

Joanna Ginter*

Internetowa porada językowa – próba socjolingwistycznej analizy gatunku

Wstęp

W badaniach z zakresu genologii lingwistycznej tradycyjnie wymienia się i opisuje oficjalne gatunki stylu naukowego, takie jak artykuł, monografia czy recenzja (a w popularnonaukowej odmianie – np. poradnik). Warto jednak zwrócić uwagę na to, że w związku z rozwojem Internetu w ostatnich latach pojawiły się nowe formy tekstowe, które spełniają warunki, by zaliczyć je do stylu (popularno)naukowego. Jednym z nich jest porada internetowa (np. prawna lub dotycząca pomocy technicznej dla klientów banku czy użytkowników telefonii), której nie poświęcono jeszcze dostatecznie dużo uwagi; socjolingwiści skupiają się bowiem raczej na opisywaniu takich „e-gatunków”, jak blog, e-mail, czat, forum dyskusyjne. W niniejszym opracowaniu chcę przyjrzeć się internetowej poradzie językowej, która – ze względu na to, że jest udzielana przez specjalistów w zakresie komunikacji – może stanowić wzór poprawnościowy dla innych e-porad. Jako materiał badawczy wykorzystałam porady opublikowane na stronach internetowych wyższych uczelni (UŚ, KUL, UŁ, UG, UZ, UwB, UJK, USz i PWSZCh) oraz Wydawnictwa Naukowe PWN¹ – od początków e-poradnictwa (XII 2000) do momentu napisania artykułu (III 2015). Materiał ten obejmował około 1,7 tys. artykułów PWN, około 490 artykułów UŚ oraz po kilka–kilkadziesiąt z pozostałych (stosunkowo nowych i niewielkich) poradni.

Internetową poradę językową uważa się za odrębny „gatunek mowy (gatunek wypowiedzi, gatunek użytkowy)” – a więc „kulturowo i historycznie ukształtowany oraz ujęty w społeczne konwencje sposób językowego komunikowania się; wzorzec organizacji tekstu” (Gajda 2001: 255). Wzorzec ten opisuję w niniej-

* Magister na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Gdańskiego; joanna.ginter@univ.gda.pl.

¹ W niniejszym opracowaniu pominięto amatorskie porady językowe, autorstwa miłośników języka polskiego niebędących językoznawcami (np. redaktorów, nauczycieli, studentów filologii polskiej), a także porady profesjonalne, ale niezinstytucjonalizowane – udzielane poza poradniami językowymi (np. na prywatnych blogach).

szym opracowaniu w czterech aspektach: poznawczym (obejmującym tematykę i sposób jej przedstawienia), strukturalnym (ze względu na budowę, kompozycję), stylistycznym (rozpatrującym dobór środków odpowiedni dla określonej odmiany funkcjonalnej języka) oraz pragmatycznym (uwzględniającym komunikację między nadawcą a odbiorcą) – zgodnie z kryteriami zaproponowanymi przez Marię Wojtak (2008: 354).

Zakres tematyczny

Porady językowe są porządkowane na stronach internetowych poradni według problemów, jakich dotyczą – w *kategoriach* lub w *działach*, takich jak: pisownia (ortografia), interpunkcja, wymowa, odmiana, składnia, znaczenie, słowotwórstwo, etymologia, historia języka, dialektologia, frazeologia, pragmatyka, poprawność komunikacyjna, grzeczność językowa, stylistyka, nazwy własne, wyrazy obce, opracowanie tekstu. Taki podział znany jest z rozmaitych drukowanych poradników językowych; opisywany tu wzorzec gatunkowy to bowiem internetowa mutacja gatunku znanego od lat – porady językowej, ujmowanej jako „gatunek lingwistycznego dyskursu popularyzatorskiego, który ma twarde zakorzenienie kulturowe, długą tradycję i wysoki poziom rozpoznawalności w pejzażu genologicznym Polaków” (Poprawa 2010: 107). W aspekcie poznawczym internetowa porada językowa nie różni się zatem od szeroko rozumianej porady językowej.

Struktura (model kompozycyjny)

Typowy artykuł w internetowej poradni językowej składa się z dwóch komponentów: pytania oraz odpowiedzi. Pytania różnią się pod względem konstrukcji *ja* nadawczego. Przykładowo, w poradni UG dominują wypowiedzi bezosobowe (np. „Który zapis jest poprawny: »trudnodostępny« czy »trudno dostępny«?, »Kartuzjanin« czy »kartuzjanin«?”); w UŚ podmiotowość nadawcy jest ekspozowana częściej, choć nie brak odpowiedzi bezosobowych („Spotkałam się niedawno z pewnym problemem. Jaka jest różnica między słowami »wzbroniony« i »zabroniony«? Czy obie formy są poprawne?” obok: „Czy można użyć sformułowania »wymierzyć policzek w twarz«?”); z kolei w większości pytań w PWN nie tylko widoczny jest nadawca, lecz także występują formuły powitalne i pożegnalne (np. „Szanowni Państwo, czy »Dzień Zakochanych« i »Dzień Świętego Walentego« [...] można pisać wielkimi literami? Z uszanowaniem Czytelnik”).

