

Ministerstwa na Twitterze

Strategie reagowania na negatywne komentarze użytkowników na profilach wybranych ministerstw

Anna Tereszkwicz

Twitter, platforma mikroblogowa, stanowi jedno z popularnych narzędzi komunikacji zarówno dla użytkowników indywidualnych, jak i dla osób publicznych, firm oraz instytucji. Większość polityków, instytucji rządowych oraz ministerstw w Polsce i na świecie wykorzystuje Twittera jako narzędzie informacji i promocji, a także jako kanał interakcji z odbiorcami. Popularność Twittera można tłumaczyć szybkością i łatwością komunikacji za pośrednictwem tego medium, jak również możliwością bezpośredniego kontaktu z różnorodnymi grupami użytkowników. Interakcja na mikroblogu może przybierać różne formy. Oprócz przesyłania wiadomości informacyjno-promocyjnych w komunikacji jeden-do-wielu, Twitter umożliwia także interakcję indywidualną z poszczególnymi użytkownikami, która może mieć formę prywatną, a także publiczną, gdy rozmowa z określonym odbiorcą jest widoczna dla innych użytkowników. Korzystając z mikroblogu, instytucje zyskują możliwość sondowania opinii

publicznej, interakcji z użytkownikami bez medialnego pośrednictwa, a obywatele mają szansę uczestnictwa w dyskursie publicznym¹.

Poniższa analiza jest poświęcona interakcji na profilach polskich ministerstw na Twitterze. Ministerstwa różnią się poziomem wykorzystania mikroblogu oraz częstotliwością publikacji treści. Większość ministerstw wykorzystuje Twittera do komunikacji jednostronnej. Wśród publikowanych wiadomości dominują tweety o charakterze informacyjnym oraz promocyjnym, wskazujące na aktywność danego ministerstwa, inicjatywy, nowe rozwiązania, odniesione sukcesy oraz plany. Na profilach wybranych ministerstw są również widoczne wiadomości adresowane do użytkowników indywidualnych. Do resortów najaktywniejszych na poziomie interakcji indywidualnej należą: Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, a także, choć w mniejszym stopniu, Ministerstwo Edukacji Narodowej i Ministerstwo Cyfryzacji.

¹ K. Tołoczko, *Sposoby komunikacji polskiej i brytyjskiej telewizji publicznej na Facebooku*, „Studia Medioznawcze” 2014, nr 4, s. 103; M. Lakomy, *Tweety na szczycie. Polityka responsywna*, „Studia Medioznawcze” 2014, nr 2, s. 153.

Prowadzący profile wchodzą w interakcję z odbiorcami, odpowiadają na pytania użytkowników, a także komentują ich wypowiedzi.

W komunikacji w sektorze publicznym istotną rolę odgrywają stosowane strategie konwersacyjne, a przede wszystkim przestrzeganie norm językowych i zasad grzeczności. Uprzejmość i życzliwość wobec użytkowników służy budowaniu i podtrzymywaniu pozytywnego wizerunku danej instytucji, a także pozyskiwaniu sympatii i przychylności odbiorców.

Niniejsza analiza jest poświęcona strategiom stosowanym przez przedstawicieli ministerstw w odpowiedzi na negatywne komentarze wyrażane przez indywidualnych użytkowników. W przesyłanych wypowiedziach można odnotować wysoce krytyczne komentarze i negatywne opinie zarówno na temat działań podejmowanych przez dane ministerstwo, jak i wprowadzanych reform. Występujące komentarze często mają charakter prowokacyjny i roszczeniowy, użytkownicy otwarcie wyrażają swoje zdanie, domagają się wyjaśnień lub zmian w polityce danego resortu. W takiej sytuacji, ze względu na publiczny oraz oficjalny charakter interakcji i konieczność budowania pozytywnego wizerunku ministerstwa, istotną rolę odgrywa dobór odpowiedniej reakcji na wypowiedź użytkownika. Wydaje się, że właściwym rozwiązaniem jest unikanie bezpośrednich konfrontacji i kłótni oraz dążenie do łagodzenia sporów, a w warstwie językowej – stosowanie zasad etykiety językowej, formuł grzecznościowych i określeń łagodzących konflikt. Określe-

nie, jakie strategie są stosowane w reakcji na negatywne komentarze na profilach jest celem poniższej analizy. Badanie obejmuje charakterystykę wypowiedzi, w których przedstawiciele ministerstw wyrażają brak zgody z innym użytkownikiem oraz strategii służących sprostowaniu lub odrzuceniu i podważeniu sądów i argumentów użytkowników.

Do analizy wykorzystano tweety pochodzące z następujących profili ministerialnych: Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, Ministerstwo Edukacji Narodowej. Badaniem objęto 440 tweetów zebranych z ww. profili w okresie od marca do września 2015 roku.

