

# Mariusz Rutkowski

---

## O humorze w rozmowach urzędowych

---

Prace Językoznawcze 16/4, 99-108

---

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Mariusz Rutkowski  
Olsztyn

## O humorze w rozmowach urzędowych

### On humor in the official discourse

In this paper are presented the elements of linguistic humor within the institutional official discourse. The incongruity theory of humor is the main interpretational basis of the analysis.

**Słowa kluczowe:** analiza konwersacyjna, dyskurs instytucjonalny, styl urzędowy, humor językowy

**Key words:** conversational analysis, institutional discourse, official language, linguistic humor

Rozmowa urzędowa w proponowanym tu rozumieniu – jako akt językowej interakcji między urzędnikiem a klientem urzędu, dokonujący się w siedzibie urzędu i zogniskowany tematycznie wokół administracyjnej sprawy dotyczącej klienta – jest bardzo szczególnym, a zarazem powszechnym, społecznie usankcjonowanym typem działania językowego<sup>1</sup>. Szczególny charakter rozmowy jest wyznaczany z jednej strony przez instytucjonalny kontekst i wynikające z niego determinanty (asymetryczny układ ról społecznych, administracyjne konsekwencje), z drugiej – przez związane z tym kontekstem uwarunkowania stylistyczne czy ogólniej: językowe. Te okoliczności sytuują rozmowę urzędową pomiędzy wymogami wysoce zorganizowanego stylu urzędowego a właściwościami rozmowy jako spontanicznego, dialogicznego i najbardziej naturalnego użycia języka. Wynikające stąd sprzężenie między oficjalnością i potocznością można potraktować jako swego rodzaju lakoniczną, stylistyczno-pragmatyczną charakterystykę rozmowy urzędowej.

W ramach tak roboczo scharakteryzowanego gatunku wypowiedzi przeważają sekwencje o charakterze neutralnym pod względem ekspresywności i emocjonalności. Rozmowa dotycząca z natury rzeczy zagadnień administracyjnych zmierza do rzeczowego, precyzyjnego określenia stanu prawno-administracyjnego

<sup>1</sup> Publikacja powstała w ramach projektu badawczego, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki w latach 2012–2015 na podstawie decyzji DEC 2011/03/B/H/004457.

przedmiotu (tematu, sprawy), nadania odpowiedniego biegu sprawie, podjęcia określonej decyzji lub spełnienia wymogów prawnych do podjęcia tej decyzji w przyszłości<sup>2</sup> – co wyznacza ogólne ramy stylistyczne wypowiedzi generowanych w trakcie rozmowy. Za standardowe uznalibyśmy zatem wypowiedzi o charakterze urzędowym lub neutralnym, o wysokim stopniu zorganizowania (uporządkowania formalnego), nienacechowane emocjonalnie i związane bezpośrednio z tematem. Tego rodzaju realizacje można wstępnie potraktować jako wypowiedzi o c z e k i w a n e przez uczestników rozmów urzędowych.

Określenie ogólnego charakteru oczekiwań dotyczących zachowań werbalnych rozmówców ma szczególne znaczenie przy omawianiu kategorii humoru w rozmowach. Uogólniając, można bowiem przyjąć, że u podstaw większości teoretycznych ujęć humoru leży właśnie p r z e k r o c z e n i e o c z e k i w a ń o d b i o r c y. Co prawda nie zawsze i nie we wszystkich teoriach mówi się o niespełnionych (czy zawiedzionych) oczekiwaniach, niekiedy kategorią konstytuującą humor jest zaskoczenie, niespójność, niekoherentność skryptów poznawczych (dokładniej na temat teorii humoru por. Chłopicki 1995: 7–15; 2004: 15–18). Generalnie jednak rzecz ujmując, przyczyną humorystycznej interpretacji jest kontrast wywołany zestawieniem przeciwieństw, opozycyjność zestawionych elementów. Na gruncie lingwistyki interesującą teorię humoru, opierającą się na idei niespójności, sformułował Raskin (1985). W teorii tej istotę humoru stanowi opozycja skryptów, a więc przeciwstawienie (niespójność) pewnych interpretacji dotyczących wprowadzanych elementów wiedzy o świecie. Z humorem mamy do czynienia wówczas, kiedy: 1) jakiś tekst jest w całości lub części zgodny z dwoma różnymi skryptami; 2) skrypty, z którymi tekst jest zgodny, pozostają względem siebie w opozycji; 3) skrypty nakładają się przynajmniej częściowo na ten sam tekst (Raskin 1985: 99). Najprostszych ilustracji tego rodzaju interpretacji dostarczają teksty dowcipów opartych na dwuznaczności, np.:

Na lekcji polskiego:

- Jasiu, powiedz nam, kiedy używamy wielkich liter?
- Kiedy mamy słaby wzrok!