Niejednakowa konstrukcja pytań jest wynikiem strategii przyjętych przez poszczególne poradnie; w UG pytanie ma charakter skrótowy – to raczej nakre-

ślenie problemu niż wypowiedź autorska, podczas gdy w PWN ta część artykułu zamieszczana jest w takiej formie, w jakiej nadesłał ją autor. Forma pytań w poradniach, które przytaczają listy nadawców w niezmienionej postaci, jest również niejednorodna. Niektórzy pytający formułują wypowiedzi konkretne i oschłe (np. „Jak powinniśmy odmieniać tytuł »Encyklopedia Britannica«?» – PWN); inni nie szczędzą kwiecistych wyjaśnień i rozbudowanych autoprezentacji, np.:

Jestem nauczycielką języka polskiego w szkole podstawowej. Zajmuję się też redagowaniem tekstów prasowych. Być może z tego powodu staram się nauczyć dzieci poprawnego pisania różnych form wypowiedzi (pod względem stylistycznym, ortograficznym i interpunkcyjnym). Wymagam w miarę starannego pisma, proszę o robienie akapitów i podpisywanie prac. Tu pojawił się pewien problem. Wczoraj jedna z mam zarzuciła mi, że wymaganie, by praca była podpisana w lewym górnym rogu w następujący sposób: Jan Kowalski, kl. V „c” jest moim dziwactwem, a stawianie przecinka po nazwisku (przed skrótem) jest błędem.

Uprzejmie proszę o wyjaśnienie kwestii przecinka. Być może się mylę, a nie chciałabym w przyszłości wprowadzać moich uczniów w błąd [KUL].

Pytania kierowane do poradni językowych składają się więc z pewnych jednostek stałych, wśród których Marcin Poprawa wyróżnia *przedstawienie problemu* i następującą po nim *prośbę*, oraz z jednostek fakultatywnych: *powitania*, *rozwinięcia problemu*, *pożegnania* (Poprawa 2010: 109). W wypadku krótkich, konkretnych pytań, które nie uwidaczniają *ja* nadawcy – np. „Jaki jest poprawny zapis nazwy »RONDO PCK«?» (UZ), „»Internet« piszemy wielką czy małą literą?» (UwB) – wyróżniona przez Poprawę jako element obowiązkowy *prośba* nie jest wyrażona *explicite*. To, że należy się jej domyślić, wynika z kontekstu, intencji korespondenta poradni, który z założenia prosi o poradę – o odpowiedź na zadane pytanie.

Niejednorodna jest również forma drugiej zasadniczej części porady: niektóre odpowiedzi są syntetyczne, inne – rozwlekłe, analityczne; jedne powołują się na autorytety (np. *Wielki słownik ortograficzny PWN*), inne wyrażają subiektywne przekonania odpowiadającego lub zawierają dygresje o charakterze osobistym. Niektóre porady, pełniące funkcję przede wszystkim edukacyjną, ograniczają się jedynie do krótkiej odpowiedzi (O) na zadane pytanie (P), np.:

(P) Czy „południowy zachód” pisze się razem czy osobno?

(O) Zestawienie „południowy zachód” piszemy rozdzielnie [PWSZCh];

inne informują ponadto o źródle normy ortograficznej, przykładowo:

(P) Które słowo jest poprawne: „ślabosłyszący” czy „słabo słyszący”?

(O) Poprawna jest w tym wypadku pisownia rozdzielna. O wyrażeniach „słabo słyszący” i „słabo widzący” wypowiadała się ostatnio Rada Języka Polskiego, zob. *Opinie Rady Języka [PWN]*.

W ostatniej wypowiedzi fragment *Opinie Rady Języka* jest hiperłączem – odsyła do odpowiedniego źródła na nieistniejącej już dziś stronie Rady Języka Polskiego (<http://www.rjp.pl/opinie.html>). Takie podlinkowywanie wymienionych źródeł jest niewątpliwie bardzo użyteczne dla osób korzystających z poradni (oczywiście tylko internetowych) i dość często stosowane przez PWN (może na przykład odesłać czytelnika do którejś z publikacji tego wydawnictwa). Użytkownik poradni musi się jednak liczyć z tym, że nieaktualne hiperłącze przeniesie go na niechcianą stronę – adres <http://www.rjp.pl> jest dziś niezwiązany z Radą Języka Polskiego (<http://www.rjp.pan.pl>).

Oprócz elementów obowiązkowych, czyli pytania i odpowiedzi, internetowa porada językowa może zawierać również komponenty dodatkowe: datę, podpis, tytuł. Informację o tym, kiedy powstał dany artykuł, znajdziemy w poradniach: PWN, UŚ, UZ, UG; datą nie opatruje się natomiast porad w KUL, UŁ, UwB, UJK i PWSZCh. Artykuły zamieszczone w UŚ, UG, UŁ, UZ są podpisane imieniem i nazwiskiem osoby udzielającej odpowiedzi. Nazwisku doradcy z UwB towarzyszy tytuł naukowy (np. prof. Urszula Sokólska), a językoznawcy z UJK – oznaczenie afiliacji (np. Piotr Zbróg, IFP UJK). Niekonsekwencje w formie podpisów zauważamy w wypadku PWN – najczęściej doradcy podpisują się imieniem, nazwiskiem i oznaczeniem afiliacji (np. Mirosław Bańko, Uniwersytet Warszawski, Maria Krajewska, WSz PWN), rzadziej po nazwisku pojawia się dodatkowo tytuł naukowy (np. Marek Karliner, prof., Tel Aviv University). Niekiedy doradcy poradni PWN podpisują się wyłącznie imieniem i nazwiskiem (np. Jan Grzenia) lub tylko inicjałami (np. MB). Z kolei odpowiedzi zamieszczane w PWSZCh są sygnowane danymi osoby dokonującej ostatniej edycji (w większości jest to ADMIN; rzadko – ekspert wymieniony z imienia i nazwiska). O tym, że podpis jest elementem fakultatywnym porady, świadczą anonimowe odpowiedzi zamieszczane w KUL.

