

Mariusz Rutkowski

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

Dyskurs urzędowy w ramach dyskursu instytucjonalnego*

Instytucje i komunikowanie instytucjonalne

Pojęcie instytucji jako jednego z kluczowych wyznaczników zróżnicowania dyskursu towarzyszyło refleksji nad komunikowaniem od czasów szerokiego uwzględnienia kontekstu w opisach teoretycznych. W bardzo ogólnych typologiach komunikowania wyróżnia się poziom organizacyjny/instytucjonalny (McQUAIL 1987), podając przy tym szereg jego wyróżników: istnienie formalnych struktur organizacyjnych, jasno zdefiniowany rozkład władzy, jednoznacznie określone i stałe role nadawcy i odbiorcy oraz wypracowanie względnie stałych norm i standardów komunikacyjnych oraz sformalizowanych interakcji. Również w bardziej szczegółowych ujęciach lingwistycznych instytucja konstituuje specyficzną sytuację komunikacyjną i typ kontekstu aktywizujący charakterystyczne, pożądane zachowania językowe przypisane określonym roloom społecznym (DREW, HERITAGE 1992; DREW, SORJONEN 1997; AGAR 1985; EHLICH, REHBEIN 1994).

Podczas analizowania kategorii dyskursu instytucjonalnego kluczowe znaczenie ma pojęcie instytucji jako kategorii społecznej. Jest ona przez badaczy rozmaicie ujmowana — dla niniejszych rozważań przywołuję (za: BENWELL, STOKOE 2006: 88—90) kilka kluczowych cech:

— instytucje opierają się na władzy, ich istnienie jest z nią nierozzerwalnie związane;

* Publikacja powstała w ramach projektu badawczego, finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki w latach 2012—2015 na podstawie decyzji DEC 2011/03/B/H/004457.

- instytucje niwelują zwykłe, indywidualne „codzienne mówienie”, wprowadzając konieczność podporządkowania się biurokratycznemu porządkowi komunikacyjnemu;
- przymus nowego porządku komunikacyjnego nie musi opierać się na sile, lecz może być wynikiem współpracy, negocjacji i konsensusu społecznego (w tym zwłaszcza procesu naturalizacji jako realizacji);
- w nowym porządku komunikacyjnym instytucje zajmują pozycję dominującą;
- istotą dominacji i władzy instytucji jest możliwość regulowania i kształtowania życia społecznego i życia jednostek oraz wpływania na nie.

W jednej z ogólnie przyjmowanych i akceptowanych definicji dyskursu i komunikacji instytucjonalnej (AGAR 1985) instytucja jest ujmowana jako społecznie legitymizowany zespół ekspertów upoważnionych do realizowania czy wdrażania określonych rozwiązań¹. Instytucji nie determinują jedynie fizyczne uwarunkowania (np. budynki, co jest zbliżone do potocznego, intuicyjnego rozumienia tego pojęcia), stanowi raczej konstrukcję społeczną z charakterystycznym układem ról i tożsamości społecznych. W obrębie instytucji wytwarzany i podtrzymywany jest binarny oraz asymetryczny podział ról — są to eksperci (inaczej nazywani przedstawicielami instytucji) oraz nieekspersi. Ci pierwsi tworzą instytucję i są społecznie wkomponowani w odpowiedni jej organ, drudzy zaś — określani też mianem klientów — muszą się podporządkować normom i porządkowi władzy instytucji. Ta koncepcja jest zbieżna z ujęciem K. EHLICHA i J. REHBEINA (1994), w którym także mówi się o dwóch grupach uczestników instytucji: agentach i klientach. Agenci są związani z instytucją stałymi, zawodowymi relacjami, wykonują jej zadania, podczas gdy klienci stanowią obiekt ich działań (a za ich pośrednictwem: działań instytucji). Obie grupy dysponują określonym zasobem „wiedzy instytucjonalnej”, która umożliwia kooperację w zakresie społecznie ustalonych reguł dyskursu instytucjonalnego.

