

parawerbalnej świadczy o problemach określenia swojej tożsamości, przynależności do danej grupy społeczno-językowej.

Pragniemy jednocześnie podkreślić, że realizacje językowe, funkcjonujące zawsze w oparciu o tożsamość kulturową danej osoby, są tworem dwuczłonym, złożonym ze słowa i gestu, między którymi dokonuje się nieustanna synchronizacja. Dlatego mówiąc o realizacjach językowych naszych uczniów nie należy zapominać o aspekcie parawerbalnym będącym istotnym wyznacznikiem komunikacji.

W szczególności, warto pełniej wykorzystywać w refleksji i praktyce dydaktycznej fakt, iż gesty będące z jednej strony ilustracją naszej przynależności do danej społeczności kulturowej, mogą stanowić z drugiej strony indywidualny sposób wyrażenia emocji, przeżyć w trakcie spontanicznej, niekontrolowanej w żaden sposób konwersacji.

Bibliografia

- Calbris, G. et J. Montredon. 1986. *Des gestes et des mots pour le dire*. Paris: Clé International.
- Calbris, G. et L. Porcher. 1989. *Geste et communication*. Paris: Hatier.
- Dortier, J-F. 1997. "Les mystères de la communication". *Sciences humaines – Hors série No 16*. 6-11.
- Kerbrat-Orecchioni, C. 1994. *Les interactions verbales*. Tome 3, Paris: Armand Colin Editeur.
- Kerbrat-Orecchioni, C. 1997. "L'analyse des conversations". *Sciences humaines – Hors série No 16*. 24-27.
- Lhote, E. et R. Llorca. 2001. "Le geste, outil d'écoute". In: *Pour une pédagogie des échanges*. No spéc du *Français dans le Monde*. 160-164.
- Marc, E. 1997. "Le face à face et ses enjeux". *Sciences humaines – Hors série No 16*. 30-32.
- Puppel J. 2002. "Wpływ zachowań niewerbalnych na jakość i skuteczność komunikacji dydaktycznej". In: W. Wilczyńska (red.) *Autonomizacja w dydaktyce języków obcych*, 174-188, Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Tkaczyk, L. 1996. *Komunikacja niewerbalna: postawa mimika gest*. Wrocław: Astrum.
- Wolton, D. 1997. "Un programme scientifique en cours". *Sciences humaines – Hors série No 16*. 16-17.
- Wilczyńska, W. (red.). 2002a. *Autonomizacja w dydaktyce języków obcych. Doskonalenie się w komunikacji ustnej*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.

Agnieszka NOWICKA

Katedra Glottodyki i Translatoryki
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza
Poznań

UMIĘTNOŚĆ MEDIACJI A FORMUŁOWANIE PROBLEMÓW W KOMUNIKACJI INTERKULTUROWEJ

1. Wstęp

Artykuł stanowi raport z części badania przeprowadzonego z udziałem studentów neofilologii uczących się j. angielskiego jako drugiego j. obcego na poziomie wyższym średnio-zaawansowanym. Dane analizowane w niniejszym raporcie zostały zebrane w trakcie badania w działaniu z wykorzystaniem etnograficznie ukierunkowanej analizy konwersacyjnej. Głównym problemem badawczym artykułu jest ustalenie zależności między sposobem formułowania problemów w wywiadach polskich studentów z obcokrajowcami, a rozwijaniem przez nich umiejętności mediacji.

Wybór konstruktywistycznej analizy konwersacyjnej implikuje następujące założenia metodologiczne:

- ♦ Formułowane w wywiadach problemy są postrzegane jako interakcyjne i dynamiczne osiągnięcie uczestników wywiadu;

- ♦ Interkulturowość komunikacji nie jest przyjmowana *a priori*, lecz jest rozumiana jako jakość dialogu tworząca się w trakcie tych działań rozmówców, w których pośrednio lub bezpośrednio odnoszą się oni do interkulturowości wywiadu oraz postrzegają swoje role i relację jako interkulturowe¹. Interkulturowe stawałyby się zatem, te fragmenty rozmowy, w których w perspektywie uczestników interakcji na charakter i przebieg dialogu wpływa przynależność do danej kultury.

2.0. Kontekst obserwacji i problemy badawcze

Wymienione powyżej założenia wpłynęły na sposób określenia zadania dla uczących się. Ponieważ sam fakt rozmowy z obcokrajowcem nie oznacza jeszcze interkulturowego charakteru dialogu, typ zadania tj. **wywiad argumentacyjny** miał na celu zwiększenie prawdopodobieństwa pojawiania się problemu interkulturowego i trenowania umiejętności negocjowania znaczeń interkulturowych. Drugim celem określenia zadania jako wywiadu argumentacyjnego było dążenie do uniknięcia klasowego charakteru komunikacji, której główną cechą jest ograniczona kontrola dyskursu ze strony uczących się i brak samodzielności komunikacyjnej, w tym umiejętności samodzielnego negocjowania problemów. Wywiad jako gatunek dyskursywny wymaga ze strony przeprowadzających go osób zwiększonej **kontroli dyskursu**² tj. kontroli argumentacyjnej tematu i przebiegu interakcji, co polega m.in. na bardziej świadomym trenowaniu strategii w działaniu poza bezpośrednim kontekstem szkolnym. Celem zadania jest ćwiczenie mediacji i poznawanie wzajemnych perspektyw.

Główną przeszkodą mediacji interkulturowej jest tzw. polityczna poprawność, która objawia się powierzchowną grzecznością i celowym unikaniem problemów poprzez ukrywanie uprzedzeń i odczuć. Samo ukrywanie jednak nie oznacza, że tego rodzaju postawy i poglądy nie wpływają na komunikację w sposób pośredni, najczęściej wywołują one problemy komunikacyjne i społeczne, które jednak trudno negocjować z uwagi na ich implicytny charakter

¹ Szersza dyskusja na ten temat w J. Mori. 2003. "The construction of interculturality: A study of initial encounters between Japanese and Americans." W: *Research on Language and Social Interaction* 36 (2), 143-184. New York: Lawrence Erlbaum Associates, Inc i T. Koole J. D. ten Thije. 2001. "The reconstruction of intercultural discourse: Methodological considerations." W: *Journal of Pragmatics* 33, 571-587.