Źródło humoru tego typu żartów tkwi w niespójności skryptów interpretacyjnych, a także w samym ujawnieniu możliwości istnienia alternatywnego skryptu dla „zwykłego” odczytania. Prymarnym skrypcem znaczenia wyrażenia

---

<sup>2</sup> Szczegółowe cele poszczególnych, konkretnych rozmów urzędowych są bardzo zróżnicowane, powiązane przede wszystkim z typem urzędu oraz administracyjnym przedmiotem sprawy („w jakim celu klient przychodzi do urzędu”). Bardzo istotnym elementem jest też dokumentacja towarzysząca rozmowie, która objaśnia i zaświadcza stan prawny, a także bywa często tworzona *ad hoc* w trakcie rozmowy (wypełnianie formularzy, objaśnienia urzędnika co do konkretnych rubryk, sformułowań itp.).

„wielkie litery”, zwłaszcza w kontekście dyskursu szkolnego, będzie interpretacja w ramach terminologii ortograficznej. Nałożenie na ten sam tekst opozycyjnego skryptu, wprowadzającego odmienną interpretację – wyzyskującą podstawowe (nieterminologiczne) znaczenie wyrazu „wielki” – i jednocześnie odczytanie tekstu w obu konkurujących (opozycyjnych) ramach interpretacyjnych wywołuje zaskoczenie, które z kolei jest źródłem humoru.

Interesującym rozwinięciem teorii niespójności jest koncepcja Veatcha (1998)<sup>3</sup>. Badacz ten również proponuje postrzeganie istoty humoru w konfrontacji dwóch interpretacji: oczekiwanej (normalnej) i nieoczekiwanej, będącej pogwałceniem (oryg. *violation*) oczekiwań (Veatch 1998: 163). Ta bardzo ogólna opozycja interpretacji (normalna – nienormalna) ma cały szereg bardziej uszczegółowionych reprezentacji, z których najbardziej typowe to: dobry – zły, akceptowany – nieakceptowany, porządný – nieporządný. W ten dychotomiczny układ wpisują się również opozycje wynikłe z zaskakującego porządku interpretacji bądź też sekwencji wypowiedzianych w trakcie rozmów urzędowych (będzie o tym mowa w dalszej części tekstu). Co ważne, humor niekoniecznie musi być immanentną cechą samego tekstu. Dla Veatcha jest to bardziej subiektywna kategoria, zlokalizowana raczej w umysłach uczestników danej sytuacji komunikacyjnej niż w samym tekście. Tłumaczy to, dlaczego niektóre teksty czy zachowania językowe są przez jednych odbierane (interpretowane) jako humorystyczne, podczas gdy przez innych nie.

Zarysowana wyżej bardzo ogólnie koncepcja humoru może być przydatna przy opisie pewnych sekwencji werbalnych wchodzących w skład rozmów urzędowych<sup>4</sup>. Ujawnia się bowiem przy okazji (obok opozycji czysto językowych, o których będzie jeszcze mowa) pewna opozycja w ramach instytucjonalnej rozmowy, polegająca na przeciwstawieniu oficjalności i formalności jako elementów wysoce zorganizowanego kodu rozwiniętego (by odwołać się do znanej koncepcji Bernsteina) z elementami kodu ograniczonego. W rozmowie urzędowej jako pewnym typie społecznie ukształtowanej, skodyfikowanej i do pewnego stopnia zrytualizowanej interakcji mamy do czynienia, jak już wspomniałem, z określonymi oczekiwaniami rozmówców. Oczekiwania te są z jednej strony zarysowane na poziomie instytucjonalnym (świadomość ról społecznych i przypisanych im kompetencji, wzorców zachowań itp.), a z drugiej znajdują wyraz

<sup>3</sup> Ta sama teoria stała się podstawą metodologiczną opisu humoru w nazwach własnych (Rutkowski 2006). Tam też nieco szerzej opisuje zarówno samą koncepcję Veatcha, jak i wcześniejsze ustalenia z zakresu teorii humoru.

