

## Normy grzecznościowych zachowań językowych (etykieta językowa, *savoir-vivre*, *bon ton*, dobre wychowanie, grzeczność językowa)

### Część I

#### Podstawy etykiety:

W powszechnym zamęcie, natarczywym pośpiechu, rozpychaniu łokciami, chamstwie i agresji, ktoś, kto uśmiechnie się do nas, ukloni, odezwie się grzecznie – od razu zwróci naszą przychylną uwagę. Zapamiętamy go, będziemy wyróżniać, chwalić i mówić: jaki to miły człowiek!<sup>1</sup>

#### Uniwersalny charakter grzeczności:

Doświadczenie przebywania latami wśród dalekich Innych uczy mnie, że tylko zyczliwość do drugiej istoty jest tą podstawą, która może poruszyć w niej strunę człowieczeństwa<sup>2</sup>.

Badania uniwersaliów językowych i kulturowych wykazują, że omawiane tu zjawisko grzeczności ma charakter uniwersalny. Potrzeba bycia dodatnio wartościowanym przez rozmówcę jest jedną z głębszych potrzeb człowieka. Z tego powodu normy zachowań grzecznościowych mogą zbliżać się do norm moralnych – przez grzecznościowe zaniechania wyrządzamy komuś zło: czuje się on bowiem odrącony, niezauważony. Grzeczność językowa jest więc zjawiskiem wieloaspektowym, mającym poza językowym, komunikacyjnym wymiar szerszy: psychologiczny i społeczny.

Ten aspekt zachowań uwzględniają jako ważny znane koncepcje konwersacji. Do takich zaliczyć trzeba propozycję amerykańskiego badacza Paula Grice'a. Z przekonania o *zasadzie kooperacji* jako głównej podstawie językowych kontaktów międzyludzkich wyprowadza autor cztery maksymy szczegółowe: zasada ilości (nie bądź bardziej szczegółowy niż to konieczne); zasada jakości (mów to, o czego prawdziwości jesteś przekonany); zasada odpowiedniości/odniesienia (mów na temat); zasada sposobu (mów zrozumiale). Podejście Grice'a uszczegółowiła Robin Lakoff (1973), później zaś Geoffrey Leech (1983). Lakoff uściśla to, co ważne dla zjawiska grzeczności – podaje dwie regu-

<sup>1</sup> R. Kapuściński: *Lapidarium III*. Warszawa 1997, s. 129.

<sup>2</sup> R. Kapuściński: *Spotkanie z Innym jako wyzwanie XXI wieku*. Kraków 2004, s. 17.

ły: a) wyrażaj się jasno oraz b) wyrażaj się grzecznie (a to w jej ujęciu znaczy: nie bądź natrętny, daj możliwość wyboru, bądź przyjazny, stwórz partnerowi przyjazne odczucie). G. Leech pośród zasad organizacji kontaktu interpersonalnego wymienia: regułę aprobaty, skromności, minimalizacji niezgody, atrakcyjności treści.

Jeden z najwybitniejszych przedstawicieli interakcjonizmu symbolicznego<sup>3</sup>, Erving Goffman, wprowadzając do myśli socjologicznej pojęcie *twarzy*, szczególnie przydatne do analizy rytualnych aspektów interakcji społecznej, definiuje je jako:

pozytywną wartość społeczną przypisywaną osobie w danej sytuacji spotkania, gdy inni przyjmą, że trzyma się ona określonej roli. Twarz jest obrazem własnego „ja” naszkicowanym w kategoriach uznanych atrybutów społecznych, przy czym może to być obraz zbiorowy, jak wówczas, gdy ktoś wystawia dobre świadectwo swojej profesji bądź religii, wystawiając dobre świadectwo samemu sobie. [...] Reguły szacunku dla siebie i względu na innych wspólnie sprawiają, że w trakcie spotkania jednostka stara się chronić zarówno swoją twarz, jak i twarz pozostałych uczestników<sup>4</sup>.

Trzymając się trafnej metafory *twarzy* (*face, image*), realizującej się choćby w wyrażeniach: *zachowaj twarz, cisnąć coś komuś w twarz, stracić twarz*, łatwo uogólnić, że partnerzy interakcji (rozmowy) niezależnie od nadrzędnego celu swych działań językowych:

a) starają się zachować własną twarz, dbając jednocześnie o twarz rozmówcy;

b) starają się stworzyć pozytywny obraz własnej osoby, stosując różne strategie grzeczności, aby rozmówca zaakceptował ten obraz i aby czuł, że partner ma pozytywny obraz jego osoby.

Tak więc metaforę twarzy można uznać za ogólną ramę działań komunikacyjnych, w których zachowania grzecznościowe grają istotną rolę. Dodatkowo wartościowanie rozmówcy, okazywany mu szacunek, poszanowanie jego godności, wreszcie po prostu akceptacja drugiej osoby to te elementy zachowań międzyludzkich, które mogą modelować odpowiednie formuły grzecznościowe. Stereotypowość formalna, schematyczność tych zachowań sprawia, że często lekceważymy ich rolę, nawet zarzucamy im kłamliwość, nieszczerłość, obłudę. Tymczasem istota tych zachowań jest na tle innych zachowań komunikacyjnych wyjątkowa, specyficzna.

#### Performatywny charakter formuł grzecznościowych

Wymiana powitań, pozdrowień, przeproszeń i innych formuł językowych stwarza to, co w filozofii języka nazwano „atmosferą grzeczności”, „atmosferą grzeczno-

<sup>3</sup> Nazwa ta dobrze oddaje podstawowy obszar zainteresowania całej orientacji koncentrującej się na analizie procesów wzajemnych oddziaływań, pojętych jako wymiana symbolicznych znaczeń. Wymiana zachodzi między świadomymi, ciągle definiującymi sytuacje partnerami. Konsekwencją tych procesów jest ukształtowanie osobowości partnera i funkcjonowanie grup społecznych.

<sup>4</sup> E. Goffman: *Rytuał inicjacyjny*. Warszawa 2006. Jeśli jednostka ma zachowywać się właściwie w tym kontekście musi mieć repertuar praktyk zachowania twarzy na każdą okoliczność. Autor omawia podstawowe techniki twarzy: unik (unikanie kontaktów, tematów, kurtuazja, komplementy) i naprawę.

ściową”<sup>5</sup>. Stanowi ona w cywilizowanych społeczeństwach niezbędny, konieczny warunek zgodnego współżycia członków tej społeczności, ułatwia całokształt stosunków międzyludzkich<sup>6</sup>. W tym właśnie sensie formuły te mają charakter performatywny: „nie informują, co jest oczywiste, o jakichkolwiek zjawiskach świata fizycznego, lecz nie informują także, a przynajmniej nie muszą informować o stanach psychicznych osoby, która takie wypowiedzi wygłasza”<sup>7</sup>.

Gdy podnosząc słuchawkę telefonu, używamy zwrotu: *z kim mam przyjemność?*, nawet gdy nie wiemy, kto dzwoni, jesteśmy tylko uprzejmymi „gospodarzami” rozmowy; gdy w sklepie na pytanie ekspedientki: – *Co jeszcze?* odpowiadamy – *Dziękuję*, nie wyrażamy prawdziwie wdzięczności, wchodzimy jedynie w rolę uprzejmego klienta.

Formuł grzecznościowych niemal nie zauważamy, jeśli są używane, gdyby w jakiejś sytuacji ich brakło, wtedy odczuwalibyśmy mocno nienaturalność takiej sytuacji. Spróbujmy sobie wyobrazić spotkanie z osobą znajomą, która nie odpowiada na nasze „Dzień dobry”, choć miło się uśmiecha, nie jest więc zagniewana czy zamyślona. Takie zachowanie na pewno odbierzemy jako zaskakujące, dziwne i chyba niezbyt przyjemne<sup>8</sup>. Co więcej, zdecydować może ono o jakości dalszych naszych kontaktów.

Ową uniwersalną potrzebę grzeczności i uniwersalną jej funkcję stwarzania „atmosfery grzecznościowej” różne grupy społeczne, różne wspólnoty realizują we właściwy dla siebie sposób, stąd – w perspektywie wykonania – konieczność dostrzeżenia kulturowego wymiaru grzeczności językowej.

