

Współczesna etykieta językowa – zmierzch wartości?¹

Małgorzata Marcjanik

Przedmiotem wykładu jest etykieta językowa rozumiana jako zbiór przyjętych w danej społeczności wzorów językowych zachowań grzecznościowych, zwyczajowo przyporządkowanych określonym sytuacjom pozajęzykowym. Cel wykładu to przedstawienie i zinterpretowanie zmian, jakie zachodzą w tej dziedzinie po roku 1989.

Językowe zachowania grzecznościowe – można w uproszczeniu utożsamić z używaniem zwrotów grzecznościowych typu *Dzień dobry, Wszystkiego najlepszego z okazji imienin, Moje gratulacje, Wybacz*. Ale też z formami zwracania się do adresata w mowie i w piśmie, np. *Panie Dziekanie, Wasza Eksceleńco Księżę Biskupie, Wielce Szanowna Pani Premier*. Czy – w bliskich stosunkach – *kochanie, żabko moja*, hip-hopowe z pochodzenia, młodzieżowe *ziom* (np. w wyrażeniu *Elo, ziom*).

Słowom grzecznościowym towarzyszą zawsze niejęzykowe zachowania grzecznościowe, takie jak uśmiech, pogodny wyraz twarzy, kontakt wzrokowy, życzliwa cierpliwość, odpowiednie gesty. Jak również stosowna intonacja wypowiedzi (łagodna, nie szorstka) czy mówienie w średnim rejestrze – nie za wysoko, nie za krzykliwie. Zachowania niejęzykowe mogą też zastępować językowe, np. pomachanie ręką

jako pożegnanie, pocałunek w funkcji kondolencji czy przytulenie jako powitanie bądź gratulacje.

Wskazane przykładowo językowe formy grzecznościowe obudowują niejako określone sytuacje pragmatyczne, które dana kultura usankcjonowała jako te, które wypada „okryć słowami”. I mimo że grzeczność – gdy porównujemy różne kultury – ma charakter uniwersalny w takim rozumieniu, że szanowanie drugiego człowieka i wyodrębnianie go z tła innych osób jest na ogół etykietalnym nakazem, to jednak w różnych kulturach dyrektywa obyczajowa NIE WYPADA NIE... (oznaczająca, że jakiegoś działania nie wypada zaniechać) obejmuje nieco inne zachowania. Dla porównania: w etykiecie suahili witanie nawet nieznanym bywa obowiązkowe, a osobie witającej w sposób niewłaściwy wypada zwrócić uwagę słowami *Pozdrów mnie, jak należy* (co w polskiej kulturze świadczyłoby o braku obycia).

Wspomniana formuła NIE WYPADA NIE... pragmatycznie dobrze objaśnia przyczynę używania przez członków danej społeczności zwrotów grzecznościowych. Na przykład za złożenie życzeń nie wypada nie podziękować. Ktoś, kto nie robi tego, co jest usankcjonowane przez obyczaj grzecznościowy, naraża się na miano

¹ Wykład wygłoszony na inauguracji roku akademickiego 2015/16 na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego.

osoby niewychowanej, nieobytej, prostaka, a nawet chama, na Mazowszu i Podlasiu *ćwoka* (dodajmy też utrwalone w języku określenie pejoratywnie wartościujące taką osobę: *słoma mu z butów wystaje*). Szczególnie nazwanie człowieka słowem *prostack*, a jego zachowania *prostackim* jest społecznie bardzo dolegliwe. Jeden z polityków, który proroczo, niestety, powiedział kiedyś w Sejmie, że „Wersalu już tu nie będzie”, na epitet *prostack* zareagował słowami: „Ja jestem człowiek prosty [tzn. bez wykształcenia], ale nie prostack”.

