

PIOTR ZBRÓG

Uniwersytet Jana Kochanowskiego, Kielce

ZAKŁÓCENIA W KOMUNIKACJI MIĘDZYLUDZKIEJ WYWOŁANE NEGATYWNĄ OCENĄ POPRAWNOŚCI WYPOWIEDZI

Słowa kluczowe: komunikacja międzyludzka, błąd językowy.

STRESZCZENIE

Pośród czynników zakłócających codzienne porozumiewanie się można wskazać te związane z oceną stopnia poprawności posługiwania się polszczyzną przez uczestników aktu komunikacji. Polegają one na wskazaniu dostrzeżonego błędu w wypowiedzi (np. podczas rozmowy lub w trakcie wpisywania komentarzy na forum internetowym). Niezależnie od stopnia kompetencji językowej uczestnicy aktu skupiają niejednokrotnie uwagę na aspekcie metajęzykowym wypowiedzi. Wiąże się on z przekonaniem, że komunikat powinien być nie tylko zrozumiały, ale także poprawny pod względem językowym. Przedmiotem zainteresowania w artykule będą zatem te sytuacje, w których dostrzeżenie przez kogoś z uczestników aktu komunikacji błędu językowego w wypowiedzi powoduje zmianę treści z aktualnej na nową, związaną z zauważoną usterką. Takie uwagi i komentarze mogą skutkować zakłóceniami różnego typu. W skrajnym wypadku dochodzi do całkowitego przerwania procesu komunikowania się.

WPROWADZENIE

W niniejszym artykule omówiony zostanie wpływ oceny stopnia poprawności językowej wypowiedzi przez interlokutorów na zaburzenia procesu komunikacji międzyludzkiej. Dotyczy to zasadniczo sytuacji, w której któryś z uczestników kwalifikuje któryś z elementów językowych jako błędny i formułuje sąd na ten temat skierowany do innego uczestnika sytuacji komunikacyjnej. Wydaje się, że w związku z takim zdarzeniem możliwe jest wyróżnienie co najmniej sześciu poziomów zakłóceń o różnej gradacji: na najniższym — mentalnym — dochodzi do zaburzeń w świadomości uczestnika aktu, na najwyższym zaś zakłócenie powoduje zakończenie procesu komunikacji. Ujawnione poziomy zostaną szczegółowo omówione i zilustrowane przykładami w kolejnych częściach artykułu.

Prowadzone badania miały charakter eksploracyjny (Babbie 2006). W celu zgromadzenia materiału zastosowano bezpośrednią obserwację sytuacji komunikacyjnych oraz

przeprowadzono wątkowanie na stronach internetowych, wykorzystując wyrażenia i frazy typu: *to błąd językowy, tak się nie mówi, to nie po polsku*. W ten sposób odnaleziono wątki, w których m.in. użytkownicy dostrzegali we wpisach internautów różne usterki językowe. Wnioski, które posłużyły do opracowania typologii zakłóceń w komunikacji, sformułowano na podstawie obserwacji wyekscerpowanego materiału. Najmniej było w nim przykładów z codziennych interakcji twarzą w twarz oraz komunikacji w małych grupach. Generalnie językowy *bon ton* nakazuje w takich sytuacjach dużą wstrzemięźliwość w formułowaniu krytycznych uwag (np. Marcjanik 2014), stąd pojawiają się one sporadycznie. Nie oznacza to jednak, że uczestnicy zdarzeń komunikacyjnych nie dostrzegają przypadków mówienia i pisania niezgodnego z regułami. Nierzadko dzielą się tym nieco później, np. w gronie zaufanych osób, albo formułują swe negatywne oceny nie wobec autora wypowiedzi, ale do współsłuchaczy. Ponadto wypowiedzi na temat błędów są na tyle okazjonalne, że trudno je planowo poszukiwać w naturalnych sytuacjach komunikacyjnych. Znaczącą liczbę komentarzy wynotowano natomiast z Facebooka oraz forów internetowych. Użytkownicy Internetu, zapewne mający duże poczucie bezpieczeństwa oraz z uwagi na fakt braku bezpośredniego kontaktu z interlokutorem, niejednokrotnie bez ogródek wyrażali swe sądy o naruszaniu normy językowej przez innych. To przede wszystkim analiza forów internetowych pozwoliła wyróżnić kilka poziomów zakłóceń w komunikacji, wynikających z dostrzeżenia błędu językowego w czyjejs wypowiedzi. Niewątpliwie zwrócić należy uwagę na jeszcze jeden aspekt. Zapisywanie wypowiedzi na forach sprzyja dostrzeganiu w nich błędów, zwłaszcza jeżeli naraz obserwuje się wpis wielu użytkowników. Reakcja innych nie musi być ponadto natychmiastowa, o czym świadczą godziny aktywności internautów w analizowanych ciągach komentarzy (czasem wpis o błędzie pojawia się niemal natychmiast, czasem jest odsunięty w czasie nawet o kilkadziesiąt minut). Generalnie jednak w obu typach zdarzeń komunikacyjnych punktem wyjścia do działania było dostrzeżenie w czyjejs wypowiedzi błędu, co w konsekwencji prowadziło do różnego rodzaju następstw dla dalszego ciągu tych zdarzeń.

Definicja normy językowej autorstwa Walerego Pisarka ujmuje w pewnym stopniu jeden z aspektów stanowiących asumpt do podjęcia obserwacji badawczych:

Norma językowa to zbiór tych wszystkich środków danego języka (tzn. głosek, morfemów, wyrazów, sposobów ich wymawiania i łączenia w większe całości itp.), które dzięki aprobachie społecznej muszą być właśnie tak używane przez wszystkie osoby mówiące tym językiem, gdyż w przeciwnym wypadku odbiorca odczuwa, że nie mówi się tak, „jak się powinno mówić”. Nieprzestrzeganie n. j. grozi autorowi niezrozumieniem, zrozumieniem opacznym, lekceważeniem lub ośmieszeniem (1991: 226)¹.

