, słowotwórczym etc.).

Trzy powyższe sposoby uzewnętrzniania emocji<sup>4</sup> różnią się nie tylko środkami językowymi, ale też nacechowaniem illokucyjnym, zaangażowaniem świadomości – a przez to: kontrolowaniem przekazu emocjonalnego. Zarówno *komunikowanie*, jak i *wyrażanie* to zachowania językowe świadomego nadawcy, intencjonalnie nastawione na ujawnienie własnej oceny, stosunku czy przeżyć związanych z tematem rozmowy. Różnica dotyczy w zasadzie wyboru mniej lub bardziej bezpośrednich środków, oferowanych przez system językowy. Trzeci sposób – *przejawianie się* emocji – ma zupełnie innych charakter:

Przejawianie się emocji zachodzi w każdej wypowiedzi. Słuchając tego, kto mówi, zawsze możemy z dużym prawdopodobieństwem ocenić jego stan emocjonalny w takich kategoriach, jak: był zadowolony, był bardzo zły, cieszył się. Dzieje się tak nawet

---

<sup>2</sup> Mowa o najprostszych i najbardziej podstawowych emocjach, wyrażanych za pomocą mimiki, postawy czy gestów. Bardziej skomplikowane przekazy niewerbalne są oczywiście silniej determinowane kulturowo i mogą się różnić.

<sup>3</sup> Ilustruje to chociażby znana piramida Denisa McQuaila, gdzie poziom komunikacji interpersonalnej, odpowiadający rozmowom 2–3 osób jest podstawą wszystkich innych poziomów. Jest on ponadto reprezentowany przez największą przypadków – por. Dobek-Ostrowska (1999: 18).

<sup>4</sup> Różne sposoby wyrażania (czy językowego przejawiania się) emocji są przez innych badaczy przedstawiane nieco inaczej, choć na ogół większość z nich wskazuje – podobnie jak Grabias – wielopoziomowość tego rodzaju ekspresji. Por. np. propozycję Fiehlera (2002: 85-94), który przy omawianiu „komunikowania emocji” w interakcji podaje takie wymiary, jak manifestowanie emocji (*manifestation of emotions*), interpretowanie emocji (*interpretation of emotions*) oraz przetwarzanie emocji (*processing of emotions*).

wówczas, kiedy mówiący chce swoje przeżycia ukryć. Najczęściej w takich wypadkach ujawnianie się emocji jest procesem nie uświadamianym. Emocja realizuje się poza znaczeniem wypowiedzi, jest elementem naddanym (Grabias 1994: 258).

Nawet jeśli pewne zastrzeżenia może budzić postulowanie przejawiania się emocji w każdej wypowiedzi mówionej, to obserwacja Grabiasa może być dobrym punktem wyjścia do prześledzenia sposobów przejawiania się stanów emocjonalnych w rozmowie. Wstępne wyróżnienie poziomów owego „przejawiania się” zdaje się sugerować brak kontroli mówiącego nad tekstem oraz występowanie pewnych charakterystycznych wykładników nacechowania emocjonalnego – zwłaszcza w warstwie prozodycznej i składniowej. Dla potrzeb naszych rozważań proponuję sferę prozodyczną rozszerzyć na elementy parajęzykowe, związane z foniczną reprezentacją tekstu, i włączyć w pole obserwacji takie czynniki, jak tempo mówienia, głośność, intonację. Podtrzymane będą natomiast uwagi dotyczące zaburzeń struktury składniowej.

Uzupełnieniem i pewnym podsumowaniem poglądów językoznawców na przejawy emocji w języku niech będzie klasyfikacja środków dokonana przez Artura Rejtera (2010), który lokuje środki wyrażania emocji na czterech poziomach języka i wskazuje konkretne wykładniki emocji:

1. Fonetyka/fonologia
  - długość samogłoski,
  - wydłużenie i wzmocnienie spółgłoski,
2. Morfologia
  - 2.1. Słowotwórstwo – niezwykle bogaty repertuar formantów o funkcji ekspresywnej,
  - 2.2. Fleksja
3. Składnia i tekst
  - zdania wykrzyknikowe
  - wypowiedzenia przerwane,
  - pauza,
  - nagromadzenie zdań eliptycznych,
  - powtórzenie,
4. Słownictwo
  - por. 2.1,
  - niederywowane ekspresywizmy pragmatyczne – warunkowane kontekstem:
    - a) pierwotne, b) wtórne

Wymienione wykładniki (czynniki) dotyczą w zasadzie realizacji dźwiękowej bezkontekstowo interpretowanej wypowiedzi jej danej osoby. Nie uwzględniają rozmowy jako zdarzenia komunikacyjnego z jej dynamiką, zmiennością ról nadawczo-odbiorczych, sygnałami gotowości zabrania głosu, regułami zmiany mówienia. W tym sensie dotyczą raczej monologu, a nie dialogu. Proponuję poszerzyć zakres dociekań i potraktować wypowiedzi emocjonalne w kontekście rozmowy, uwzględniając jej strukturę i reguły konwersacyjne.