Strategie konwersacyjne

Pojęcie strategii w komunikacji jest definiowane na różne sposoby. Wyróżnia się strategie komunikacyjne², grzecznościowe³, konwersacyjne⁴, strategie dyskursu⁵, a także strategie dyskursywne⁶. Jak zauważa Patrycja Pałka⁷, poszczególne typy strategii można przyporządkować różnym poziomom analizy językowej – analiza wspólnoty dyskursu pozwala na wyodrębnienie strategii dyskursu, czyli strategii kulturowych, społecznych, interakcyjnych i pragmatycznych. Analiza przeprowadzona na poziomie gatunków mowy służy wyodrębnieniu stosowanych strategii dyskursywnych, natomiast analiza występujących w interakcji aktów mowy pozwala na wyodrębnienie stosowanych w akcie komunikacji strategii konwersacyjnych. Niniejsza analiza

² C. Faerch, G. Kasper, *Two ways of defining communication strategies*, „Language Learning” 1984, No. 34.1, p. 45–63.

³ P. Brown, S. Levinson, *Politeness. Some universals in language usage*, Cambridge 1978.

⁴ A. Awdiejew, *Gramatyka interakcji werbalnej*, Kraków 2004.

⁵ T.A. van Dijk, W. Kintsch, *Strategies of discourse comprehension*, New York 1983; J. Gumperz, *Discourse strategies*, Cambridge 1982.

⁶ A. Duszak, *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa*, Warszawa 1998; M. Wojtak, *Strategie dyskursywne w pewnym typie tekstu dydaktycznego* [w:] *Język w komunikacji* t. 3, red. G. Habrajska, Łódź 2001, s. 168–178.

⁷ P. Pałka, *Strategie dyskursywne w rozmowie handlowej*, Katowice 2009, s. 27–28.

koncentruje się na zbadaniu strategii konwersacyjnych.

Strategia konwersacyjna w gramatyce komunikacyjnej jest definiowana jako „świadomie kierowany przez nadawcę i odbiorcę spójny ciąg aktów mowy, za pomocą którego interlokutorzy dążą do osiągnięcia wspólnie akceptowanego celu komunikacyjnego”⁸. Konwersację pojmuję się tutaj jako „ciąg realnie wyprodukowanych przez mówiących wypowiedzi dialogowych lub polifonicznych, które można sprowadzić do struktury dialogowej”⁹. Mikrojednostką konwersacji określa się pary przylegające, czyli dwa akty mowy obejmujące bodziec oraz reakcję.

Wykorzystując kryterium celów komunikacyjnych, Alosza Awdiejew¹⁰ wyróżnia cztery rodzaje strategii konwersacyjnych:

- informacyjno-weryfikacyjne – służą wymianie, pozyskaniu lub przekazaniu informacji lub też ustaleniu stopnia pewności informacji;
- aksjologiczno-emotywnie – celem jest ustalenie skali wartości wspólnej dla nadawcy i odbiorcy;
- behawioralne – zorientowane na nakłonienie odbiorcy do określonego zachowania lub przyjęcia określonego stanowiska;
- metadyskursywne – służące organizowaniu i kontroli przebiegu aktu komunikacyjnego.

Strategie kontrargumentowania należą do strategii behawioralnych, ponieważ są wykorzystywane w celu nakłonienia odbiorcy do podjęcia określonych zachowań lub przyjęcia określonej postawy. Określa się je jako strategie antagonistyczne, charakteryzujące się odmiennością celów komunikacyjnych partnerów aktu komunikacji¹¹.

Strategie na profilach ministerialnych na Twitterze

W analizowanych interakcjach występuje wiele reakcji na negatywne komentarze, na opinie i argumenty przedstawiane przez użytkowników. Wśród stosowanych strategii można odnotować zarówno bezpośrednie, jak i pośrednie akty odrzucania, odrzucanie i podważanie sądów przez zaprzeczenie, stosowanie aktów unikowych, m.in. podkreślanie braku wiedzy, kompetencji, strategię obejmujące odsyłanie odbiorcy do innych źródeł informacji, jak również ironizowanie czy stosowanie aktów grzecznościowych w formie podziękowań. Akty oponowania, jako reakcje na negatywne komentarze, można podzielić na akty samodzielne oraz akty oponowania z wypowiedziami towarzyszącymi pełniącymi różne funkcje¹². Są to akty w postaci wyjaśnień i usprawiedliwień, a także próśb, pozdrowień i zwrotów adresatywnych.

Akty zaprzeczenia

Wśród najczęściej występujących strategii oponowania można wyróżnić posługiwanie się aktami zaprzeczenia, zanegowania sądu przedstawionego przez użytkownika.

Zaprzeczenie jest ściśle związane z zastosowaniem negacji. Anna Wierzbicka¹³ określa funkcję negacji jako wyrażenie wewnętrznego sprzeciwu wobec danego stanu rzeczy. Według Jolanty Antas „mówiąc *nie* zajmujemy aktywną postawę wobec świata wyrażonego w mowie, co znaczy, że ujawniamy własny wobec niego stosunek [...], własną postawę niechęci, odmowy, oporu czy protestu”¹⁴. Negacja oznacza po-

⁸ A. Awdiejew, *Gramatyka...*, dz. cyt., s. 71.

⁹ Tamże, s. 67.

¹⁰ Tamże.