Relacja i kontakt przedstawiciela instytucji (agenta) oraz klienta tworzą zatem ramy komunikowania instytucjonalnego. Jego istotą jest pomoc w rozwiązaniu indywidualnej sprawy² klienta przez przedstawiciela instytucji (AGAR 1985: 165). Powód podjęcia działań komunikacyjnych przez instytucję to najczęściej indywidualna potrzeba klienta (sprawa), samo zaś zainicjowanie tych działań może pochodzić zarówno od klienta, jak i ze strony instytucji. Co dla nas

¹ W swym tekście Agar mówi w pierwszej kolejności o *ekspertyzie* jako wyniku pracy ekspertów oraz abstrakcyjnym zbiorze ich cech w postaci społecznie sankcjonowanych kompetencji (np. prawnych, medycznych, administracyjnych, edukacyjnych, religijnych): „[Institution is — M.R.] a socially legitimated expertise together with those persons authorized to implement it” (AGAR 1985: 164).

² Określenie *sprawa* będzie w tym artykule miało status względnie ustabilizowany i będzie rozumiane jako jednostka działań administracyjnych na rzecz indywidualnego klienta, skutkująca określonymi konsekwencjami prawno-administracyjnymi.

istotne, przedstawiciel instytucji dokonuje w obrębie dyskursu przeddefiniowania indywidualnego problemu klienta w taki sposób, by odpowiadał on wymaganiom danej instytucji (STEFANIAK 2011: 50). Redefinicji podlega zarówno obraz samego klienta, jak i jego problemu — nadrzędne skrypty interpretacyjne są zawsze tworem instytucji, to ona narzuca określone „widzenie” osoby i sprawy, ona dokonuje ich klasyfikacji czy szeregowania w ramach kategorii ważnych z jej punktu widzenia³.

Takie osadzenie dyskursu konstytuuje niezwykle ważny wymiar komunikowania instytucjonalnego, jakim jest asymetria komunikacyjna. W tym asymetrycznym układzie to nadrzędnie usytuowany przedstawiciel instytucji kontroluje dyskurs — mimo że pozornie wszelkie jego działania zmierzają do tego, by pomóc klientowi, i są podejmowane „dla jego dobra”, to właśnie fakt dysponowania przez urzędnika narzędziami interpretacji sytuacji instytucjonalnej, a przede wszystkim kompetencjami wiedzy i władzy (w postaci określonych konsekwencji pozadyskursywnych), utrwała asymetryczny porządek komunikacyjny.

Jedną z konsekwencji tak zarysowanego kontekstu instytucjonalnego jest schematyzacja zachowań komunikacyjnych uczestników interakcji. Skoro celem nadrzędnym jest pomoc instytucji w rozwiązaniu indywidualnej sprawy klienta w zakresie kompetencji tej instytucji, to, biorąc pod uwagę społeczny charakter instytucji i fizyczne „rozproszenie” jej reprezentantów, za naturalne należy uznać wypracowanie pewnych powtarzalnych standardów komunikacyjnych (nie mówiąc już o procedurach wewnątrz samych instytucji). Schematycznie rzecz ujmując, mówi się o trzech fazach organizacji dyskursu instytucjonalnego (AGAR 1985: 147 i nast.). Pierwszą fazą jest formułowana w ramach interakcji z klientem **diagnoza**, podczas której przedstawiciel instytucji za pomocą zwykle serii sekwencji typu: pytanie — odpowiedź dokonuje kategoryzacji problemu. Instytucja dysponuje zazwyczaj ograniczonym zestawem kategorii problemów i ich rozwiązań, toteż diagnozując, agent pozycjonuje klienta i jego sprawę w najbardziej odpowiedni dla instytucji sposób. Kolejną fazą jest sformułowanie **dyrektywy**, w której agent nakazuje klientowi lub innemu przedstawicielowi instytucji wykonanie pewnych decyzji/kroków/przedsięwzięć. Podczas tej fazy komunikowanie może przebiegać na linii agent — klient lub też agent — agent — w tym drugim układzie sprawa jest kontynuowana bez czynnego udziału klienta, zostaje on jedynie potem poinformowany o jej przebiegu oraz finalnych