Tytuły porad mają często formę hiperłącza prowadzącego do porady. W poradniach: PWN, KUL, UŁ, UZ, UwB, UJK, PWSZCh dotyczą problemów przedstawianych w artykułach, natomiast w UŚ i UG ich funkcję pełnią pytania. W wypadku porad PWN tytuł zawiera albo słowo (sformułowanie), o które pytał korespondent (praktycznie zawsze w poprawnej językowo formie), np. *wszech czasów*, *chna* i *henna*, *Zachodniopomorskie*, albo określenie problemu, którego dotyczy porada, np. „*nie*” w *kontrastywnych zestawieniach*, *nazwy imprez*, *Aborygeni czy aborygeni?* Ostatni z wymienionych przykładów ma typową dla poradni PWN postać pytania – alternatywy; tytuły publikowanych tu artykułów właściwie nigdy nie rozpoczynają się od jak – poza żartami słownymi typu *Jak się śmiać?* (w poradzie dotyczącej pisowni wyrazów typu *cha*, *cha*) – co odróżnia internetową poradę językową od typowych współczesnych poradników. W tytułach porad PWN pojawiają się również inne gry słowne, np. *Ale Ksander!* w artykule poświęconym dzieleniu na sylaby imienia Aleksander czy *Duże miasta nie boją się odmiany* w poradzie dotyczącej nazw typu Urząd Miasta Toruń || Urząd Miasta

Torunia. Poradnia PWN nie stosuje zasady rozpoczynania krótkich tytułów od wielkich liter, co ma uzasadnienie w wypadku pytań o pisownię wyrazów wielkimi i małymi literami, np.: śmigus-dyngus, euro (zapisy tytułów: Śmigus-dyngus i Euro mogłyby mylnie sugerować, że wyrazy te pisze się wielkimi literami).

W niektórych poradach PWN znajdują się ponadto dopiski redakcji, które pojawiają się zarówno w pytaniach, jak i w odpowiedziach, np.:

(O) Nazwy zawodów, bez względu na to, czy są rodzime czy obcojęzyczne, zapisujemy małymi literami: „zastępca dyrektora”, „kierownik ds. produkcji”, „key account manager” itd. [Natomiast identycznie brzmiące nazwy stanowisk, np. w oficjalnych dokumentach firmy, piszemy wielkimi literami – Red.].

Red. pełni funkcję moderatora – wprowadza w temat, czuwa nad zrozumiałością porady, uzupełnia źródła, kieruje dyskusją:

(P) Szanowna Poradnio, *Wielki słownik ortograficzny PWN* i *Uniwersalny słownik języka polskiego* podają zgodnie: „całkiem, całkiem”, „nawet, nawet”, „wcale, wcale” – ale za to „ledwo ledwo”. Co przesądza o braku przecinka w tym przypadku? [...]

– Michał Gniazdowski

(O) Zgodnie z zasadami interpunkcji między członami powtarzanymi stawia się przecinek, wyjątek można zrobić tylko dla wykrzykników (wyrazów, nie znaków), ale wśród podanych przykładów takich nie ma. Stąd wniosek, że powinno być „ledwo, ledwo”, „prawie, prawie” oraz „jeszcze, jeszcze”.

– Jan Grzenia, Uniwersytet Śląski

Chciałbym dodać jedno słówko do odpowiedzi prof. J. Grzenia dotyczącej pytania o „ledwo ledwo”. Otóż zas. [384] z WSO, do której odwołuje się profesor, nie podaje przykładu z wyrażeniem „ledwo ledwo”, lecz z „wiele, wiele” i „długo, długo”. Zdaje się, że te dwa wyrażenia są mniej sfrageologizowane niż „ledwo ledwo”. [...]

– Łukasz Mackiewicz

Dziękujemy za obronę słownika PWN! W sytuacji, gdy jego współautor był skłonny upatrywać w nim błąd, przybył Pan z pomocą w samą porę.

– Red.

Rzeczywiście, zapewne stopień sfrageologizowania jest tu decydujący. To by wyjaśniało, dlaczego hasła „nawet, nawet” i „wcale, wcale” opatrzone odwołaniem do owej zasady [384], a hasło „ledwo ledwo” – nie. Chciałbym jednak sprostować dwie kwestie. [...]

– Michał Gniazdowski

Dziękuję Panom za dyskusję nad problemem. Muszę zabrać głos, bo Czytelnicy mogliby poczuć się bezradni, skoro – jak się wydaje – stosowanie reguł interpunkcji wymaga dyskusji wręcz akademickich. [...]

– Jan Grzenia, Uniwersytet Śląski

Na tym dyskusję zamykamy.

– Red.

Tym samym porady PWN nie są jedynie dialogami między pytającym(i) a odpowiadającym(i); akt komunikacji ma jeszcze jednego uczestnika, choć zwykle niewidocznego. Sporadycznie jest on nawet odbiorcą wypowiedzi, pełniąc (jawnie!) funkcję pomocniczą względem eksperta:

(O) Pani pytanie bardzo mnie zaniepokoiło, ponieważ nie mi nie wiadomo o tym, aby w języku polskim funkcjonował wyraz „spa”, Redakcję proszę o dopisek, czy w korpusie tekstów odnotowano taki. [Odnotowano nie tylko w korpusie, ale nawet w najnowszym słowniku wyrazów obcych PWN – Red.].

Styl

Internetową poradę językową należy uznać (przynajmniej na wstępnym etapie rozważań) za gatunek stylu naukowego w popularnonaukowej odmianie. Modelowym adresatem takiej porady jest użytkownik języka polskiego – świadomy i zainteresowany polszczyzną (o czym świadczy fakt, że zadaje pytanie), lecz niekoniecznie będący filologiem. Z tego powodu nadawca wypowiedzi rezygnuje z języka naukowego oraz bogatej terminologii; pozostałe wykładniki stylu naukowego (nasycenie środkami więzi typu *reasumując, przejdźmy do*, tworzenie rozbudowanych zdań złożonych, używanie cytatów z łaciny czy nominalizacja, która polega na zastępowaniu czasowników rzeczownikami) występują w różnym natężeniu – innym dla poszczególnych poradni czy autorów. Z jednej więc strony znajdziemy porady rozbudowane, z bogatą egzemplifikacją, szczegółowo odnoszące się do rozpatrywanego problemu (nawet jeśli nie jest on szczególnie skomplikowany), a do tego zawierające słowa i sformułowania typowe dla stylu wysokiego, np.:

(P) Jak w informatorze zapisywać nazwy kierunków studiów (np. MIĘDZYNARODOWE STOSUNKI GOSPODARCZE), nazwy specjalności (np. HANDEL ZAGRANICZNY) i nazwy przedmiotów?