¹¹ J. Pstrąg, *Wербalne i niewerbalne techniki i strategie konwersacyjnego oponowania na materiale debat telewizyjnych*, Kraków 2004, s. 22.

¹² Por. A. Gałczyńska, *Akty odmowy we współczesnym języku polskim*, Kielce 2003, s. 44.

¹³ A. Wierzbicka, *Dociekania semantyczne*, Wrocław 1969, s. 101.

¹⁴ J. Antas, *O mechanizmach negowania*, Kraków 1991, s. 8.

stawę negatywną, postawę *przeciw*, wyrażającą dezaprobatę wobec danych treści.

W analizowanych wiadomościach najczęściej używanymi środkami wyrażania negacji są wyznaczniki strukturalne w postaci partykuły przeczącej „nie”, zaimków przeczących „nic”, „nikogo”, „żaden”, jak również wyznaczniki inherentne, w których negacja jest wyrażona w strukturze semantycznej leksemu¹⁵.

Odrzucając sądy, nadawca wyraża zaprzeczenie prawdziwości twierdzeń wypowiedzianych przez użytkowników. Dla przykładu¹⁶:

(1) Chciałabym zapyt. @KosiniakKamysz ilu bezdom zgłosiło do Empatia, ilu osobom pomogli pańscy pracown dla których zakupiono 3,5 tys. tabletek

@MRPiPS_RP¹⁷

emp@tia to nie program dla bezdomnych. Uprzejmie prosimy nie powielać szkodliwych mitów: <http://www.mpips.gov.pl/empatia> @KosiniakKamysz

(2) @KosiniakKamysz Kosiniak a ile kosztował Portal Empatia? dla bezdomnych? 50 milionów zgadza się?

@MRPiPS_RP

nie zgadza się. Tutaj znajdzie Pan prawdziwe informacje: <http://www.mpips.gov.pl/empatia> @KosiniakKamysz

Często widać wzmacnianie zaprzeczenia przez nagromadzenie wyznaczników negacji i ich różnorodności, przez wyliczenie, zaprzeczenie kilku elementów wypowiedzi użytkownika:

(3) Pan @KosiniakKamysz zapomniał o portalu dla bezdomnych, za te 50 (chyba?) mln

kilka miejsc pracy się utrzymało/stworzyło.

!@MRPiPS_RP_

nic się nie zgadza: to nie portal, nie dla bezdomnych, nie za 50 mln zł. Polecamy #fakty: <http://www.mpips.gov.pl/empatia> @KosiniakKamysz

(4) Ministerstw Pracy i Polityki Społecznej na umowę-zlecenie lub umowę o dzieło zatrudnienia 81 osób (z raportu NIK)

!@MRPiPS_RP

nikogo tak nie zatrudniamy, to umowy z zewn. ekspertami do oceny ofert w konkursach FIO, ASOS, Maluch, Wigor

Zaprzeczenie i odrzucenie dotyczy także twierdzeń użytkowników wypowiedzianych na podstawie źródeł. W tym przypadku odrzucenie dotyczy prawdziwości i wiarygodności tekstów i opinii, na które powołują się użytkownicy. W poniższych przykładach zaprzeczenie jest wyrażone przez użycie zanegowanych leksemów oraz inherentnych negatorów. Dla przykładu:

(5) #MEN proponuje, żeby złagodzić zasady dot. ewakuacji przedszkoli. Dzieci miałyby w razie zagrożenia skakać przez okno <http://www.rp.pl/artykul/19,1163472-MEN--Trzylatku--w-razie-pozaru-wyskakuj-przez-okno.html> ...

!@MEN_RP_

Nieprawda. Nie zmieniamy przepisów dot. przedszkoli. Zaostrzamy warunki bezp. dla dzieci w wieku przedszkolnym w szkołach.

(6) TVPinfo: „System składania wniosków o nowe dowody osobiste coraz bardziej

¹⁵ B. Greszczuk, *Składniowe wykładniki negacji i ich funkcje w historii języka polskiego*, Rzeszów 1993, s. 31.

¹⁶ Przytaczane przykłady obejmują wypowiedź użytkownika oraz – w celu lepszego zobrazowania interakcji – replikę przedstawicieli ministerstwa. Wypowiedzi są przytaczane w oryginalnym zapisie. Ze względu na konieczność ochrony danych osobowych w przykładach nie zostały ujęte nazwy profilowe użytkowników indywidualnych. Pozostawiono natomiast nazwy profilowe osób publicznych.

¹⁷ W tekście zastosowano skrócone nazwy profilowe ministerstw: @MRPiPS_RP – Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, @MSW_RP – Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, @MEN_RP – Ministerstwo Edukacji Narodowej.

przypomina system do liczenia głosów w PKW” @MSW_RP
@MSW_RP
to bzdura. W nowym systemie przeprowadzono już ok. 40 tys. akcji. Przyjęto 1100 wniosków o wyrobienie dowodu os.

