



Ocena rozprawy doktorskiej mgr Moniki Szafrąńskiej pt.
Kulturowe uwarunkowania aktów mowy w call center – Kulturbedingtheit der Sprechakte im Call Center

Język mówiony stanowi od ponad pięćdziesięciu lat przedmiot zainteresowań badaczy różnych dyscyplin, w tym antropologii kultury, teorii komunikacji, socjo- i etnolingwistów, językoznawców, a także glottodydaktyków, zaś dla analizy konwersacyjnej jest centralnym problemem badawczym. To zwrot ku użyciu języka, ze szczególnym uwzględnieniem języka mówionego, przyspieszył w badaniach językoznawczych rozwój pragmalingwistyki i jej pochodnych. W epoce komunikacji za pomocą nowoczesnych mediów zapotrzebowanie na analizowanie różnych form języka mówionego jest wręcz niezbędnym warunkiem zrozumienia zasad jej funkcjonowania i jej usprawnienia.

Przedłożona do oceny rozprawa mgr **Moniki Szafrąńskiej** wpisuje się w nurt tych badań i stawia sobie praktycznie ukierunkowany cel badawczy, uwarunkowany jednocześnie specyfiką analizowanego materiału językowego. Przedmiotem analizy są mianowicie rozmowy telefoniczne prowadzone przez doradców z call center z klientami trzech grup etnicznych, Niemców, Brytyjczyków i Amerykanów w ich językach ojczystych, przy czym doradcy posługują się tymi językami jako obcymi. Chodzi więc o komunikację o charakterze instytucjonalnym, pośrednią (brak elementu wizualnego) i niesymetryczną, z elementami komunikacji fachowej, ponieważ wszystkie rozmowy dotyczą praw do wykorzystania treści objętych prawem autorskim.

Celem głównym analizy jest ukazanie struktury takich rozmów, stosowanych w nich przez obu rozmówców strategii komunikacyjnych i aktów mowy wraz z ich intencjami bezpośrednimi i pośrednimi oraz ustalenie zależności zachowań językowych od tła socjokulturowego danej grupy rozmówców. Celem dalszym, pośrednim i czysto praktycznym, jest zrozumienie specyfiki rozmów w call center i przede wszystkim usprawnienie ich przebiegu poprzez odpowiednie przygotowanie językowe, socjo- i interkulturowe pracowników.

Wyznaczony cel Autorka realizuje w dwóch płaszczyznach znajdujących odbicie w budowie pracy. Poza tradycyjnym wstępem, a na końcu podsumowaniem, wykazem bibliografii, źródeł, tabel i ilustracji, obowiązkowym streszczeniem w języku polskim i angielskim oraz aneksem zawierającym transkrypcję dwóch pełnych rozmów i ich analizę, w pracy można wydzielić dwie zasadnicze części, teoretyczną podbudowę analizy i samą analizę.

Część teoretyczna to trzy pierwsze rozdziały: 1. *Pragmalinguistik* (13-51), 2. *Kommunikation* (51-81), 3. *Kultur in [der] Sprache* (82-103). Niewielki rozdział czwarty *Forschungsdesign* (104-114) omawia metodologię badawczą i przebieg analizy. Część analityczna to najobszerniejszy rozdział piąty *Materialanalyse* (115-296) z wydzielonymi pięcioma podrozdziałami.

Taki układ jest ogólnie zasadny, wątpliwości budzi jednak obszerność rozdziałów teoretycznych i ich jednoznacznie referujący charakter. Mają one na celu ustalenie podstawowej terminologii i metodologii stosowanej później w analizie i jednocześnie wykazanie ogólnego obeznania Autorki w literaturze przedmiotu. Przedmiot każdego z rozdziałów jest jednak tak rozległy, że jego przedstawienie na kilkudziesięciu stronach siłą rzeczy prowadzi do skrótów i spłylenia prezentacji, a tym samym do fragmentaryczności wywodu i nieścisłości. Przedkładając pracę specjalistyczną należy założyć, że jest ona skierowana do znawców, którym nie są obce teorie i terminologia danej dziedziny, a tym samym nie należy wyjaśniać wszystkiego od