³ Symptomatycznym przykładem takiego działania jest dokonywane obecnie (2014) profilowanie klientów urzędów pracy, wymuszone regulacjami nowej ustawy. Klienci są na podstawie arkuszy/ankiet przyporządkowywani do jednego z trzech profili i następnie, w zależności od tego przyporządkowania są im proponowane odpowiednie działania urzędu. Oprócz takiego „systemowego” klasyfikowania w każdym typie urzędu i w przypadku każdej sprawy odbywa się „indywidualne” przyporządkowanie każdego klienta (sprawy) do określonych regulacji administracyjnych.

rozwiązaniach. Ostatni typ działań to tworzony przez reprezentanta instytucji **raport**, zawierający podsumowanie i zestandaryzowane omówienie dwóch poprzednich etapów.

Zarysowany sposób odtwarzania dyskursu instytucjonalnego jest w miarę ustabilizowany, aczkolwiek różne typy instytucji wypracowały sobie właściwe rodzaje jego uszczegółowienia. I tak, w ramach instytucji medycznych diagnoza polega na pozycjonowaniu klienta w roli pacjenta, dyrektywa stanowi zestaw zaleceń lekarskich skierowanych do pacjenta i zawierających szczegóły leczenia, raport zaś to proces tworzenia/uzupełniania dokumentacji pacjenta przez lekarza (STEFANIAK 2011: 51). Analogicznie w dyskursie administracyjnym mamy do czynienia z diagnozą w postaci postawienia klienta w roli petenta urzędu oraz identyfikacji typu sprawy, dyrektywą jest typowy dla danej sprawy zestaw zaleceń/pouczeń/instrukcji/decyzji i/lub innych czynności administracyjnych, raportem zaś — tworzenie i/lub uzupełnianie dokumentacji sprawy, pozostającej w dyspozycji urzędu. Inne instytucje — sądy, policja, szkolnictwo, instytucje religijne (Kościół) *etc.* — posiadają własne, dopasowane do swej roli, struktury i funkcji społecznej konkretyzacje tego schematu.

Powiedziano wcześniej, że dyskurs instytucjonalny jest konstruowany w zakresie układu agent — klient. Mimo że z punktu widzenia przyjętych założeń jest to najważniejsza część tego dyskursu, to jednak nie sposób nie dostrzegać pozostałych możliwych relacji: agent — agent oraz klient — klient. W relacji agent — agent realizuje się wewnątrzinstytucjonalny obieg komunikacyjny, w ramach którego stabilizowane są struktury instytucji (często w formie rytuałów komunikacyjnych). Charakterystyczne jest przy tym wypracowanie określonych wzorców komunikacji i jej kanałów, ze szczególnym uwzględnieniem hierarchicznego układu ról (komunikowanie hegemoniczne, odgórne oraz petycyjne, oddolne) i ścieżek dostępu czy kontaktu (tzw. droga służbowa). Ten rodzaj komunikowania jest opisywany w odrębnym obszarze dyskursu, tzw. dyskursu organizacyjnego czy korporacyjnego⁴. Zupełnie osobnym zagadnieniem pozo-