<sup>4</sup> Wykorzystane tu fragmenty pochodzą z korpusu autentycznych rozmów, nagranych w urzędach i poddanych transkrypcji. Konwencja transkrypcji opiera się na ugruntowanej w analizie konwersacyjnej metodzie Jefferson, zastosowane symbole i znaki są objaśnione na końcu artykułu. Szczegółowe kwestie dotyczące metodologii zbierania materiału, jego transkrypcji i opisu, a także teoretyczne tło przygotowywanego projektu badawczego zostały przedstawione w osobnych publikacjach (np. Rutkowski 2013).

na poziomie językowym. Rozmowę taką traktuje się zwykle jako formalną, umocowaną administracyjnie lub prawnie, a w związku z tym przypisuje się jej pewien opracowany typ wypowiedzi. Pod względem tematycznym i stylistycznym jest to więc interakcja o wysokim stopniu przewidywalności (Boniecka 2005: 101). Odstępstwa od oczekiwanego toku, stylu czy strategii prowadzenia rozmowy mogą być traktowane jako pogwałcenie reguł kooperacji lub oczekiwań rozmówcy. Przy założeniu, że są to świadome działania kompetentnego rozmówcy, takie pogwałcenie może być sygnałem wprowadzenia elementu humorystycznego.

Przyjrzyjmy się fragmentowi rozmowy:

Rozmowa 1 (R1):

- 94 U: Aha, w każdym razie, no dobrze, w każdym razie paszport będzie pan  
95 miał ważny na dziesięć lat. (.) [Na dziesięć lat], tak.  
96 K: [Aż do śmierci]  
97 U: Tak że z mojej strony to [wszystko]  
98 K: [To będzie] aż do śmierci  
99 U: Aj, tam do śmierci, proszę pana. Wiadomo, kiedy ta śmierć będzie?  
100 K: Różnie to może być.  
101 U: Różnie proszę pana, tak. Trzeba być dobrej myśli  
102 K: Akurat tak u mnie w rodzinie to tak że ojciec miał czterdzieści siedem  
103 lat (.)  
104 U: Mhm.  
105 K: A mama ma sto jeden (2) z kawalkiem (1) i żyje.  
106 U: I żyje, i się dobrze ma?  
107 K: No, dziś ma imieniny.  
108 U: A::, dzisiaj Zofii, tak Zofii. No to rzeczywiście, wszystkiego dobrego  
109 dla babci proszę przekazać=  
110 K: Dobrze  
111 U: = od paszportów (*śmiech*)  
112 K: Dziękuję bardzo, do widzenia  
113 U: Proszę bardzo, do widzenia.

Urzędnik informuje klienta o terminie ważności paszportu, na co klient wprowadza żartobliwy komentarz, będący czytelnym odwołaniem do jego zaawansowanego wieku, że paszport starczy mu aż do śmierci (96). Urzędnik nie podejmuje tego wątku, sygnalizując zamiar zakończenia rozmowy, jednak klient powtarza swą kwestię (98), co świadczy o wysokiej randze, jaką jej przypisuje (dodatkowym sygnałem tej rangi jest nałożenie powtórzonej wypowiedzi na wypowiedź urzędnika, czym wyprzedza standardowe miejsce zmiany mówiącego). Zignorowanie tego ponownie byłoby jawnym sygnałem braku zainteresowania, urzędnik podejmuje więc wątek, który rozwija w kierunku ogólnych refleksji nad nieokreślonością śmierci (99, 101). Klient na powrót konkretyzuje ten

wątek i obrazuje zjawisko na przykładzie własnej rodziny – przedwcześnie zmarłego ojca i wciąż żyjącej sędziwej matki. W konsekwencji rozmowa toczy się w mniej oficjalnej formie (por. *no* zamiast standardowego *tak*, 107), a kończy przekazaniem życzeń solenizantce „od paszportów” (111), wypowiedzianych ze śmiechem.