## 2. Metoda: analiza konwersacyjna

Dla badacza języka dobre narzędzia umożliwiające dostęp do dynamiki i organizacji rozmowy oferuje analiza konwersacyjna<sup>5</sup>. Jest to metoda badania autentycznych zachowań komunikacyjnych w naturalnym otoczeniu – spontaniczny i naturalny charakter tych zachowań jest warunkowany zorientowaniem uczestników na własne cele i zadania oraz brakiem (czy przynajmniej: zminimalizowaniem) świadomości „bycia obiektem badań” oraz związanym z tym brakiem zachowań zaprogramowanych pod kątem tychże badań.

W myśl najważniejszych ustaleń analizy konwersacyjnej, rozmowa stanowi strukturę o określonej wewnętrznej organizacji, w której da się wyróżnić szereg elementów powtarzalnych o strategicznym znaczeniu. Strukturalna organizacja rozmowy jest elementem wiedzy społecznej i kompetencji interakcyjnej rozmówców, którzy w procesie komunikacji muszą się do niej odnosić i orientować względem niej. Rozmowa ma ponadto charakter kontekstualny – wypowiedź nie może być zrozumiana bez uwzględnienia kontekstu, sama też tworzy kontekst dla wypowiedzi sąsiadujących. Interakcja językowa ma charakter złożony i wielowymiarowy, toteż analiza powinna uwzględniać możliwie wszystkie poziomy, a żadna z cech nie może być odrzucona jako nieistotna lub przypadkowa. Wyraża się w ten sposób cecha charakterystyczna metody, jaką jest maksymalna koncentracja na danych (materiale badawczym) i na cechach, które można zaobserwować w ramach interakcji przy jednoczesnym odrzuceniu spekulacji na temat celów, przyczyn i motywacji konkretnych zachowań językowych. Podstawę materiałową badań konwersacyjnych stanowią autentyczne nagrania rozmów, natomiast ich zapis (transkrypcja) według określonych, zestandaryzowanych reguł pełni funkcję poręcznego i łatwo dostępnego ekwiwalentu nagranych materiałów<sup>6</sup>.

W tym szkicu proponuję spojrzeć na rozmowę z takiej właśnie perspektywy – jako na zdarzenie komunikacyjne o określonej strukturze i pewnych regułach transakcyjnych, mniej lub bardziej świadomie wdrażanych przez uczestników. Zwracam uwagę na te wykładniki emocji, które są dostrzegane właśnie na poziomie analizy konwersacji, które są warunkowane konwersacyjnym charakterem dialogu – nie uwzględniam szerzej np. wykładników

---

<sup>5</sup> Założenia metodologiczne analizy konwersacyjnej przedstawiłem dokładniej w innym miejscu (Rutkowski 2015: 63–68).

<sup>6</sup> W Polsce opublikowano co najmniej dwie książki teoretycznie ujmujące metodę: Rancew-Sikora (2007) i Rapley (2010), co najmniej trzy dalsze ilustrują wdrożenie tej metody do opisu konkretnych typów rozmów: debat telewizyjnych (Poprawa 2009), konsultacji lekarskich (Stefaniak 2011) i rozmów urzędowych (Rutkowski 2015).

leksykalnych (słownictwo nacechowane, ekspresywne) czy informacyjnych (informowanie o emocjach). Wskażę te charakterystyczne momenty rozmowy, które ujawniają lub mogą ujawniać emocjonalne zaangażowanie uczestników rozmowy (we wspomnianym ujęciu Grabiasa będzie to zatem *przejawianie się* emocji). Z oczywistych względów prezentowane tu uwagi mają charakter jedynie poglądowy i wstępny – zarówno w zakresie prezentacji materiału, jak i wniosków.

Za materiał badawczy posłużą w tym miejscu teksty autentycznych rozmów: porady w urzędzie i telefonicznego zgłoszenia ratunkowego. Uwagi i interpretacje czynione na ich podstawie będą uzupełnione materiałem ilustracyjnym przykładowych rozmów innego typu.