⁴ Dyskusyjne jest zarówno wzajemne usytuowanie, jak i zakres terminów *organizacja* i *instytucja* — w niektórych ujęciach są one traktowane synonimicznie, podczas gdy w innych jeden z nich ma szerszy zakres i obejmuje drugi. Niewątpliwie jednak jako odrębne zagadnienia traktuje się funkcjonowanie i specyfikę dyskursu korporacyjnego (wewnątrzorganizacyjnego), które są zwłaszcza przeciwstawiane najważniejszemu dla nas dyskursowi instytucjonalnemu. Najogólniej można powiedzieć, że w ramach dyskursu instytucjonalnego konstruuje się i odtwarza role oraz tożsamości społeczne agenta i klienta (niezależnie od fizycznego ich usytuowania w obrębie siedziby instytucji), a sama analiza tego dyskursu jest zorientowana na opis i interpretację zachowań interakcyjnych w kontekście instytucjonalnym. Dla dyskursu korporacyjnego z kolei najważniejsze będzie scharakteryzowanie celów i metod działania — tymi celami mogą być zysk (dla przedsiębiorstw) czy dostarczanie usług (szkoły, szpitale czy biura). Korporacje mogą być więc interpretowane jako pewna konkretyzacja instytucji, jak szkoła wobec szkolnictwa czy szpital wobec systemu służby zdrowia. Na temat dyskursu korporacyjnego czy organizacyjnego por. np. MUMBY (2012).

staje również konstruowanie tego dyskursu w układzie klient — klient, gdzie możliwe jest uzupełnianie czy komentowanie zagadnień z zakresu kompetencji danej instytucji, jednak bez udziału przedstawiciela instytucji i poza nią.

Władza i asymetria w komunikowaniu administracyjnym

Komunikowanie administracyjne jako szczególna realizacja komunikowania instytucjonalnego (a więc takiego, w którym przynajmniej jednym z uczestników procesu jest instytucja) ma z natury rzeczy charakter asymetryczny. Asymetria ta przejawia się na różnych poziomach dyskursu, a oznacza w największym uogólnieniu nierówność uczestników interakcji: dominację jednego i podporządkowanie drugiego. Ogólnie w odniesieniu do instytucji mówi się o władzy nad obywatelem — i to zarówno w koncepcjach opartych na jej przymusie oraz opresywności, jak i tych zakładających jej negocjowalny charakter (władza jest ustalana na drodze konsensusu bądź perswazji czy konstruowana w ramach dyskursu — BENWELL, STOKOE 2006: 88—89).

Pierwszym poziomem asymetrii jest zatem poziom władzy, w tym przypadku przede wszystkim władzy w sensie prawno-administracyjnym⁵. Obywatel w kontakcie z urzędem (urzędnikiem reprezentującym urząd) działa we własnym indywidualnym interesie: załatwia osobistą sprawę, poddaje się więc pewnym regulacjom i decyzjom urzędu, który sprawuje funkcję kontrolną i decyzyjną. To urząd decyduje o sytuacji prawno-administracyjnej obywatela — w sytuacji konfliktu funkcję arbitrażową również pełni urząd (czasami innego szczebla, czasami w ramach tego samego urzędu — urzędnik wyższy rangą). Odpowiedzialność urzędu/urzędnika i związany z tym stopień zaangażowania są nieproporcjonalnie mniejsze niż indywidualnego obywatela.

Władza prawno-administracyjna rozciąga się też na inne poziomy: władzę symboliczną wraz z jej uszczegółowieniami: władzę dyskursywną i językową. Wyrazistym przejawem rozkładu władzy i związanych z jej posiadaniem uprawnień są rozmaite atrybuty symboliczne: łańcuchy sędziów, pieczętki, strój, a także elementy organizujące przestrzeń administracyjną — wielkie budynki z licznymi korytarzami, wystrój wnętrz z godłem państwowym, masywne biurka urzędników itp.

Władza dyskursywna związana jest ściśle z możliwością kontroli — kontrolę nad dyskursem i kontrolę w dyskursie sprawuje strona dominująca (FAIRCLOUGH

⁵ Problem władzy jest bardzo złożony i wieloaspektowy, znacznie wykracza poza ramy niniejszego opracowania. W tym miejscu koncentruję się na władzy dyskursywnej, stanowiącej (obok ideologii) jeden z kluczowych elementów dekonstrukcji dyskursu w ramach krytycznej analizy dyskursu.