To właśnie performatywna specyfika zachowań grzecznościowych sprawia, że mówić o nich należy w kategoriach pragmatyki językowej, tym samym najistotniejsze dla ich poznania jest zestawienie sposobów realizowania mocy illokucyjnej poszczególnych

<sup>5</sup> E. Grodziński: *Wypowiedzi performatywne. Z aktualnych zagadnień filozofii języka*. Wrocław 1980, s. 90.

<sup>6</sup> Wśród zachowań grzecznościowych warto wskazać: 1) Akty grzeczności, których zaistnienie w określonych sytuacjach jest bezwzględnie konieczne; 2. AG niekonieczne (komplement, zapytanie o zdrowie rekonwalescenta, zajęcie osobistej postawy wobec partnera – Co słyhać?) Nie wynikają jak pierwsze z przymusu, z „niewoli dobrego wychowania”, lecz są formą wyodrębnienia partnera z tła, podkreślenia jego ważności, uszanowania jego twarzy. Te pierwsze szybko się konwencjonalizują, staramy się te konwencje łamać: „Dziękuję; naprawdę dziękuję, naprawdę bardzo dziękuję, ślicznie dziękuję, dziękuję pięknie.”

<sup>7</sup> E. Grodziński: *Wypowiedzi performatywne...*, s. 91.

<sup>8</sup> Angielski socjolingwista Ch.A. Ferguson opowiada, że na własnym przykładzie doświadczył, jak żywo potrafia ludzie reagować nawet na drobne z pozoru objawy niepodtrzymywania „atmosfery grzecznościowej” w stosunkach międzyludzkich. „Przeprowadziłem – pisze autor – przed wielu laty nieformalny eksperyment (jeśli wolno mi użyć tego określenia) z moją ówczesną sekretarką. Aby przekonać się, co z tego wyniknie, po prostu nie odpowiedziałem jej pewnego rana na jej *Dzień dobry*. Zamiast odpowiedzi uśmiechnąłem się do niej przyjaźnie, w ciągu zaś reszty dnia zachowywałem się jak zwykle. Następnego rana postąpiłem podobnie. Ten drugi dzień był pełen napięcia. Dostrzegłem zdziwione spojrzenia nie tylko sekretarki, lecz także kilku innych osób spośród personelu, a w powietrzu wisiało pytanie: *Co się dzieje z Fergusonem?* Na trzeci dzień zaniechałem eksperymentu, gdyż obawiałem się wybuchu i przykrych następstw na dłuższy czas [...] To było poważne. Doniosłość naszych trywialnych, niewyraźnych, mniej lub bardziej automatycznie wypowiedzianych zwrotów grzecznościowych staje się oczywista, gdy się je pomija lub ich w ogóle nie uznaje”. (Ch.A. Ferguson: *The Structure and Use of Politeness Formulas*. „Language in Society” 1976, t. 5, nr 3, s. 140–141; za: E. Grodziński: *Wypowiedzi performatywne...*, s. 100.

wyrażeń języka. Dla nauczania języka polskiego jako obcego oznacza to konieczność zrelacjonowania kulturowo poprawnych uwarunkowań skuteczności, czyli fortunności grzecznościowych aktów mowy zarówno z perspektywy nadawcy, jak i odbiorcy. Zwrócenie uwagi na stopniowalność grzeczności: od formuł grzecznych czy ledwie poprawnych po najgrzeczniejsze; od spełniających nasze illokucyjne zamierzenia na granicy ryzyka powodzenia po takie, które skuteczność niemalże gwarantują.

Formuły grzecznościowe (FG; AG) niewątpliwie przeszły ewolucję od rozwiniętych wypowiedzi, które informowały o rzeczywistych uczuciach, przyjaźni, szacunku aż po współczesne formuły prostsze, krótsze, w swej treści niekoniecznie wyrażające uczucia.

W tym sensie można mówić, że są/mogą być semantycznie puste.

Można zatem uznać, że grzeczność językowa to określona strategia ludzkiego zachowania komunikacyjnego, polegająca na przestrzeganiu społecznych, skonwencjonalizowanych norm, które przyjmowane są w danej wspólnocie językowej jako będące wyrazem uprzejmości, oznaką dobrego wychowania. Realizuje się ją środkami:

- językowymi (często mocno skonwencjonalizowanymi);
- parajęzykowymi (tempo, intonacja, barwa głosu) oraz
- niejęzykowymi (gest, mimika, proksemika),

której celem jest respektowanie własnej *twarzy* i *twarzy* partnera. Naruszenie albo nieprzestrzeganie owych norm jest niegrzecznością.

Kulturowy wymiar grzeczności. Model polskiej grzeczności językowej

Spółeczności różnią nie tylko systemy językowe. Swoistość społeczeństwa jest wyrażana w jego kulturze (por. część II). Różne kultury w różny sposób rozumieją i realizują nie tylko zachowania grzecznościowe, ale także zasady dobrego wychowania. To, co u jednych jest wścibstwem, u innych towarzyską koniecznością.

Żeby zachować się grzecznie językowo, nie tylko musimy mówić gramatycznie poprawnie, czyli zgodnie z normami języka, ale także zgodnie z obowiązującymi normami kultury. Podstawową funkcją zachowań grzecznościowych jest stwarzanie atmosfery grzeczności – trzeba tak postępować, jak w danej kulturze powinno się koniecznie postąpić.

Grzeczność językowa obejmuje bowiem takie zachowania, które są uznawane przez członków danej społeczności za zachowania grzecznościowe.

Co zatem jest ważne dla polskich zachowań grzecznościowych?

Pojęcie modelu grzeczności wprowadził do refleksji nad grzecznością językową Kazimierz Ożóg. Model ów to:

system społecznie zaaprobowanych i powszechnie przyjętych w danej społeczności (grupie, wspólnocie) zasad, norm, określający pewien usankcjonowany sposób zachowania, także i werbalnego członków tej społeczności w kontaktach między sobą. Współcześnie jest to sposób zachowania określony jako *odpowiedni, kulturalny, grzeczny, uprzejmy*<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> K. Ożóg: *Uwagi o współczesnej polskiej grzeczności językowej*. W: K. Ożóg: *Polszczyzna przelomu XX i XXI wieku. Wybrane zagadnienia*. Rzeszów 2001, s. 73–84.

Tak pojmowana kategoria zakłada ewolucyjność, zmienność wewnętrzną oraz odrębność wynikającą ze swoistości poszczególnych wspólnot. Obowiązujące we wspólnocie konwencje grzecznościowe są efektem doświadczeń wielu pokoleń, najważniejszą grupą wytwarzającą konwencje grzecznościowe jest wspólnota narodowa. Daje to podstawy do mówienia o modelu polskiej grzeczności językowej. W literaturze przedmiotu funkcjonują dwie propozycje opisanego modelu.

Kazimierz Ożóg wskazuje na dwie fundamentalne zasady grzeczności w polszczyźnie:

1) zasada odnosząca do autonomii, godności, ważności każdego człowieka jako osoby – ma swe źródło w różnych systemach filozoficznych, zwłaszcza jednak w chrześcijaństwie;

2) zasada życzliwości – motywowana zwłaszcza przez ewangeliczne przykazanie miłości bliźniego.

Kolejne zasady to:

a) okazywanie skromności, pomniejszanie własnych zasług – dowartościowanie partnera rozmowy;

b) uprzejme wyrażanie prośby, okazywanie wdzięczności;

c) wyrażanie gotowości do pomocy, przysługi;

d) okazywanie skruchy za nietakt;

e) współodczuwanie z partnerem;

f) delikatność wobec drugiej osoby;

g) okazywanie szacunku kobietom, osobom starszym, rodzicom, przełożonym<sup>10</sup>.

Podobnie na dwu normach podstawowych zasadza się polska grzeczność według Małgorzaty Marcjanik. Są to:

a) okazywanie szacunku partnerowi (zwłaszcza osobom starszym, kobietom, przełożonym, osobom pełniącym cieszące się społecznym prestiżem funkcje), w tym umniejszanie roli nadawcy;

b) przejawianie zainteresowania sprawami ważnymi dla partnera i najbliższej jego rodziny, głównie małżonka (zwłaszcza stanem zdrowia, działalnością zawodową, aktualnymi wydarzeniami rodzinnymi i faktami z życia zawodowego).