² Więcej na ten temat kontroli dyskursu w uczeniu się j. obcego w R. Ellis. 1999. *Learning a Second Language Through Interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company i A. Nowicka. 2002.

(Mindell 1995). Rzecz jasna, wstrzymywanie się od wyrażania ocen i odczuć znajduje swoje uzasadnienie w komunikacji i w pewnych sytuacjach może okazać się celowe. Można jednak przyjąć prawdopodobne twierdzenie, iż jeśli komunikacja staje się interkulturowa, to 1) prawdopodobieństwo pojawienia się różnego rodzaju, ukrytych i mniej lub bardziej bezpośrednio artykułowanych problemów do negocjacji wzrośnie; 2) w komunikacji obcojęzycznej przybierającej w perspektywie rozmówców charakter interkulturowy role i relacje stają się bardziej niedookreślone niż w innych rodzajach interakcji (Wilczyńska 2002, Nowicka 2004:72). Można więc na tym etapie założyć, iż komunikacja obcojęzyczna, a szczególnie interkulturowa wiąże się z koniecznością negocjowania i tworzenia własnej tożsamości zarówno zbiorowej jak i indywidualnej w j. obcym, a także negocjowania relacji oraz tożsamości drugiej osoby.

W psychologiczno-społecznych modelach mediacji (Smith 2001, Mindell 1995) rozumie się ją jako pośredniczenie, bezstronne negocjowanie w celu pogodzenia dwóch stron konfliktu. Celem procesu mediacji, zazwyczaj realizowanego w serii spotkań jest uzyskanie satysfakcjonującego obie strony konsensusu i/lub wzajemnego rozumienia. W dydaktyce języka obcego upatruje się sensu mediacji w rozwiązywaniu specyficznych problemów komunikacji interkulturowej. Rozumie się ją także jako proces zachodzący bez pośrednika, mediacja staje się więc zadaniem rozmówców.

Zdaniem badaczy (Zarate 2004) główny problem w komunikacji interkulturowej polega na podświadomym charakterze znaczeń przekazywanych w komunikacji pomiędzy ludźmi o innym tle kulturowym. W tym sensie celem rozmówcy podejmującego mediację byłoby nie tyle przekazywanie kontrolowanych treści intelektualnych, ale rozszerzanie znaczeń, które pozwolą komuś kto nie rozumie, ponownie ustalić znaczenie. W niniejszym artykule mediacja jest rozumiana jako określony **styl negocjowania** charakterystyczny dla interakcji interkulturowych i służący rozszerzaniu **konstruowanych w interakcji** znaczeń kulturowych. Definicja ta zostanie zweryfikowana w badaniu, kluczowe bowiem jest empiryczne doprecyzowanie, na czym polega ten proces.

Z dotychczasowej dyskusji wynika, iż udanej komunikacji interkulturowej, czyli komunikacji opartej na efektywnej mediacji bardziej sprzyjać będą: zarówno formułowanie problemów we współpracy, jak i ich otwarte negocjowanie, a także świadome przyjmowanie ról. Hipoteza dotycząca tego aspektu zadania zakłada, że świadomość przyjęcia roli ułatwia osobie uczącej się budowanie tożsamości w języku obcym (zob. Niżegorodcew) i mediację, ponieważ pozwala na funkcjonowanie w naturalnej ale i świadomej **roli pośrednika** – czyli mediatora między odbiorcami wywiadu a osobami, z którymi go prze-

prowadzamy. Wreszcie charakter zadania jako wywiadu uzasadnia także nagrywanie i dalszą analizę materiału przez uczących się, co ma służyć rozwinięciu strategii samooceny w zakresie mediacji.

Powyższą dyskusję można podsumować następującymi pytaniami badawczymi:

1. Jak negocjowanie tożsamości będzie wpływać na formę wywiadu argumentacyjnego, a w szczególności na sposób formułowania problemów argumentacyjnych przez rozmówców i uzyskiwania przez nich kontroli dyskursywnej?
2. Co wyznacza mediację interkulturową, na czym polega mediacja interkulturowa obserwowana w wywiadach argumentacyjnych polskich studentów neofilologii z obcokrajowcami?
 - a) Jakie strategie mediacyjne można zaobserwować?
 - b) Co utrudnia mediację?
3. Jak, wg jakich kryteriów, można ocenić kompetencję mediacyjną, a także warunki rozwijania tej kompetencji w komunikacji interkulturowej i w perspektywie rozwoju indywidualnych stylów komunikacyjnych?

3.0. Przebieg badania

Praca miała charakter projektowy, składający się z kilku etapów i serii zadań. Wywiad przeprowadzany był parami lub indywidualnie. Samo nagranie audio lub video poprzedzone było zajęciami obserwacji strategii komunikacyjnych w tym: negocjacyjnych, typowo interakcyjnych (słuchania i utrzymywania kontaktu) oraz związanych typowo z prowadzeniem wywiadu. Tematyka ogólna wywiadu miała oscylować wokół interkulturowości. Uczący się wcześniej przygotowywali poprzedzone prezentacjami dyskusje na zajęciach dobierając sobie tematy dotyczące relacji i problemów interkulturowych, które mogą przedyskutować w wywiadzie. Okazało się jednak, że sam wywiad wymagał znacznej elastyczności i umiejętności projektowania sytuacji komunikacyjnej ze strony studentów, ponieważ temat należało negocjować z rozmówcą, najczęściej odnajdywanym krótko przed wywiadem. Dodatkowym utrudnieniem okazała się też rozpiętość kulturowa rozmówców. Byli to bowiem nie tylko rodzimi użytkownicy j. angielskiego, tacy jak Amerykanie, Kanadyjczycy i Anglicy, ale także osoby posługujące się angielskim jako obcym językiem wspólnej komunikacji lub językiem państwowym czy drugim.