Grzeczność jest rodzajem społecznie akceptowanej gry. Wszyscy w nią gramy, nie zawsze zdając sobie z tego sprawę. Jej zasady są przyswajane we wczesnym dzieciństwie wraz z językiem (stąd pochodząca z niemieckiego nazwa *kindersztuba* ‘wychowanie wyniesione z domu’), a potem utrwalane – razem z nabywaniem kompetencji komunikacyjnej w długotrwałym procesie socjalizacji. Dom (a w nim przede wszystkim matka, ewentualnie babcia) jako miejsce wyrabiania nawyków grzecznościowych zasługuje na szczególne podkreślenie. Współcześnie osoby odpierające zarzuty o niestaranie w wielu wypadkach wychowanie młodzieży posługują się często argumentem, że rodzice – zabiegający o zaspokojenie potrzeb materialnych rodziny – nie mają czasu na takie „fanaberie”, jak uczenie umiejętności bycia grzecznym (w dorosłym życiu – uprzejmym). Szkoła ich tego nauczy. A szkoła nie nauczy. Każdy Polak jest absolutem jakiejś szkoły, w tym szkoły wyższej. O ilu z nich powiemy: „To człowiek o dużej kulturze osobistej”? Nie wiadomo. Nikt tego nie policzył...

Ponieważ grzeczność jest grą, można wskazać rządzące nią zasady. Dla tradycyjnej polskiej grzeczności strategią najważniejszą, odróżniającą ją na przykład od grzeczności amerykańskiej, jest odgrywanie roli typowej dla podwładnego. Składają się na nią cztery zasady:

ZASADA PIERWSZA: umniejszania własnej wartości

Zgodnie z nią dobrze wychowanemu Polakowi nie wypada bez komentarza przyjmować dodatniego wartościowania własnej osoby. Szczególnie komplementowane kobiety uciekają się do zabiegu zaprzeczania. Stąd dialogi typu: – *Jak ty ładnie wyglądasz.*

– *Opowiadasz! Całą noc oka nie zmrużyłam.* Ale i mężczyźni, będący znaczące rzadziej odbiorcami komplementów, na pochwały czy gratulacje reagują w podobny sposób. Na przykład: – *Panie inżynierze, gratulujemy patentu.* – *To zasługa całego zespołu;* [do kompozytora] – *Koncert był wspaniały!* – *Och! Muszę jeszcze popracować nad finałem.*

O tym, że używanie zwrotów grzecznościowych to odgrywanie przez rozmówców ról konwersacyjnych świadczy przeprowadzony przeze mnie eksperyment. Polegał on na tym, że osobom zaprzeczającym pochwałą, komplementem przyznawałam rację, eskalując jeszcze ich rzekomo złe mniemanie o sobie. Replikę wypowiedzianą przez koleżankę *Opowiadasz! Całą noc oka nie zmrużyłam* skomentowałam: *Oj, rzeczywiście, dopiero teraz to zauważyłam. Oczy masz podkrążone i cerę jakąś nieświeżą.* Reakcją było zdumienie i niedowierzanie. Jakby chciała powiedzieć: jak to? to my nie gramy w tę samą grę?

ZASADA DRUGA: pomniejszania własnych zasług (szerzej – charakteryzująca grzeczność zasada wspaniałomyślności)

Dobrze wychowany Polak na podziękowanie reaguje za pomocą zwrotów: *Nie ma za co, Nie ma o czym mówić,* pot. *Nie ma sprawy, Nie zawracaj głowy* itp. Jeśli nawet przedmiot podziękowania wymagał od niego wysiłku lub był kłopotliwy. Podobnie reaguje na przeproszenie. Wymienione zwroty mają świadczyć o jego wspaniałomyślności: „Zrobiłeś mi coś złego, ale spójrz, jaki jestem szlachetny: mówię, że puszczam to w niepamięć”.

I tu wspomniany eksperyment również obnaża grzecznościową grę. Dialog w rodzaju: – *Przepraszam. – Nie ma za co. – A rzeczywiście nie ma za co...* wywołuje na ogół konsternację osoby przeproszanej. Oczywiście, jeśli nie uzna takiego zachowania za żart.