### 3. Analizy i interpretacje

#### 3.1. Rozmowa w inspekcji handlowej

Rozmowa toczy się między pracownikiem inspekcji handlowej a klientką<sup>7</sup>. Celem wizyty jest uzyskanie porady w zakresie możliwości reklamowania wadliwego towaru. W fazie wstępnej klientka wprowadza urzędnika w temat, przedstawia swój problem i podaje istotne dla sprawy fakty oraz dokumentację. Stara się o zwrot zakupionych spodni i odzyskanie pieniędzy, relacjonuje dotychczasowy przebieg sprawy, który w jej opinii jest niekorzystny i krzywdzący. Osobiste zaangażowanie w sprawę jest w jej przypadku źródłem emocji. Jej rozmówcą jest profesjonalny urzędnik, osoba kompetentna w zakresie rozstrzygania sporów konsumenckich oraz doradzająca sposoby postępowania w takich sprawach. Z zasady urzędnik jest tu osobą zdystansowaną, trzeźwo oceniającą sytuację i niezaangażowaną emocjonalnie. W omawianym przypadku urzędnik wychwytuje jednak pewne nieścisłości w opowieści klientki, dotyczące bardzo istotnych dla sprawy faktów, przede wszystkim niedotrzymania ustawowego terminu zgłoszenia wady produktu. Zdaje on sobie sprawę z tego, że klientka podaje inne fakty niż zapisane w dokumentacji sprawy, co sytuuje go w trudnej komunikacyjnie sytuacji: musi poinformować klientkę o tym i negatywnie ocenić jej szanse dochodzenia praw reklamacyjnych. Stawia go to w sytuacji niekomfortowej, co z kolei powoduje włączenie emocji. W efekcie urzędnik przedstawia swoją interpretację w sposób chaotyczny, rwany, z licznymi zaburzeniami rytmu i składni:

---

<sup>7</sup> Rozmowa pochodzi z korpusu zgromadzonego w ramach badań polskich rozmów urzędowych, por. Rutkowski (2015).

- 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 xxxxx ] tu pisała,  
 42 dlacze-/  
 43 U: /Ale pani musi [zwracać] uwagę na takie [rzeczy]  
 44 K: [O to ] [To waż]ne  
 45 U: Proszę panią/  
 46 K: /I ona mi mówiła, [że tak, podpisała ]  
 47 U: [Nie nie nie, proszę] panią, to nie jest ważne [Ważne jest tutaj]  
 48 K: [Nie? A po co ona]  
 49 to pisała?  
 50 U: Proszę panią, ale pani się pod tym podpisała. (1) Pani się podpisała, zdeklarowała/  
 51 K: /To oszukiwała  
 52 mnie. Oszukiwała.  
 53 U: Proszę pani, jeżeli/  
 54 K: /Jeżeli mówię, jak ja jestem pierwszego, bo na paragonie przeczytałam, jak  
 55 zobaczyłam. Bo to tak człowiek kupi, ale nie od razu idzie w nich. [ Ja ]włożyłam przez- =  
 56 U: [Mhm]  
 57 K: = pojechałam autobusem, wracam do domu, jak wysiadałam z autobusu to mnie jedna pani  
 58 powiedziała pani ma cały cały tył (.) spodni y:: czymś wysmolony.

W momencie, kiedy klientka orientuje się co do intencji urzędnika i niekorzystnego dla siebie obrotu sprawy (wiersz 38), przyjmuje postawę aktywną i nie czekając na sygnalizowane miejsce zmiany – uprawniające ją w ramach standardowej procedury konwersacyjnej do zabrania głosu – „wkracza” w wypowiedź urzędnika. Rozmowa przybiera formę „walki o głos”, gdzie kolejno rozmówcy próbują uzyskać przewagę konwersacyjną. Tego rodzaju rozwój rozmowy jest jednym z typowych wskaźników zaangażowania emocjonalnego. Zwykle, nienacechowane emocjonalnie wymiany kolejek następują w rozmowie po zasygnalizowaniu miejsca zmiany, zaś zaburzenie tej reguły może być spowodowane (i najczęściej jest) właśnie emocjonalnym zaangażowaniem rozmówców.

W rezultacie cała rozmowa rozwija się nie w zgodzie z regułami konwersacji, lecz według „logiki” zaangażowania emocjonalnego. Można ogólnie przyjąć, że jej dynamikę dyktują emocje. Każda ze stron stara się przejąć inicjatywę i wypowiedzieć swoją kwestię, każda jest bowiem przekonana o swoich racjach i związanym z tym prawem do regulowania w ten sposób porządkiem argumentacyjnym rozmowy (tzn. czyja racja będzie teraz przedmiotem rozmowy). O ile kwestia początkowo dotyczyła przekroczenia ustawowej daty zgłoszenia wady produktu (w opinii urzędnika na podstawie dokumentacji) względnie błędnie wypełnionego formularza (wpisania

niewłaściwej daty w opinii klientki)<sup>8</sup>, o tyle na dalszym etapie istotą sporu staje się rzetelność postępowania, uczciwość. Klientka stawia się w pozycji ofiary i akcentuje niesprawiedliwość (*ona mnie oszukała*), co wzmacnia jej zaangażowanie emocjonalne. Znajduje to wyraz w postaci kolejnych wskaźników emocji: głośniejszej artykulacji, zmiany intonacji oraz zaburzeń składowo-logicznych wypowiedzi.