W niniejszym artykule omówione zostaną jedynie wybrane wywiady przeprowadzane z rodzimymi użytkownikami języka angielskiego. Zostały one dobrane wg następujących kryteriów:

1. **Regularności problemów** pojawiających się w tego typu komunikacji. Porównywalne działania różnych rozmówców w różnych wywiadach wyżej określonej kategorii wywoływały bardzo podobne problemy komunikacyjne
2. W celu precyzyjniejszego określenia, na czym może polegać kompetencja mediacyjna w relacjach Polki/Polaka z obcokrajowcem, przeanalizowany zostanie **styl osoby o rozwiniętej kompetencji mediacyjnej** i sformułowane zostaną hipotezy dotyczące wyżej wspomnianego pytania.
3. Część fragmentów została wybrana z uwagi na swój głębszy ładunek argumentacyjny i emocjonalny. W tych częściach wywiadów rozmówcy formułują problemy w perspektywie trudnych przeżyć związanych z byciem obcokrajowcem w Polsce. **Sytuacje te wymagają szczególnych umiejętności mediacji** i wiążą się ze większymi trudnościami dla osoby przeprowadzającej wywiad. Proces mediacji i problemy z nim związane są przez to wyraźniejsze niż w innych wywiadach.

3.1. Na czym polegają typowe problemy w mediacji i jak przebiega kompetentna mediacja?

Pierwszy omawiany wywiad prowadzą osoby uczące się KN i MJ z GC, brytyjskim nauczycielem przebywającym w Polsce od kilku lat. KN, fragm. 1, wersy 64-65 oraz 70-81, wprowadza temat dyskusji. Styl KN w działaniach polega na sprawdzaniu rozumienia i formułowaniu wypowiedzi w sposób indukcyjny, tzn. z opóźnionym wprowadzaniem jej celu. Jednak ponieważ brakuje sformułowania precyzyjnego argumentu wiążącego pierwszą część wypowiedzi z pytaniem na końcu, strategia ta prowadzi do utrudnień w tworzeniu wywiadu jako dyskusji i wskazuje na niską kontrolę dyskursywną. Ponadto KN odnosi się do perspektywy rozmówcy jako nauczyciela, kategoryzuje go najpierw w tej roli, co niejako symbolicznie, z racji przypisanej pośrednio roli przekazuje kontrolę GC.

Rodzaj pytania dotyczy **relacji interkulturowej** formułowanej z założenia, które opiera się na polonocentrycznej perspektywie. Ustawia ono również GC w sytuacji reprezentanta, eksperta od kultury. Inne perspektywy, w tym możliwa prawdopodobna brytyjska lub bardziej zindywidualizowana pozostają niepogłębione. Kolejny problem wywołuje dość gwałtowna, bezpośrednia oraz przeprowadzona bez negocjacji kategoryzacja GC w roli przedstawi-

ciela społeczności kulturowej. Sygnały wahania i pauzy, śmiech, powtórzenia w odpowiedzi CG, wersy 83 -90 i 93-96, wskazują na problem z wypowiedzią KN i uprzedzają delikatny i problematyczny dla słuchacza charakter pojawiających się następnie treści w dalszej wypowiedzi CG. Wskazuje to również na dbałość CG o dobrą relację z rozmówczyniami. Okazuje się, że dokonuje on modyfikacji perspektywy, w jakiej zostało sformułowane pytanie przez KN. Zmienia on polocentryczny punkt widzenia, ale jednocześnie stara się zrozumieć i uzasadnić wypowiedź KN, wnika w jej sposób myślenia i rozwija go, nie wartościując go bezpośrednio negatywnie, lecz jednocześnie nie tracąc także z pola widzenia swojego własnego argumentu, wers 98. Tym samym przejmuje on kontrolę tematyczną nad dyskursem, co powinno być głównym zadaniem KN i MJ. Ogólnie CG wykazuje empatię, pokazując w wypowiedziach wrażliwość na fakt, że pewne stwierdzenia mogą urazić rozmówców i niejako podważać ich tożsamość zbiorową.

Fragm. 1³

- 64. KN and uh:m (...) so let's switch for a (.) for a while to.
65. the politics because (.) [there's a hard issue nowadays
66. GC [OK
67. MJ especially in Poland
→ 68. KN (...) uh:m especially in Po:la:[:nd
69. GC [aha
→ 70. KN (...) you know what I mean (...) eh: I mean today is the
71. sixteenth of April (.) .hh in about two weeks we're going
72. so Poland is enlarging the European Union (.) [and uh as far
73. GC [mhm
74. KN as your (xxxx) probably you have discussed this issue with
75. your students (.) or [maybe eh:m you might have probably
76. GC [mhm
→ 77. KN (...) heard eh: about this issue (.) eh: I mean (.) eh:::
78. the British students' opinion or the Polish students'

³ Ważniejsze symbole transkrypcyjne: (.) mikropauza, (1.0) pauza w sekundach, [początek realizowanych równocześnie wypowiedzi, : przedłużenie dźwięku, h wydech lub śmiech, .hhh wdech, a artykulacja z naciskiem, KAPITAŁKI wypowiedź głośniejsza, °wypowiedź° cichsza ' wznosząca się linia intonacyjna, , opadająca linia intonacyjna, >wypowiedź< szybsza i wypowiedź< wolniejsza, / przerwanie wypowiedzi, = rozpoczęcie następnej wypowiedzi bez pauzy.