Z norm tych wynikają normy bardziej szczegółowe, które autorka nazywa zasadami:

a) zasada współodczuwania (w sytuacjach dla partnera i pomyślnych, i niepomyślnych);

b) zasada aprobaty i życzliwości dla poczynań partnera;

c) demonstrowanie chęci przebywania w towarzystwie partnera;

d) zasada deklarowania pomocy partnerowi;

e) zasada składania dowodów pamięci (zwłaszcza w sytuacji oddalenia partnerów);

f) zasada poszanowania suwerenności partnera, w tym zasada dyskrecji (obejmująca niektóre choroby partnera, jego życie intymne, konflikty rodzinne, wysokość dochodów, nielegalną działalność<sup>11</sup>).

<sup>10</sup> Tamże, s. 77–78.

<sup>11</sup> M. Marcjanik: *Typologia polskich wyrażań językowych o funkcji grzecznościowej*. W: *Język a Kultura*. T. 6. *Polska etykieta językowa*. Red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik. Wrocław 1992, s. 27–31.

Obydwie koncepcje da się sprowadzić do uogólnienia, które w aspekcie dających się zauważać obecnie zmian, wydaje się najważniejsze: polska grzeczność opiera się na komunikacyjnej asymetrii, stawiającej odbiorcę zawsze w roli nadrzędnej, wyraźnie pomniejszając rolę nadawcy. Taki sposób funkcjonowania zachowań etykietałnych tworzy kulturę respektu, szacunku, dystansu pełnego ugrzecznienia.

Tę ogólną charakterystykę komunikacyjnej asymetrii ról nadawczo-odbiorczych należy koniecznie dopełnić. W każdej sytuacji społecznej dochodzi do wyodrębnienia się i utrwalenia pewnych wzorów zachowań. Wzory te nazwano rolami społecznymi. Każdy z nas wchodzi w kilka co najmniej ról społecznych. Pojęcie roli społecznej może pomóc w rozumieniu naszych językowych działań i zachowań zarówno wtedy, gdy jesteśmy nadawcami, jak i wtedy, gdy jesteśmy odbiorcami komunikatu. Pełnienie każdej z tych ról łączy się z innym zachowaniem językowym. Z łatwością podzielimy role społeczne na oficjalne (publiczne) i nieoficjalne (towarzyskie, prywatne). Owa ogólna zasada asymetrii nadawcy i odbiorcy realizowana jest językowo w zależności od tego, do kogo mówimy, o czym, w jakiej sytuacji, w jakiej roli. Do każdej roli społecznej można nietrudno przypisać pewien repertuar środków językowych.

Członkowie społeczności mówiącej po polsku mogą pozostawać z sobą w dwu relacjach: *na pan/pani* (relacja oficjalna, relacja dystansu; grzecznościowo neutralna zarówno w N-O [nadawczo-odbiorczym] układzie symetrycznym, jak i niesymetrycznym) oraz *na ty* (relacja nieoficjalna; relacja bliskości; grzecznościowo neutralna w N-O układzie symetrycznym, przy braku symetrii może być niegrzeczna, np. wyrażać lekceważenie). Akt przejścia *na ty* ma w wersji tradycyjnej charakter ceremoniału (coraz bardziej się redukującego). Z perspektywy grzecznościowej jest to zmiana o wielkim ciężarze pragmatycznym: oznacza bowiem dopuszczenie do bliskości, za którą stoi prawo wkroczenia na obszar prywatności<sup>12</sup>.

W praktyce dostosowanie środków językowych do roli społecznej, jaką aktualnie pełni, można zilustrować przykładowo.

Akt grzecznościowy	Sytuacja oficjalna	Sytuacja nieoficjalna
Gratulacje	Pozwól, że złożę ci serdeczne gratulacje; No, to składam najlepsze gratulacje.	Ciesz się, super! Moje najlepsze gratulacje.
Polecenie	Niech pan będzie uprzejmy powtórzyć; Proszę, podaj te informacje.	Możesz raz jeszcze. No, to powiedz mi.

<sup>12</sup> W każdej kulturze funkcjonuje jej właściwy sposób realizacji poszczególnych intencji aktów mowy, w tym aktów grzecznościowych – przenoszenie powierzchownie rozumianego wzorca jest zawsze ryzykowne. Oto amerykańscy szefowie firm skarżą się, że polscy pracownicy lekceważą ich polecenia, nadużywają ich uprzejmości. Dlaczego? Przechodzenie *na ty* w polskiej kulturze grzecznościowej oznacza wejście w relacje prywatne, a przede wszystkim zaś symetryczne. W tym duchu pracownicy przyznają więc sobie prawo do kwestionowania poleceń, łagodzenia rozkazów, do tłumaczenia wszelkich niedociągnięć, spóźnień itd. „po kumplowsku”, „jak przyjaciel z przyjacielem”, czyli np. z przymrużeniem oka. Amerykańskie/angielskie *you* nie ma wszak tej samej wartości pragmatycznej, zaskakuje więc szefa będącego z pracownikiem *na ty* jego nieoczekiwana bezpośredniość.

Powitanie	Czuję się zaszczycony obecnością państwa; O, proszę, proszę, kto do nas zawitał.	Fajnie, że wpadliście; O! kogo ja widzę.
Zaproszenie	Jeśli kiedyś będziesz w Katowicach, odwiedź nas; Może byśmy gdzieś wstąpili?	Wpadnij przy okazji. Mała czarna?

Podobnie jak w każdej innej sytuacji komunikacyjnej oficjalny wariant językowy może być wykorzystany w każdej sytuacji nieoficjalnej. W przypadku zachowań grzecznościowych może on nieść dodatkowe nacechowanie, często niezamierzone przez nadawcę: ironię, nadmierny dystans. Przesunięcie w kierunku od nieoficjalności do oficjalności grozi popełnieniem nietaktu.

Współczesna rzeczywistość komunikacyjna sprawia w tym zakresie wiele kłopotów pragmatycznych. Zapanowała bowiem moda na swobodę wypowiedzi, młodzieżowy luz i bezpośredniość w każdej sytuacji. Stało się dość powszechne wykorzystywanie języka codziennego, nawet emocjonalnego, w komunikacji publicznej. Narusza to utrwalone tradycją polskie normy kulturowe i wprowadza grzecznościowe zakłócenia (o czym w dalszej części tekstu).

Trudne akty mowy.  
Grzecznościowe działania językowe zagrażające twarzy rozmówcy

W każdym kręgu kulturowym istnieje wiele działań zagrażających twarzy. Istnieją bowiem takie akty mowy, jak: odmowa, rozkaz, niezgoda ze zdaniem rozmówcy, polecenie, rozkaz. Łatwo wówczas o konflikt. Ponieważ niebezpieczeństwa tego trzeba unikać, stąd wskazanie możliwych do zastosowania strategii. W opracowaniu Penelope Brown i Stephena Levinsona (1978) wskazuje się dwa ich typy: strategie grzeczności negatywnej, np.: Karcąc kogoś, wyrażaj się możliwie bezosobowo!; Nie bądź zbyt podejrzliwy wobec partnera! oraz strategie grzeczności pozytywnej: Wykazuj wyraźne zainteresowanie partnerem!, Potwierdzaj wzajemność!

Goffman mówi w takich razach obrony twarzy, jak pamiętamy, o strategii uniku (unikanie zagrażających kontaktów, tematów i czynności; zabiegi obronne: dyskrecja, kurtuazja, komplementowanie) oraz strategii naprawy (przedefiniowanie obraźliwego zachowania, oferowanie rekompensaty).

Uniwersalną zasadą grzeczności językowej, pomocną w sytuacji zagrożenia twarzy jest *niebezpośredniość* wypowiedzi. Gdy zachodzi potencjalne niebezpieczeństwo zamachu na twarz partnera interakcji – wypowiedź winna być dłuższa – do tego służą w języku pewne wyrażenia łagodzące, tonujące, eufemizujące, ale także formy gramatyczne (np. w polszczyźnie tryb warunkowy). Polecenie lub rozkaz złagodzi forma typu: *Jeśli wolno mi prosić, pośpieszmy się, bo odjedzie nasz autobus*; negatywna ocena czyjejs prawdziwości będzie łatwiejsza do przyjęcia w postaci sformułowania: *To jest trochę niezgodne z prawdą*; podobnie ocena zachowania: *W pewnym sensie zawiodłam się na tobie*. Niezgodę lepiej obudować wyrażeniami: *myślę, że..., sędzę, że..., chciałbym powiedzieć, że..., byłbym natomiast zdania, żeby..., w tej kwestii mam inne zdanie, nie mogę się z panem zgodzić*.