- 151 K: No to ona mnie *oszukała*.  
 152 U: Proszę panią, ona panią nie oszuka[ła,] sama pani to podpisała, [tak?]  
 →153 K: [Co-] [No jak]. Jak pisze  
 154 pierwszego, [no jak, i jak]  
 155 U: [A czyj to jest] podpis, proszę panią, czyj to jest [podpis?]  
 156 K: [No tak ], ale tu jest data  
 157 zgłoszenia, jak tam pisze/  
 158 U: /Nie, kiedy została zauważona (.) wada produktu, proszę panią.  
 159 K: O, kiedy, wtedy jak poniosłam, o (*placząc*) (2) Toż wcześniej zauważyłam i w głowie nie  
 160 myślałam, że wada? Od razu, jak poszłam.  
 161 U: Pro- pro[szę proszę pro- proszę (1) ] proszę zwrócić uwagę, co tu jest napisane.  
 162 K: [No ja nie wiem, jak to jest] Oszustwo  
 163 U: Ale proszę panią, pani się pod tym po-/  
 164 K: /Ja byłam pierwszego  
 →165 U: ALE PANI SIĘ POD tym pod[pisała]  
 166 K: [No to] co ja tam będę tak patrzeć się już  
 167 U: No właśnie trzeba wie[dzieć gdzie]  
 168 K: [Ja w życiu] nie miałam żadnych [takich]  
 169 U: [No tutaj] tak jak mówię,  
 170 niestety [niestety ]  
 171 K: [Tak? Celowo] zrobione, to takie oszustwo, wie pan, oni sprzedają, STO  
 →172 DWADZIEŚCIA DZIEWIĘĆ ZŁOTYCH te spodnie kosztują, ja mam tu zniżkę, dlatego że mam  
 →173 kartę od nich. A kto to produkuje? (1) >W Bangkoku, czy tam, nie nie z Bangkoku, tylko z  
 174 tego<. Toż to one dwadzieścia złotych nie kosztują, te spodnie, a tak nas oszukują. I ona już  
 175 co-, celowo napisała tutaj. Patrzy, że jest w porządku, że paragon, tak jak w paragonie pisze,  
 176 to ja tak zwróciłam się do niej. Całe szczęście, bo ja miałam szczęście w nieszczęściu jeszcze,  
 177 że ja zobaczyłam, nie tak od razu się wkłada.  
 178 U: Rozumiem.

W przedstawionej rozmowie ujawniło się kilka charakterystycznych wskaźników emocji. Należą do nich na poziomie fonetycznym: intonacja, akcentowanie, na poziomie parajęzykowym: głośniejsza artykulacja, szybsze tempo mówienia, na poziomie konwersacyjnym: przerywanie, wypowiedzi

<sup>8</sup> Ciekawe, że urzędnik nie dopatrzył się tu jednej dość oczywistej nieścisłości w opowieści klientki. Jako datę zgłoszenia reklamacji podała ona 1 listopada, co jest prawdopodobnie wynikiem obliczenia siedmiu ustawowych dni od daty zakupu (24 października). Realne zgłoszenie w tym dniu reklamacji i wypełnienie dokumentacji reklamacyjnej jest w zasadzie niemożliwe, biorąc pod uwagę kalendarz i polską tradycję odwiedzania w tym dniu grobów bliskich, w związku z czym jest to dzień ustawowo wolny od pracy. Niezauważenie tego stosunkowo prostego do wychwycenia faktu można złożyć na karb właśnie emocjonalnego zaangażowania: urzędnik skupia się nie tylko na stronie merytorycznej, związanej z faktami, co bardziej na stronie emocjonalnej, związanej w tym przypadku z kolejnością zabierania głosu.

nakładające, nierespektowanie miejsca zmiany, na poziomie składniowym: zaburzenia wypowiedzi, powtórzenia.

### 3.2. Telefoniczne zgłoszenie alarmowe

Analizowany fragment dotyczy nagłośnionej medialnie rozmowy z dyspozytorem karetki pogotowia w Kaliszu<sup>9</sup>. Osoba zgłaszająca zdarzenie w pierwszym fragmencie rozmowy wyjaśniła okoliczności, podała objawy, adres i podkreślała swoją bezradność i konieczność interwencji pogotowia ratunkowego. Została ona następnie przełączona do innego dyspozytora, któremu ponownie musi wyjaśniać okoliczności zdarzenia. Wywołuje to napięcie emocjonalne, dość naturalne w sytuacji wzywania karetki. Osoba wzywająca ma świadomość, że przedłużająca się rozmowa zmniejsza szanse szybkiej interwencji medycznej, i w efekcie rozmowa przebiega w atmosferze wyraźnego pobudzenia emocjonalnego:

- 1 D1 Proszę  
 2 Z Y mm bo y mm bo ja tu zgłaszałem (.) jeszcze z kimś innym mam- (.) pros- prosiłbym o  
 3 karetkę  
 4 D2 Proszę pana ratownictwo medyczne o co chodzi?  
 5 Z Y:: mężczyzna sześćdziesiąt xxxx ja nie wiem przed chwilą rozmawiałem z jeszcze jedną  
 6 kobietą (.) wszędzie (.) łączenie jakieś no ludzie (.) zgłosiłem Ostrów Wielkopolski Kamienna  
 [siedem]  
 7 D [xxxxxxx] nie dyskutowa- nie dyskutować ze mną tylko odpowiadać na pytania. Przedtem pan  
 8 rozmawiał z Poznaniem pan rozmawia teraz ze mną [xxxxxx]  
 9 Z [jezu to] niedługo weźcie mnie z Sopotem  
 10 połączenie (.) To jest kpina dosłownie/  
 9 D /Gdzie połączenie PANIE [XXXXXXXXXX]  
 10 Z [PROSZĘ PANA]. ZGŁASZAM Y::  
 pogotowie  
 11 karetkę CZY MOŻE [PRZYJECHAĆ] NA KAMIENNĄ [SIEDEM (.) ] Ostrów Wielkopolski/  
 12 D [co się dzieje? ] [co się dzieje ] /Proszę  
 13 pana co się dzieje?  
 14 Z >Mężczyzna sześćdziesiąt lat< e zadławia się (.) nie wiem< mmm czy on jest (.) przytomny czy  
 15 nieprzytomny no (.) y:: w każdym bądź razie no wymiocinami (.) jest pod wpływem alkoholu!  
 16 D Ale jest nieprzytomny?  
 17 Z Ale (.) no  
 18 D On siedzi leży?  
 19 Z Hh.. jest na boku >tak jak ta pani powiedziała< położony  
 20 D Bardzo dobrze na boku żeby się nie zachłysnął. Jak on się nazywa? Pan go zna?  
 21 Z Walendowski Jerzy (2,5) Jezus żeby na pogoto-/  
 22 D /Walendowski tak?  
 23 Z Tak  
 24 (5)  
 25 D On jest pod wpływem alkoholu?  
 26 Z Tak, pod wpływem alkoholu i (.) i:: i i i nie wiem czy jakoś kontakt z nim jest czy nie ma  
 27 D Roz- Rozmawiał pan mówił pan coś do niego w ogóle?

<sup>9</sup> Rozmowa jest dostępna na kanale YouTube, po wpisaniu w wyszukiwarce frazy „skandaliczny dyspozytor” (adres: <<https://www.youtube.com/watch?v=Jpbt0d-fn3g>>, dostęp: 02.05.2018.)



- 28 Z Nie:: no nic nie reaguje w sensie takim tok zupełnie (.) Pro::silbym bo po co ta dyskusja [xxxxxxxx]=  
 29 D [proszę pana]  
 30 =[nie chcę mieć człowieka na sumieniu, a tu (.) dziesięć telefonów trzeba wykonać/  
 31 D /PANIE przestań pan  
 32 gadać (.) tylko odpowiadać na pytania ja muszę na wywiad wezwać zebrać  
 33 [wiedzieć jaką karetkę wezwać i tak dalej]  
 34 Z [Wywiad (0,5) jak tak będzie te wywiady] to (.) człowiek umrze (.) no. A wywiady  
 35 będziemy robić/  
 36 D /No to no to UMRZE KAŻDY UMRZE panie/  
 37 Z /JAK TO UMRZE (.) to pan odbiera y::  
 telefon i  
 38 pan mówi że to niech on umrze?  
 39 D PANIE NIE [DYSKUTOWAĆ ZE MNĄ tyLko odpowiadać] na pytania (.) tak?  
 40 Z [CZY PAN SIĘ ZASTANOWIŁ CO PAN MÓWI?] No.  
 41 (2)  
 42 D Czyli nieprzytomny kontaktu z nim nie ma na boku leży wymiotuje. Wymiotu- wymiotuje  
 43 treścią pokarmową [krew xxxxx]  
 44 Z [Teraz kre-] PROSZĘ PANA PROSZĘ PRZYJECHAĆ DO CHOLERY  
 45 >BOŻ MNIE< (.) SZLAG TRAFIA (.) KAMIENNA SIEDEM OSTRÓW WIELKOPOLSKI=  
 46 D [XXXX Nie xxx się człowieku]  
 47 Z = NO (.) NO PRZYJEDZIE PAN CZY NIE (.) KARETKA (.) No (.) Pytam [się ]  
 48D [Żegnam] przysyłam tam  
 49 policjantów.