79. opinion and (...) eh: could you please tell us yh:m (1.0)
80. .hh what do(.) do the Pol- the British students (.) think of
81. the fact that Poland is eh entering the Euro- European Union
82. (.)
→ 83. GC eh aha(hh) (...) yeah uh uh uh the the obvious is that they
84. probably don't think about it all:: ehhehehehe .hhh uh:m
85. that I I I guess the average Polish student would be Poland,
86. oh where is that Holland, (.) n- n n- no Poland w- what where
87. is that (.) here isn't that part of Russia, (...) yeah do
88. they have snow on their boots all the time or somethi-
89. something like that s-s-so th-the perception of (.) of
90. Poland I I don't think is particularly (...) strong (.)
→ 91. MJ oh s- so you mean (.) the perception of Poland is quite poor
92. in Great Britain
→ 93. GC y-yeah people are (.) (no) not the perception is poor
94. i-i-it's just not very strong people aren't terribly
95. awa::re of (1.0) the average person doesn't really (0.5)
96. thinks (1.5) [about (...) Poland
97. KN [yeah
→ 98. GC where- where (...) whereas >you say if if you're Po:land
99. England i:s (.) or Britain i::s (1.0) a powerful rich
100. Western European country
→ 101. KN mhm=
102. MJ =yeah
103. GC m: To:ny Blai::r who's big buddies with Geo:rg'e Bu:sh and
104. Kw- Kwasniewski who's trying to hit in there but (.) you
105. know (...) eh:: he's very mu::ch (.) you know the: the kind
106. of °eh° (2.0) not (...) not (has him) you know (.) when
→ 107. you're in:: Britain (...) it sounds horrible °right° really
→ 108. does sound horrible but but yeah Po:land yh w: we would we
109. would mention Germany we would mention France we'd [mention

Przykład charakterystycznego dla GC stylu mediacji znajduje się w wersach 83 i 90, fragm. 1. Celem GC jest mediacja polegająca na relatywizacji perspektyw i realizowana w danym wywiadzie poprzez **indywidualizację kategorii i perspektyw społeczno-kulturowych**, w tym tych dot. własnego kraju. Za przykład może posłużyć dramatyzacja GC, polegająca na przywoływaniu i parodiowaniu głośnego myślenia i wypowiedzi w stylu potocznym tzw. przeciętnego

przedstawiciela kultury brytyjskiej. Celem jest zmniejszanie dystansu między rozmówcami także poprzez zamierzony efekt komiczny. Zabawna dramatyzacja przybiera formę dialogu rozpisanego na dwa głosy, dwie różne i przeciwstawne perspektywy, z których jedna to bardziej świadomy rozmówca w negocjacji z mniej obytym studentem niesprecyzowanej angielskiej uczelni. Efektem jest indywidualizacja, pogłębienie własnej perspektywy i żartobliwe dystansowanie się wobec dość problematycznego w wywiadzie braku wiedzy brytyjskiego studenta n. t. kultury polskiej. W rezultacie polonocentryzm w wypowiedzi KN ulega także relatywizacji.

W wersie 107, fragm. 1, GC formułuje empatyczną ocenę dot. odczuć z jakimi dla słuchaczy może się wiązać powyżej omawiane reformułowanie reprezentacji i relacji kulturowej. Jednak w wersie 91, fragm. 1, MJ reformułuje wypowiedź GC. Działanie to ma charakter argumentacyjny i pogłębiający wzajemne rozumienie (intersubiektywność). MJ generalizuje wnioski z wypowiedzi GC, przeformułując jego ocenę kulturową w kategoriach ogólnej negatywnej tendencji w postrzeganiu Polaków przez Brytyjczyków. Na podstawie omawianych wyżej działań, można wnioskować, że wszelki kategoryzacje i wartościowania kulturowe bywają łatwo generalizowane. Negocjowanie i uwidacznianie własnego rozumienia problemu zdaje się ułatwiać mediację. W wersach 93-96, GC wyraża zaskoczenie takim podsumowaniem jego wypowiedzi przez MJ. Spodziewał się on najprawdopodobniej innej interpretacji, o czym świadczy potwierdzenie i następnie szybkie zaprzeczenie. W efekcie podejmuje on działanie naprawcze i reformułuje ponownie własną wypowiedź.

Fragm. 2

- 110. GC yeah it doesn't really matter .hhh (0.5) Poland would figure
111. a bit more strongly perhaps in some ways (.) that (..) eh::
112. as I'm sure you're aware (.) only the Republic of Ireland
113. a:nd (..) the UK (0.5) eh: will have no: restrictions at
114. a:ll on (0.5) eh Poles working there
115. MJ yeah
- 116. GC so I mean it's fantastic there for you (.) I'm actually very

117. happy because (1.0) I've always found it really em-
118. embarrassing going through the (.) the border (.) to the UK
119. with lots of Polish people (.) where they have to answer all
120. these silly que:stions:: (.) about (..) hhh how much eh:
121. money they've got with them: and they: (.) very often get
122. turned back at the border and {xxxx} (.) come first of May
123. second of May I shall be (.) delighted that Polish people
124. will be as welcome in the UK as I: (.) 've been in Poland
125. °so°hurray hallelujah
126. (0.5)
- 127. MJ ehehhe (.) (and do you) (...) I can't stop m (.) myself from
128. asking you (.) what doe:: s:: (.) an average British man
129. {...} thi:nk: (.) of average (.) Pole::: when (.) he (...)
130. hears Pole what does he think
131. (1.5)
- 132. GC uh yh (.) no you're asking the wrong person (.) I've been
133. here fa:r too [lon:g to tell you what(hh) the average(hh)
134. MJ [yeah
135. English
136. (...)
137. MJ yeah:::
139. GC I I I I'm sure as I said earlier it's it's like Poland where
140. is that isn't it part of Russia (1.0)
141. MJ aha=
142. GC =uh::m (2.0) if you pu::shed (1.0) an English person they

143. might ultimately (1.0) be able to (.) remember that the
144. Pope is Polish or that (.) Wałęsa: (1.0) uh: (..)
145. they might ultimately: (1.5) remember Marie: Curie (1.0)
146. Copernicus (1.0) Chopin (0.5) and that would be about it as
147. far as it goes (.) you know