¹ Na podobne aspekty normy językowej oraz konsekwencji wynikającej z jej nieprzestrzegania zwrócił uwagę Andrzej Markowski: „Jest to zbiór tych elementów systemu językowego [...], które są w pewnym okresie uznane przez jakąś społeczność (najczęściej przez całe społeczeństwo, a przede wszystkim przez jego warstwę wykształconą) za wzorcowe, poprawne albo co najmniej dopuszczalne. Użycie środków językowych należących do normy nie naraża autora tekstu na zarzut, że mówi (pisze) źle, błędnie, nie tak, jak to jest przyjęte” (2006: 21).

Gdy uczestnicy aktu komunikacji dostrzegą w wypowiedziach innych jej uczestników to, że „nie mówią tak, jak się powinno mówić”, może zostać przerwany jego tok, skutki owego przerwania bywają bardzo różne. Zjawisko zakłócenia wywołanego negatywną oceną użycia środka językowego ilustruje poniższy przykład, który zawiera bardzo wiele charakterystycznych cech kluczowych dla prowadzonych rozważań.

Sytuacja: rozmowa dotyczy zdjęcia jednego z członków zespołu, które zostało zamieszczone na Facebooku — osoby uczestniczące w rozmowie zgadują, kim jest ta postać, wątek zawiera już siedem wpisów, ale kwestia wciąż nie jest rozstrzygnięta².

A: Nie będę cię trzymał w niepewności, to klawiszowiec Ewy Farny... (12.34)³

B: Farniej... (12.36)

C: Jej, sarna — samy, więc Farna — Farny. (12.37)

D: Farniej się pisze, A się zna. (12. 41)

E: Byłyby jaja, gdyby siostra Kinga kochała Ewę Farną (czy jak tam) i obniżałaby ocenę jak ktoś jej nazwisko źle odmienia. (12.42)

A: Ha, ha... (12.44)

Koniec wątku, więcej wpisów nie było.

W powyższej sytuacji widać, że nastąpiło zakłócenie wywołane wątpliwością jednego z uczestników dotyczącą sposobu odmiany nazwiska piosenkarki. Jego uwaga przerwała dotychczasowy tok, a wprowadzenie wątku związanego z oceną poprawności językowej spowodowało zakończenie całego procesu.

Z uwagi na to, że wiele z analizowanych przykładów sytuacji komunikacyjnych pochodziło z Internetu, należy wspomnieć o spostrzeżeniach badaczy zajmujących się normą językową w tym medium. Włodzisław Gruszczyński dowodził dwoistości zjawiska jej przestrzegania. W książkach elektronicznych, znaczącej liczbie gazet internetowych, także zasadniczo w artykułach z oficjalnych witryn teksty są zgodne z normą języka ogólnopolskiego. Jednak w tekstach publikowanych przez prywatnych użytkowników forów, czatów przestrzegane są zwykle tylko niektóre normy (najczęściej gramatyczne), częste są natomiast błędy ortograficzne i leksykalne, także typograficzne. Naruszenia normy nierzadko mają charakter świadomy i wynikają z chęci dostosowania się do konwencji obowiązującej w określonym środowisku (Gruszczyński 2001). Na podobne aspekty zwraca też uwagę Jan Grzenia (2013). Niezależnie od tych obserwacji dla wielu internautów nie ma znaczenia przyczyna pojawienia się błędu: świadome działanie czy też przypadek. Samo dostrzeżenie naruszenia normy skłania do zwrócenia nań uwagi, co skutkuje różnymi konsekwencjami dla procesu komunikacji. Charakterystyczne dla Internetu jest w tym kontekście istnienie grupy użytkowników, zwanych *grammar nazi*⁴ ('gramatyczni naziści'), na polskich forach znanych także ja-

² Przykłady cytowane są w oryginalnej postaci, pomijane są rzeczywiste dane uczestników zdarzeń komunikacyjnych. W wypadku cytatów z Internetu pozostawiam jedynie informacje o czasie zaistnienia wpisu, aby oddać następstwo kolejnych reakcji. Niekiedy w wypowiedziach pominięto nieistotne fragmenty zdań.

³ Prywatne forum użytkownika [12.01.2014].

⁴ Także *spelling nazi*, *language nazi* (por. <http://en.wiktionary.org> [12.09.2014]).

ko ortofaszyści. Stawiają sobie oni za cel zwalczanie wszelkich przejawów naruszania norm językowych⁵. Zasadniczo nie usprawiedliwiają tego w żaden sposób i postulują usuwanie z forów osób nagminnie popełniających błędy.

Należy zauważyć, że badacze komunikacji podnoszą kwestię konieczności zachowania poprawności językowej w wypowiedziach, zwłaszcza wtedy, gdy występuje się w roli mówcy. Zwraca się też uwagę na negatywne skutki dla wizerunku nadawcy wtedy, gdy popełnia on błędy językowe. Jako skutki naruszania normy wymienia się m.in. obniżenie wiarygodności uczestnika aktu komunikacji, brak jego wiedzy i kompetencji, ale także rozpraszenie uwagi publiczności (Morreale, Spitzberg, Barge 2007: 611–612).

Ocena stopnia poprawności językowej przez uczestników aktu ma jednak bardziej złożone konsekwencje dla procesu komunikacji. Zostaną one omówione w niniejszym artykule.