ZASADA TRZECIA: wyolbrzymiania własnej winy

Przepraszający Polak, a zwłaszcza Polka, może w obrębie formuły przeproszenia przypisać sobie najgorsze cechy. Np. *Przepraszam. To przez moją głupotę. Ja już jestem taka ciamajda. Zapominam o rzeczach najważniejszych.* Wypowiedź autentyczna – reakcja studentki na neutralne pytanie profesora: *Dlaczego nie przyszła pani na dyżur tydzień temu?*

ZASADA CZWARTA: bagatelizowania winy partnera

O ile w etykietalnej normie mieści się samokrytyka, o tyle nie mieści się w żadnym wypadku jej przyjęcie przez partnera komunikacji. Jeżeli na przykład gość wyleje nam czerwone wino na biały obrus albo stłucze pamiątkową filiżankę, to nie tylko nie wypada wyrazić niezadowolenia, ale nawet przyjąć kajania się sprawcy. Osoba „pokrzywdzona”, odgrywając rolę wspaniałomyślniej, pociesza wręcz sprawcę, co nieraz obserwatorom (zwłaszcza cudzoziemcom) wydaje się sytuacją humorystyczną. Sprawia bowiem wrażenie, jakby osoba przeproszana odczuwała radość z tego, że ma poplamiony obrus czy straciła pamiątkową filiżankę.

Rola podwładnego, którą cały czas odgrywa starsze i średnie pokolenie, wywołuje stereotypowe – a więc uproszczone, uogólnione – skojarzenia z ustrojem feudalnym. Kłóci się zaś z ustrojem demokratycznym.

Starsze pokolenie otrzymało w przekazie wychowawczym normy grzecznościowe skodyfikowane w okresie międzywojennym. Okresie, w którym przestrzeganie tych norm (zarówno językowych, jak i niejęzykowych) miało cha-

rakter bardzo restrykcyjny. A ich przekroczenie prowadziło do ostracyzmu towarzyskiego. Dziś jest to sankcja niemal zupełnie nieznana. Podam przykład. W szkołach podchorążych kadra dowódcza i dydaktyczna uczyła przyszłych oficerów ogłady towarzyskiej, w tym poczucia honoru i dżentelmeństwa. Słuchacze musieli na przykład pamiętać, że przy pierwszym spotkaniu nie całuje się kobiet w rękę. Pewien porucznik wspominał, że w 1934 roku, spędzając Nowy Rok u swojego wuja i będąc wraz z nim zaproszony na bal sylwestrowy do batalionu pancernego, jedną z pań pocałował w rękę. Postąpił tak niejako z jej winy, ponieważ podała mu rękę w taki sposób, że należało ją ucałować. Mimo że inne damy przywitał w sposób właściwy, to za wyróżnienie tej ostatniej usłyszał od wuja, że jest persona non grata. Czyli osobą w towarzystwie niepożądaną.

W okresie PRL, mimo wielkich zmian polityczno-społeczno-ekonomicznych w porównaniu z okresem międzywojennym i mimo rewolucji obyczajowej, grzeczność była wartością cały czas wysoko ocenianą. Przez wiele lat normy grzecznościowe kodyfikowała redaktor Janina Ipohorska („Przekrojowy” Jan Kamyczek), dostosowując je do realiów państwa socjalistycznego i pomagając ludziom, którzy ogłady nie wynieśli z domu, w pokonywaniu przeszkód w drodze do awansu miejskiego (zawodowego i osobistego). Zainteresowanie czytelników rubryką *Demokratyczny savoir-vivre* (ukazującą się od 1947 r. nieprzerwanie przez 37 lat) było ogromne – miliony Polaków darzyły ją serdecznym zaufaniem. Oparte na pytaniach czytelników wydania książkowe pt. *Grzeczność na co dzień* osiągnęły nakład 100 tys. egzemplarzy.