2001). Może ona wyznaczać oraz narzucać ograniczenia i regulacje w zakresie treści (tego, co się mówi), formy (jak się mówi), relacji między uczestnikami oraz ról społecznych i tożsamości, jakie mogą przyjmować i projektować uczestnicy interakcji (VAN DIJK 2008: 31; FAIRCLOUGH 2001: 39). Nadrzędna pozycja urzędu i związana z tym władza są wynikiem społecznego konsensusu, zasadzają się na zaakceptowaniu określonego porządku publicznego i związanego z nim rozkładu autorytetu i uprawnień. Istnienie tej zgody społecznej warunkuje skuteczne posługiwanie się językowymi atrybutami władzy, takimi jak: polecenia, rozkazy, decyzje, instrukcje, rozporządzenia. Aby mogły one być skuteczne, strona podporządkowana musi mieć świadomość rozkładu władzy i autorytetu przypisanego do określonych ról społecznych (np. urzędnika) oraz akceptować ten stan rzeczy⁶.

Poziom władzy przenika się z innym wymiarem asymetrii komunikacyjnej w układzie urzędnik — klient, a mianowicie z nierównym rozkładem kompetencji. Zgodnie z koncepcją Michaela AGARA (1985: 163—164) klient komunikuje się z pozycji incydentalnie powiązanego z instytucją laika (lub przynajmniej: nieprofesjonalisty) z kimś, komu na mocy stałego usytuowania w strukturze instytucji przysługuje rola eksperta. Dochodzi zatem do konfrontacji wielowymiarowo nierównej: kogoś, kto *nie wie, nie może decydować i jest przedmiotem działania*, z kimś, kto *wie, może decydować i jest podmiotem działania*. Ewa Malinowska, charakteryzując asymetrię w dyskursie administracyjnym, pisze:

Decydent działa zgodnie z »literą prawa«, powołuje się na przepisy prawa, na procedury, których petent często nie zna i nie rozumie, stąd łatwo o konflikt. Owa nieznajomość przepisów prawa i procedur sprawia, że urzędnik bywa postrzegany jako pan i władca, bezduszny biurokrata, który nie potrafi mówić po ludzku, tylko przywołuje paragrafy, a przed petentem, który chce załatwić w urzędzie jakąś ważną życiową sprawę, buduje swoisty biurokratyczny tor przeszkód. Dyskurs administracyjny odbywa się zatem w rzeczywistości społecznej, którą cechuje nierówność. (MALINOWSKA 2005: 167)

W dyskursie administracyjnym asymetryczny dostęp do wiedzy dotyczy nie tylko wiedzy eksperckiej, która reguluje i strukturyzuje ów dyskurs w ramach narzędzi przypisanych danej instytucji, ale także realizuje się w odniesieniu do wiedzy indywidualnej, związanej z daną, konkretną sprawą, dotyczącą bezpośrednio klienta. W tym zakresie pełniejszą wiedzę ma klient — to on zna więcej szczegółów i informacji, a rolą urzędnika jest wydobycie tych danych oraz ich redefinicja (pozycjonowanie) pod kątem procedur urzędowych. Uwidacznia się w ten sposób asymetria w dostępie do dwóch typów wiedzy: wiedzy instytucjonalnej (przewaga urzędnika) i wiedzy indywidualnej (przewaga klienta),

⁶ Na temat warunków skuteczności sprawowania władzy symbolicznej i władzy dyskursywnej por. np. VAN DIJK (2008).

a sam dyskurs bywa postrzegany jako proces uzgadniania tych dwóch rodzajów wiedzy (BENWELL, STOKOE 2006: 94).