1. KOMUNIKACJA I ZAKŁÓCENIA KOMUNIKACJI

Na potrzeby dalszych rozważań przyjmuje się, że komunikacja to proces, w którym dochodzi do organizowania wiadomości w celu stworzenia znaczenia (Frey, Botan, Kreps 2000: 35).

Wiadomości to słowa, dźwięki, działania i gesty, którymi ludzie w toku interakcji wyrażają siebie wobec innych, a mogą być przekazywane słownie lub pozasłownie. Konstruowanie i przetwarzanie wiadomości wymaga dokonywania wyborów między różnymi możliwościami semantycznymi, gramatycznymi czy pragmatycznymi, np. selekcji podlega to, jak nawiązać rozmowę czy ją zakończyć. Wybór tego, co i jak się komunikuje, wpływa na znaczenie, które tworzy się w toku aktu (Littlejohn 1999: 67).

Znaczenie odnosi się do interpretacji wiadomości, do tego, jak jest ona rozumiana lub rozpoznana. Ludzie mogą tak samo rozumieć pewne jednostki, ale mogą się też różnić w ich rozumieniu — zatem pytanie: *Co to znaczy?* należałoby w większości wypadków zastąpić pytaniem: *Co to znaczy dla uczestnika danego aktu?* (Morreale, Spitzberg, Barge 2007: 41).

Mówiąc o zakłóceniach w komunikacji w interesującym nas aspekcie, warto wspomnieć, że w wielu modelach procesu komunikacyjnego wymienia się istnienie szumów mających wpływ na nieporozumienia między uczestnikami aktu, np. zewnętrznych, wewnętrznych, semantycznych. Ponieważ podstawą komunikacji jest wzajemne zrozumienie uczestników i osiągnięcie zgody co do znaczenia wiadomości, wszystkie elementy uniemożliwiające lub utrudniające ten proces uznaje się za zakłócenia. Podobnie jest w sytuacji, gdy celem staje się lepszy poziom współdziałania albo tworzenie społeczności (Frey, Botan, Kreps 2000: 65). Jako jedną z przyczyn niemożności

⁵ O niezgodności z normą prywatnych wypowiedzi internautów pisała Małgorzata Pachowicz (2012). Zwróciła ona uwagę, że zapisują oni wyrazy z błędami literowymi i bez polskich znaków diakrytycznych, popełniają liczne błędy gramatyczne. Na taki stan mają wpływ sytuacja komunikatywna, spontaniczność, ekspresja i pośpiech. Z punktu widzenia normy użytkowej takie wypowiedzi można zaakceptować tylko z uwagi na skuteczność.

osiągnięcia porozumienia można wskazać negatywną ocenę poprawności językowej wypowiedzi uczestników aktu (Zbróg 2005: 37).

Skoro dla osiągnięcia lepszego poziomu komunikacji konieczne jest uzgadnianie wspólnych obszarów znaczeń, trzeba wskazać jej kluczowy aspekt: komunikowanie jest procesem symbolicznym. Uczestnicy posługują się znakami i symbolami, systemem znaków językowych ze znaczeniem i formą. Nie tylko zatem ważna jest semantyka, ale także gramatyka, fonetyka, także ortografia i interpunkcja. Konieczna jest więc wspólnota symboliczna na każdym poziomie: semantycznym, gramatycznym i pragmatycznym, czyli uzgodniony musi być wspólny obszar dla nadawców i odbiorców. Aby skutecznie uczestniczyć w porozumiewaniu się międzyludzkim, konieczne są co najmniej cztery sprawności, które wyróżnia Stanisław Grabias (1994): sprawność systemowa, sprawność społeczna, sprawność sytuacyjna oraz sprawność pragmatyczna. Kluczowa w kontekście niniejszych rozważań jest pierwsza z nich. Aby się skutecznie komunikować, interlokutor powinien praktycznie znać elementy systemu językowego i normy poprawnościowe regulujące użycie wybranych środków językowych.

Naruszanie norm językowych oznacza niepełną sprawność systemową. Abstrahując w tej chwili od tego, co rzeczywiście znajduje się w normie językowej, w normie językowej skodyfikowanej, w uzusie, a co jest błędem. To, że w wielu wypadkach nie znaleziono by wspólnego obszaru dla jednoznacznej kwalifikacji zgodności czy niezgodności z normą wszystkich środków językowych, dostrzega się w pracach poświęconych kulturze języka (np. Markowski 2006: 29, Zbróg 2011: 113).

Niezależnie od rozstrzygnięć mających status normy skodyfikowanej każdy z uczestników procesu komunikacyjnego ma własny, subiektywny sposób oceny poprawności środków językowych i na jego podstawie formułuje oceny wypowiedzi innych uczestników. Zatem stwierdzenie: *To jest poprawne* — należałoby w wielu wypadkach zastąpić opinią: *To jest poprawne według mnie*. Jako ilustrację można przytoczyć wymianę zdań z forum internetowego dotyczącą poprawności zapisu wyrazu *aha*:

A: — na przyszłość nie „acha” tylko “aha” !!! analfabeci!

B: — „acha”, „aha” — w języku polskim obie formy są dopuszczalne⁶.