Rok 1989 to kolejny przełom polityczno-społeczno-ekonomiczny, który w sferze obyczajów grzecznościowych (językowych i niejęzykowych) przyniósł wielkie zmiany określane przez badaczy jako demokratyzacja. Demokratyzacja jednak inna niż propagowana przez Jana Kamyczka po drugiej wojnie. Obecnie polega

ona w największej mierze na odwzorowywaniu przez młode pokolenie – młodzież i młodych dorosłych – zachowań amerykańskich (tak było zwłaszcza w pierwszej dekadzie omawianego okresu), upowszechnianych głównie przez amerykańskie filmy i programy telewizyjne tzw. formatowane. Obce elementy kulturowe wniosły działające na naszym rynku pracy firmy korporacyjne. Po wejściu Polski do Unii Europejskiej w 2004 roku, wraz z wyjazdami zagranicznymi Polaków w celach nie tylko turystycznych, ale też zawodowych czy edukacyjnych, do Polski przeniknęły ponadto elementy kultur europejskich. Które – gdy wygodne – zaczynają być asymilowane i traktowane jako własne.

Przejawami tak rozumianej demokratyzacji obyczajów są m.in. następujące postawy grzecznościowe:

- Egalitaryzm grzecznościowy

Polega on na przekonaniu młodego pokolenia Polaków, że wszyscy w grzecznościowych prawach i obowiązkach jesteście równi. W związku z tym dochodzi do niespotykanego w takim zakresie przed rokiem 1989 skracania dystansu – będącego przejawem dążenia do wspólnotowości – przez:

1. Używanie wobec osób starszych i nieznanym osobiście form adresatywnych typu *pani, panie* wraz z imieniem; pracownik banku mówi więc do mnie *pani Małgorzato*, tak samo policjant zatrzymujący mnie do kontroli, a recepcjonistka u fryzjera zwraca się *pani Małgoniu* (w tym ostatnim wypadku następuje uzasadnione zawieszenie hierarchii).

2. Używanie takich samych form zawierających imię w stosunku do osób o dużym prestiżu społecznym, np. dziennikarz komercyjnej stacji telewizyjnej potrafi zwrócić się do ministra za pomocą formy *panie Marku* (podczas gdy minister w czasie całej rozmowy zwraca się do dziennikarza *panie redaktorze*).

3. Zwracanie się do zbiorowego odbiorcy, publiczności lub przedstawiciela jakiegoś gremium (w tym – gremium o dużym prestiżu spo-

łecznym) za pomocą form czasownikowych 2. osoby liczby mnogiej, np. *Macie już te podatki policzone?* – pyta dziennikarz na antenie radiowej ministra finansów.

4. Używanie w e-mailach niestosownych form adresatywnych skontaminowanych, takich jak *Szanowna Pani Małgorzato* (jest to skrzyżowanie formy dystansowej *Szanowna Pani* z formą skracającą dystans *Pani Małgorzato*).

5. Rozpoczynanie e-maili skierowanych do osób wyżej usytuowanych za pomocą form *Witam, Witam Pani Profesor, Dzień dobry, Dzień dobry Pani Profesor, Droga Pani Profesor*, nie wspominając już o formie „wykolejonej” *Szanowna Pani Profesor Małgorzata Marcjanik*.

6. Skracanie form adresatywnych typu *panie dziekanie, panie doktorze, panie profesorze* o człon *panie*, co daje formy niestosowne, niezawierające wystarczającej dawki szacunku: *dziekanie, doktorze, profesorze* (na razie dotyczy to mężczyzn, ale słyszałam już formę *profesor*, skierowaną do kobiety).