Mamy w powyższym fragmencie kilka sekwencji przekraczających oczekiwania rozmówców. Pierwszym jest odejście od tematu (wprowadzenie pobocznego wątku, 96), które początkowo zostało zignorowane przez urzędnika – być może chciał pozostawać na gruncie czysto formalnym, pełniąc rolę wyłącznie oficjalną i kontrolując temat rozmowy. Dopiero w kolejnej próbie zezwolił on na „poluzowanie” atmosfery rozmowy, co skutkowało dalszym pogłębieniem wątku osobistego. Wyrazistym sygnałem zniesienia rygorów oficjalności, a także wskaźnikiem interpretacji humorystycznej jest wypowiedzenie kwestii z towarzyszeniem śmiechu (111).

Kontrolę nad dyskursem w takich sytuacjach sprawuje urzędnik, który jest stroną dominującą w asymetrycznej relacji z klientem. To od jego reakcji zależy kierunek rozwoju konwersacji – zdarza się, że wobec braku reakcji żartobliwa inicjatywa klienta jest wyhamowana. Porównajmy fragment innej rozmowy:

Rozmowa 2 (R2):

1 U: Proszę bardzo.

2 K: O, jakie smutne

3 U: Smutne? (8) Dobrze.

4 (6)

5 U: I Lida miejsce urodzenia, tak? Antoni Mirosław, Piotr Antoni

6 Mirosław, tak? Dobrze.

7 K: Tak bogato.

8 U: Tak bogato, tak.

9 (4)

Wchodzący w interakcję klient już od początku próbuje nawiązać relacje wykraczające poza oczekiwane w rozmowach urzędowych, w każdym razie niespodziewane z punktu widzenia urzędnika (*o, jakie smutne*, 2). Urzędnik ze zdziwieniem powtarza kwestię, nie podejmuje jednak żadnej dalszej inicjatywy w tym kierunku – następuje ośmiosekundowa przerwa, po czym kolejna wypowiedź jest już wskaźnikiem przejścia do innego wątku (komentarz do przeglądanych dokumentów: *dobrze* 8). W następnej kolejce urzędnik odnosi się już bezpośrednio do formularzy, prosząc o potwierdzenie danych personalnych, na co w odpowiedzi klient w sposób humorystyczny komentuje liczbę posiadanych imion (7). Urzędnik powtarza jego wypowiedź (8), po czym znów następuje czterosekundowa pauza, która jest wyraźnym sygnałem zaprzestania kontynuowania tego wątku. Widać, że urzędnik kontroluje rozmowę, nie podejmując

wątków wykraczających poza standard rozmowy urzędowej (tematycznie odbiegających od merytorycznej sprawy urzędowej). Nie narusza jednak przy tym zasad współpracy dialogowej, czym byłoby zupełne ignorowanie wypowiedzi klienta – powtarzając frazy klienta, urzędnik nie tylko sygnalizuje odebranie komunikatu, ale sugeruje zgadzanie się z uwagami klienta. Na tym jednak kończy się jego aktywność w tym zakresie.

Inną strategię w sytuacji wprowadzenia elementu humorystycznego stosuje urzędnik w kolejnej rozmowie:

Rozmowa 3 (R3):

1 U Dzień dobry

2 K Czy ja (.) zastałem pana dyrektora?

3 U Powrócił pan dyrektor.

4 K A czy ja mógłbym (.) na audiencję się dostać do pana

5 dyrektora (*pominięte nazwisko*)?

6 U Jak najbardziej, tylko musimy na:: razie (.) poczekać, proszę usiąść,

7 ja [spytam czy pan] =

8 K [Dobrze, dobrze]

9 U = dyrektor w tej chwili pana przyjmie, dobrze?

10 K To ja sobie posiedzę (.) w tak miłej atmosferze.

11 U (*rozmawia telefonicznie z dyrektorem*)

Klient wykracza poza standardowe słownictwo, nazywając spotkanie z dyrektorem *audiencją* (4). Urzędnik nie kwestionuje takiego ujęcia stylistycznego, wręcz je sankcjonuje (*jak najbardziej*, 6), jednak sam w żaden sposób nie podtrzymuje zaproponowanej konwencji. Taka reakcja jest odczytana jako aprobata i spotyka się z pozytywną reakcją klienta, który określa atmosferę rozmowy jako *miłą* (10). Na poziomie werbalnym urzędnik nie podejmuje wprowadzonej konwencji humoru, godzi się jednak na nią po stronie klienta.