W fragm. 2. wers 119-128 GC okazuje empatię i sympatyzuje z możliwymi odczuciami rozmówców. Wyraża on też swoje odczucia, co do możliwych przeżyć Polaka jako obcokrajowca w Anglii. Wypowiedź ta jest ukierunkowana na rozumienie perspektywy z wewnątrz, tak jak może odczuwać określoną sytuację nasz rozmówca. Jest to także działanie równoważące poprzednie wypowiedzi i **przeformułujące** dyskusję w kierunku **osobistych ocen**. Działanie w wersji 130 uwidacznia typowy problem powtarzający się także w innych wywiadach, a polegający na powtarzaniu w niezmienionej lub nieznacznie zmodyfikowanej formie pytań kategoryzujących rozmówcę jako przedstawiciela kulturowego. MJ wykazuje się większą kompetencją, ponieważ tworzy działanie w formie interaktywnej. Wstęp do pytania wskazuje na to, iż zdaje sobie ona już sprawę z problematyczności pytania. Świadczy to o uważnej interpretacji dotychczasowego przebiegu komunikacji. Jednak ponieważ GC już odpowiedział dość wyczerpująco na to pytanie, podejmuje on negocjację dotyczącą charakteru pytania i własnej roli w sposób bardziej bezpośredni. GC, wers 135, tworzy meta ocenę pytania, określa się w roli osoby, która nie jest w stanie odpowiedzieć na zadane pytanie, uzasadnia taką reakcję także osobistym powodem, w spojrzeniu osoby która już przebywała w Polsce za długo, żeby spekulować na dany temat. Wskazuje to na **rolę metadziałań oceniających** komunikację w negocjowaniu tożsamości i poprzez to także w kontroli dyskursu interkulturowego.

Podsumowując obserwowana w dyskusji kompetencja mediacyjna CG polega na wnikaniu w i przeformułowywaniu niedopowiedzianych czy nie-uświadomionych reprezentacji kulturowych swoich rozmówczyń i uwidacznianiu ich rozumienia w możliwej perspektywie partnera komunikacyjnego.

We fragm. 3, w odpowiedzi na pytanie MJ, wersy 150-151, o osobiste sądy wartościujące Polaków jako grupę narodową uwidacznia się skuteczna strategia mediacyjna. Głównym celem GC jest dążenie do ograniczania generalizacji

sądów nt. Polaków, których można by się doszukać w jego wypowiedziach. Ocena on rodzaj pytania i modyfikuje wszelkie sądy kulturowe, jako wypowiedziane z osobistej perspektywy i interpretowalne w osobistym kontekście. Wykazuje on w dalszej części także możliwe ograniczenia swojego poglądu. Jednocześnie, co stanowi bardziej osobistą strategię w realizacji wyżej wymienionego celu, jest to parodiowanie swojej możliwej wypowiedzi i dystansowanie się do jej dość stereotypowego charakteru i poprzez to dalsza relatywizacja znaczeń, wersy 153-161. Działanie to jest uprzedzającym wstępem, ponieważ w dalszej części wywiadu w narracyjnej formie GC wyraża już poważnie parodiowane wcześniej treści.

Fragm. 3

147. MJ and what do you personally think about Poles after the time
148. you've spent in our country, "hhhhhh"
149. (1.0)
- 150. GC heheheh you do ask me you do ask me easy questions don't
151. you (1.0) uhm (3.5) there's a (.) there's a wonderful uhm
152. (.) there's a wonderful ex- (chrząka) (.) extremely (1.0)
153. there's a wonderful eh (..) phra::se which is u- used as a
154. as a example of (.) subtle racism (0.5) which is some of my
155. best friends are black people (1.0) (chrząka) and (chrząka)
156. and I'm almost temp- I'm almost tempted joingly to say
157. some of my best friends are Polish(hhhh) people
158. hehehehehehe (.) [I think I think I I I live here
159. S [xxxxxxx
- 160. GC I really like Polish people I am (.) I'm very [happy with

Podsumowując wywiad 1,

1. Główne jego problemy w pytaniach dot. relacji interkulturowej to:

- ♦ Perspektywa "Etno/polonocentryczna";
- ♦ Bezpośrednia identyfikacja rozmówcy w roli reprezentanta społeczno-kulturowego. Oddawanie kontroli dyskursywnej, co świadczy o niskiej kompetencji mediacyjnej, a przejawia się w rezygnacji z podejmowania negocjacji dot. wzajemnych ról i relacji i wzmacnianie problemu poprzez powtarzanie pytań w niezmienionej formie.

2. Kompetencja w mediacji interkulturowej polega na:

- ♦ Relatywizacji (poszerzaniu i problematyzacji) perspektyw kulturowych;
- ♦ Wyrażaniu empatii;
- ♦ Reformułowaniu sądów w perspektywie osobistej;
- ♦ Negocjowaniu niedopowiedzianych czy nieuświadomionych reprezentacji kulturowych. Rozumienie ich w perspektywie partnera komunikacyjnego.

3.2. Mediacja w komunikacji interkulturowej o wysokim ładunku emocjonalnym i argumentacyjnym

Drugi wywiad został dobrany z uwagi na swój duży ładunek argumentacyjny i emocjonalny i związane z nim trudności mediacyjne. Rozmówcy formułują w tym wywiadzie problemy w perspektywie trudnych przeżyć związanych z tożsamością obcokrajowca w Polsce. Rozmówczyni, C, jest studentką medycyny z Kenii, przebywająca w Polsce ok. 6 lat. Sytuacja wytwarzająca się w wywiadzie zaskakuje i porusza osoby przeprowadzające wywiad. Podjęcie mediacji w tego typu poniżej omawianym wywiadzie jest zadaniem dość skomplikowanym, choć jak wynika z analizy innych wywiadów koniecznym także w codziennych kontaktach z obcokrajowcami. Kompetencja osób przeprowadzających wywiad jest oceniana ze świadomością złożoności sytuacji, w której osoby te się znalazły.