(7) karta dużej rodziny to pic, którą tak chwali się @KosiniakKamysz i @MRPiPS_RP #politykaprorodzinnna

!@MRPiPS_RP

mocno nieaktualne informacje ma NIK. Tutaj wszystkie zniżki: <https://rodzina.gov.pl/duza-rodzina/partnerzy-karty-duzej-rodziny> ...Pozdrawiamy @KosiniakKamysz

(8) Za 50 milionów złotych zrobił portal dla bezdomnych! Tak wydaje pieniądze Kosiniak-Kamysz! http://www.se.pl/wiadomosci/polska/za-50-milionow-z-zrobi-portal-dla-bezdomnych_383710.html ...

!@MRPiPS_RP

od początku do końca nieprawdziwy tekst. Informacje o programie tutaj: <http://www.mpips.gov.pl/empatia> @KosiniakKamysz

Nadawcy w sposób bezpośredni i zdecydowany kwestionują źródła cytowane przez użytkowników i krytycznie oceniają ich wartość. Widoczne jest także stosowanie środków wzmacniających negatywną ewaluację źródeł, które podają użytkownicy, np. „mocno nieaktualne”, „od początku do końca nieprawdziwy”. W wypowiedziach obudowujących nadawcy stosują wyjaśnienia, wskazują na inne, właściwe źródła informacji.

Oponowanie przybiera również formę oskarżenia adresowanego wprost do użytkownika:

(9) @KosiniakKamysz oraz gdzie znajdują się owe tablety, które nie zostały wydane bezdomnym...

!@MRPiPS_RP

powieła Pan nieprawdy o programie. Tutaj

znajdzie Pan informacje: <http://www.mpips.gov.pl/empatia> @KosiniakKamysz

(10) @MRPiPS_RP a czy środki europejskie to już nie nasze są? Przecież już od dawna jesteśmy płatnikami netto!

@MRPiPS_RP

po raz kolejny wprowadza Pan w błąd. Uprzejmie prosimy tego nie robić. Pozdrawiamy Mówiacy w sposób bezpośredni zarzucają odbiorcom szerzenie nieprawdziwych informacji. W odróżnieniu od wyżej przedstawionych przykładów w tym przypadku sprzeciw odnosi się do osoby, a nie tylko do treści wypowiedzianych przez użytkowników. Taka forma oponowania jest uważana za mocniejszą, stanowi akt otwarcie zagrażający twarzy odbiorcy¹⁸.

Akt oponowania, jak pokazują powyższe przykłady, ma postać krótkiego, kategoriowego i stanowczego odrzucenia, wyrażonego w inicjalnej części wypowiedzi, co podkreśla jej moc illokucyjną. Takie wypowiedzi stanowią najbardziej bezpośredni sposób odrzucenia twierdzeń użytkowników, nie pozostawiając miejsca na dyskusję. Zaprzeczenia podważają słuszność interpretacji przedstawionej przez danego użytkownika. Odpowiedź ministerstwa ma na celu zdecydowane odrzucenie zarzutów przedstawianych przez użytkowników i nakreślenie właściwego stanu rzeczy oraz przekonanie użytkowników do zmiany opinii na temat danej kwestii.

Wśród aktów odrzucających prawdziwość sądów wyrażonych przez użytkowników dominują oceny wyrażone wprost, wypowiedzi pozbawione modulacji, środków łagodzących wypowiedź, stosowanych w celu zwiększenia poziomu grzesności wypowiedzi. Stosowanie bezpośredniego zaprzeczenia oraz oskarżeń kierowanych do użytkowników stanowi przykład aktów zagrażających

¹⁸ K. Kaszewski, „Niestety nie ma takiej możliwości”, czyli jak przekazać klientowi złe wieści [w:] „W czym mogę pomóc?” Zachowania komunikacyjnojęzykowe konsultantów i klientów call center, red. K. Kaszewski, G. Ptaszek, Warszawa 2009, s. 60.

twarzy odbiorcy. Wydaje się jednak, że przedstawiciele ministerstw nie troszczą się o ochronę twarży użytkowników, lecz koncentrują się na ochronie własnego wizerunku.

Akty zaprzeczenia oraz środki wyrażające negację są także głównym składnikiem wypowiedzi reprezentujących przykład reakcji unikowych licznie występujących w analizowanym materiale. Wśród aktów unikowych można wyróżnić podkreślanie braku odpowiednich kompetencji lub braku informacji na dany temat¹⁹.

Akty unikowe pełnią funkcję usprawiedliwienia. Nadawcy uzasadniają niemożność podjęcia określonych działań lub decyzji, podkreślają brak kompetencji, odsyłają odbiorcę do innych, właściwych adresatów danej wypowiedzi. Wskazując na inne instytucje, nadawcy pośrednio obarczają je winą za określony stan rzeczy krytykowany przez użytkowników²⁰. Nadawcy, w odpowiedzi na zarzuty, także zasłaniają się brakiem wiedzy i danych, których domagają się użytkownicy. Na przykład:

(11) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz powinno ale nie jest takie są realia proszę się wybrać do pierwszego lepszego UP sprawdzić i możemy porozmawiać @MRPiPS_RP

nie mamy uprawnień kontrolnych. Powiatowe urzędy pracy nadzoruje starosta. Pozdrawiamy