(O) *Zasady pisowni i interpunkcji* zamieszczone w *Wielkim słowniku ortograficznym PWN* nie rozstrzygają tego problemu wprost: nazw kierunków studiów, specjalności i przedmiotów akademickich nie wymieniono ani w wykazie wyrazów zapisywanych wielką literą [18.A], ani w spisie nazw rozpoczynających się od małej litery [20], ani nawet na liście wyrazów, w których dopuszcza się pisownię zarówno literą wielką, jak i małą [18.B]. Należy przypuszczać, że skoro pisowni tych nazw nie objaśniono w przepisach szczegółowych, należy stosować do nich ogólne zasady polskiej ortografii, zgodnie z którymi większość wyrazów zapisuje się małą literą [1.4]. Tak zresztą należy pisać nazwy przedmiotów szkolnych, np. „język polski” (WSO 2010, s. 329) czy „matematyka” (WSO 2010, s. 470), więc – *per analogiam* – zapewne także akademickich [...] [UG];

z drugiej strony – inne porady dotyczące tego samego problemu są neutralne stylistycznie, zawierają rozstrzygnięcia rzeczowe i arbitralne (za pomocą form czasownikowych typu *pisze się, należy pisać*), bez dodatkowych wyjaśnień:

(P) Jak napisać nazwę: „Filologia Polska”? Należy użyć małych czy dużych liter?

(O) W nazwach kierunków studiów i specjalności stosuje się pisownię małą literą, a więc „filologia polska” [UŚ].

Już taka dwoistość internetowej porady językowej („intelektualna” vs zwięzła) świadczy o tym, że gatunek ten jest stylistycznie niejednorodny. Zawiera elementy stylu nie tylko wysokiego i średniego, lecz także niskiego – znajdziemy w nim sformułowania nacechowane emocjonalnie (np. „»Rew«, oczywiście, że »rew«, a jakżeby inaczej?” – PWN), a nawet (!) niepoprawne językowo (np. „Słowo »kierownik« powinno pozostać **z malej litery**, natomiast Wydział **z wielkiej**” – PWSZCh). Nie brak również hybryd łączących w sobie kilka stylów funkcjonalnych (np. urzędowy, artystyczny i potoczny: „Pozdrawiam, trwając w podziwie nad otwartością i wariantowością polskich czasowników” – PWN).

Wszystko to pozwala uznać za aktualne również w kontekście internetowej porady językowej wnioski Ewy Ficek dotyczące komponentu stylistycznego szeroko rozumianego poradnika:

„Język” poradników jest podatny na reguły dyskursu, w którego orbitę te formy wchodzą. W tkankę poradnika (bez względu na jego rodzaj) mogą zostać wprowadzone rozmaite, potrzebne do osiągnięcia celu wypowiedzi i nadania jej spodziewanego kształtu, środki: fleksyjne, składniowe, leksykalno-frazeologiczne. [...] I tak np. styl potoczny (w jego różnych „odcieniach”) ułatwia objaśnianie i „przekładanie” skomplikowanych treści, wpływa na interakcyjność przekazu, zmniejszenie dystansu komunikacyjnego... [Ficek 2013:160].

a ów zmniejszony dystans umożliwia odpowiadającemu m.in. pouczenie leniwego bądź niezaradnego korespondenta i odniesienie się przy okazji do technicznych ograniczeń poradni:

odpowiedź na Pana pytanie oprócz intuicji i odrobiny wiedzy wymagała tylko poszperania w *Korpusie Języka Polskiego* PWN. Każdy może to zrobić sam, zwłaszcza w oczekiwaniu na moment, gdy po wyczerpaniu limitu pytań będzie można znów wysłać pytanie do nas (co podobno nie jest łatwe) [PWN].

W internetowych poradach językowych zauważamy asymilację elementów typowych dla swobodnego rejestru potocznego, czyli „najważniejszy wyznacznik komunikacji językowej w internecie” (Budzik 2009: 228). „Upotocznienie wypowiedzi nadaje jej charakter swobodnej konwersacji, która operuje kolokwialnymi środkami językowymi” (Budzik 2009: 228). Wreszcie, gatunek ten funkcjonuje w specyficznym medium – Internecie, a „W przestrzeni komunikacyjnej internetu

mieszają się [...] jak w tyglu przeróżne style, odmiany środowiskowe i funkcjonalne. Jest to zatem twór, rzecz można eklektyczny” (Salita 2009: 239) – i nawet popularnonaukowy gatunek będzie wpisywał się w dyskurs internetowy, bogaty w słownictwo potoczne, emotikony, skróty myślowe, akronimy. W rezultacie powstaną np. odpowiedzi „telegraficzne”:

(P) Czy w zdaniu: „wskazano, iż istnieje ryzyko nieosiągnięcia planu” wyraz nieosiągnięcia należy pisać razem czy oddzielnie. Spotkałam się z jedną i drugą wersją zapisu w tym zdaniu. Wydaje mi się, że należy tu przyjąć zapis „nieosiągnięcia” gdyż według zasad pisowni polskiej partykułę NIE z rzeczownikami piszemy łącznie. Bardzo proszę o pomoc.