Wskaźniki emocji z poziomu fonetycznego i parajęzykowego są tu bardzo liczne: głośna artykulacja (krzyk), intonacja wznosząca, przedłużenie artykulacji samogłosek, liczne pauzy wypełnione i puste. Zaangażowanie emocjonalne potwierdza też sama dynamika omawianej rozmowy, w której na 35 wymian tylko 12 dokonało się po wystąpieniu sygnalizowanego miejsca zmiany w postaci pary przylegającej pytanie–odpowiedź. Pozostałe zmiany to efekt wypowiedzi nakładających, wypowiedzi przerywanych, gdzie prawo do własnej kolejki jest nie tyle udostępnione, co wywalczone. Z punktu widzenia struktury organizacyjnej rozmowy można tu wskazać dwa przeciwstawne skrypty (modelowe scenariusze): u zgłaszającego będzie to uzyskanie skutecznej pomocy w jak najkrótszym czasie, do czego ma prowadzić skuteczne przekonanie dyspozytora do podjęcia natychmiastowego działania<sup>10</sup>. Po stronie dyspozytora z kolei zasadniczym skryptem jest uzyskanie jak najpełniejszego rozpoznania sytuacji w celu podjęcia odpowiednich działań. Oba skrypty mają przeciwstawną orientację temporalną: w skrypcie zgłaszającego czas jest czynnikiem *contra*, a w skrypcie dyspozytora jest on czynnikiem *pro*. Konflikt skryptów jest w takim przypadku bezpośrednim przełącznikiem emocji, które ujawniają się w wielu miejscach rozmowy. W wypowiedziach zgłaszającego powtarza się prośba o szybkie działanie, dążenie do skrócenia czasu i jak najszybsze uzyskanie pomocy. Dyspozytor z kolei konsekwentnie dąży do zebrania szczegółowych (w rozumieniu Zgłaszającego:

<sup>10</sup> Oba pojawiają się na poziomie eksplicytnym w wersach: 2/3, 11, 44.

niepotrzebnych) informacji. Różnica w ocenie działań Dyspozytora przyczyniają się do uwolnienia emocji.

Jest to jednak tylko jeden z poziomów, na których można doszukiwać się czynników emotogennych. W omawianej rozmowie dodatkowym katalizatorem emocji jest postawa Dyspozytora, który w wielu miejscach podkreśla swą dominującą rolę. W asymetrycznym, instytucjonalnym układzie konwersacyjnym władza dyskursywna jest po stronie Dyspozytora: on kontroluje rozmowę, narzuca jej dynamikę, kontroluje temat. Wszelkie zakłócenia takiego porządku w postaci licznych uwag Zgłaszającego, zwłaszcza takich, które eksplicitnie zawierają sądy na temat postępowania Dyspozytora (*po co ta dyskusja,* ) są traktowane jako agresywne i konfrontacyjne, Dyspozytor czuje, że aby utrzymać swą naturalną pozycję, musi sięgnąć po ponadstandardowe środki w postaci zachowań emocjonalnych. Szczególnym momentem rozmowy jest jednak wyraźne przekroczenie nawet emocjonalnie nacechowanej rozmowy instytucjonalnej w wierszu 36. Kiedy Zgłaszający formułuje kolejną uwagę zmierzającą do przyspieszenia działań ratunkowych (*człowiek umrze*), Dyspozytor w odpowiedzi przekracza normy rozmowy instytucjonalnej wyrażeniem ogólnej prawdy życiowej: *no to umrze. Każdy kiedyś umrze*. Jest to wyraźne i radykalne złamanie reguł rozmowy instytucjonalnej. Przejście z poziomu formalnej rozmowy-zgłoszenia na poziom prawd życiowych czy uproszczonej filozofii jest na tyle zaskakujące, że Zgłaszający odbiera to zachowanie jako 1) zaskakujące, 2) nieuprawnione, 3) nieetyczne. Wszystkie trzy poziomy percepcyjne są w wyraźnej opozycji zarówno do podstawowego skryptu Zgłaszającego, jak i do powszechnego, zwyczajowego, naturalnego postrzegania rozmowy instytucjonalnej i roli Dyspozytora jako osoby udzielającej fachowej pomocy. Efektem tego typu działań Dyspozytora jest dalsza eskalacja emocji w rozmowie.

### 3.3. Organizacja preferencyjna i tematyczna rozmowy

Powyższy przykład, zwłaszcza ostatnia analizowana faza, sugeruje możliwą korelację między zaangażowaniem emocjonalnym a organizacją preferencyjną rozmowy. Emocje wywołane niepreferowanym formatem drugiej wypowiedzi w parze przylegającej wydają się całkiem naturalne. Kiedy druga wypowiedź w parze ma taki właśnie format – np. odrzucenie propozycji lub odmowa wykonania polecenia – dość łatwo wyobrazić sobie emocjonalną reakcję rozmówcy. Wskaźniki emocji będą miały przypuszczalnie charakter parajęzykowy i/lub fonetyczno-artykulacyjny, będą to np. cichsza/głośniejsza artykulacja, pauzy, elementy parajęzykowe (chrząknięcia, głośne wdechy etc.).