(12) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz wszystko to fikcja Pracodawcy ogłaszają się tylko dla taniej reklamy swojej firmy i wywarcia presji na pracowników

!@MRPiPS_RP

nie znamy takich przypadków. Pozdrawiamy Pana serdecznie @KosiniakKamysz

(13) @MRPiPS_RP @Platforma_org @KosiniakKamysz a ilu Polaków wyjechało szukać pracy? To już nie piszecie @MRPiPS_RP

nie mamy takich danych. Zbiera je GUS i publikuje z reguły we wrześniu. Pozdrawiamy @platforma_org @kosiniakkamysz Nadawcy także odmawiają przyjęcia odpowiedzialności za dany stan rzeczy i podjęte decyzje:

(14) @KosiniakKamysz A co w takim temacie macie do powiedzenia Wy „prorodzinni” <http://www.tvp.info/20714788/moja-corka-mnie-nie-poznaje-stracili-trojke-dzieci-przez-balagan-w-mieszkaniu> ... @PremierRP @MRPiPS_RP

!@MRPiPS_RP

to nie nasza decyzja, ale niezawisłego sądu. Proszę nam jej nie przypisywać @kosiniakkamysz @premierrp

(15) @uzytkownik

@MRPiPS_RP NIK pisze też, że wydajecie na te działania 2% PKB a efektów brak. Efekt prognozowany: w 2060 będzie nas 32 mln. To Wasz cel ???

@MRPiPS_RP

1/2 polityka rodzinna nie przynosi efektów w ciągu roku, tylko długofalowo. To jedna z wielu prognoz, która jest ostrzeżeniem 2/2 prognoza nie wynika z działań ostatnich lat, tylko ze zmian społecznych, które zaszły w ostatnich 25 latach

Akty unikowe stanowią przykład strategii ochrony wizerunku mówiącego. Mówiący odrzucają krytykę i argumentację użytkowników, wskazując na brak odpowiednich informacji, niemożność podjęcia określonych czynności ze względu na formalne ograniczenia lub czynniki zewnętrzne, jak również wskazując na niesłuszność przedstawionych oskarżeń.

Akty oponowania, oparte o zaprzeczenie prawdziwości twierdzeń użytkowników, w większości przypadków występują w formie aktów obudowanych wypowiedziami towarzyszącymi, wśród których najczęściej są

¹⁹ A. Małyska, *Strategie komunikacyjne we współczesnym dyskursie politycznym*, Lublin 2012, s. 200–201.

²⁰ Tamże.

stosowane uzasadnienia, wyjaśnienia, a także prośby służące wzmocnieniu mocy illokucyjnej wypowiedzi, jak również pozdrowienia, mające na celu zmniejszenie negatywnego charakteru wypowiedzi.

Wyjaśnienia służą rozwinięciu aktu odrzucenia argumentacji użytkowników, przedstawieniu prawdziwego, z punktu widzenia nadawcy, stanu rzeczy. Pełnią funkcję informacyjną, ale przede wszystkim perswazyjną, mającą na celu ochronę wizerunku mówiących oraz przekonanie odbiorców do zmiany przekonań i sądów. W aktach uzasadnień i wyjaśnień widoczna jest tendencja do uwydatniania pozytywnych aspektów podejmowanych działań własnych, przy jednoczesnym podkreślaniu negatywnych skutków działań sugerowanych przez użytkowników. Mówiący wskazują na korzystne efekty wprowadzanych zmian oraz prowadzonej polityki.

W aktach obudowujących mówiący także odsyłają użytkowników do dalszych źródeł informacji na temat prowadzonej polityki. W wiadomościach często jest stosowane odwołanie się do opozycji „fakty–mity”, „prawdziwe–nieprawdziwe” – przedstawiciele podkreślają konieczność odwoływania się do „faktów”, wiarygodnych źródeł, krytycznie odnosząc się do „mitów” i nieprawdziwych informacji szerzonych przez użytkowników. W wypowiedziach można zauważyć stosowanie leksemów wartościujących źródła informacji, tj. „prawdziwe informacje”, „fakty”, „szkodliwe mity”.

Można także odnotować wykorzystywanie prośb jako strategii obudowujących. Przedstawiciele kierują do użytkowników prośby o nierozpowszechnianie błędnych informacji czy niesłusznych oskarżeń. Prośby, wyrażone w formie czasownika „prosimy” oraz bezokolicznika, są dodatkowo opatrzone przysłówkiem „uprzejmie”, co ma na celu złagodzenie kategoryczności i mocy żądania wyrażonego

w formie bezokolicznika²¹. Taka forma prośby jest określana jako oficjalna i stanowi przykład prośb stosowanych standardowo w komunikacji publicznej.