(O) łącznie [PWSZCh],

czy opatrzone „buźkami”:

(O) W Internecie obie ziemie z pytania są w większości pisane wielkimi literami, ale strony internetowe niekoniecznie pozostają w zgodzie z zasadami ortografii :-) [UŚ].

Język internetowych porad językowych stanowi ilustrację zjawiska nazywanego *wtórna oralnością*, *oralizacją pisma*, *piśmiennością oralną*, *telepiśmiennością* lub *upiśmiennieniem mowy*, które polega na łączeniu cech pisanej i mówionej odmiany języka (realizowanym najpełniej za pomocą forów dyskusyjnych oraz komunikatorów internetowych).

W kontekście rozważań o stylu ciekawy jest problem oficjalności internetowej porady językowej. Z jednej strony, jak już zostało wspomniane, ma ona charakter zinstytucjonalizowany (zob. Poprawa 2010: 107) – „petent” kieruje do instytucji zapytanie, na które następnie odpowiada jej przedstawiciel, przestrzegając ustalonych form i reguł; dodatkowo akt komunikacji rozgrywa się przy świadkach (internautach przeglądających archiwalne porady). Z drugiej strony, będąca na pograniczu pisanej i mówionej odmiany języka porada internetowa czerpie – chętniej niż np. drukowana w książkach czy prasie – z polszczyzny nieoficjalnej.

Internetowa porada językowa jako akt komunikacji między nadawcą a odbiorcą

„Porada językowa (w tym również internetowa) to typ wypowiedzi dyrektywnej o dominującej funkcji impresywnej (nakłaniającej)” (Ficek, Przyklenk 2014: 211), a więc zorientowana na odbiorcę – osobę, do której kierowana jest odpowiedź. Doprecyzowanie adresata wypowiedzi jest tu istotne, ponieważ role nadawcy i odbiorcy są w poradzie językowej przemienne:

nadawca rozpoczynający komunikację (N1) zgłasza zapotrzebowanie odbiorcy (O1) zapotrzebowania, czyli rzeczywistemu nadawcy (N2), który udziela porady rzeczywistemu odbiorcy (O2), tożsamemu z nadawcą inicjującym interakcję [Ficek, Przyklenk 2014: 212];

w wypadku porad publikowanych na stronach internetowych rozszerzyłabym ten model o odbiorcę O3 – osobę (grupę osób), do której odpowiedź nie jest kierowana bezpośrednio, a która odnajdzie ją i przeczyta w archiwum. O tym, że N2 zakłada istnienie O3, świadczy chociażby następująca „porada”:

(P) Pragnę zwrócić uwagę PT Czytelników, że jeśli natychmiast nie przerwą lektury, to przeczytają pytanie numer 10 000. A pytanie to brzmi: czego można życzyć Poradni z tej okazji?

(O) Ponieważ sam to pytanie zadałem, więc sam sobie na nie odpowiem. Poradni proszę życzyć nadal tak wielu zamiłowanych czytelników i korespondentów (bez Państwa nie mieliśmy ponad 15 000 odpowiedzi w archiwum, z tego 10 000 dostępnych publicznie), korespondentom – cierpliwości (bo niełatwo wysłać pytanie ze strony WWW), a licznym fanom poradni, zwłaszcza tym, którzy prowadzą jej fanpage na Facebooku – nadal dobrej zabawy.

– Mirosław Bańko, Uniwersytet Warszawski [PWN].

Wspomniana funkcja impresywna realizuje się w strukturach wyrażających prośbę – wprost: „proszę o..., mam prośbę o...” oraz mniej bezpośrednio: „mam nadzieję, że zechcą Państwo mi pomóc, czy mogliby Państwo wyjaśnić...” itp. Analiza semantyczna pytań, w których prośbę sformułowano wprost – przeprowadzona przez Marcina Poprawę (2010: 109–110) w celu rekonstrukcji najważniejszych treści illokucyjnych – wykazała, że prośby korespondentów poradni dotyczą przede wszystkim czterech obszarów: krótkich, doraźnych rozwiązań językowych (np. prośba/proszę o: pomoc w rozwiązaniu wątpliwości, wzór odmiany, kilka przykładów lub wskazówkę), ukierunkowania w zdobywaniu wiedzy językowej (np. prośba/proszę o: wskazanie konkretnego skrótu, wyjaśnienie zasad pisowni; proszę mnie oświecić), wydania werdyktu, zajęcia stanowiska w jakiejś sprawie/w sporze (np. prośba/proszę o: pomoc w rozstrzygnięciu dylematu, werdykt w sporze; proszę osądzić, czy) oraz pomocy formalnej/institutionalnej (prośba/proszę o: skomentowanie poprawności określeń, ekspertyzę, opinię specjalisty). Prośby zawarte w pytaniach pokazują, jakie są oczekiwania świadomych użytkowników polszczyzny wobec specjalistów w dziedzinie kultury języka.

Jak zostało już wcześniej wspomniane, pytania (wypowiedzi kierowane przez N1 do O1) różnią się pod względem konstrukcji *ja* nadawczego – bywają bezosobowe, choć najczęściej nadawca zaznacza swoją podmiotowość (np. mam pytanie, interesuje mnie). W odpowiedziach (wypowiedziach N2 do O2) dostrzeżemy z kolei starania o zindywidualizowanie kreacji drugiego interlokutora – np. „Przyznam się, że kiedyś miałem podobne wątpliwości: byłem przyzwyczajony do »związków frazeologicznych«, a »frazologicizmy« wydawały mi się »za mądre«” (PWN). Zwiększona ekspozycja *ja* N2 sprawia, że „udzielana przez eksperta

odpowieź staje się bardziej bezpośrednia, podmiotowo skonkretyzowana, a także mniej oficjalna” (Ficek, Przyklenk 2014: 214). W większości internetowych porad językowych eksponowane jest również *ja* O2: doradca językowy zwraca się do *pani* lub *pana*, przyznaje mu rację itp. – np.: „trafnie Pani zauważyła niepoprawne użycie tegoż czasownika” (KUL) – często podkreślając przy tym własne *ja*: „Zgadzam się z Panią, że to błąd, choć dawniej sam tak pisałem” (PWN).