początku, bo musi to skutkować spłyceciem. W zupełności wystarczyłoby wydobycie aspektów i terminów podstawowych i wiodących dla analizy, które i tak są dodatkowo omawiane ponownie w rozdziale analitycznym. Pozwoliłoby to na uniknięcie powtórzeń i znaczne ograniczenie objętości pracy bez uszczerbku dla jej zawartości. Obeznanie w literaturze Autorka wykazuje przecież także w toku analizy, powołując się na odnośne prace teoretyczne. Pozytywnie należy ocenić w części teoretycznej podrozdziały 1.4, 1.5, 1.6, w których Autorka przedstawia typologię strategii komunikacyjnych i grzecznościowych oraz podrozdział 2.3 ukazujący zasady funkcjonowania rozmów w call center i ich specyfikę, ponieważ na ich podstawie w znacznej mierze bazuje analiza materiału. Wydaje się, że odwrócenie kolejności dwóch pierwszych rozdziałów także poskutkowałoby ograniczeniem pierwszego i wyeksponowaniem wspomnianych już trzech podrozdziałów. Tytuł rozdziału trzeciego powinien raczej brzmieć *Kultur und Sprache*, ponieważ elementy te przenikają się wzajemnie, co potwierdza również cały wywód tego rozdziału.

Rozdział czwarty, metodologiczny, przybliży ogólną specyfikę rozmów prowadzonych w call center i ukazuje, że są one tylko pozornie spontaniczne, a ich prowadzenie nie jest łatwe i odbywa się według ustalonego scenariusza i skryptu przebiegu. Z tego opisu można dodatkowo wywnioskować społeczną potrzebę podobnych analiz. Dalej Autorka omawia poszczególne aspekty i kroki analizy obejmującej 59 zarejestrowanych rozmów i spisanych za pomocą systemu transkrypcji GAT 2. Podłoże metodologiczne analizy stanowi kompilacja metod zaczerpniętych z analizy konwersacyjnej, teorii aktów mowy i etnometodologii z elementami interkulturowymi.

Omawiając rozległy rozdział analityczny warto wskazać dokładniej na aspekty przeprowadzonej analizy, stanowiące tematykę poszczególnych podrozdziałów. Pierwszy podrozdział (5.1, 115-142) to zestawienie i analiza aktów mowy realizowanych w rozmowach. Autorka wychodzi tutaj od klasycznej już klasyfikacji aktów mowy według Zaefferera i Frenza (1979), którą w kontekście badanego materiału lekko modyfikuje.

Podrozdział 5.2 (142-167) ukazuje globalną strukturę rozmów w call center, wydzielając dwie fazy krótkie, mocno sformalizowane: wstępną z powitaniem i fazę kończącą rozmowę, oraz najbardziej rozbudowaną, kompleksową fazę środkową, główną, tematyzującą problem klienta i sposób jego omówienia oraz rozwiązania.

Podrozdział 5.3 (167-233) wydziela trzy tematyczne typy rozmów: dotyczące porad, serwisu oraz reklamacji i skarg. Natomiast podrozdział 5.4 (233-288) ukazuje i analizuje uzależnione od typu rozmowy strategie komunikacyjne stosowane w środkowej, tematycznej części rozmowy wraz z ogólnymi strategiami grzecznościowymi. Wnioski z analizy to podrozdział 5.5 (288-296), a pracę zamyka w rozdziale 6 (297-301) streszczenie całości.

Podsumowując krótko uzyskane wyniki można w odniesieniu do zadania sformułowanego w tytule rozprawy stwierdzić, że zachowania językowe i strategie komunikacyjne klientów call center są w zdecydowanej większości uwarunkowane kulturowo, co wpływa na ich dobór i sposób realizacji za pomocą odpowiednich, najczęściej pośrednich, aktów mowy, których intencja może być dodatkowo wzmacniana bądź osłabiana uzupełniającymi środkami leksykalnymi, gramatycznymi, składniowymi czy prozodycznymi. Natomiast reakcje pracownika call center są mocno ograniczone obowiązującym scenariuszem rozmowy oraz jego rolą podporządkowaną wobec roli klienta. Szkolenia dla pracowników call center (i nie tylko) powinny więc obejmować przygotowanie na różnice kulturowe w językowych zachowaniach klientów, aby zapobiec ewentualnym nieporozumieniom, wyeliminować zbędny stres i usprawnić przebieg komunikacji.