Akty uzasadnień i wyjaśnień

Wśród strategii oponowania i reakcji na negatywne opinie użytkowników występują także akty wykorzystujące stosowanie uzasadnień i wyjaśnień. W niniejszych przypadkach uzasadnienia nie stanowią strategii obudowujących akt zaprzeczenia, jak w powyższych przykładach, lecz akty samodzielne. Akty uzasadnień i wyjaśnień w sposób pośredni odrzucają argumentację i twierdzenia użytkowników. Mówiący udzielają użytkownikom informacji, przedstawiają i uzasadniają swoje stanowisko, podają argumenty i wyjaśnienia dotyczące krytykowanego przez użytkowników stanu rzeczy. Na przykład:

- (16) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz @Platforma_org uczciwie byloby podać liczbę osób które znalazły prace a nie liczbe wyrej.z bezrobocia
 ↳@MRPiPS_RP takie dane są dostępne pod koniec miesiąca. Na początku prezentujemy wyłącznie szacunki @KosiniakKamysz @uzytkownik @platforma_org
- (17) @uzytkownik @KosiniakKamysz Oznacza to, że bezrobocie jest najniższe od... stycznia 2009 roku, a to daje 6,5 roku?
 ↳@MRPiPS_RP to nieodsezonowana stopa bezrobocia więc można porównywać jedynie te same miesiące rok do roku @KosiniakKamysz @uzytkownik
- (18) @MSW_RP @MichalBoni Czy to zaklinanie rzeczywistości tak jak na początku z PKW? Na portalsamorządowy.pl sytuacja wygląda inaczej.

²¹ J. Pstrąg, *Wербalne i niewербalne...*, dz. cyt., s. 63.

@MSW_RP_

stwierdzamy fakty. Każdy tak wielki system wymaga czasu na ustabilizowanie, a użytk. na przyzwyczajenie @użytkownik @MichalBoni

W odpowiedzi na negatywne komentarze nadawcy także posługują się odniesieniami do oficjalnych dokumentów oraz danych liczbowych, które mają zwrócić uwagę odbiorcy na szeroki zakres oraz pozytywny charakter prowadzonych działań:

(19) @MSW_RP a jaki procent urzędników, policjantów, prokuratorów? Musimy szkolić służby

!@MSW_RP_

Piszemy o tym w tekście: „tylko do połowy 2014 r. przeszkolonych zostało ponad 72 tysiące funkcjonariuszy policji”.

(20) Setki błędów w nowym Rejestrze Państwowym, a MSW ogłasza sukces <http://tinyurl.com/pwk38ka>

!@MSW_RP_

Przeprowadzono już 40 tys. akcji, czyli średnio ponad 10 tys. akcji na godzinę. System działa w pełni poprawnie

(21) Od rana ponad 350 gmin zgłosiło do MSW problemy w działaniu Systemu Rejestrów Państwowych. Dziś premiera SRP @RadioZET_NEWS

@MSW_RP_

na SRP pracuje od dziś ponad 2500 gmin. Przeprowadzono już ok. 28 tys. operacji, cały czas działa service desk

Cytowanie oficjalnych dokumentów, podawanie dokładnych danych liczbowych służy obiektywizacji treści. Należy jednak podkreślić perswazyjną funkcję takich wypowiedzi. Dane liczbowe mają na celu przekonanie odbiorców, że przedstawione zarzuty są bezzasadne. Nadawcy stosują także środki leksykalne wzmacniające perswazyjny ton wypowiedzi oraz uwydatniające skalę podejmowanych przedsięwzięć, np. „już”, „ponad”, „cały czas”, „tylko do połowy 2014”, „w pełni poprawnie”.

Akty zachęty

Wśród strategii oponowania i reagowania na negatywne komentarze stosowane są także wypowiedzi w formie aktów zachęty i rekomendacji, w których mówiący odsyłają użytkowników do innych źródeł informacji. W tym przypadku nadawcy zachęcają użytkowników do zapoznania się ze źródłami na temat podejmowanych przez ministerstwo aktywności, wdrażanych programów i zmian, do zapoznania się z dokładnymi informacjami oraz poszerzenia swojej wiedzy na temat danej kwestii – co ma się przyczynić do zmiany negatywnej i krytycznej opinii użytkownika. Na przykład:

(22) @MRPiPS_RP Decyzja sądu jest skutkiem braku rzeczywistego programu wspierającego potrzebujące rodziny. @KosiniakKamysz @PremierRP

@MRPiPS_RP

zachęcamy do lektury raportu, tam ten program jest dokładnie opisany @KosiniakKamysz @premierp

(23) O, a konto @MSW_RP nam poda, ilu imigrantów przyjmie Polska?

!@MSW_RP_

wszystko o dotychczasowych ustaleniach znajduje się na naszej stronie, zachęcamy do lektury - <https://msw.gov.pl>

(24) Czy Ministerstwo @MRPiPS_RP na wzór portalu dla bezdomnych przewiduje postawić jakiś portal za kilkadziesiąt milionów dla uchodźców?

@MRPiPS_RP

polecamy Panu do przeczytania: <http://www.mpips.gov.pl/empatia>. Pozna Pan fakty, nie będzie powtarzał mitów :) Pozdrawiamy!

W wypowiedziach można zauważyć pozytywne wartościowanie źródeł, podkreślanie ich informacyjnego charakteru, np. za pomocą leksemów „wszystko”, „dokładnie”, co także podkreśla perswazyjny ton wypowiedzi. Odsyłanie użytkowników do źródeł może być interpretowane jako kolejny przykład strategii unikowej.