W procesie komunikacji może nastąpić rozdźwięk między osobistymi obszarami w zakresie znaczeń, w zakresie poprawności językowej (gramatycznej, ortograficznej, interpunkcyjnej) oraz w zakresie dostosowania środków językowych do sytuacji komunikacyjnej. Uczestnicy aktu formułują różne oceny poprawności środków językowych, a w konsekwencji niejednokrotnie dochodzi do zakłócenia procesu komunikacji z uwagi na ograniczenie, utrudnienie lub wręcz niemożność stworzenia wspólnego obszaru. Gdy błąd naruszający indywidualne poczucie językowe zostaje zauważony, wpływa to na proces komunikacji zarówno w sytuacji oficjalnej, jak i nieoficjalnej, w komunikacji twarzą w twarz, w grupie i podczas interakcji na forum w Internecie. Niekiedy reak-

⁶ <http://twojepc.pl/boardArchPytanie2004_74539.html> [27.10.2013]

cja może być natychmiastowa, ale i odsunięta w czasie. Badania zgromadzonego materiału dowodzą, że w wielu wypadkach następuje jedynie stwierdzenie wystąpienia błędu, niekiedy dodatkowo interlokutorzy analizują dostrzeżone błędy, czasem oceniają osoby, która ich zdaniem błąd popełniły.

2. SZEŚĆ POZIOMÓW ZAKŁÓCEŃ

Negatywna ocena poprawności wypowiedzi może zaburzyć komunikację co najmniej na kilka sposobów. Ma to różny wpływ na jakość komunikacji — od niewielkiej (chwilowe wyłączenie się z toku) do znaczącej (kłótnia uczestników, obrzucanie się obelgami, zakończenie toku). Poniżej omówiono zasadnicze ich typy, ilustrując przykładami.

Poziomy zakłócenia komunikacji zostały uszeregowane według stopnia oddziaływania na ciąg komunikacyjny — od najsłabszego do najsilniejszego — oraz zilustrowane przykładami.

1. poziom — zakłócenie wewnętrzne uczestnika aktu: w trakcie procesu komunikacji jeden z interlokutorów uznaje pewien element wypowiedzi innego uczestnika za błędny, koncentruje się na tym, w konsekwencji na jakiś czas wyłącza się z aktu komunikacji, co może spowodować utratę ważnych danych. Z uwagi na specyfikę komunikacji może się też pojawić sygnał niewerbalny — grymas twarzy, gestykulacja — mogący wpłynąć na dalszy ciąg.

Sytuacja — student na zajęciach do prowadzącego⁷:

A: Panie profesorze, oni nie rozumią jeszcze wszystkiego.

B: (myśl, twarz wyraża pobłażanie): *Nie rozumieją. Oj, poloniści, poloniści.*

B: (mówi): W takim razie powiem, że w językoznawstwie...

2. poziom — wysłanie komunikatu bez reakcji zwrotnej: w trakcie aktu komunikacji interlokutor uznaje element języka za błędny i wysyła o tym informację do któregoś z uczestników aktu — ten nie reaguje werbalnie na taką informację (choć może wewnętrznie odczuć dyskomfort, który z kolei wpłynie na jakość dalszej części aktu).

Sytuacja — matka z dzieckiem w piaskownicy⁸:

A: (dziecko) Mamo, kopę i kopę, ale dół.

B: (matka) Mówi się: kopię.

A: (dziecko) Patrz, ale dół.

Sytuacja — pod artykułem w Internecie pojawia się wpis⁹:

Autor A (22:49)

Na decyzji TVP wcześniej skorzystał także TVN wykupując prawa do emisji innego „pułkownika” czyli „Stawki większej niż życie”.

⁷ Zastyszane [22.10.2014].

⁸ Zastyszane [27.10.2014].

⁹ <http://forum.gazeta.pl/forum/w,902,62955150,62967978,blad_ortograficzny_.html?ww.x=1> [12.12.2014]

Autor B (22:51) **błąd ortograficzny!**

Zwracam uwagę autora, że powinno być napisane „półkownika”, bo w tym przypadku słowo to pochodzi od „półki”, a nie od „pułku”.

Autor A (22:59) Są jeszcze inne pułkowniki np. “Przygody psa Cywila” i “Kapitan Sowa na tropie”.

Sytuacja: pod komentarzem w Internecie umieszczono wpis¹⁰:

Autor A (17:24)

Wszyscy umią tylko krytykować, oceniać, wyśmiewać, lecz nie potrafią ze sobą nawet rozmawiać, i odpowiednio współpracować.

Autor Re: Błąd... (17:59)

Wszystko pięknie, tylko nie umią, a umieją. Napisałeś, że nawet rozmawiać nie potrafią, a mnie się wydaje, że umiejętność rozmawiania to sztuka.

Brak reakcji.

3. poziom — interakcja pomiędzy rozmówcami powodująca chwilowe przerwanie ciągu: w trakcie aktu komunikacji interlokutor uznaje element języka za błędny i wysła o tym informację do któregoś z uczestników aktu; inny uczestnik odnosi się do tej uwagi, ale po chwili wszyscy powracają do poprzedniego wątku.

Sytuacja — w klasie jeden z uczniów odpowiada¹¹:

A: (uczeń) Tarnica to najwyższy szczyt Bieszczadów...

B: (inny uczeń) Chyba Bieszczad?

C: (nauczyciel): Można i tak, i tak...

A: (uczeń) To ja wolę Bieszczadów. Inne znane szczyty w Bieszczadach to...

Brak dalszych nawiązań do uwagi językowej.

Sytuacja — pod artykułem o systemie obrony raketowej w Internecie pojawia się wpis¹²:

Autor A (13:39)

Przeciwnicy tarczy twierdzą, że system jest bardzo słabo zawansowany...

Autor B **Błąd ortograficzny :** (13:42)

pisze się “ZAAWANSOWANY”. no offence, ale niech ktoś to poprawi.

Autor C **Re: Błąd ortograficzny :** (14:10)

Po co poprawiac. Przecież test sie nie udal.

Autor D (14:13)

A gdzie będą testy tego systemu? Jak zwykle nie wiadomo.