Zbadanie tego rodzaju zależności wymaga przesłедzenia większego korpusu rozmów, w tym miejscu można to zilustrować dwoma przykładami:

1 A : Wiesz, a chęcią bym poszła jutro do kina. (1) Co ty na to?

2 B: (1.5) Y::: jutro nie- niestety jestem zajęty.

→3 A: (2) <No to szk::da> ↓

1 A: Proszę żeby wypisała mi pani teraz listę wszystkich zaproszonych gości.

2 B: Teraz nie mogę, mam inne pilne-/

→3A />JAKIE INNE NATYCHMIAST< PROSZĘ TO

4 PRZYGOTOWAĆ (.) Bez gadania. Daję pani dziesięć minut.

Odrzucenie propozycji w pierwszym dialogu jest niepreferowaną czynnością konwersacyjną w obrębie pary propozycja–akceptacja/odrzućenie. Reakcją na taki format wypowiedzi jest zawód i rozczarowanie, czego wskaźnikami są cichsza artykulacja, wolniejsze tempo wypowiedzi, przedłużenie artykulacji samogłoski oraz intonacja opadająca. W drugim przykładzie mamy do czynienia z niepreferowaną odmową wykonania polecenia przez podwładną – tu z kolei reakcją jest szybsza i głośniejsza artykulacja, co jest wyrazistym wskaźnikiem ofensywnych emocji negatywnych: pobudzenia i zdenerwowania.

Na ciekawą kwestię związaną z organizacją tematyczną rozmowy wskazuje Karolina Stefaniak (2011: 196199). Okazuje się, że podczas konsultacji lekarskich pacjenci niejednokrotnie wstrzymują się z przedstawieniem ważnych dla siebie kwestii do ostatniej fazy rozmowy – do momentu, w którym pozornie następuje zluźnienie atmosfery i zastąpienie tematów medycznych innymi, mniej sformalizowanymi. Zdarza się, że w tej fazie konsultacji pacjenci wskazują na szczególnie istotne lub niepokojące z ich perspektywy objawy, często czynią to w sposób emocjonalny (wypowiedzi rwane, z pauzami, wypowiedziane ciszej lub szybciej). Tego typu zaburzenia w organizacji tematycznej mogą być sygnałem emocji, jakie są udziałem pacjenta, wstrzymującego się do ostatniego momentu z wyrażeniem swych trosk czy obaw związanych z zaobserwowanymi symptomami. Może to być ważną wskazówką dla lekarzy i powinno zwrócić ich uwagę na te pozornie nieistotne (z punktu widzenia organizacji tematycznej) kwestie.

#### 4. Zakończenie

Omówione tu pokrótce zjawiska dotyczą wielu kwestii i rozmaitych poziomów językowego przejawiania się emocji. Częściowo spostrzeżenia tu zawarte mogą się wydać oczywiste, jako że przeciętny i pozbawiony defektów komunikacyjnych człowiek jest w stanie rozpoznać emocje właśnie na podstawie danych niewerbalnych lub parajęzykowych. Jest to jedna z podstawowych umiejętności społecznych, warunkujących przetrwanie i sprawne orientowanie

się w psychospołecznym otoczeniu. Należą do nich przede wszystkim głośniejsza/cichsza artykulacja, szybsze/wolniejsze tempo wypowiedzi, zaburzony tok składniowy (wypowiedzi rwane, niespójne, chaotyczne).

Ważne uzupełnienie tych – dość oczywistych – spostrzeżeń oferuje analiza konwersacyjna, w wyniku której ujawniają się kolejne poziomy zaangażowania emocjonalnego. Metoda ta umożliwia nie tylko dostrzeżenie emocjonalnych zachowań komunikacyjnych uczestników rozmowy, ale też prześledzenie zależności tych zachowań od działań konwersacyjnych rozmówcy. Dynamika i wewnętrzna organizacja rozmowy dają wgląd w takie kwestie, jak stosowanie/niestosowanie miejsca zmiany (wypowiedzi nakładające, przerywane, wtrącone), konflikt skryptowy rozmówców, reakcje na wypowiedzi niepreferowane czy wreszcie organizacja tematyczna rozmowy. Kwestie te tłumaczą określone zachowania rozmówców i wyjaśniają – nie do końca oczywiste – przyczyny ujawniania się emocji podczas rozmów.

Co ciekawe, ujawnione w powyższych analizach emocje to na ogół emocje negatywne (złość, gniew, żal). Interesujące byłoby prześledzenie zależności między rodzajem emocji a elementami analizy konwersacyjnej: czy określone mechanizmy konwersacyjne przekładają się na konkretne emocje? Czy zaangażowanie emocjonalne uzależnione jest w większym stopniu od charakterystyki psychospołecznej rozmówców, czy też da się wskazać jakieś regularności i wykazać, że emocje zdeterminowane mogą być również konkretnymi zachowaniami konwersacyjnymi? Zależność ekspresji emocjonalnej od rodzaju i przebiegu interakcji oraz działań konwersacyjnych rozmówców zdaje się nie ulegać wątpliwości. Analiza konwersacyjna umożliwia szczegółowy wgląd nie tylko w samą naturę i przejawy emocji, ale pomaga wyjaśnić genezę wielu zachowań ekspresyjnych, których nie ujawniłaby ich interpretacja jako werbalnych działań izolowanych – tj. pozbawionych dialogicznego kontekstu.