Kontrola rozmowy przez urzędnika przejawia się między innymi w werbalizowanych decyzjach i sugestjach dotyczących kierunku rozmowy oraz jej charakteru (oficjalnego). Innymi słowy, urzędnik – poza wszystkimi innymi uwarunkowaniami swej roli społecznej i dyskursywnej – narzuca reguły rozmowy, czasami w formie eksplicytnych zaleceń bądź próśb. Dzieje się tak w sytuacjach, gdy charakter rozmowy przekracza jego zdaniem normy albo też zbyt oddala się od tematu. Taką sytuacją „oddalenia” stylistycznego, ale i tematycznego może być bardziej rozbudowana humorystyczna dygresja klienta:

Rozmowa 4 (R4):

112 U: Z tego co pan mówi wynika (.) że jednak mógł pan podjąć tą pracę.

113 K: No właśnie w tych y: okolicznościach nie mogłem.

114 U: Nie rozumiem. Była oferta konkretna, jak sam pan powiedział, to

- 115 co było przyczyną?  
 116 (4)  
 117 K: Proszę pani (.) jak ja wyglądam?  
 118 (2)  
 119 U Nie rozumiem. Co ma pan na myśli?  
 120 K Proszę powiedzieć (1) tylko szczerze jak ja wyglądam.  
 121 U (1) Moim zdaniem zwyczajnie. Pracodawca nie powinien (1) jakoś pana z powodu y: wyglądu dyskryminować (.) jeśli o to chodzi-  
 122 K Kolor skóry, proszę pani.  
 123 U No:: (.) zwyczajny/  
 124 K: /No więc nie jestem Murzynem?  
 125 (2)  
 126 U (*ze śmiechem*) Nie, moim zdaniem pan nie jest.  
 127 K: Przecież za najniższą krajową to chyba tylko Murzyn by się zgodził (*śmiech*)  
 128 U: Proszę pana, proszę tu w urzędzie nie dyskryminować innych ras i y: nie  
 129 szukać wymówek kolorem skóry. Wiele osób podejmuje pracę i za takie  
 130 pieniądze.  
 131 K: Ale to jest wyzysk, niewolnictwo to jest. Ja Murzynem nie jestem, sama  
 132 pani powiedziała.  
 133 U: Dobrze, skończmy te żarty panie (*nazwisko pominięte*), błyskotliwy pan  
 134 jest na pewno i dowcipny, tylko dlaczego pan tak długo nie pracuje.

Rozmowa (R4) dotyczyła aktywizacji bezrobotnego, który od dłuższego czasu nie może znaleźć zatrudnienia. W trakcie rozmowy pojawiła się informacja o konkretnej ofercie pracy, której klient jednak *nie mógł podjąć* (113). Po pytaniu urzędnika o przyczynę, klient robi czterosekundową pauzę, po której zadaje pytanie o swój wygląd (117). Pytanie tak bardzo odbiega od dotychczasowego toku rozmowy, że urzędnik jest zaskoczony (dwusekundowa przerwa) i prosi o konkretyzację pytania. Klient tego nie robi, celowo odkładając w czasie kluczowe pytanie o to, czy jest Murzynem (124). Pytanie to jest na tyle nieoczekiwane, że po pierwsze, ma oczywisty charakter retoryczny, po drugie zaś, stanowi zaskakującą konkretyzację pierwszego, ogólnego pytania o wygląd. Na to pytanie urzędnik odpowiada ze śmiechem, zaskoczenie jest tu źródłem interpretacji humorystycznej (126), jednak uzasadnienie w kolejce (127), które opiera się na stereotypie rasowym czy wręcz rasistowskim budzi w nim opór i w następnej kolejce zawiesza tę stylistykę, powołując się na oficjalny i urzędowy charakter rozmowy (128). Klient próbuje kontynuować żart, mówiąc, że urzędnik potwierdził, że nie jest Murzynem (131–132), co spotyka się z dyrektywną propozycją skończenia żartów. Urzędnik dodatkowo puentuje tę część rozmowy oceną klienta (*błyskotliwy, dowcipny*, 134), która kontrastuje z jego sytuacją i statusem osoby bezrobotnej. To ostatnie przeciwstawienie cech osoby i jego sytuacji zawodowej może być również interpretowane jako rodzaj wypowiedzi



humorystycznej, sarkastycznej, która w tym wypadku jest na tyle skuteczna, że klient nie podejmuje dalszych prób wykraczania poza oficjalny charakter rozmowy.