Dobłą strategią może też być zmiana tematu rozmowy: *no tak, ale; przy okazji; a propos; właśnie przyszło mi na myśl; jeśli już o tym mówimy...*

#### Współczesna przemiana modelu grzeczności językowej

Obserwacje polszczyzny na przestrzeni wieków prowadzą do wniosku, że ciągle trwa proces upraszczania form etykiety. Dziś – także pod wpływem obcych kulturowo zachowań – chcielibyśmy uprościć ją jeszcze bardziej. Odzwierciedleniem zmian kulturowych i społecznych są zmiany konstrukcji językowych, np. form grzecznościowych.

Jak każdy składnik kultury danego społeczeństwa model grzecznościowy ewoluuje. Według Kazimierza Ożoga ta nowsza konwencja grzecznościowa zasługuje na miano grzeczności komputerowej, grzeczności kultury konsumpcyjnej – „grzeczności minimalnej, uproszczonej, pozbawionej wielu treści, zwłaszcza tych świadczących o pozytywnym, życzliwym nastawieniu do partnera komunikacji”<sup>13</sup>.

Jedną z najważniejszych zasad właściwej komunikacji jest dostosowanie środków językowych do roli społecznej, jaką aktualnie pełni. Współczesna rzeczywistość sprawia w tym zakresie wiele kłopotów. Zapanowała bowiem moda na swobodę wypowiedzi, młodzieżowy luz i bezpośredniość w każdej sytuacji. Stało się dość powszechne wykorzystywanie języka codziennego, nawet emocjonalnego, w komunikacji publicznej. Narusza to utrwalone tradycją polskie normy kulturowe.

O przemianach modelu grzeczności sporo już napisano. Najczęściej przemiany owe da się wpisać w porządek demokratyzacji, czasem mocniej: pauperyzacji, a czasem najmocniej – schamienia. Skąd te oceny? *Demokratyzacja* to określenie, którego najczęściej dziś używamy, opisując przemiany języka po 1989 roku. Demokratyzację oponuje się wobec elitarności, elitarności widzianej jako dobro dostępne dla niewielu, ale i dobro będące efektem działalności niewielkiej grupy profesjonalistów. Wynikiem procesu demokratyzacji jest masowość, czyli odejście od elitarności w obu tych przestrzeniach: dostęp do kultury jest masowy i jej tworzenie ma masowy charakter. Udział wielu podmiotów w budowaniu kanonów życia społecznego na równych prawach daje w następstwie pluralizację i prywatyzację kanonów kulturowych. Oznacza to przede wszystkim swoistą erozję tych kanonów. Proces ten wielu badaczy widzi w kategoriach zagrażającego kulturze i jej tożsamości rozpadu, w kategoriach kulturowego chaosu. Wyraźne jest ścieranie się dwu wzorców komunikacyjnych, w tym grzecznościowych:

- awans potoczności: układy komunikacyjne prywatne przenoszone na wszystkie typy relacji; znoszenie wzorca etykiety z pochodzenia elitarnego na rzecz tej z pochodzenia ludowego;
- wpływ wzorców obcych; głównie amerykańskich.

Ponieważ funkcją zachowań grzecznościowych jest organizowanie przestrzeni kontaktów interpersonalnych, stwarzanie owej „atmosfery grzecznościowej” w wy-

<sup>13</sup> K. Ożóg: *Uwagi...*, s. 80.



niku fortunnego efektu perlokucyjnego. Skupmy się na pragmatycznych następstwach owego procesu etykietalnych przemian, spójrzmy na nie z perspektywy pragmatycznej, czyli na efekt perlokucyjny: ten zamierzony i ten faktyczny w konkretnych wypowiedziach.

Rozpatrzmy najpierw poziom formuł adresatywnych:

Witam

Pani dr Skudrzyk pisze z taką prośbą. Otóż jestem jedną z tych osób, które nie mają wpisanej oceny z ówceń tylko zaliczenie. Jednak nie miałam możliwości odebrać swojej karty egzaminacyjnej z dziekanatu, a w poniedziałek jest on zamknięty.

Pani Aldono

Dziękuję bardzo za zaliczenie i uwagi. Po ponownym przeanalizowaniu pracy, zgadzam się oczywiście z Panią co do nadmiaru formy biernej ;) Pozdrawiam i milego dnia zycze

Paweł K.

Witam serdecznie,

Panie Jacku ustaliliśmy temat "Akcje promocyjne jako jeden z elementów BTL".

Prezentowane przykładowo teksty studentów (formuły adresatywne: Pani Skudrzyk, Pani Aldono, Panie Jacku) kierowane do prowadzących zajęcia uniwersyteckie ilustrują dobrze, dokonujące się współcześnie coraz częściej odwrócenie tradycyjnych relacji nadawczo-odbiorczych. Nazwiskiem zwracamy się rzadko. Taki zwrot adresatywny wyraźnie wskazuje na asymetryczną relację: ktoś o statusie wyższym może tak zwrócić się do rozmówcy o niższym statusie (zwierzchnik – podwładny)<sup>14</sup>. Za formułą tu użytą stoi wyraźna asymetria, wyraźne jest zagrożenie „twarzy” odbiorcy. Reakcja w przypadku maili jest blokowana pośredniością komunikacji, ale i w komunikacji bezpośredniej trudna, bo „blokująco” działa na „samoobronę twarzy”. Odwrócenie relacji N-O, nawet jeśli nie jest wyrażone w formułach adresatywnych, pojawia się w tekstach komunikatu: instruowanie, zgoda z opinią ... Niekwestionowanie zasad konwersacyjnych tak realizowanych prowadzi do utwierdzenia się nadawcy w ich słuszności; kwestionowanie ich wprowadza go – w najlepszym razie – w stan niepewności lingwistycznej. Często jednak to odbiorca komunikatu (nauczyciel akademicki o powinności także wychowawcy?) musi się tłumaczyć, że np. obowiązująca w społeczności akademickiej formuła adresatywna *pani doktor, pani profesor* nie jest przejawem dziwacznej próżności czy tytułomanii; że jest grzecznościowo transparentna w porównaniu z częstszą (niepoprawną!) *proszę panią*. Stan niepewności lingwistycznej jest – jak wiadomo – powodem hiperkorekcyjnej. Na gruncie etykiety językowej przejawy te znajdziemy łatwo.

Pani Bajerowa w artykule...

Pan Markowski uznaje ...

---

<sup>14</sup> W przestrzeni komunikacji publicznej znaczący przykład wystąpienia Renaty Beger z jej słynnym: Janie Mario Rokito! (z nazwiskiem w wołaczku!); w sejmie zresztą częste; zrezygnowano niemal z „panie pośle” na rzecz „panie pośle Kowalski”.

1) Przenoszenie formuł niewątpliwie niosących dystans, prestiż i asymetrię w kontaktach bezpośrednich na sytuacje, w których ów prestiż, dystans i asymetrię wyraża właśnie brak formuły PAN / PANI.

2) Za to najgrzeczniejsze w sferze brzmienia, tonu: *dyrektorze!*, *profesorze* w kontaktach bezpośrednich (w relacji student – nauczyciel) w sposób niezmierny niewątpliwie zagrażają neutralnemu kontaktowi jako poufale i wręcz protekcyjne.

3) *Szanowny Pan / Pani* to zwroty bezpośrednie o wysokim stopniu nacechowania dystansem i szacunkiem, ale tylko wtedy, gdy funkcjonują jako formuły bezpośredniego zwrotu do adresata. Jakże zmienia się ich potencjał illokucyjny, gdy tej funkcji nie pełnią.

„Jak to sformułował szanowny pan recenzent...”, w opinii szanownego pana recenzenta” słyszymy podczas obron doktorskich młodych badaczy. Hiperpoprawność, niewątpliwie. Powstały efekt ironii przecież na pewno nie był zamierzony.

Funkcjonowanie na styku dwu kultur grzecznościowych – tej pełnej respektu i ugrzecznienia wobec odbiorcy (tradycja polska) i tej nowej partnerskiej z poszanowaniem obu partnerów dialogu (także i siebie zatem) aż po ponizienie partnera dialogu – nie jest łatwe. Takie grzecznościowe zachowania młodych mogą być odbierane jako non-szalancja – która wprawdzie zwykle nie przerywa procesu interakcji, ale jakże mocno ją modyfikuje: wywołuje rezerwę, zjeża, ostatecznie wywołuje uśmiech<sup>15</sup>.