Fragm. 4

1. KI but did a:ll these people (.) want to stay: in Poland or:

2. (.) uhm (.) did they only come for (.) a few months and then
3. (.) then (.) they're going back (.) to their countries
- 4. C some people found (.) life in Poland too hard °h h h h h°
- 5. KI m::
6. (...)
- 7. C they found eh: >most of the Polish people are racist that's
8. what they thought so they left you know< they didn't like
9. that very much so they left
10. (...)
- 11. MP mhm speaking of that (.) what do you think about stereotypes
12. (.)
- 13. C .h h h h stereotypes
14. MO yes=
15. C =haha
- 16. KI did you have any expectations coming to Poland
17. C did tI have eh (...) I (thought) Po:land being a European
18. coun:try:: is more o:pen to foreigners (.) it wasn't that
19. (.) it isn't like like that but you know
- 20. (1.0)
- 21. MP so your first impressions were not so good
22. (1.0)
23. MP mhm
- 24. C no hahhahaha
25. MP m:: I see::
- 26. C it was just terrible (h h h h)
- 27. KI and do you see any positive things? (.) something you'd
28. like to recommend (h h h) (.) to your frie:nds (.) maybe from

29. Africa
 30. (.)
 31. C hahahaha
 32. MP that they should study in Poland
 → 33. C that they should (hhhhh) come(hhhh) to Poland(hhh) hhh
 34. MP yeah
 35. (...)
 → 36. C eh: I'd(hhh) rather(hhh) don't(hhh) come here(hhh)
 (...) I
 37. I'm speaking the truth seriously
 38. MP mhm
 39. (...)
 40. C .hh (I'd tell them rather that)
 → 41. MP so do you regret coming here, (...)
 42. C I don't regret because (...) it was a great adventure
 now
 43. that now that I'm almost through >I can say that it
 was a
 44. great adventure< I learned a lot,
 45. C and [you know I'll have some memories you know (.)
 that
 46. MP [mhm
 47. C will:: keep me (going from Poland) the next fifty
 years (.)
 48. but I'd rather that (...) most of the (.) foreigners
 didn't
 49. come here because it isn't (0.5) it isn't (...) .hhh
 the
 50. best idea
 51. MP why: (1.0) could you explain us m: (.) well: n- Polish
 52. people are not so::
 53. C no no just (.) it's not the Polish people it's the
 mentality
 54. you know li::ke (0.5) and Polish are not o::pen:: and
 you
 55. know:

56. (.)
 → 57. KI rea:lly,
 58. (.)
 59. C yeah
 60. (.)
 → 61. KI but everybody says that (.) Po::li:sh peo:ple are open
 62. frie:ndly
 63. (.)
 64. MP °hospitable°
 65. C hospitable, (no: way:) (xxxx) (...) you know OK they
 [are (.)
 66. KI [yeah
 67. C let's say ten percent but you know you go out and you
 meet
 68. ninety percent (.) who: (.) who: you know they don't
 want
 69. you here and you feel that so (.) [but (in a way) (.)
 if if
 70. KI [yeah
 71. C someone close to me he was to ask me (.) do I go to
 Poland
 72. to study? even if [I have a scholar[ship
 73. KI [mhm [mhm
 74. C [I'd say don't go don't go there
 75. KI [mhm
 76. C don't go there try in Czech (.) Czech is better (.)
 for
 77. example [or try in (.) Slovenia (.) but not in Poland
 78. MP [mhm
 → 79. KI where do you know it from (.)
 80. C uh oh (.) we we talk [(.)
 81. KI ,[mhm
 82. C uh meet with your wi we in your we meet each other you
 know

83. they come from Czech to Poland for some conferences and we
84. tal:k (.) and we exchange idea:s and (...) you know and we
85. tal:k
86. MP mhm mhm [simply (...) eh::m
87. C [yeah
88. (...)
- 89. MP can you see any differences between our nations: (...) I
90. mean the: Polish people and the: people in Kenya

Problem pojawia się w momencie kiedy C artykułuje dość bezpośrednią ocenę większości Polaków jako rasistów, wersy 7-9. Należy dodać, że wszelkiego rodzaju bezpośrednie kategoryzacje, tzn. dotyczące osób obecnych w rozmowie, wywołują konieczność negocjowania, czy też ustalania na nowo relacji (Nowicka 2002). Analiza drugiego wywiadu wskazuje, iż poziom identyfikacji z grupą kulturowo – społeczną wzrasta w komunikacji interkulturowej, co za tym idzie wrażliwość rozmówców na kategoryzacje grupowe także jest większa w komunikacji interkulturowej niż intrakulturowej.⁴ Znajduje to wyraz w wysokim nacechowaniu emocjonalnym wypowiedzi, przejawiającym się między innymi w szybszym mówieniu i bezpośredniości sądów. Działanie C, wersy 1-4 i 7, jest jednak interaktywnie nastawione na utrzymanie relacji, nie na jej zerwanie. Świadczą o tym następujące uniwersalne zabiegi interakcyjne: poprzedzanie problematycznego osądu działaniami opóźniającymi takimi jak: wahania i przedłużanie głosek przed tzw. niepreferowanym działaniem (Pomerantz 1984), wstęp, upośrednienie polegające na przedstawieniu negatywnej kategoryzacji Polaków i Polski jako osądu osób trzecich ang. *they* (oni) i towarzyszący negatywnej ocenie śmiech (który jak się później okazuje, jest przy takich działaniach cechą charakterystyczną kenijskiego stylu dyskursywnego).