Analizowane wyżej fragmenty ukazują, w jaki sposób w pozornie jednolitym stylistycznie i neutralnym emocjonalnie typie interakcji językowej, jaką jest rozmowa urzędowa, mogą przejawiać się elementy humorystyczne. Zgodnie z naszkicowanymi na wstępie założeniami teorii humoru, wprowadzenie takich elementów opiera się na zaskoczeniu i „zawiedzionych” oczekiwaniach rozmówcy. W dyskursie administracyjnym oczekiwania te w sposób naturalny wiążą się z takimi cechami, jak rzeczowość, spójność, neutralność stylistyczna i emocjonalna, precyzyjność skutkująca operowaniem odpowiednią terminologią<sup>5</sup>. Uczestnicy rozmowy oczekują, a nawet w pewnym sensie specjalnie „przygotowują się” do prowadzenia i utrzymywania rozmowy według takich standardów. Dla urzędnika jest to łatwiejsze i poniekąd bardziej naturalne, wiąże się z odtwarzaniem określonych rytuałów dyskursywnych systematycznie, w ramach codziennie wykonywanych obowiązków zawodowych. Inaczej dla klienta, dla którego wejście do urzędu oznacza wejście w rolę społeczną stosunkowo rzadko odgrywaną – niemniej jednak jest to powiązane ze świadomością istnienia określonych konwencji prowadzenia takich rozmów, związanych z nią rygorów i ograniczeń.

Rozmowa urzędowa pozostaje jednakże rozmową, nie zaś jedynie rytualnym i formulicznym odtwarzaniem pewnych zachowań komunikacyjnych. Jako interakcja oparta na dialogu podlega nie tylko prawom urzędowości, ale także rozmowy, będącej pierwotnym, najbardziej naturalnym i spontanicznym zachowaniem językowo-komunikacyjnym człowieka (Taras 2003: 38). Przejawy humoru, wprowadzanego do oficjalnego dyskursu, są bardzo jaskrawym świadectwem owej spontaniczności i naturalności.

Zaskoczenie wynikające z niespełnionego oczekiwania dyskursywnego skutkuje, jak pokazano w przykładach, uwolnieniem reakcji humorystycznej, śmiechem. W nakreślonej sytuacji komunikacyjnej humor warunkowany jest nie tylko zaskoczeniem „tematycznym” bądź rzeczowym, ale ponadto zaskoczeniem stylistyczno-ekspresywnym, polegającym na przekroczeniu oczekiwanej neutralności i oficjalności dialogu. Zderzenie takiego wysokiego, zorganizowanego i uporządkowanego kodu z niskim i spontanicznym humorem może zaskakiwać w dwójnasób. Wyraźnie widać w analizowanych przykładach, że zaskoczenie to przybiera formę konkretnych zachowań konwersacyjnych – pauz. W zasadzie tylko rozmowa R3 jest pozbawiona tego typu wskaźnika zaskoczenia, w niej jednak nastąpiło wprowadzenie humoru na zasadzie przekroczenia standardów

---

<sup>5</sup> Na temat cech stylu urzędowego por. np. Wojtak (1993).

terminologicznych (*audienca* zamiast *spotkanie*), a więc stosunkowo najmniej naruszających spójność i najmniej „inwazyjnych” w stosunku do oczekiwań rozmówcy.

Trudno, rzecz jasna, na podstawie tak ograniczonej materiałowo analizy orzekać o typach humoru bądź też jego funkcjach w ramach rozmów instytucjonalnych. Wydaje się jednak, że nie będzie zbyt ryzykownym stwierdzenie, iż jest to forma oswojenia dość nietypowej sytuacji komunikacyjnej, jaką wprowadza dyskurs urzędowy. Po pierwsze, może się to wiązać z próbą zniwelowania asymetrii komunikacyjnej (podrzędność klienta) – w analizowanych przykładach to zawsze klient wprowadza elementy humoru, inicjatywa wychodzi więc od strony podporządkowanej, która próbuje przynajmniej na poziomie stylistycznym lub emocjonalnym wyrównać asymetryczny układ ról. Paradoksalnie – jak obrazują to analizowane przykłady – to jednak urzędnik sankcjonuje podtrzymywanie zaproponowanej konwencji, w ten sposób utrwalając dodatkowo nierówność.