### Symbole zastosowane w transkrypcji

1	numery kolejnych wersów
U.; K; D; Z	symbole mówiącego: urzędnik, klient, dyspozytor, zgłaszający
[	początek wypowiedzi nakładającej się; oznacza moment w konwersacji, w którym kolejny rozmówca „wchodzi” mówiącemu w słowo
]	koniec wypowiedzi nakładających się
/	przerwanie wypowiedzi drugiej osobie; osoba mówiąca milknie na skutek wypowiedzi innego uczestnika rozmowy
=	wypowiedzi różnych uczestników następujące bezpośrednio po sobie, bez wyraźnej przerwy; ciąg wypowiedzi
-	nagle przerwanie wypowiedzi; wypowiedź niedokończona lub przerywana, często w celu dokonania autokorekty
.	intonacja opadająca

,	intonacja „zawieszenia”, niedokończenia, zapowiadająca gotowość mówiącego do kontynuacji wypowiedzi
?	intonacja wznosząca
!	silnie zaakcentowane zakończenie wypowiedzi
a::le	wypowiedź z przeciąganiem, wydłużaniem sylaby (liczba znaków odpowiada długości przedłużania sylaby)
ALE	głośniejsza artykulacja, podniesiony głos
<ale>	cichsza artykulacja
>ale<	wypowiedziane szybciej (szybsze tempo mówienia)
(2)	pauza, liczby oznaczają długość w sekundach
(.)	bardzo krótka pauza
hhh	słyszalny wydech (liczba liter odpowiada długości wydechu)
.hhh	słyszalny wdech (liczba liter odpowiada długości wdechu)
mhm	konsonantyczny sygnał potwierdzenia/akceptacji
yhm	wokaliczny sygnał potwierdzenia/akceptacji
xxxx	fragment niezrozumiały
→	wers analizowany w dalszym opisie

### Literatura

- Andersen, P. A., Guerrero L. K. (red.) (1998): *Handbook of Communication and Emotion*. San Diego.
- Dobek-Ostrowska B. (1999): *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław.
- Fussell, S. R. (red.) (2002): *The Verbal Communication of Emotions. Interdisciplinary Perspectives*. Mahwah–London.
- Grabias S. (1994): *Język w zachowaniach społecznych*. Lublin.
- Grzesiuk A. (1995): *Składnia wypowiedzi emocjonalnych*. Lublin.
- Kövecses Z. (1990): *Emotion concepts*. New York.
- Niemeier S., Dirven R. (red.) (1997): *The language of emotions. Conceptualization, expression, and theoretical foundation*. Amsterdam.
- Planalp S. (1999): *Communicating Emotion: Social, Moral and Cultural Processes*. Cambridge.
- Rancew-Sikora D. (2007): *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*. Warszawa.
- Rapley T. (2010): *Analiza konwersacji, dyskursu i dokumentów*. Tłum. A. Gąsior-Niemiec. Warszawa.
- Rejter A. (2010): *Język a emocje w ujęciu glottodydaktycznym*. [W:] *Sztuka i rzemiosło. Nauczyć Polski i polskiego*. Red. A. Achtelik, M. Kita, J. Tambor. T. 2. Katowice, s. 75–83.
- Rutkowski M. (2015): *Rozmowa urzędowa. Analiza konwersacyjno-dyskursywna*. Warszawa.
- Stefaniak K. (2011): *Władza i tożsamość w komunikacji lekarz–pacjent*. Wrocław.

### Streszczenie

W artykule zamieszczona jest analiza i interpretacja wykładników emocji w rozmowie. Obserwacja zaangażowania emocjonalnego rozmówców jest w pełni widoczna dopiero z uwzględnieniem kontekstu innych wypowiedzi i zachowań osób uczestniczących w rozmowie jako interakcyjnym zdarzeniu komunikacyjnym. Metodą umożliwiającą wgląd w takie zachowania jest analiza konwersacyjna, oparta na szczegółowym opisie autentycznych rozmów poddanych transkrypcji. W artykule interpretacji poddano rozmowę urzędową oraz telefoniczne zgłoszenie alarmowe. W obu przypadkach ujawniały się zachowania emocjonalne, które zostały szczegółowo opisane w analizie rozmów. Należą do nich: intonacja, ton głosu,

głośniejsza artykulacja, przerywanie wypowiedzi, nakładanie się wypowiedzi oraz konflikt skryptów rozmowy. Osobno pokazano, w jaki sposób organizacja preferencyjna rozmowy może wpływać na zachowania emocjonalne rozmówców – niepreferowane wypowiedzi są przyczyną zachowań emocjonalnych.