Brak dalszych nawiązań do uwagi językowej.

4. poziom — interakcja między interlokutorami połączona ze znaczącym w czasie przerwaniem aktualnego ciągu komunikacji: interlokutor uznaje element języka za błędny i wysła o tym informację do któregoś z uczestników aktu; następuje reakcja

¹⁰ <<http://www.netkobiety.pl/t50653.html>> [14.01.2014]

¹¹ Zaszysane [22.09.2014].

¹² <<http://tematy.wiadomosci.gazeta.pl/szukaj/wiadomosci/jak+dzia%C5%82a>> [13.10.2013]

jednego z uczestników, czasem włączają się inni, co powoduje przerwanie ciągu i powrót do niego dopiero po dłuższym czasie¹³.

Sytuacja — pod artykułem o interwencji straży miejskiej pojawiają się komentarze, jest już kilka¹⁴:

Dziś straż miejska zakładała blokady...

Autor A (13:31) No nareście ktoś robi porządek z bezmuzgami co parkują gdzie popadnie.

Autor B 13:40

Umysłowo to ty powinienes się nastawić pisząc i zakładając taki temat. Przede wszystkim proponuję tak na początek i dla m.in. „porządku” w twoim wykonaniu, zakupić słownik ortograficzny. Poza tym temat godny przykładu i naśladowania.

Autor A Re: Dziś straż miejska zakładała blokady 15:10

O odezwał się ten jełop co wszystkich cytuje i krytykuje. Byłeś już u psychologa?

Autor B Re: Dziś straż miejska zakładała blokady 15:56

A ty analfabeto słownik już kupiles gamoniu j*!!

Autor A **Do „goscia” !!** 16:00

Czesc analfabeto!!! Co slychac pryszczu ??

Re: **Do „Goscia” !!** 20:43

Lepiej posluchaj a nie analfabeto wiecej nie pisz !

Autor C Re: **Dziś straż miejska zakładała blokady 21:10**

A co rozpondkowa doniosła?

5. poziom — interakcja między uczestnikami prowadzi do powstania nowego wątku w aktualnym ciągu i przez pewien czas są one równoległe; w trakcie aktu komunikacji interlokutor uznaje element języka za błędny i wysyła o tym informację do któregoś z uczestników aktu; następuje reakcja jednego z uczestników, czasem włączają się inni, co powoduje utworzenie nowego wątku w aktualnym ciągu, który mimo tego jest kontynuowany.

Sytuacja — pod artykułem o usterce interpunkcyjnej na tablicy pamiątkowej pojawiają się liczne wpisy¹⁵:

Autor A (15:58)

Posługują się lepiej polskim, niż Polacy. Rozumieją też duszę słowiańską.

Pojawia się komentarz dotyczący innego, zdaniem internauty, błędu:

Autor C **Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!!** (16:49)

Powinno być napisane „na uchodźctwie”. Czy nikt jeszcze nie zauważył takiego wielkiego błędu?

¹³ W Internecie dość często mamy do czynienia z telelogiem, tzn. zrywane są związki między wypowiedziami z uwagi na to, że ukazują się one w kolejności wyświetlania ich na forach, a nie tak, jakby wynikało to z naturalnego następowania wypowiedzi. Jednak mimo tego da się uchwycić przebieg rozmowy i ukazać jej zakłócenia.

¹⁴ <http://forum.gazeta.pl/forum/w,55,69208497,,Dzis_straz_miejska_zakladala_blokady_na_zawodziu.html?v=2> [12.12.2014].

¹⁵ <<http://fakty.interia.pl/polska/news-gw-blad-jezykowy-na-tablicy-na-palacu,nId,885313#comments> ZoneList?utm_source=paste&utm_medium=paste&utm_campaign=firefox> [10.10.2014].

Powstaje odrębny wątek zawierający 15 wpisów, m.in.

Autor D Re: nie, bo to nie błąd tylko poprawna forma. (17:15)

Autor E Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (17:22)

to słowo napisane jest prawidłowo. sprawdź w słowniku

Autor F Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (17:30)

na mozgu

Autor G Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (17:34)

Czyżby? Sprawdź sobie w słowniku :-)

Autor D sprawdziłem (17:41)

docencie

Autor H a sprawdziłeś? (17:45)

o napisz w jakim słowniku tak podają?

Autor I Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (17:48)

Jacek z Gorzowa — po co robisz bałagan. Kup sobie słownik poprawnej polszczyzny PWN i tam znajdziesz poprawną formę: uchodźstwo.

Autor J po (17:52)

Polszczyzna im obca

Autor K Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! 2010 (17:59)

Dobrze jest napisane, popatrz do słownika: uchodźca; -dźcy, uchodźczy, uchodź„s”two!

Autor L Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (18:01)

Autor Ł Też to zauważyłem, i teraz nie wiem, doszukano się jakichś myślników, a tego nie, może to poprawna forma.

Autor M Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (18:04)

do szkół internauci , do szkół...

Autor N Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (18:07)

UchodźStwie ? Jak ma się do tego uchodźCa ?

Autor O Re: Powinno być napisane „na uchodźctwie” !!! (18:10)

proponuję słownik poprawnej polszczyzny PWN otworzyć i sprawdzić

Równoległe główny ciąg jest kontynuowany:

Autor A⁷ (16:40)

przeszkadza nawet przecinek :)

6. poziom — interakcja między uczestnikami aktu prowadzi do zakończenia pewnego etapu; w trakcie aktu komunikacji interlokutor uznaje element języka za błędny i wysyła o tym informację do kogoś z uczestników aktu; następuje reakcja jednego z uczestników, czasem włączają się inni, w konsekwencji eskalacji konfliktu wątek zostaje zakończony lub wprowadzony nowy.