Ficek i Przyklenk widzą w tego typu zabiegach strategię pozyskiwania przychylności odbiorcy:

To wszystko [...] nie przeszkadza doradcy w demonstrowaniu gruntownej znajomości jakiegoś zagadnienia. We współczesnej poradzie językowej autor repliki to raczej typ autora-partnera niż autora-sprawozdawcy czy autora-nauczyciela. Świadomie neutralizuje on bowiem przewagę nad odbiorcą-pytającym, tworzy iluzję „wspólnego” dochodzenia do rozwiązania problemu, by z jednej strony zapewnić fortunność własnemu działaniu komunikacyjnemu, a z drugiej – zachęcić (nie zniechęcić) do ponownego kontaktu z poradnią [Ficek, Przyklenk 2014: 215].

Zauważają również, że współczesne komunikaty internetowe, w przeciwieństwie do dawnych wypowiedzi prasowych, są silniej kontekstualizowane: nie tworzy się tekstu dla wszystkich (potencjalnych czytelników), ale przede wszystkim dla zgłaszającego problem językowy (Ficek, Przyklenk 2014: 215). Indywidualizowanie wypowiedzi jest zresztą charakterystyczne nie tylko dla internetowych porad językowych, lecz także dla większości współczesnych poradników, ponieważ

Formułowanie komunikatu do jednostkowego odbiorcy oraz wypowiadanie się w 1. os. l. poj. zapewnia skuteczny przekaz informacji. Ogniwo łączące „ja” z „ty” [w wypadku poradnictwa językowego – z *pan* lub *pani* – przyp. J.G.] stanowi [...] „my” inkluzywne, poprzez które instancja nadawcza solidaryzuje się z pewną wspólnotą [Ficek 2006: 246].

My inkluzywne przybiera również postać bardziej eksplicytną – gdy N2 używa czasowników w 1. osobie liczby mnogiej, jak w przykładowej wypowiedzi: „Na pewno musimy pamiętać o pewnych zwyczajach i normach związanych z pismem. W kulturze europejskiej i angloamerykańskiej piszemy i czytamy od lewej do prawej strony [...]” (UwB). W pierwszym zdaniu zastosowanie zwrotu *musimy pamiętać* ma na celu „sterowanie odbiorem tekstu (wywodu) charakterystyczne dla dyskursu edukacyjnego” (Ficek, Przyklenk 2014: 213); „w drugim formy piszemy i czytamy służą włączeniu nadawcy i odbiorcy do tożsamej im wspólnoty językowej, a przez to publiczne modelowanie nieobojętnej postawy wobec polszczyzny” (Ficek, Przyklenk 2014: 213).

Mimo że porady zdają się adresowane do konkretnej osoby, użytkownikom poradni chcącym zadać pytanie zaleca się uprzednie przeczytanie cudzej korespondencji („Zachęcamy Państwa do lektury opublikowanych pytań i odpowie-

dzi” – PWN); niezastosowanie się do tego zalecenia skutkuje brakiem odpowiedzi i odesłaniem do wcześniejszych artykułów, np.:

(P) Jak odmieniać rzeczownik „blog”?

(O) O „blog” („bloga”) byliśmy pytani wiele razy. Bez trudu znajdzie Pani odpowiedź w archiwum poradni [PWN];

(P) Dokument nie zaksięgowany czy niezaksięgowany?

(O) Sprawami dotyczącymi pisowni nie z imiesłowami odmiennymi zajmowaliśmy się w poradni wielokrotnie. Wszelkie informacje znajdują się w dziale archiwum.php? TEMAT=Ortografia” target=_blank>Ortografia, w którym zresztą obecnie się znajdujemy [UŚ].

Z powyższej analizy wynika, że internetowa porada językowa jest dobrym przykładem na potwierdzenie tezy, zgodnie z którą „symptomatycznym wyrazem przemian współczesnej komunikacji jest »medialna moda na dialog«” (Ficek 2006: 243).

Kreacja i perspektywa nadawcy

Na obszerniejszy komentarz zasługuje obraz osoby N1 (nadawcy tożsamego z autorem pytania), jaki wyłania się z pytań kierowanych do poradni. Badacze są zgodni, że teksty anonimowych miłośników języka odznaczają się często wysokim poziomem stylistyczno językowym (Poprawa 2010: 108),

autorami pytań są bowiem zaawansowani użytkownicy języka: nauczyciele polonisci, korektorzy, redaktorzy, copywriterzy, których role społeczne wyrażane są wprost lub można je zrekonstruować na podstawie przedstawianej w kwestionariuszach wiedzy o świecie (Poprawa 2010: 113).

Tomasz Piekot, reprezentujący nieistniejącą już dziś internetową poradnię Uniwersytetu Wrocławskiego, dzieli jej korespondentów na trzy grupy:

Do pierwszej grupy należą osoby szukające doraźnej pomocy językowej, druga grupa – to uczniowie i studenci, za których pracownicy poradni mieliby rozwiązywać zadania domowe, a grupa trzecia – to osoby o ponadprzeciętnej świadomości językowej i normatywnej, osoby dociekliwe i zainteresowane pogłębianiem swojej wiedzy [Piekot 2006: 73–74].