Tak czy inaczej, coś w tej konwencji szwankuje – jak pisze Jolanta Antas – proces przepoczwarczenia się danej formy organicznej w inną zawsze jest mało estetyczny<sup>16</sup>.

## Część II. Materiały dydaktyczne. Nie ignorujmy różnic kulturowych

Różne kultury charakteryzują się różnie realizowanymi aktami mowy, w tym także grzecznościowymi, ale także najogólniej ujmowanymi zasadami dobrego wychowania. To, co u jednych jest wścibstwem, u innych towarzyszą koniecznością. Uświadomienie sobie tej perspektywy jest nieodzownym składnikiem nauczania własnego języka jako języka obcego.

Oto pouczające kulturowe obserwacje wybitnych polskich uczonych.

### 1) Anna Wierzbicka – językoznawca

W kraju wielokulturowym, takim jak Australia czy Stany Zjednoczone, problem aktów mowy i ich wagi kulturowej nie jest problemem czysto akademickim. Jest to problem o ogromnym znaczeniu praktycznym.

Dopóki powszechnie przyjmować się będzie, że anglosaskie nawyki konwersacyjne odzwierciedlają to, co „zwyczajne”, „normalne”, „naturalne” i „logiczne”, dopóty nie będzie dobrych

<sup>15</sup> Do przykładów demokratyzacji grzeczności dorzucić można także „nowe” zachowania niewerbalne, gestyczne, choćby takie jak powitalne wyciąganie ręki przez portiera do profesora, przez młodego człowieka do niemłodego klienta salonu samochodowego.

<sup>16</sup> J. Antas: *Polskie zasady grzeczności*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. T. 1. *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. G. Szpila. Kraków 2002, s. 362.

perspektyw dla porozumienia międzykulturowego. [...] Instytucje anglosaskie, takie jak szkoły, sądy, urzędy państwowe, a także ulice i targowiska stają się w sposób nieunikniony areną nieporozumień i kolizji kulturowych. Jeśli imigranci mówiący niezbyt biegle po angielsku przejawiają skłonność do używania „gołych” rozkazników, uważani będą prawdopodobnie za gruboskórnych i prymitywnych. [...] Jeśli nie uda im się odpowiedzieć na wyszukane przejawy „pośredniości”, uznani będą zapewne za niechętnych do współdziałania lub tępych. Wyszukany styl pośredni, któremu towarzyszą soczyste przekleństwa, może być dla imigranta peszący w tym samym stopniu, jak „bezpośredniość”, narzucanie woli i „uczuciowość” niektórych imigrantów jest obraźliwa i drażniąca dla Anglosasa.

Anglosascy lekarze i pielęgniarki przyzwyczajeni są uważać (jak mi na to wskazała Jane Simpson), że ból należy znosić ze stoickim spokojem i że płakać powinno się jedynie w krańcowych przypadkach. Są więc niewyrozumiali wobec ludzi, którzy narzekają, płaczą i krzyczą z bólu, nawet gdy ten ból wydaje się niewielki, a takie zachowanie jest dopuszczalne u Włochów i Greków. Może to prowadzić do bardzo niewyrozumiałego ich traktowania przez lekarzy i pielęgniarki i ugruntowania opinii, że ludzie z kultury śródziemnomorskiej są tchórzliwi, ponieważ narzekają na rzeczy, o których wśród Anglosasów wspomnieliby tylko histerycy i tchórze. [...] Wiele pielęgniarek wypowiadało się na temat niewyrozumiałej postawy lekarzy anglosaskich wobec kobiet krzyczących przy porodzie; mówiły, że często daje się im zastrzyk po to jedynie, by przestały krzyczeć. Imigrantkę, która krzyczy, płacze i narzeka, uważa się za histeryczkę i osobę nie zrównoważoną. Tabu na okazywanie bólu jest, rzecz jasna, związane z tabu na okazywanie uczuć<sup>17</sup>.

## 2) Teresa Hołowska – filozof, logik

[small talk] razi nietutejsze ucho (i psyche) swą obcesowością, instrumentalizmem oraz całkowitym brakiem tak drogich nieanglosaskiemu sercu ozdóbek, owijań w bawełnę, dygresji i ceremoniałów. Wszelkie zresztą bardziej wyrafinowane użycia mowy są nieomal nieobecne nie tylko w codziennych kontaktach, ale również w publicystyce, literaturze, filmie. Tak na przykład tubylcom zupełnie nieznaną jest sztuka posługiwania się ironią, aluzją, sugestiami, milczeniem. Toteż przybysz przebywając czasem istną drogą ciemniową, zanim wyuczy się elementarnego prawidła: jeśli chcemy poprosić kogoś o jakąś przysługę, musimy to zrobić wprost, choćby wydawało się to nam nie wiadomo jak niegrzeczne. Inaczej tubylec autentycznie nie wie, czego od niego chcemy.

– Ależ ludzie są tu nieuczynni!

– A co ci się przytrafiło?

– Zemdlałam nad próbówkami. Wiesz przecież, jak oni straszliwie przegrzewają się w zimie. Trzydzieści stopni w pomieszczeniach! Pracuję w końcu z szóstką facetów. Robię razem z nimi dobrą robotę, na której ukończeniu wszystkim nam zależy. I wyobraź sobie, żaden z nich nie zastąpił mnie ani na chwilę przy doświadczeniu. Ocknęłam się, wzdycham, piję krople, ocieram pot z czoła, narzekam na duszność. I nic. Żadnej reakcji.

– Trzeba było zwyczajnie powiedzieć: słuchajcie, niech któryś z was na chwilę tu stanie, bo muszę dość do siebie. Jeśli rzecz nie dzieje się na ulicy i nie trzeba wzywać na czyjś koszt ambulansu, to oni chcą pomóc. Tyle tylko, że dobre wychowanie nie pozwala im wtrącać się w czyjąś prywatność [podkr. – AS]. Bo może wcale nie życysz sobie pomocy, skoro nie mówisz, że jej sobie życysz<sup>18</sup>.

### Gramatyka w służbie grzeczności

1) Jako składnik formuły zwracania się do kogoś rzeczownik *pani* łączący się z czasownikiem *proszę* musi wystąpić w dopełniaczu. Formuła ta brzmi:

<sup>17</sup> A. Wierzbicka: *Język – umysł – kultura*. Red. J. Bartmiński. Warszawa 1999, s. 227.

<sup>18</sup> T. Hołowska: *Delicje ciotki Dee*. Lublin 1990, s. 19.

*proszę pani*. Jeśli wyrażamy rzeczywistą prośbę, używamy formuły *proszę panią* (*o*), wtedy rzeczownik *pani* występuje w bierniku.

2) Jednym z najważniejszych elementów wiedzy o grzeczności jest znajomość formuł, za pomocą jakich zwracamy się do rozmówców. Pamiętać musimy, wybierając odpowiedni zwrot, że inaczej zwracamy się do osób starszych i nieznajomych, inaczej do starszych, ale bliskich nam, zupełnie zaś inaczej do rówieśników.

3) Zwracając się do osób starszych i nieznajomych, stosujemy wyrazy *pan* lub *pani*. W ten sposób okazujemy im szacunek. Jeśli zwracamy się do kogoś w sytuacjach oficjalnych (w szkole, u lekarza), grzeczność wymaga użycia wyrazów *pan* czy *pani* w połączeniu z jego tytułem zawodowym lub nazwą pełnionej funkcji, np. *panie dyrektorze*, *pani dyrektor*, *panie profesorze*, *pani profesor*, *pani doktor*, *panie doktorze*. Pamiętamy jednak, że odnosi się to jedynie do funkcji i tytułów prestiżowych (czyli cieszących się poważaniem). Nie powiemy więc *pani sprzątaczo*, *panie woźny*, *panie portierze*, *pani bibliotekarko*, *pani sekretarko*, wtedy zawsze lepiej powiedzieć *proszę pani*, *proszę pana*. Specjalnej formuły użyjemy też w odniesieniu do osób duchownych: *proszę siostry*, *proszę księdza*. Nieużywanie takich formuł, czyli ich nieznajomość naraża nas na opinię osób niegrzecznych, źle wychowanych, niekulturalnych.