Sytuacja: Goście i gospodarze (pan, pani) rozmawiają o przyszłych wakacjach¹⁶:

A: (pan dumnie) Jedziemy w tym roku na Słowenię.

B: (pani spokojnie) Mówi się: do Słowenii.

A: (pan nieco zdenerwowany) Ja wiem, jak się mówi.

B: (pani sarkastycznie) To byliśmy „na Hiszpanii” w tamtym roku?

A: (pan ze złością) Z tobą na pewno nie pojedę już nigdzie. (trzask drzwi)

B: (pani opanowana) Poszedł na pokój. Co zjecie, kochani? Herbatka, kawka i ciasteczka czekają.

C: (gość) Chyba wystarczy tych planów wakacyjnych. Porozmawiajmy o czymś bezpieczniejszym.

Koniec wątku wakacyjnego.

¹⁶ Zasłyszane [20.05.2014].

Trzeba dodać, że ocena poprawności językowej czy wahań dotyczących zasadnego wyboru środka językowego nie musi być kierowana od jednego do innego uczestnika aktu, ale także do samego siebie, por.:

Sytuacja: rozmowa pacjenta z lekarzem dotyczy sposobu dawkowania leku¹⁷:

A: (pacjent) Proszę mi to napisać.

B: (lekarz) Nie mam pod ręką długopisa, no nie, to błąd. Długopisu poprawnie.

A: Też nie mam pewności. Może lepiej użyć ołówka lub pióra?

B: O, jest. Proszę przyjmować tabletkę przed jedzeniem. Tak piszę. Proszę kartkę i receptę. Do widzenia.

Skutkiem takiej autorefleksji mogą być zakłócenia w komunikacji na różnych poziomach, zwykle na jednym z trzech pierwszych: w umyśle nadawcy pojawia się samoocena własnej wypowiedzi, nadawca werbalizuje taką wątpliwość lub wskazuje błąd, poprawia się. W wypadku zwerbalizowania następuje czasem reakcja innego uczestnika, który odnosi się do uwagi na temat poprawności środka językowego. Rzadko taka autorefleksja wywołuje zakłócenie skutkujące długotrwałym oderwaniem się uczestników od zasadniczego wątku w akcie komunikacyjnym albo też całkowite jego zakończenie.

3. WPŁYW SPOSOBÓW FORMUŁOWANIA UWAG JĘZYKOWYCH NA STOPIEŃ ZAKŁÓCEŃ

Uczestnicy w różny sposób wskazują na to, że negatywnie oceniają poprawność językową innych. Wymienić można co najmniej kilka zasadniczych typów reakcji:

a) powiedzenie wprost, że dostrzeżony został błąd językowy, i wskazanie go bez podania formy poprawnej, np.:

— (ojciec do syna) Synku, nie mówi się: na domie¹⁸.

— (na forum) **Błąd ortograficzny** Autor: Tylu Was przeczytało ten artykuł i nikt nie zwrócił uwagi na błąd ortograficzny znajdujący się w zdaniu „...organizacją zajmującą się monitorowaniem produktów przemysłu muzycznego pod kontem ich ewentualnej ..”. Proszę zwrócić uwagę na KONT¹⁹.

b) wskazanie błędu z poradą, jak się powinno poprawnie coś powiedzieć lub napisać, np.:

— (wykładowca do studenta) Mówimy: tę, nie tą. Tą to błąd²⁰.

— **Błąd ortograficzny!** Autor: „Energi”, a nie „Energii”. Nazwa firmy to „Energia”, a nie „Energia”²¹.

c) podanie od razu poprawnej formy, np.:

¹⁷ Zastyszane [12.05.2014].

¹⁸ Zastyszane [2.05.2014].

¹⁹ <http://forum.gazeta.pl/forum/w,78,7076956,7128439,Blad_ortograficzny.html> [19.10.2014].

²⁰ Zastyszane [4.06.2014].

²¹ <http://forum.gazeta.pl/forum/w,30,120916250,120928969,Blad_ortograficzny_.html> [9.05.2014].

— (uczeń do księdza) Idziemy na spowiedź²².

— Do spowiedzi.

d) zacytowanie błędu z intencją, aby inni uczestnicy domyślili się, na czym on polega, np.:

— (nauczyciel do ucznia) Czydzieści?²³

— (na forum) Autor: **URZYĆ ?????????????????!!!!!!!**²⁴

e) ironiczne przytoczenie błędu w komentarzu, np.:

— (koleżanka do kolegi) To włanczaj, a jak włanczysz, powiedz²⁵.

— (na forum) Autor: Przede wszystkim proponuję tak na początek i dla m.in. „pożądku” w twoim wykonaniu, zakupić słownik ortograficzny²⁶.

f) błąd stanowi podstawę sformułowania ironicznego komentarza bez odniesienia do autora tekstu, np.:

— (na forum) Autor: ...Ciekawa składnia.....,pokonał Farną”...to znaczy co...? chwycił np. za nogi i machał na ringu aż trafił przeciwnika..? Tylko co na to biedna Ewa....²⁷

g) wskazanie błędu połączone z negatywną oceną jego autora (wyśmianie, wyzwisko, obelżywa etykieta), np.:

— (kierownik do podwładnego) Mówi się przyjaciółmi, nie przyjacielami. Kto ci dał maturę? Oj, jeszcze wiele nauki, wiele²⁸.

— (na forum) Autor: ello...:) redaktor tego tekstu na tytuł „mischza ortografii...:)) :P Kto im dał prawo pisania, chyba takie same barany²⁹.

h) wyrażenie wahania co do tego, czy dana forma jest poprawna, np.:

— (matka do syna): Kiślu? No, nie wiem, czy to nie jest przypadkiem niepoprawne³⁰.