Odpowiedź MP określa pośrednio działanie C jako stereotypizowanie, wers 11. Nie wydaje się to być efektywnym działaniem mediacyjnym w tym kontekście, ponieważ zbyt wczesne ocenianie działania rozmówcy nie sprzyja

⁴ Problem negocjowania tożsamości w komunikacji interkulturowej zostanie omówiony w innej publikacji. Określenie tożsamości w kategoriach przynależności do subkultury (Hutchby & Wooffitt 1998 : 209-228) może również wyznaczać komunikację endolingwalną jako interkulturową, z podobnymi konsekwencjami dla przebiegu komunikacji.

aktywnemu słuchaniu i pogłębieniu wzajemnego rozumienia, lub szerzej intersubiektywności. Dodatkowo MP określa doświadczenie C jako *niezbyt dobre*, wers 21, co jest próbą załagodzenia wypowiedzi C ale i jej negacji. W odpowiedzi więc C otwarcie negocjuje tego rodzaju ocenę, wzmacniając ją poprzez określenie doświadczenia jako *straszne*, wers 26. C w reakcji na działania MP i KI oraz przewidując możliwy problematyczny efekt interakcyjny swojej wypowiedzi podkreśla, że *naprawdę mówi poważnie*, wers 36-37, ujawniając w ten sposób wątpliwości, czy została dobrze zrozumiana i uważnie wysłuchana. Kolejna wypowiedź KI, wersy 26-27, po tym kiedy C negatywnie ocenia doświadczenia z pobytu w Polsce, KI zmienia temat, zadając pytanie o lepsze doświadczenia w Polsce. Celem tej strategii jest najprawdopodobniej zaradzenie problemowi poprzez zmodyfikowanie jednostronnej negatywnej oceny i przywrócenie równowagi w relacji. Zmiana tematu odbywa się jednak zbyt gwałtownie, zakłóca spójność tematyczną dialogu, ponieważ nie jest wynegocjowana z C. Pytanie KI jest rozumiane przez C jako zaprzeczanie jej doświadczeniom i unikanie ich wysłuchania. Takie działanie może być rozumiane w rozmowie jako argumentacyjne forsowanie własnej oceny czyjejs postawy. Warunek mediacji jako relatywizacji własnej perspektywy nie jest spełniony. W rezultacie ponieważ działanie nie jest nakierowane na mediację, zakłócona poważnie zostaje relacja komunikacyjna i społeczna.

MP i KI starają się wynegocjować stereotypowo-pozytywny obraz Polaka/Polki. Sama negocjacja zawężonej przez C oceny Polaków, jest działaniem mediacyjnym, jednak zarówno sposób negocjacji, czyli jej ogólnikowość i pozytywna stereotypowość tworzonej przez MP i KI kategorii, stoją w danym momencie wywiadu w sprzeczności z niedookreślonymi trudnymi doświadczeniami C. Po negatywnych ocenach C, działania osób przeprowadzających wywiad dążą raczej do uniknięcia kierunku nadanego rozmowie przez C, więc doświadczenia C pozostają niedopowiedziane. Sądząc po przebiegu rozmowy, mediacja powinna polegać na pełnym uznaniu lub wysłuchaniu trudnego doświadczenia rozmówcy w jej perspektywie i jednocześnie próbie negocjacji, czy relatywizacji obrazu Polaka.

C, wersy 53-54, sama podejmuje się bardzo umiarkowanej relatywizacji sądów i modyfikacji własnej perspektywy. Jest to w tym kontekście działanie nastawione na współpracę i konieczne, żeby zapobiec załamaniu komunikacyjnemu. Działanie ma intencję naprawczą, ponieważ zamiast bezpośredniej oceny Polaków jako społeczności zamkniętej, C określa grupę jako *nie tak otwartą*. Dodatkowo, zdaniem C, stanowi to cechę mentalności, więc mniej kontrolowaną niż np. uprzedzenia.

KI, wers 57, wyraża niedowierzenie i rozczarowanie ocenami C, ang. *really, naprawdę* z opadającą intonacją. W wersji 61, stosuje argumentacyjne działanie zaprzeczające ocenom C, *każdy mówi, że Polacy są otwarci*. Z jednej strony stanowi to zaprzeczanie ocenom C, z drugiej jednak zapewnia sprzyjającą mediacji charakterystyczną dla stylu komunikacyjnego KI otwartość i autentyczność w wyrażaniu własnych odczuć. O nacechowaniu emocjonalnym wypowiedzi świadczy przedłużanie głosek i cichsze dopowiadanie MP, wers 64. Można wnioskować, iż przy tego rodzaju problemach w komunikacji postrzeganej jako interkulturowa, mediacja nie jest jedną z wielu możliwych opcji, lecz w sytuacji prawdopodobnych w relacji interkulturowej problemów stanowi w ogóle warunek kontynuacji komunikacji. Twierdzenie to jednak wymaga bardziej poszerzonych analiz. Działania C spełniają w kontekście omawianego wywiadu właśnie taką podstawową minimalną funkcję mediacyjną, ich głównym zadaniem jest jedynie niedopuszczenie do załamania komunikacyjnego. Jednak po większości modyfikacji, wersy 67-69, następują wzmocnienia ocen za strony C. Pokazuje to, że podejmowanie mediacji w sensie relatywizacji perspektywy w obliczu trudnych emocjonalnych doświadczeń jest dla C wyjątkowo trudnym zadaniem. Są to sytuacje, w których typowa negocjacja argumentacyjna powinna być zastąpiona przez mediację. C trudno jest sformułować swoje doświadczenie w formie racjonalnych i argumentacyjnie przekonujących dowodów nt. rasizmu Polaków, którego jej zdaniem i w jej odczuciu doświadczyła. MP, wersy 89-90, upatruje w pytaniu różnic dotyczących narodów kenijskiego i polskiego. Można się dopatrywać w wypowiedzi MP implicytnego twierdzenia, że przyczyną możliwych problemów C są różnice w stylach dyskursywnych między Polakami a Kenijczykami. Stanowi to próbę relatywizacji perspektywy C, i rzeczywiście skłania C do zastanawiania się nad różnicami w stylach komunikacyjnych. Obserwacje C są jednak bardzo zabarwione emocjonalnie, po czym można sądzić iż głębsza relatywizacja perspektywy stanowi jednak odległą na razie możliwość. Można na tym etapie sformułować próbne twierdzenie, iż działania mediacyjne polegające na rozwijaniu świadomości dot. stylów komunikacyjnych poprzez negocjowanie tego tematu w działaniach metakomunikacyjnych, choć nie rozwiążą problemu doświadczania uprzedzeń rasowych, znacznie ułatwią relatywizację wzajemnych perspektyw w komunikacji. Podsumowując:

1. Działania niesprzyjające mediacji sprawiające najwięcej trudności dotyczą relatywizacji własnej perspektywy realizują się jako:

- ♦ Zaprzeczanie doświadczeniom rozmówcy;
- ♦ Powierzchowne słuchanie i niska ciągłość tematyczna.

2. Możliwe przyczyny to:

- ♦ Problem z rozumieniem trudnych przeżyć;
- ♦ Emocjonalny i kognitywny szok radykalnej zmiany własnej perspektywy;
- ♦ Bezradność strategiczna.

3. Zaobserwowane działania potencjalnie sprzyjające skutecznej mediacji:

- ♦ Okazywanie empatii. Strategie słuchania, konwersacyjność działań argumentacyjnych;
- ♦ Autentyczność w wyrażaniu odczuć.

Podsumowanie

W mediacji interkulturowej kluczową rolę odgrywają perspektywy kulturowo-tożsamościowe w jakich formułuje się problemy argumentacyjne i interpretuje i rozgrywa problemy komunikacyjne oraz określa się siebie i rozmówcę. Negocjowanie tożsamości okazuje się siłą kierunkową komunikacji o charakterze interkulturowym. Tym, co wyznacza efektywną mediację w takich warunkach jest umiejętność rozumienia, relatywizowania, poszerzania i problematyzowania perspektyw w relacji interkulturowej.

Bibliografia

- Calvin S. 2001. "Facilitating Perspectival Reciprocity in Mediation: Some Reflections on a Failed Case" W: *Human Studies* 32: 1-21. Kluwer Academic Publishers: Holandia.
- Hutchby I. & R. Wooffitt 1998. *Conversation Analysis*. Oxford: Polity Press.
- Mindell A. 1995. *Sitting In the Fire. Large Group Transformation Using Conflict and Diversity*. Portland Oregon: Lao Tse Press.
- Niżegorodcew A. 2005. "Tożsamość a funkcjonowanie w języku nierodzimym" referat wygłoszony na konferencji Polskiego Towarzystwa Neofilologicznego w Poznaniu 2004 r.
- Nowicka A. 2002. *Sygnaty dialogowe i działania argumentacyjne w dyskusjach osób uczących się języka angielskiego. Rozwijanie samodzielności komunikacyjnej p poprzez negocjowanie*. Niepublikowana praca doktorska napisana na Uniwersytecie im A. Mickiewicza.
- Nowicka, A. 2004. "Style negocjowania relacji i kategorii społecznych w dyskusji w języku obcym". *Neofilolog* 24: 85-98.
- Pomerantz A. 1984. "Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/ dispreferred turn shapes." W: Atkinson M. & J. Heritage (red.), 57-102.

- Wilczyńska W. 2004. "Czego potrzeba do udanej komunikacji interkulturowej?" Referat wygłoszony na konferencji Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu 2004r.
- Wilczyńska, W. 2004. "O mediacji interkulturowej (na przykładzie praktyk w zakresie gościnności w Europie)". *Neofilolog* 24.
- Zarate G. (red.) 2004. *Cultural Mediation in Language Learning and Teaching*. Strasbourg Cedex: Council of Europe Publishing.

Nauka języków obcych w dobie integracji europejskiej
pod redakcją Katarzyny KARPİŃSKIEJ-SZAJ
Łask 2005, ISBN 83-60178-02-X

Aleksandra ŁYP-BIELECKA
Instytut Filologii Germańskiej
Uniwersytet Śląski

INTERNET W NAUCZANIU JĘZYKÓW OBCYCH

Komputer, Internet, poczta e-mailowa stają się jednym z nieodzownych elementów naszej rzeczywistości, nie tylko w życiu prywatnym, lecz również w pracy, na uniwersytecie czy w szkole. Coraz więcej nauczycieli zdaje sobie sprawę z fascynacji młodzieży technikami informatycznymi i stara się (w miarę posiadanych możliwości) aktywnie korzystać z komputera i jego potencjału w trakcie przygotowywania czy przeprowadzania zajęć.¹

Również w dydaktyce języków obcych komputer staje się urządzeniem wprost nieodzownym. Od wielu już lat funkcjonuje w metodyce nauczania języków obcych termin CALL (*nauka języków obcych wspomagana komputerowo* – Computer Assisted Language Learning) oraz rzadszy CALT (*nauczanie języków obcych wspomagane komputerowo* – Computer Assisted Language Teaching). Podkreśla się rozliczne zalety komputera i jego zastosowania w dydaktyce, np. fakt, że komputer, dzięki zastosowaniu odpowiedniego oprogramowania, może pełnić rolę partnera w procesie uczenia się, który pozwala nie tylko na bezstresowe, bo nie nadzorowane przez nauczyciela przeprowadzenie symulowanej rozmowy i rozwiązywanie różnorodnych ćwiczeń, ale również

¹ Przykład wykorzystania fascynacji młodzieży komputerami do stymulacji zdobywania przez nią wiedzy można znaleźć min. w K. Stec (2002).

**NAUKA JĘZYKÓW OBCYCH
W DOBIE
INTEGRACJI EUROPEJSKIEJ**

pod redakcją
Katarzyny Karpińskiej-Szaj



Oficyna Wydawnicza LEKSEM
Łask 2005