#### Zasady grzeczności ewoluują

### 1) Zapoznajmy się z opinią na ten temat językoznawczynie Krystyny Pisarkowej.

Na interesującym nas tu obszarze zachodzą w naszym wieku, dwudziestym, dwa wyraźne zjawiska. Jedno to już niemal dokonana śmierć formy trzeciej osoby orzeczenia w funkcji osoby drugiej (i mianownika w funkcji wołacza): *Czy babcia przyjechała rano? Czy nalać tatusiowi mleka?* w grupie społecznej: rodzina. Jej charakterystyka zawierała w sobie kiedyś pojęcia „intymność”, ale też „instytucja” (rodzina), władza, a dziś ogranicza się raczej niemal do czynnika „intymność”. Na skutek tej zmiany socjologicznej w końcu zapanowały w języku ogólnym formy: *Przyjechałaś rano* (ew. *babciu*)? *Nalać ci mleka* (ew. *tatusiu*)?

Drugim, jeszcze nie dokonanym, zjawiskiem jest zwycięstwo formy 2. osoby (*ty*) nad formami *pan* itp. w grupie społecznej skonsolidowanej parametrem zawodowym lub perspektyw zawodowych i wspólnotą pokoleniową<sup>19</sup>.

### 2)

Miłościwy Pan zrodził więc mościupana z mościapanią, mościompana i mociupana, mospana, mopana, mosana, mocana.

O Waszej miłości trybem coraz krótszym wiedli się waszmość, waszeć, wasze, waść, na koniec aść z aśką.

Z Jego Miłości powstał jegomość z jejmością i jejmościankami.

Wasza Miłość Pan przemienił się w waćpana, waspana i aspana, pod którego okiem aspani aspanny wychowywała. Dalej zaś w formy konfidencjonalne, popularne wśród uboższej braci, używane przy dużej zażyłości, a jeśli bez niej, to z odcieniem lekceważenia, stosowne wobec ludzi niżej postawionych lub dzieci. Więc wasan i asan z asanią, asaną i asankiem oraz wacan i acan taką samą otoczeni rodziną, czyli acañstwo. (Obok acanka, asanka – jak chłopców nazywano – zjawiał się jeszcze w XVII stuleciu i zabawny, łacińsko-polski „dominaszek”.)

<sup>19</sup> K. Pisarkowa: *Jak się tytułujemy i zwracamy do drugich*. „Język Polski” 1979, z. 1, s. 6.

Waszmością kogoś tytułować grzecznie było; waszmością dobrodziejem – jeszcze foremniej. Zaraz tedy rozkwitli obficie waćpanowie dobrodziejie i waspanowie dobrodziejie, mospanowie dobrodziejie i mocanowie dobrodziejie, mociu dobrodziejie z mocia dobrodziejkami, i co się jeszcze komu podobało. Dobrodziejka zaś – wiercipięta, jak to zawsze kobiety – niezadługo w nowej objawiła się sukni, przybierając komicznie zaskakującą postać: dobrodzika. Ręce całuje, mościa pani dobrodzice.

Wszystko to jeszcze grzecznościowa frazeologia, choć tu i tam już załatuje ulubionym porzekadłem. Lecz niewiele czasu minęło, a waspan dobrodziej w wasindzieja się przedzierzgnął, literką „i” dumnie przypominając, że od waszej miłości pana wiedzie swą genealogię. Zaroiło się od słówek, które poręczniej w wołaczu przypomnieć niż w mianowniku, bo ich w tym właśnie przypadku używano. A więcej też miały już w sobie z ulubionego powiedzonka, niż ze sposobu zwracania się do rozmówcy, choć zarazem i tę rolę po trosze pełniły. Moścudzieju, mociudzieju, mosdobrodzieju, asandzieju, esendzieju czy asindzieju – od biedy można tak jeszcze kogoś tytułować. Ale mosterdzieju, mosztardzieju, mosztordzieju? Toż śmiech byłby czysty.

Skoro zaś: wasindzieju – to dlaczego by nie: wasindziejku? Dalejże tedy zdrabniać, co się tylko dało. Obok zdrobnień zaś – najrozmaiciej przerabiać, przestawiać, kombinować<sup>20</sup>.

### 3) Spójrzmy jeszcze na proces przekształcania się modelu polskiej grzeczności z perspektywy skutecznej komunikacji, udanego prowadzenia rozmowy, dialogu.

#### Ponarzeka jmy

Tajemnicą udanej konwersacji jest w Polsce zdolność szybkiego przejścia (zaraz po powitaniu) do narzekania. Konieczne jest więc albo wyliczenie szeregu uciążliwości dnia codziennego, albo przegląd niedogodności własnego życia, albo szybkie wyliczenie nieszczęść świata, albo wreszcie poskarżenie się na coś (pogodę, stan zdrowia, złą organizację w pracy, bałagan na podwórku, brud na klatce schodowej itp.) lub na kogoś (tepego szefa, nieudolnych i skorumpowanych polityków, chciwego lub partackiego rzemieślnika itp.). Innymi słowy, na sukces stworzenia harmonijnej i zbliżającej ludzi więzi konwersacyjnej składa się zdolność do wysypania kilku „czarnych prawd”: [...]

Udzielę ci rady, nawet jeśli o to nie poprosisz, tzn. powiem ci, co powinienes zrobić, myśleć i czuć

Polak jest mądry i pomocny. Chętnie udzieli nam rad i skory jest do użytecznych dla nas pouczeń. Polak wie, jak powinni działać politycy, co i jak powinni robić jego szefowie, głowy państwa. [...]

Generalnie, potoczną polską obyczajowość cechuje niezwykle skwapliwość w obdarowywaniu innych „złotymi” radami, które Polak chętnie powtarza, niezrażony ani milczącym wycofywaniem się, ani ewentualnymi zastrzeżeniami, ani niezainteresowany innymi możliwościami, innymi preferencjami w zakresie wyborców i gustów. [...]

Uwielbiamy udzielać rad i robimy to niejako odruchowo. Kiedy spostrzegamy, że ktoś ma problem, bombardujemy go wręcz radami, nie patrząc na to, czy jest w ogóle ich wysłuchaniem zainteresowany. [...]

Polak nie chwali, bo chce, on chwali, bo musi

Większość pochwał, jakie można w Polsce usłyszeć, obudowane jest ramą modalną deontycznego czasownika *muszę*. I tak na przykład dyrektor powie: *Muszę stwierdzić, że wykonał Pan kawał dobrej roboty*, a matka do syna: *Muszę cię pochwalić za to, że umyłeś wreszcie akwarium*.

Dotąd będę nalegał, aż ulegniesz

Polską pragmatykę grzeczności cechuje zasada nieprzyjmowania odmowy i nieliczenie się z zastrzeżeniami i pretekstami wysuwanymi przez drugą osobę. Szczególnie dotyczy to polskich zaproszeń, które na ogół są jak wyrok, nietolerujący odmowy. [...]

<sup>20</sup> A. Hamerliński-Dzierzoyński: *Farfalki staropolskie*. Warszawa 1982, s. 37–38.

Pewien Kanadyjczyk został zaproszony przez swoich polskich znajomych na ślub mający się odbyć za dwa miesiące. Niezdecydowany powiedział, że „może” przyjdzie, co oczywiście od razu wywołało „polski rykoszet”. Znajomi bez przerwy dzwonili i dopytywali się, czy przyjdzie, co z kolei zmusiło go do ustawicznego uciekania się do zachodniego owijania w bawełnę. Ostatecznie Kanadyjczyk nie poszedł na ślub, a jego znajomi najwyraźniej czuli się mocno urażeni. Ktoś wychowany w kulturze północnoamerykańskiej „złapałby” od razu, że osoba zapraszana nie jest zbyt chętna na przyjęcia i nie naciskałby. [...]

Naleganie i namawianie jest wręcz oczekiwane w polskim prawie gościnności. [...] Polski gość, mimo że zje i napije się więcej niż zamierzał, nie jest ani łapczywy, ani zachłanny. Zawsze elegancko odmówi zaproszenia do poczęstunku, a nawet robi to drugi raz, ponieważ wie, że trunki nie znikną ze stołu, a kanapki nie powędrują do lodówki, a zaproszenie gospodarza zostanie ponowione po raz trzeci. Teraz można już ulec. [...]