²² Zaslyszane [12.03.2014].

²³ Zaslyszane [4.12.2013].

²⁴ <[http://forum.interia.pl/mozden-na-takie-gole-czeka-sie-latami_komentarze,catId,1892,dId,1185948, strona,9#pst33742954](http://forum.interia.pl/mozden-na-takie-gole-czeka-sie-latami_komentarze,catId,1892,dId,1185948,strona,9#pst33742954)> [20.09.2014].

²⁵ Zaslyszane [6.07.2014].

²⁶ <http://forum.gazeta.pl/forum/w,55,69208497,,Dzis_straz_miejska_zakladala_blokady_na_zawodziu.html?v=2> [31.10.2013].

²⁷ <http://muzyka.interia.pl/pop/news/polska-lista-peja-wygrywa-z-ewa_farna,1962389,50#pst67340404> [9.11.2014].

²⁸ Zaslyszane [10.04.2014].

²⁹ <<http://wiadomosci.gazeta.pl/wiadomosci/1,114873,4522314.html>> [5.11.2014].

³⁰ Zaslyszane [31.05.2014].

i) ogólne spostrzeżenie, na którego podstawie odbiorca może się domyślić, że w wypowiedzi wystąpił jakiś błąd, np. pod artykułem *Peja pokonał Farną* (niepoprawna odmiana nazwiska) jako pierwszy pojawił się komentarz:

— (na forum) Autor: Redaktorku za 5 groszy wroc się do podstawówki i naucz się języka polskiego bo wstydz mi za ciebie³¹.

Istnieją też typy mieszane, składające się z kilku wariantów wyrażenia oceny poprawności językowej wypowiedzi.

Obserwacja badanych sytuacji komunikacyjnych dowodzi, że poszczególne rodzaje reakcji na dostrzeżone usterki lub wahania co do poprawności doboru środków językowych zasadniczo nie wpływają na poziom zakłócenia komunikacji. Zarówno wskazanie błędu, jak i opis, jak go poprawić, czy w końcu nawet złośliwa uwaga co do autora wypowiedzi mogą zostać przemilczane, ale także mogą wywołać gwałtowne reakcje i doprowadzić do zakończenia wątku. Najbardziej predestynowane do eskalacji zakłócenia są przede wszystkim uwagi obraźliwe, wskazujące na wyższość ich autorów nad tymi, w których wypowiedzi została zauważona — słusznie czy też nie — jakaś usterka językowa.

ZAKOŃCZENIE

Negatywna ocena poprawności wypowiedzi uczestników aktu komunikacji może zakłócić komunikację. O wiele więcej takich sytuacji dostrzeżono w komunikacji za pośrednictwem Internetu niż w sytuacjach bezpośrednich, np. twarzą w twarz. Wynika to z kilku czynników, o których wspomniano we wstępie.

Na podstawie analiz materiału wyróżniono co najmniej sześć poziomów takich zaburzeń. Dostrzeżenie błędu w tekście mówionym lub pisany ogranicza się czasem do pojawienia się swoistego stanu niepokoju w umyśle interlokutora i nie wywołuje komentarza. Sformułowanie uwagi dotyczącej niepoprawnego posłużenia się elementem języka przez któregoś z uczestników aktu bywa przemilczane i nie skutkuje zasadniczym zakłóceniem procesu porozumiewania się. Zaburzenia stają się silniejsze, jeżeli któryś z interlokutorów odpowiada na negatywną ocenę — dojdź może do przerwania wątku i powrotu do niego po jakimś czasie, niekiedy w zasadniczym ciągu pojawia się odrębny wątek, poświęcony wskazanemu uchybieniu wobec normy, w końcu komunikacja zostaje całkowicie przerwana.

Sposób formułowania uwag dotyczących ocen poprawności językowej zasadniczo nie wpływa na poziom zakłócenia komunikacji — czasem do gwałtownej eskalacji może przyczynić się nawet drobna i taktowna uwaga. Uczestnicy są najbardziej wrażliwi na te sformułowania, które naruszają ich godność i kwestionują wykształcenie.

Warto na koniec zastanowić się, jak najlepiej zachować się w sytuacji, gdy w wypowiedzi uczestnika komunikacji uznaje się jakiś element językowy za błędny. Pewną sugestią można znaleźć w opiniach internautów, por.:

³¹ <<http://muzyka.interia.pl/pop/news/polska-lista-peja-wygrywa-z-ewa-farna,1962389,50#comments> ZoneList> [9.11.2014].

Re: Błędy ortograficzne

Autor: poprawienie błędów ortograficznych na forum jest niekulturalne i negatywnie świadczy tylko o osobie, która błędy poprawia... Wole popelnic jeden blad niz byc nietaktowna i niekulturalna w stosunku do innych...³²

Błędy ortograficzne Autor: Czytając forum częstochowskie bardzo denerwuje mnie zwracanie uwagi na błędy ortograficzne. Faktem jest że niektórzy z lenistwa czy niedbalstwa robią byki, ale niektórzy robią je nieświadomie.