- Tendencja do indywidualnych, „kreatywnych” zachowań; permissywizm jako reakcja. Sprowadza się ona do zbyt ostentacyjnego manifestowania własnych gustów, przyzwyczajień – ogólnie – prawa do wolności. Tymczasem istota etykiety polega na tym, aby w celu utrzymania harmonii w grupie zachowywać się tak samo. Według tego samego kodu przyswojonego w danym kręgu kulturowym. Dążenie do indywidualizmu jest widoczne w takich m.in. zachowaniach, jak: głośne, przeszkadzające innym rozmowy, śmiechy w lokalach, autobusach. Hałaśliwość grup młodzieżowych w miejscach publicznych. Głośne i niedyskretne z punktu widzenia treści rozmowy przez telefon komórkowy przy świadkach. Nawiazywanie kontaktu przez głośne nawoływanie (tak zachowują się w sejmie dziennikarze; jedna z dziennikarek do wchodzącego po schodach prezydenta wołała: *Panie prezydencie! Panie prezydencie!*). Niedostosowane do miejsca i sytuacji stroje. Żucie gumy w kontakcie twarzą w twarz.

Reakcją na takie zachowania jest obserwowany permisywizm, czyli postawa całkowitej tolerancji zakładająca bezużyteczność lub nawet szkodliwość zakazów obyczajowych. Jaka jest jego przyczyna? Czy praktyczna: obawa przed agresją? Czy może aksjologiczna: nie zwracamy uwagi na to, co nieważne, bezwartościowe?

- Utylitaryzm grzecznościowy

Polega na tym, że zachowania grzecznościowe stały się towarem. Albo gratisem dołączonym do towaru czy usługi. Grzeczności są uczeni w ramach szkoleń z zakresu etykiety biznesu pracownicy firm mający bezpośredni lub pośredni kontakt z klientami. Profesjonalni szefowie firm dobrze wiedzą, że na konkurencyjnym rynku firma mająca miłą, kulturalną obsługę może klienta przy sobie zatrzymać. A nawet – dzięki jego opinii – zyskać nowych. Taka sytuacja rodzi jednak nierzadko grzeczność – nazwę ją Mickiewiczem – „kupiecką”. Jak pisał poeta w XIX wieku: „Bo taka grzeczność modna zda mi się kupiecka, ale nie staropolska ani też szlachecka” (*Pan Tadeusz*). Jest to grzeczność w widoczny sposób nieszczerą, niebezinteresowną, nieraz zakłamaną – gdy na przykład ekspedientka komplementuje klienta w celu sfinalizowania transakcji. Zdarza się, że przeradza się ona w niegrzeczność, gdy oczekiwania pracownika firmy zostaną zawiedzione.

Dla współczesnych Polaków etykieta biznesowa jest jednak – paradoksalnie – nadzie-

ją. Nadzieją na to, że jeśli dom nie nauczy młodego człowieka dobrych manier, to w dorosłym życiu nadrobi to w pewnym stopniu firma. „W uprzejmości [bowiem] – jak twierdził Eurypides w V w. p.n.e. – jest wdzięk i korzyść”. Właśnie szeroko pojęta korzyść leży u podstaw powstania tego międzynarodowego języka kurtuazji (podobnie jak protokół dyplomatyczny).

Wskazana powyżej demokratyzacja obyczajów grzecznościowych czy – ściślej mówiąc – dążenie zwłaszcza młodego pokolenia do wspólnotowości są naturalnym następstwem burzliwych przemian społecznych po roku 1989 oraz przejawem procesu globalizacji. Tradycyjna polska grzeczność – skodyfikowana w formie etykiety m.in. językowej – jest jednak inna. Skromna (porównajmy przysłowie *Stój w kącie, znajdą cię*). Niemal poddańcza (*Pokorne ciele dwie matki ssie*). Mieszcząca się w obrębie kultury wysokokontekstowej, w której społecznej ocenie podlega każdy gest, spojrzenie partnera komunikacji, jego ton głosu i dobór słów. A pytanie: „Co on, mówiąc TO, miał na myśli?” często waży na stosunkach towarzyskich i zawodowych.

Podsumowując. Grzeczność cały czas jest wartością. Zmienia się jej jakość, lecz na społeczną ocenę człowieka kulturalnego, eleganckiego w obyciu czy człowieka z klasą każdy z nas chce zasługiwać. Etos inteligenta – a w tych murach kształcimy inteligencję – tę wartość bezsprzecznie zawiera.