Kajaj się i służ

Do najbardziej rzucających się w oczy sposobów polskiego wyrażania postawy „kajającego i gotowego do skwapliwych tłumaczeń” oddanego sługi należy zakres, liczba i częstotliwość stosowanych przezeń przeproszeń. [...] W obyczajowości polskiej przeprosiny są tak zautomatyzowane, że poprzedzają także prośby i pytania typu: *przepraszam, że pytam* (jeśli bowiem poczuwam się do winy, że pytam czy powinienem pytać?); *przepraszam, że przeszkadzam* (i przeszkadza), *przepraszam, ale sądzę inaczej* (jakby winą było myślenie). Z kolei wyrażenia typu: *wybacz, pan wybaczy, daruj, pan daruj*, które nadawałyby się na rzetelne akty przeprosin, to wcale nie przeprosiny, ale wyraz braku zgody co do poglądów czy też wyznawanych wartości. [...]

Należy udawać, że się zna tych, których powinno się znać

Dzisiaj na pewno można się skompromitować w Polsce, nie wiedząc, kto to jest Adam Małyś, aczkolwiek nie musi się wiedzieć, że Chateaubriand to nie tylko ser czy befszytk, ale wbitny XIX-wieczny pisarz francuski. W Polsce ważni są żywi, nieżywi bowiem odchodzą w cień zapomnienia lub pozostają w pamięci w formie ciastek, kotletów czy też trunków. Tymczasem znani żyjący powinni nie tylko być znani, ale także jednoznacznie rozpoznawani.

Polak, kiedy jest chwalony, wbrew maksymie grzecznościowej „zgardzania się”, stosuje skwapliwie zaprzeczanie, po to, by być jeszcze bardziej pochwalonym

Polacy szczególnie mają skłonność do uruchomienia tu systemu zaprzeczeń umniejszających własne zasługi w rodzaju: *Ależ, co też Pan mówi, nie ma w tym wcale mojej zasługi; Proszę nie przesadzać* (wielce niegrzeczne, bo podważa wiarygodność sądu naszego partnera dialogu), *Co ty mówisz, to stary lach* (negujące skądinąd nie tylko własne poczucie estetyki, ale i gust partnera). [...] Skutkiem fatalnym dla stosowania tego typu taktyki jest to, że w rezultacie Polacy, np. w wywiadzie z kandydatem starającym się o pracę nie potrafią eksponować swoich zalet sami i lepiej eksponują swoje niedostatki. Polak zna swoje wady, ale nie potrafi pozytywnie się zaprezentować<sup>21</sup>.

4)

Następuje proces demokratyzacji grzeczności. Cechą rozpoznawczą grzeczności demokratycznej jest skracanie dystansu między partnerami komunikacji.

Polacy – jak wiadomo – pozostają ze sobą w dwóch, realizowanych w trakcie komunikacji werbalnej, rodzajach relacji: w relacji na ty i w relacji na pan/pani. Relacje owe, poza oczywistymi różnicami formalnojęzykowymi, mają daleko idące konsekwencje związane z obszarem prywatności każdego z nas. Formy *pan, pani (państwo)* pozwalają mówiącemu do obszaru prywatności adresata jedynie się zbliżyć, formy typu *ty* – na obszar ten wkroczyć, zadając na przykład pytania dotyczące jego prywatności (których zadać nie wypada, będąc z kimś na „pan”, w tym na panie *profesorze, doktorze, ministrze* itp.). W ten sposób, zachowując odpowiedni dystans, szanujemy partnera – jego wolę i suwerenność.

<sup>21</sup> Na podst. J. Antas: *Polskie zasady grzeczności...*, s. 347–363.

Brak zachowania owego dystansu charakteryzuje obecnie wszechwładne reklamy. Reklamodawcy do każdego odbiorcy, bez względu na wiek, płeć, stanowisko, status społeczny (czy w ogóle chęć odgrywania roli odbiorcy) zwracają się przez ty. Akt typu *Jesteś tego warta* w sytuacji pozareklamowej mógłby wypowiedzieć pod moim adresem ktoś, z kim nie tylko jestem na ty (to za mało), ale ponadto ktoś, kto jest ze mną w zażyłości uprawniającej go do formułowania takich ocen. Innego rodzaju nadawca, wypowiadając taki akt, zachowałby się niestosownie – popełniłby oczywisty nietakt.

W reklamach nie ma oczywistych nietaktów – reklamy „rozmawiają” z nami w sposób demokratyczny, jak równy z równym.

Innym przejawem demokratyzacji językowej grzeczności jest chęć skracania dystansu poprzez używanie form adresatywnych *pani / panie* plus imię. W ten sposób mówi do mnie dystrybutorka firmy kosmetycznej, z której usług korzystam, pracownik biura nieruchomości, który załatwia moją sprawę czy moja agentka ubezpieczeniowa – osoby w większości młodsze ode mnie (pracownik biura nieruchomości, sądząc z wyglądu, mógłby być moim młodszym synem), znające moje imię wyłącznie z urzędowych formularzy. Ja z kolei używam w kontakcie z nimi wyłącznie form adresatywnych *proszę pani, proszę pana*, co stwarza sytuację pragmatycznie fałszywą, mówiącą o wyższej randze pracownika firmy niż klienta (w założeniu ma być odwrotnie)<sup>22</sup>.

5)

Każda kultura rozumiana najszerzej proponuje swoje systemy wartości i znaki kulturowe, które stara się upowszechniać, przekazywać sąsiadom jako coś pozytywnego. Tak też się dzieje w przypadku kultury amerykańskiej, a jej rozkrzewienie odbywa się przede wszystkim wspólnymi drogami medialnymi. Jest ono bardzo ułatwione, gdyż to właśnie Stany Zjednoczone podają światu najnowsze technologie medialne. Ważną rolę odgrywa tu ciągły sukces gospodarczy Ameryki i jej niekwestionowana pozycja pierwszego mocarstwa.

Wymieńmy pokrótce choć niektóre aspekty amerykanizacji w różnych obszarach życia Polaków.

Po pierwsze, odbija się ona na naszych kontaktach – tych oficjalnych i nieoficjalnych, towarzyskich czy rodzinnych przez propagowanie luzu w zachowaniu i mówieniu. Luźny sposób bycia, mówienia, zachowywania się w różnych sytuacjach to kategorie typowo amerykańskie. Ich wpływ na zachowania Polaków widoczny jest szczególnie wśród młodego pokolenia. Na płaszczyźnie językowej widać to np. w uproszczeniu modelu grzeczności i sposobu zwracania się do drugich. Łatwość przekraczania tabu powoduje wzrost wulgaryzacji polszczyzny, por. upowszechnienie wielu nowych wulgaryzmów będących tłumaczeniami wulgaryzmów amerykańskich tak częstych w filmach amerykańskich<sup>23</sup>.

6) Aleksander Gieysztor, historyk

Pytanie o to, czy chamiejemy, jest nieco obraźliwe, tak jak obraźliwy jest termin chamstwo. Myślę, że „Polityka” stawia je prowokacyjnie: po to, żeby wzbudzić silny sprzeciw wobec wszelkiego rodzaju grubiaństwa, z którym spotykamy się na każdym kroku.

Grubiaństwo stało się bardzo widoczne i natrętne. Przejawiają je zwłaszcza ludzie wykorzystani ze swojego środowiska pochodzenia i nieosadzeni w nowym. Nie mają poczucia więzi społecznej, czują się wyzwoleni spod kontroli. Człowiek dba o swój pozytywny wizerunek, gdy jest otoczony bliskimi, liczy się z ich opinią, uznaje autorytety. Kiedy pozostaje anonimowy, wówczas mniej zważa na to, co jest uznawane za normę w obcym mu środowisku.

Coraz częściej spotykamy się z zachowaniami, które nie są regulowane jakkolwiek normą ani przyjętym zwyczajem współzycia, wywodzącym się z tradycyjnej kindersztuby. Weźmy choćby język potoczny: ubogi, pozbawiony zwrotów grzecznościowych, często ostentacyjnie

<sup>22</sup> M. Marcjanik: *Proces przewartościowywania polskiej grzeczności językowej*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II...*, s. 394.