Nadawcy nie udzielają odpowiedzi na pytania użytkowników, lecz odsyłają ich do dokumentów poświęconych konkretnemu problemowi.

Wypowiedzi ironiczne

Kolejną strategią stosowaną w odpowiedzi na negatywne komentarze użytkowników jest użycie ironii. Mówiący wskazują na nielogiczność, błędy w rozumowaniu użytkowników, podkreślając absurdalność przedstawionej przez nich argumentacji. W wypowiedziach można zauważyć środki wzmacniające sarkastyczny ton wypowiedzi, a także podważające wiarygodność twierdzeń przedstawionych przez użytkowników, np. stosowanie pytań retorycznych i danych liczbowych:

(25) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz ale kogo obchodzą zniżki, to pic jest i tyle. NIK rozumiem jest niewiarygodny?

@MPiPS_RP

zniżki obchodzą 1,2 mln posiadaczy Kart Dużej Rodziny. Pozdrawiamy @KosiniakKamysz

(26) @MRPiPS_RP Dlaczego ministerstwo pracy jest za zwiększeniem bezrobocia. bo Koniniak-Kamysz, nie chce by bezrobocie było niskie

@MRPiPS_RP

i pewnie dlatego spadło z 14 do 10,1% :) Pozdrawiamy!

(27) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz no tak zbiory wiśni i czereśni.

@MRPiPS_RP

wiśnie i czereśnie zbiera o 291 tys. więcej osób niż rok temu? Nie wydaje nam się :) Pozdrawiamy

Warto także zwrócić uwagę na emotikony stosowane w powyższych wypowiedziach, rzadko występujące w analizowanym materiale. Graficzne znaki wyrażające uśmiech mogą służyć

zmniejszeniu negatywnego wydzwięku wiadomości. Podobną funkcję pełnią akty pozdrowień obudowujące wypowiedzi.

Akty podziękowania

Wśród strategii będących reakcją na krytykę i negatywne komentarze użytkowników warto także wskazać na wykorzystywanie podziękowań za opinie:

(28) @MRPiPS_RP Wy wszystko robicie tylko na pokaz, zero realnej pomocy. @KosiniakKamysz @PremierRP

@MRPiPS_RP

dziękujemy za Pana opinie. Pozdrawiamy @kosiniakkamysz @premierrp

(29) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz bla bla. posiadanie karty nie równa się korzystanie z niej.

@MRPiPS_RP

dziękujemy za Pana opinie i życzymy miłego wieczoru

Podziękowania można interpretować jako formę reakcji unikowej. Przedstawiciele ministerstw, chcąc uniknąć konfliktu, rezygnują z ustosunkowania się do negatywnej opinii użytkownika, przedstawienia dodatkowych wyjaśnień czy argumentów, nie wdają się w spór – i w ten sposób ucinają dyskusję. Podziękowanie w tym przypadku jest stosowane w funkcji grzecznego zakończenia kontaktu²². Pozdrowienia i życzenia towarzyszące podziękowaniom wprowadzają atmosferę grzeczności i nadają wypowiedzi pozytywny ton²³.

Zwroty adresatywne i pozdrowienia

Jak wspomniano wyżej, akty oponowania występują zarówno w formie aktów samodzielnych, jak również aktów obudowanych wypowiedziami towarzyszącymi o różnych funkcjach, m.in. służących wzmocnieniu illokucyjnej mocy wy-

²² M. Marcjanik, *Polska grzeczność językowa*, Kielce 2000, s. 191.

²³ A. Gałczyńska, *Akty odmowy...*, dz. cyt., s. 115.

powiedzi. Wśród aktów obudowujących można także wyróżnić akty grzecznościowe w postaci zwrotów adresatywnych i pozdrowień.

Najczęściej stosowanymi zwrotami adresatywnymi są formy szablonowe „Szanowny Panie”, „Szanowna Pani” oraz formy pan/i + imię. Dla przykładu:

(30) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz robicie odwrotnie. Zamiast mieć na uwadze dobro Polaków to przywileje dajecie obcym firmom.

!@MRPiPS_RP

Szanowny Panie, żadnych przywilejów obcym firmom nie przyznaliśmy. Pozdrawiamy @kosiniakkamysz

(31) @PremierRP @MRPiPS_RP Nie ma na co wydawać pieniędzy. To świadczy o waszej znajomości problemów społecznych.

!@MRPiPS_RP

Panie [imię], naszą rolą jest także informować o dokonywanych zmianach. Bez tego mało kto z nich skorzysta @premierrp

(32) @MRPiPS_RP @KosiniakKamysz te jesienne wybory, macie już przegrane. Ludzie zwyczajnie was nie chcą, i nie bądźcie natrętni bo możecie oberwać.