Druga motywacja może wynikać z chęci włączenia rozmówcy do „wspólnoty śmiechu”. Wprowadzanie elementów humoru byłoby wówczas częścią strategii osvajania nie tyle dyskursu, co rozmówcy, a więc działaniem komunikacyjnym o charakterze inkluzywnym. W wielu opracowaniach z zakresu analizy konwersacyjnej ten typ humoru i (oczekiwanej) reakcji na niego jest opisywany (np. Norrick 1993) – znacząca jest tu nie tylko humorystyczna reakcja (odczytanie wypowiedzi zgodnie z intencją rozmówcy), ale też ocena takiego zachowania. Dobrze to widać w przykładzie R4, gdzie urzędnik co prawda właściwie zinterpretował wypowiedź jako humorystyczną (czego świadectwem jest śmiech), lecz w dalszej kolejności dokonał negatywnej oceny takiego żartu (R4: 128; 133–134).

### Zastosowane symbole transkrypcji

1	numer wersu
U, K	symbole rozmówców (U urzędnik, K klient)
[]	nakładanie się wypowiedzi (wypowiadanie jednoczesne)
/	przerwanie wypowiedzi rozmówcy, natychmiastowe przejście kolejki
.	intonacja opadająca
,	intonacja zawieszona, niedokończenia
?	intonacja wznosząca
-	samorzutne przerwanie wypowiedzi, zaniechanie wypowiedzi
a::le	przedłużona artykulacja samogłoski, przeciągnięcie
(2)	przerwa (w sekundach)
(.)	bardzo krótka przerwa, chwila zatrzymania w toku wypowiedzi
=	wypowiedzi różnych rozmówców „wpadające na siebie”, znak ogranicza wypowiedź jednego rozmówcy

### Literatura

- Boniecka B. (2005): *Rozmowa urzędowa czy rozmowa w urzędzie?* [W:] *Współczesne analizy dyskursu. Kognitywna analiza dyskursu a inne metody badawcze*. Red. M. Krauz, S. Gajda. Rzeszów, s. 93–112.
- Chłopicki W. (1995): *O humorze poważnie*. Kraków.
- Chłopicki W. (2004): *Humor w opowiadaniach – wyzwanie dla językoznawcy*. [W:] *Język a komunikacja*. T. 5. 1: *Aspekty współczesnych dyskursów*. Red. P. Chruszczewski. Kraków, s. 15–37.
- Norrick N.R. (1993): *Conversational joking*. Bloomfield.
- Rancew-Sikora D. (2007): *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*. Warszawa.
- Raskin V. (1985): *Semantic mechanisms of humor*. Dordrecht.
- Rutkowski M. (2006). *Humor w nazwach własnych*. [W:] *Manuscula linguistica in honorem Aleksandrae Cieślíkowa oblata*. Kraków, s. 397–409.
- Rutkowski M. (2013): *Projekt „Polska rozmowa urzędowa” jako przykład konwersacyjno-dyskursywnego opisu polszczyzny mówionej*. „Polonica” XXXIII, s. 123–132.
- Taras B. (2003): *Słowo do słowa, zrobi się rozmowa, czyli kilka spostrzeżeń na temat rozmowy*. [W:] *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. M. Kita, J. Grzenia. Katowice, s. 35–45.
- Veatch T. C. (1998): *A theory of Humor*. „Humor. International Journal of Humor Research” 11.2, s. 161–216.
- Wojtak M. (1993): *Styl urzędowy*. [W:] *Współczesny język polski*. Red. J. Bartmiński. Wrocław, s. 147–162.

### Summary

Generally, the official discourse as a specified instances of the institutional discourse are rather formal, stylistic as well as expressively neutral. In the paper are presented the attempts of humor provided into the official discourse. They are examined in the light of incongruity theory of humor by Veatch (1998). All the examples are taken from the original recorded and transcribed sources.