<sup>23</sup> K. Ożóg: *Polszczyzna przełomu...*, s. 231.

trywialny. A może wyzwolenie od norm przyzwoitości ułatwia życie? Stanowczo nie! Normy wymyślono po to, żeby współżycie między ludźmi uczynić znośnym, a chciałoby się wręcz powiedzieć – przyjaznym. Tzw. pełny luz, jeśli chodzi o słowa i czyny, prowadzi nierzadko wprost do wulgarności. Właśnie na wulgarności opiera się pewien styl życia, a nawet styl uprawiania dziennikarstwa, który – niestety! – odnosi sukcesy. Dla potrzeb mocniejszej ekspresji niejeden felietonista sięga coraz częściej po słownik wyrazów obelżywych. Znaleźliśmy się na bardzo grząskim pograniczu demokratyzacji języka i jego wulgaryzacji.

Kiedyś przemówiła do mojej wyobraźni taka oto definicja chamstwa: jest to niezdolność do zdawania sobie sprawy, że drugiemu człowiekowi wyrządza się przykrość. Chamstwo to cecha głęboko społeczna, w istocie rzeczy nawet amoralna.

Inna zapamiętana przeze mnie definicja mówiła, że świadectwem dobrego wychowania człowieka jest absolutna pewność jego otoczenia co do tego, jak zachowa się w każdej sytuacji. Chodzi o dochowanie wierności zwyczajowym normom współżycia i kultury. Kto czyni przeciwko nim wybryki, ten daje dowody chamstwa.

Myślę, że w tej – tak jak i w wielu innych dziedzinach życia społecznego – nic się nie zmienia, dopóki ogólny poziom edukacyjny będzie taki, jaki jest. Ludzie muszą więcej czytać, więcej umieć, więcej wiedzieć – także o tym, jak powinno się współżyć z innymi ludźmi<sup>24</sup>.

#### Językowy obraz nietaktownych zachowań językowych

- mieć niewyparzoną gębę
- wyrwać się jak filip z konopi
- paplać, co ślina na język przyniesie
- wyrwać się z czymś
- włązić w czyjeś życie z butami
- drzeć z kimś koty
- nie zostawić na kimś suchej nitki
- nabijać kogoś w butelkę
- wodzić kogoś za nos
- mydlić komuś oczy
- kopać pod kimś dołki
- mówić dziad do obrazu, a obraz do niego ni razu
- robić z igły widły

#### Kilka uwag o polskich niewerbalnych rytuałach grzeczności

1) Na powitanie Polak pocałuje cię w policzek raz, dwa lub trzy razy. Wszelkie wyginięcie się w jedną lub w drugą stronę jest wielce wskazane. Jeśli jesteś kobietą, a on mężczyzną możesz zostać pocałowana w rękę lub nie – wtedy ręka zostanie przynajmniej dwukrotnie potrzepana lub porządnie wytrzepana (jako oznaka serdeczności). Jeżeli ręka ma być całowana, niechybnie zostanie pociągnięta w górę do ust mężczyzny, co grozi wyrwaniem jej ze stawu, jeżeli mężczyzna jest bardzo wysoki a kobieta mała.

2) W Polsce tyle się mówiło i pisało o niegrzecznej manierze polskiego spóźniania się, że teraz wytworzył się nowy obyczaj: Polak tak bardzo nie chce być postrzegany

<sup>24</sup> „Polityka” nr 42 z 21 października 1995, s. 6.



jako osoba spóźniająca się, a przez to dająca wyraz lekceważeniu, że przychodzi wcześniej, ale nie do biura czy do pracy, a składając wizytę domową, co zdarzyło się parę razy moim studentom, których zapraszałam do siebie do domu na prywatne konsultacje. Jedna ze studentek nawet mnie zapytała, czy grzeczniej jest się trochę spóźnić, czy przyjść przed czasem. Nie przyszło jej do głowy, że najlepiej jest przyjść punktualnie.

3) Polskie pożegnania też podlegają niezwykle ściśle i starannej rytualizacji niewerbalnej. I tak po wypiciu kogoś tam już „strzeźmiennego”, trzeba się jeszcze przygotować na dłuższe postanie sobie w szaliku i płaszczu w przedpokoju gospodarza. To stanie i zatrzymanie się przy drzwiach jest konieczne – Polak ryzykuje nawet przeziębienie, aby słaniającemu się na nogach gospodarzowi wyrazić, jak bardzo jest gościowi drogi i jak trudno mu się z nim rozstać.

4) Do dobrego tonu polskiej kultury motoryzacyjnej jest znać kilka obraźliwych gestów emblematycznych typu: ‘tu mi naskocz’ i obrzucenie innych kierowców niewyszukanymi inwektywami w rodzaju: *jak jedziesz zasańcu!*; *Ty z kuriera wycięty*; *Gdzie się wpychasz kanalio!* Codziennie jeżdżę do pracy mikrobusem i codziennie obserwuję, jak kierowca tworzy przyjazną fatychną więź z pasażerami, całą drogę narzekając na innych kierowców, obrzucając ich inwektywami, udzielając im rad, pouczeń i nakazów z milcząco-aprobującą niewerbalną zgodą pasażerów. No, cóż, przynajmniej tradycyjna Leechowska maksyma „zgadzania się” jest realizowana.

5) Swoją drogą Polacy samą maksymę „zgadzania się” często (przynajmniej ostatnio) realizują – można by tak powiedzieć – generalnie raczej niechętnie. Jeśli już muszą zgodzić się z racjami czy też argumentacją myślową, nawet gdy mówi to autorytet czy też przynajmniej człowiek bardziej doświadczony w danej dziedzinie, tak jak to jednak bywa w relacji profesor – student, robią to raczej bezosobowo i z mimiką człowieka cierpiącego, ponieważ trudno byłoby im wykrztusić osobowe i podmiotowe: *Ja się pomyliłem, ja nie miałem racji* itp. Oto przykłady:

- Pół godziny szukam sposobu na wytłumaczenie mojej magistantce, że w danym akapicie popełniła merytoryczny błąd. Próbuję tak i tak, gimnastykując się w doborze argumentów, które trafiłyby do jej wyobraźni. Wreszcie widzę na zafrasowanej twarzy minę głęboko cierpiącego człowieka, mocne wydęcie warg na znak urażonej dumy i słyszę jak studentka niechętnie i ze wzdłużeniem akustycznym mówi: *Zgadza się!*
- Innym razem przygotowuję studenta do merytorycznej krytyki, łagodnie wprowadzając na początek efekt pozytywny refleksyjną wypowiedzią typu: *No, cóż, kierunek myślowy jest w porządku* i nie zdążam wprowadzić zastrzeżenia spójnikiem *ale*, ponieważ słyszę skwapliwe potwierdzenie mojego interlokutora: *Też tak myślałem*<sup>25</sup>.

Zmiana jest pewnie najistotniejszą kategorią odnoszącą się dziś do opisu rzeczywistości społecznej. Zmiany dokonują się i szybko, i powszechnie. Obserwacja

<sup>25</sup> Na podst. J. Antas: *Polskie zasady grzeczności...*, s. 362.

zachowań komunikacyjnych, w tym może szczególnie zachowań grzecznościowych, będzie niewątpliwie nadal obszarem naukowo i praktycznie interesującym. Modyfikacja relacji społecznych uwikłana w tak wiele nowych i nie do końca przewidywalnych możliwości kontaktu musi być polem dalszych badań.

#### Zalecana literatura językoznawcza

- Antas J.: *Polskie zasady grzeczności*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. T. 1. *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. G. Szpila. Kraków 2002, s. 347–364.
- Goffman E.: *Rytuał interakcyjny*. Warszawa 2006.
- Karwatowska M., Szpyra-Kozłowska J.: *Cze jolopie! Czyli o grzeczności uczniowskiej*. W: *Lingwistyka plci. Ona i on w języku polskim*. Lublin 2005, s. 197–223.
- Marcjanik M.: *Typologia polskich wyrażen językowych o funkcji grzecznościowej*. W: *Język a Kultura*. T. 6. *Polska etykieta językowa*. Red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik. Wrocław 1992, s. 27–31.
- Marcjanik M.: *W kręgu grzeczności. Wybór prac z zakresu polskiej etykiety językowej*. Kielce 2001.
- Marcjanik M.: *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa 2007.
- Ożóg K.: *Uwagi o współczesnej polskiej grzeczności językowej*. W: K. Ożóg: *Polszczyzna przelomu XX i XXI wieku. Wybrane zagadnienia*. Rzeszów 2001, s. 73–84.
- Zgólkowie H. i T.: *Językowy „savoir-vivre”. Praktyczny poradnik posługiwania się polszczyzną w sytuacjach oficjalnych i towarzyskich*. Poznań 2001.