Pogłębionej typologii korespondentów – na przykładzie pytań kierowanych do poradni PWN, UŚ i UW – dokonuje Marcin Poprawa, który wyróżnia kilka ról komunikacyjnych: *poszukiwacz* i *kolekcjoner ciekawostek językowych*, *archiwista* i *leksykograf* oraz *korektor* to bardziej zaawansowani użytkownicy języka, natomiast *wędrowiec w przestrzeni cyfrowej*, *uczestnik lingwistycznej gry komunikacyjnej* oraz *polemista/antagonista* wchodzący w spór z autorytetami posługujący się naiwną wiedzą lingwistyczną i wykazujący skłonność do logizowania:

(P) zastanawiałam się ostatnio nad wyrazami „krótkowidz” i „dalekowidz”. Dlaczego „krótkowidz”? – „krótco” oznacza np., że widzi przez 5 minut, a nie że widzi blisko. Dlatego przeciwnieństwo powinno brzmieć „bliskowidz” albo należy zmienić drugi wyraz na „długowidz”. Proszę o wyjaśnienie tych form. Wiem, że krótka może być spódniczka i krótka chwila, ale krótkowidz nie widzi daleko, czyli widzi blisko, tak na logikę [PWN].

Wśród korespondentów poradni dominują inne niż logizowanie postawy wobec języka: z jednej strony puryzm (przesadna troska o język motywowana emocjami), z drugiej – liberalizm (tolerancja wobec form niemieszczących się w normie językowej), mniej natomiast reprezentatywna jest grupa opinii zdradzających indyferentyzm (Poprawa 2010: 113), czyli obojętność wobec kwestii językowych; samo wysłanie do poradni pytania świadczy bowiem o zainteresowaniu językiem. Za przejawy indyferentyzmu u korespondentów internetowych poradni językowych uznałabym niechlujny sposób sformułowania pytań (lekceważenie reguł języka, nieumiejętność przełączania kodów) oraz specyficzną motywację – nie zainteresowanie językiem, lecz chęć zdobycia przeważającego argumentu w sporze (np. z nauczycielem) w celu uzyskania jakiejś korzyści (np. lepszej oceny dla dziecka).

Ponieważ osoby wykazujące skłonność do logizowania lub indyferentyzmu zwykle nie mają ponadprzeciętnej świadomości językowej, nadawca N2 powinien zadbać o kompetencję interakcyjną swojej wypowiedzi – uwzględnić w niej perspektywę odbiorców O2 (=N1) oraz O3, używać języka, który będzie dla nich zrozumiały. Wśród internetowych porad językowych znajdziemy zarówno odpowiedzi dostosowane do możliwości percepcyjnych przeciętnego użytkownika języka, jak i konstatacje niezrozumiałe dla wielu niefilologów, np.:

(O) Tylko „Ci” odnoszone do adresata wypowiedzi piszemy ze względów grzecznościowych (lub religijnych, np. w modlitwie) wielką literą. Takie Ci jest oczywiście zaimkiem. W podanych przez Pana przykładach [*masz ci los, filmów ci u mnie dostatek* – przyp. J.G.] występuje natomiast partykułowe ci, które nie tylko nie odnosi się do adresata wypowiedzi, ale w ogóle nie ma referenta [PWN].

Nawet jeśli z wypowiedzi N1 wynika, że O2 ma dużą wiedzę filologiczną, N2 powinien założyć jej brak u O3.

Zakończenie

Z przedstawionej analizy wynika, że internetowa porada językowa jest: a) w aspekcie poznawczym – typową poradą językową dotyczącą m.in. takich problemów, jak ortografia, interpunkcja, odmiana, składnia, znaczenie; b) w aspekcie strukturalnym – wypowiedzią złożoną obligatoryjnie z pytania i odpowiedzi, a fakultatywnie również z tytułu, daty, podpisu eksperta i dopisków redakcji; c) w aspekcie stylistycznym – gatunkiem stylu naukowego w popularnonaukowej odmianie, ilustru-

jącym zjawisko wtórnej oralizacji w Internecie (ze względu na asymilację elementów typowych dla rejestru potocznego); d) w aspekcie pragmatycznym – wypowiedzią o funkcji nakłaniającej z naprzemiennymi rolami nadawcy i odbiorcy ($N1 \rightarrow O1 = N2 \rightarrow O2 = N1$) i ważną rolą odbiorcy pośredniego ($O3$) – ogółu użytkowników poradni.

Do najważniejszych cech gatunkowych internetowej porady językowej można zaliczyć: a) oficjalność – porada ma charakter zinstytucjonalizowany; b) dialogowość – przekaz jest oparty na relacji między pytającym (zwykle niespecjalistą) a odpowiadającym (specjalistą); c) styl popularnonaukowy; d) realizację – w pierwszym rzędzie – funkcji poznawczej i nakłaniającej (nadawca $N2$ informuje odbiorców $O2$ i $O3$ o danym fakcie i wpływa na ich decyzję co do wyboru właściwego środka językowego).

Mniej istotną cechą internetowych porad językowych jest cel, w jakim się je tworzy, a który oddaje cytat z poradni PWN: „To jest poradnia językowa, chodzi więc o to, że nasi Czytelnicy proszą o rozwiązanie konkretnych problemów, a nie o dzielenie się wątpliwościami”. W archiwach poradni znajdziemy jednak wiele listów, których autorzy – zamiast prosić o interwencję – dzielą się swoimi spostrzeżeniami.