Pomyślcie czasem o osobach z dysortografią, które podobnie jak ja wcale nie są tempymi nieukami, może nawet skończyły studia bez problemów ale z powodu zaniedbania nauczycieli w szkole podstawowej, lub rodziców nie przeszli odpowiedniej terapii która pozwoliła by im teraz sie nie wstydzić. to naprawde nie jest przyjemne czytać o sobie że jest sie kompletnym głabem dlatego że robi sie błędy ortograficzne!³³

Jednak wskazać też można i takie sądy, np.:

Re: Błędy ortograficzne Autor: “Nie wstyd korzystać ze słowników, wstyd robić błędy” Zenon Klemensiewicz. Najgorzej jest wiedzieć, że się robi błędy (bez względu na powód), ale nic z tym nie robić, tylko się tłumaczyć. Należy poprawiać błędy na forach i koniec. Niech się uczą....³⁴

Użytkownicy polszczyzny zajmują tu skrajne stanowiska: pierwsze skłania do refleksji, że zwracanie uwagi na błędy nie jest stosowne, szczególnie wtedy, gdy łączy się z negatywną oceną innych; drugie podnosi kwestię szacunku dla kultury języka mimo wszystko.

Jeśli przyjąć, że jednym z czynników służących do oceny kompetencji komunikacyjnej jest stosowność (pouczanie, wytykanie błędów, kpienie, wyśmiewanie nie jest stosowne w większości sytuacji), to zapewne w wielu sytuacjach komunikacyjnych trzeba by zaproponować uczestnikom aktu przemilczenie dostrzeżonej usterki, zwłaszcza jeśli uwaga służy nie celom dydaktycznym, ale raczej pokazaniu własnej wyższości i chęci zdyskredytowania innego uczestnika aktu. Ponieważ werbalne wskazanie usterki może prowadzić do zakłóceń w dalszym ciągu, należałoby wziąć pod uwagę ten fakt. Zaburzenie rozmowy zapewne nie leży przecież w zasobie intencji uczestników i nie jest zazwyczaj celem.

Zwrócenie uwagi na błąd przez jednego z uczestników aktu innemu z jego uczestników celowe byłoby tylko w dwóch wypadkach.

Pierwszy miałby miejsce wtedy, gdy strata wynikająca z ewentualnego zakłócenia ciągu byłaby mniejsza niż zysk płynący ze wskazania błędu językowego. Zaliczyć tu można wszelkie okoliczności uwzględniające w komunikacji aspekty dydaktyczne, np. podczas lekcji, podczas rozmów rodziców z dziećmi, w czasie których kształtowana jest sprawność językowa wychowanków i konieczne staje się wskazanie poprawnych form, a przestrzeżenie przed niezgodnymi z normą. Odrębną kwestią jest sposób wprowadzania takich uwag i komentarzy — najogólniej winien on uwzględniać szacunek i grzeczność osoby formułującej uwagi poprawnościowe.

³² <<http://demotywatory.pl/3800338/Dysmozgia>> [10.10.2014].

³³ <<http://forum.gazeta.pl/forum/t,b%B3%EAd%F3w,55,Czestochowa.html>> [12.09.2014].

³⁴ <http://forum.gazeta.pl/forum/w,55,69209062,69209523,Re_Bledy_ortograficzne.html?wv> [18.10.2014].

Drugi to sytuacja, gdy celem byłoby właśnie zakłócenie komunikacji i korzyści płynące z tego powodu dla któregoś z uczestników aktu. W kontekście uwag A. Schopenhauera dotyczących technik erystycznych, mających wyprowadzić z równowagi przeciwnika na przykład podczas publicznych debat, nie jest to aspekt bez znaczenia.

BIBLIOGRAFIA

- Babbie E. 2006: *Badania społeczne w praktyce*, red. A. Kloskowska-Dudzińska, tł. W. Betkiewicz, wyd. 1, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Grabias S. 1994: *Język w zachowaniach społecznych*, Lublin: Wydawnictwo Naukowe UMCS.
- Gruszczyński W. 2001: Czy normy językowe obowiązują w Internecie?, [w:] J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska (red.), *Zmiany w publicznych zwyczajach językowych*, Warszawa: Rada Języka Polskiego przy Prezydium PAN, 183–190.
- Grzenia J. 2013: *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Frey L.R., Botan C.H., Krepes G.L. 2000: *Investigating communication: An introduction to research methods*, wyd. 2, Boston: Allyn & Bacon.
- Littlejohn S.W. 1999: *Theories of human communication*, wyd. 6, Belmont: Wadsworth.
- Marcjanik M. 2014: *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Markowski A. 2006: *Kultura języka polskiego. Teoria, Zagadnienia leksykalne*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K. 2007: *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza, umiejętności*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Pachowicz M. 2012: W (nie)zgodzie z normą językową w portalach internetowych, *Język Polski* XCII, z. 1, 29–36.
- Pisarek W. 1991: Norma językowa, [w:] S. Urbańczyk (red.), *Encyklopedia języka polskiego*, Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich. Wydawnictwo.
- Zbróg P. 2005: *Wojna o kształcenie językowe*, Kielce: Wydawnictwo MAC Edukacja.
- Zbróg P. 2011: Norma językowa a skodyfikowana norma językowa — propozycja obiektywizacji opisu, *Język Polski* XCI, z. 2–3, 109–116.

SUMMARY

Disruptions in interpersonal communication induced by negative assesment of correctness of expression

Key words: interpersonal communication, linguistic error.

Factors that disturb everyday communication include those connected with the assessment of the level of correctness of using the Polish language by interlocutors. They consist in indicating a noticed error of speech (e.g. during conversation or while writing comments on an Internet forum). Independently from the level of linguistic competence, the interlocutors often focus on the metalinguistic aspect of utterance. It is connected with the conviction that the message should not only be comprehensible but also linguistically correct. The main area of interest in the article are situations when the noticing of a linguistic error in the utterance by one of the interlocutors causes a change of content from the current one to the new one, connected with the noticed defect. Such remarks and comments may result in various interferences. In extreme cases a total discontinuation of the communication process may occur.