Dobór poszczególnych aspektów analizy wynika z charakteru badanych rozmów, są one więc uwarunkowane zewnętrznie potrzebami komunikacyjnymi i poruszaną tematyką oraz zacho-

waniami językowymi rozmówców, osadzonymi w kontekście socjokulturowym. Drobiazgowy sposób przeprowadzenia analizy pozwala przypuszczać, że Autorka dobrze zna realia rozmów w call center i dlatego formułuje swoje cele w sposób ukierunkowany ściśle praktycznie, ale jednocześnie sama analiza sprawia wrażenie mocno subiektywnej. Wrażenie to wzmacnia widoczna w całej pracy tendencja Autorki do wielokrotnego wartościowania (*sehr, besonders, interessant, wichtig, bemerkenswert ...*).

Niezależnie od badanego aspektu analiza przebiega według jednolitego wzorca: teoretyczny zarys problemu, częściowo z powtórzeniem teorii z dwóch pierwszych rozdziałów, oraz omówienie poszczególnych sekwencji rozmowy zwykle bezkontekstowo w formie intuicyjnego opisu danej sekwencji pod kątem badanego aspektu. Sekwencje klienta interpretowane są tak, jak odbiera je doradca, a sekwencje doradcy tak, jak on zwykle reaguje, czyli częściowo według zasad obowiązującego scenariusza firmy, a częściowo intuicyjnie na podstawie zdobytego doświadczenia. Stwarza to wrażenie opowiedzenia rozmowy i jej analizy socjologiczno-psychologicznej z elementami socjolingwistycznymi. Bezkontekstowe omawianie sekwencji Autorka uzasadnia praktycznie długością rozmów i rozległym kontekstem, co można zaakceptować. Ale nasuwa to pytanie o zasadność i drobiazgowość omawiania i interpretacji tak licznych przykładów (59 rozmów), zwłaszcza gdy ta interpretacja budzi chwilami wątpliwości: przykładowo na str. 131 fraza *i don't know what to do* interpretowana jest jako wyrażająca „Hoffnungslosigkeit/beznadziejność”. Może korzystniejszym rozwiązaniem byłoby dokładne omówienie kilku sekwencji w szerszym kontekście ze wskazaniem ewentualnych modyfikacji? Tym bardziej, że ta szczegółowa analiza prowadzi do powtarzalnych wniosków dotyczących zachowań językowych osadzonych w zbiorowym charakterze reprezentantów danej społeczności.

Na utrudniony odbiór opisu analitycznego ma wpływ jego forma techniczna i językowa. Autorka stosuje mało przejrzysty opis ciągły bez elementów typograficznych ułatwiających odbiór, jak akapity sygnalizujące przejścia do kolejnego przykładu czy inne oznakowania. Używa przy tym trochę niekonsekwentnie skrótów i symboli, które nie zawsze wpisują się w spójność składniową zdania. Zastrzeżenia budzi także strona językowa rozprawy, wykazująca cechy niedopracowania i potoczności sformułowań. Zdania wielokrotnie złożone przesycone są zbędnymi i rozbudowanymi zdaniami przydawkowymi i względnymi rozwijającymi, co mocno utrudnia odbiór. Praca wykazuje niedociągnięcia gramatyczne, leksykalne, interpunkcyjne i ortograficzne, zawiera także ślady nieusuniętych korekt językowych. Praca zyskałaby znacznie na jakości, gdyby tekst poddano wnikliwej korekcie językowej, stylistycznej i technicznej, usuwając też powtórzenia w opisie i skracając całość.

Pomijając wymienione niedociągnięcia warsztatowe praca przynosi rozległą analizę rozmów w call center pod kątem założonych celów (jak akty mowy i ich intencje, strategie komunikacyjne i grzecznościowe, tło kulturowe komunikacji) i liczne spostrzeżenia praktyczne, istotne dla tego typu komunikacji. Przeprowadzony wywód wykazuje niedomogi warsztatowe, ogólnie jest jednak spójny, podłoże teoretyczne i metodologiczne jest dobrane właściwie do przeprowadzonej analizy, a wnioski zasadne.

Powyższe uwagi zezwalają na konkluzję, że **praca mgr Moniki Szafrąńskiej spełnia wymogi stawiane rozprawom doktorskim (*Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce z dnia 20 lipca 2018 r. z późn. zmianami, art.187*), pozwala na dopuszczenie jej Autorki do dalszych etapów postępowania przewodowego i może stanowić podstawę do nadania jej stopnia doktora nauk humanistycznych.**

Poznań, 22.09.2022

em. prof. UAM dr hab. Czesława Schatte