Za najważniejszą zaletę porad językowych osiągalnych w archiwach internetowych można uznać ich dostępność. Dotarcie do nich nie wiąże się z koniecznością zaopatrzenia się w książkę lub czasopismo, przeprowadzenia rozmowy przez telefon, a nawet – zważywszy na bogate zasoby archiwów – wysłania pytania przez formularz lub e-mail. Inne atuty wymienia Iwona Loewe:

oszczędność czasu pracownika i pytającego, możliwość uzyskania precyzyjnej odpowiedzi obfitującej w przykłady po stronie pytającego i mobilność samych językoznawców, którzy pracując w poradni, mogą przebywać w różnych miejscach, a do sformułowania odpowiedzi potrzebują tylko terminala komputerowego. Typ e-poradni pozwala ponadto na utrwaleniu odpowiedzi i ich rozpowszechnienie poprzez umieszczenie w witrynie dla innych użytkowników Internetu [Loewe 2006: 98].

Umieszczenie porady w archiwum internetowym wiąże się z największym, moim zdaniem, zagrożeniem – z możliwością przedawnienia się. E-porady nie są bowiem aktualizowane (ani w żaden sposób oznaczane jako nieaktualne), co może być niekorzystne w wypadku tych, które dotyczą zmieniających się przepisów ortograficznych; nieaktualna porada, której nikt nie usunie z sieci, będzie tam znajdowana i utrwalana w opinii użytkowników poradni jako norma pozorna, błąd. Z kolei Agnieszka Wierzbicka (2012: 203–204) dostrzega dwie inne wady e-poradnictwa językowego: nadmierną naukowość (hermetyczność) oraz subiektywność, prowadzącą do niejednakowych rozwiązań. Wydaje się jednak, że nadmiar fachowych opisów jest równoważony próbami dostosowania przekazu do możliwości percepcyjnych odbiorcy; z kolei subiektywność pozwala na poznanie różnych możliwości rozwiązania jednego problemu oraz wybranie tej, która użytkownikowi poradni odpowiada najbardziej.

Bibliografia

- Budzik M., (2009), *Uwagi o kulturze komunikacyjnej w internecie*, [w:] M. Steciąg, M. Bugajski (red.), *Norma a komunikacja*, Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT, s. 227–238.
- Ficek E., (2006), *Poradnik – gatunek interakcyjny?* [w:] B. Witosz (red.), *Style konwersacyjne*, Katowice: Wydawnictwo UŚ, s. 243–251.
- Ficek E., (2013), *Styl(e) poradnika. Wokół stylistycznego komponentu gatunku i stylu*, „Stylistyka”, XXII, s. 153–166.
- Ficek E., Przyklenk J., (2014), „Stary” gatunek w nowych mediach, czyli porada językowa wczoraj i dziś. Z badań nad pragmatycznym wymiarem eksperckiej odpowiedzi, [w:] P. Żmigrodzki, S. Przęczek-Kisielak (red.), *Bogactwo współczesnej polszczyzny*, Kraków: Towarzystwo Miłośników Języka Polskiego, s. 211–219.
- Gajda S., (2001), *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*, [w:] J. Bartmiński (red.), *Współczesny język polski*, Lublin: Wydawnictwo UMCS, s. 255–268.
- Loewe I., (2006), *Internet i jego zasoby w polskich badaniach lingwistycznych. Rekonesans*, „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego”, LXII, s. 93–103.
- Piekot T., (2006), *Poradnictwo kulturalnojęzykowe w internecie. Sprawozdanie z działalności Poradni Językowej IFP UWr*, „Rozprawy Komisji Językowej”, t. XXXIII, s. 69–74.
- Poprawa M., (2010), *Pragmatyczny, społeczny i kulturowy wymiar pytań do internetowej poradni językowej*, [w:] W. Żarski, B. Staniów (red.), *Dobra rada nie zawada. Rady, porady, poradniki w języku, literaturze i kulturze*, Koszalin: Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Koszalinie, s. 105–122.
- Salita A., (2009), *Problem normy językowej w nowej przestrzeni komunikacyjnej – Internecie*, [w:] M. Steciąg, M. Bugajski (red.), *Norma a komunikacja*, Wrocław: Oficyna Wydawnicza ATUT, s. 239–243.
- Wierzbicka A., (2012), *Poradnictwo językowe w Internecie – szanse i zagrożenia*, [w:] E. Koria-kowcewa, V. Machnicka, R. Mnich, K. Wojtczuk (red.), *Verba docent. Księga jubileuszowa dedykowana prof. Janinie Gardzińskiej*, t. 1, Siedlce: Wydawnictwo Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego, s. 197–210.
- Wojtak M., (2008), *Wzorce gatunkowe wypowiedzi a realizacje tekstowe*, [w:] D. Ostaszewska, R. Cudak (red.), *Polska genologia lingwistyczna*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 353–361.

Internetowe poradnie językowe

- archiwum poradni telefonicznej Uniwersytetu Gdańskiego (UG): http://fil.ug.edu.pl/wydzial/instytuty_i_katedry/instytut_filologii_polskiej/jezykoznawstwo_polonistyczne/porady_jezykowe.
- Poradnia Językowa PWN (PWN): <http://staraporadnia.pwn.pl>.
- poradnia Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego (KUL): <http://www.kul.pl/pytania-i-odpowiedzi,13300.html>.
- poradnia Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Chełmie (PWSZCh): http://www.pwsz.chelm.pl/poradnia_jezykowa.
- poradnia Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach (UJK): <http://www.ujk.edu.pl/ifp/index.php/poradnia-jezykowa>.
- poradnia Uniwersytetu Łódzkiego (UŁ): <http://poradnia-jezykowa.uni.lodz.pl>.
- poradnia Uniwersytetu Szczecińskiego (USz): <http://poradniajezykowa.blox.pl>.
- poradnia Uniwersytetu Śląskiego (UŚ): <http://www.poradniajezykowa.us.edu.pl>.
- poradnia Uniwersytetu w Białymstoku (UwB): http://ifp.uwb.edu.pl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=9&Itemid=105.
- poradnia Uniwersytetu Zielonogórskiego (UZ): <http://www.poradnia-jezykowa.uz.zgora.pl>.