@MRPiPS_RP

Panie [imię], nie startujemy w żadnych wyborach. Jesteśmy apolitycznymi urzędnikami służby cywilnej. Pozdrawiamy @kosiniakkamysz

Stosowanie formy szablonowej można interpretować jako przykład przenoszenia zwrotów typowych dla kontaktów oficjalnych i urzędowych w komunikacji tradycyjnej, pisemnej i ustnej do komunikacji w mediach społecznościowych. W komunikacji tradycyjnej szablonowe formy adresatywne pełnią funkcję

grzecznościową, zwiększając poziom nasilenia grzeczności wypowiedzi²⁴. W komunikacji online w mediach społecznościowych należą jednak do rzadkości. Takie formy nie wystąpiły w wypowiedziach użytkowników. Stosowane przez przedstawicieli ministerstw mogą podkreślać oficjalny charakter wypowiedzi oraz jej urzędowy ton, zwiększając w ten sposób dystans komunikacyjny. Stosowanie form pan/i + imię może służyć zmniejszeniu oficjalnego charakteru komunikacji, podkreśla, że wypowiedź jest kierowana do konkretnego użytkownika, co pozwala na stworzenie bliższej relacji z odbiorcą²⁵.

Funkcję obudowującą pełnią też pozdrowienia oraz życzenia, które zwiększają pozytywny wydźwięk wypowiedzi i wskazują na próbę kreowania pozytywnej relacji z odbiorcą. Warto jednak zauważyć, że pozdrowienia, ze względu na częstotliwość stosowania, nabrały pewnych cech wypowiedzi szablonowych, pozbawionych ładunku emocjonalnego. Akty te towarzyszą wielu odpowiedziom przedstawicieli ministerstw, w odróżnieniu od wiadomości przesyłanych od użytkowników, w których występują sporadycznie.

Podsumowanie

Jak pokazują powyższe przykłady, na profilach ministerstw można odnotować różnorodne sposoby reagowania na negatywne komentarze użytkowników. Wśród strategii dominują wypowiedzi zaprzeczające i odrzucające argumentację przedstawioną przez użytkowników w sposób bezpośredni. Wśród strategii mających na celu zmniejszenie negatywnego charakteru wypowiedzi można wskazać na akty grzecznościowe, pozdrowienia i podziękowania. W wypowiedziach przedstawicieli nieliczne są jednak

²⁴ A. Dąbrowska, *O sposobach zmniejszania dystansu między rozmówcami* [w:] *Język w komunikacji*: t. 1, red. G. Habrajska, Łódź 2001, s. 187–194; M. Marcjanik, *Retoryczny wymiar językowej grzeczności. Na przykładzie form adresatywnych w komunikowaniu społecznym*, „Poradnik Językowy” 2013, z. 6, s. 74–82.

²⁵ Por. R. Page, *Saying ‘sorry’: Corporate apologies on Twitter*, „Journal of Pragmatics” 2014, No. 62, p. 41.

określenia łagodzące wyrażanie opinii sprzecyjnej z opinią prezentowaną przez rozmówcę czy formuły wyrażające niepewność i łagodzące konflikt. Bezpośredni charakter odpowiedzi, kategoriyczne zaprzeczenia, jasne i stanowcze uzasadnienia podkreślają sprzeciw wobec poglądów prezentowanych przez użytkowników, nie pozostawiając wątpliwości co do mylności tych poglądów, nieścisłości i błędów w argumentacji. Wydaje się, że przedstawiciele ministerstw postrzegają taką formę wypowiedzi jako bardziej skuteczną strategię obronną na często bardzo krytyczne wypowiedzi użytkowników. Wypowiedzi wyrażają stanowczą obronę stosowanych praktyk i wartości oraz sprzeciw wobec innych rozwiązań.

Na strategię i formę wypowiedzi mogą mieć wpływ zarówno cechy medium, jak również cechy społeczności użytkowników. Wśród głównych cech medium, które mogą wpływać na formę i ton wypowiedzi, są przede wszystkim

dystans komunikacyjny, anonimowość, a także ograniczenia strukturalne wiadomości, zgodnie z którymi nie może ona przekraczać 140 znaków. Powyższe cechy sprzyjają bezpośredniości wypowiedzi, ograniczeniu grzeczności językowej, wypowiedzianiu negatywnych komentarzy, wypowiedzi prowokujących, zawierających nierzadko skrajne opinie, co jest widoczne w komentarzach użytkowników. Interakcja na profilach wskazuje na wyraźną polaryzację poglądów, podział na dwie przeciwstawne grupy, obejmujące ministerstwo i jego zwolenników oraz grupę oponentów krytyczną wobec działalności ministerstwa. Wypowiadany komentarz jest formą określenia przynależności i identyfikacji z daną grupą, stanowi wyraz światopoglądu i tożsamości użytkownika.

Zachowania interlokutorów odzwierciedlają także kształt debaty publicznej w Polsce, ostrą kategoryzację, krytykę i wyraziste prezentowanie poglądów charakterystyczne w szczególności dla dyskursu politycznego²⁶.

²⁶ A. Małycka, *Strategie komunikacyjne...*, dz. cyt.; K. Skarżyńska, *Jak porozumiewają się politycy: Język ostrych kategoryzacji; psychologiczne przyczyny i konsekwencje* [w:] *Zmiany w publicznych zachowaniach językowych*, red. J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska, Warszawa 2001, s. 119–128.