Oprócz nakreślonego kontekstu istotne ramy dla komunikowania administracyjnego tworzy prawo i konkretne jego postanowienia. Za pomocą przepisów prawa administracja zarówno reguluje stosunki między obywatelem a urzędem, jak i wyznacza wzorce postępowania i zachowania w systemie⁷. Związany z tym jest znaczny i wyraźny wpływ prawa i specyficznego języka prawnego na komunikowanie administracyjne. Mówi się o dwóch rodzajach tego wpływu: faktycznym i formalnym (CHODUŃ 2010: 11). Faktyczny wpływ terminologii prawnej wynika zarówno z dążenia do precyzji wypowiedzi, jak i z intencji oraz kompetencji komunikacyjnych urzędnika (chęć podkreślenia roli eksperta, utrwalenie dominacji, nieumiejętność przechodzenia na język potoczny, deficyty komunikacyjne). Z kolei wpływ formalny dotyczy konieczności stosowania określonych sformalizowanych i skodyfikowanych wzorców komunikacyjnych („formułowanie ramy tekstowej dla dyskursu urzędowego” — CHODUŃ 2010: 12).

Językowe cechy dyskursu urzędowego

Urzędy administracji publicznej stanowią wzorcowy przykład instytucji zarówno ze względu na swą strukturę, hierarchiczność, jak i z uwagi na funkcje społeczne oraz rolę w systemie władzy. Komunikowanie urzędowe w swej różnorodności (w urzędzie, z urzędem, urzędu z pojedynczym obywatelem i z ogółem obywateli, wewnątrzurzędowe) realizuje zatem model komunikowania instytucjonalnego, a z pewnym uszczegółowieniem — administracyjnego.

Urzędowa odmiana języka ma swe konkretne realizacje na poziomie dyskursu urzędowego w postaci tekstów/wypowiedzi jego uczestników, przede wszystkim urzędników i klientów. Cechą charakterystyczną tego dyskursu jest jego osadzenie w realiach prawno-administracyjnych, co skutkuje koniecznością utrwalania określonych decyzji, stanowisk, orzeczeń — a to z kolei wiąże się z prymatem formy pisanej. Nie może więc dziwić fakt, że większość dotychczasowych uwag i konkluzji językoznawców na ten temat opiera się na tekstach pisanych.

Do najważniejszych cech stylu urzędowego należą: dyrektywność, bezosobowość, precyzyjność i standardowość (WOJTAK 1993). Dyrektywność wiąże się z funkcją regulowania stosunków międzyludzkich i zasad współżycia w spo-

⁷ W polskim systemie administracyjnym podstawowym aktem normatywnym w tym względzie jest *Kodeks postępowania administracyjnego*.

teczności. Aby skutecznie te funkcje wypełniać, teksty urzędowe mają charakter powinnościowo-nakazowy, dyrektywny, a do najważniejszych kategorii dyrektywnych zalicza się: obowiązek, zezwolenie, nakaz, zakaz. Ich językowymi wykładnikami są zarówno odpowiednie formy leksykalne (udział czasowników modalnych typu: *należy, powinno się, wolno, móc, musieć*), jak i gramatyczne (tryb rozkazujący). Bezosobowy charakter (bezosobowość) wypowiedzi urzędowych wynika wprost z usytuowania w obrębie dyskursu instytucjonalnego — formalne relacje między uczestnikami są tu sankcjonowane i podtrzymywane za pomocą określonych form gramatycznych, np. zwyczajowo stosuje się formy 3. osoby liczby pojedynczej (*Kierownik Urzędu zezwala..., Dyrektor informuje...*) czy używa formalnych zwrotów adresatywnych (*obywatel, pan/pani*). Z kolei dążenie do precyzji zaspokaja potrzebę dokładności tekstów administracyjnych i ich jednoznacznej interpretacji. Przejawem tego dążenia jest nasycenie tekstów formułami odsyłającymi do konkretnych aktów prawnych (*na podstawie art. [...] ustawy [...] z dnia [...] uchwała się...*), a przede wszystkim specjalistyczną leksyką prawno-administracyjną (*powództwo, czynność prawna, organ nadzorujący*). Efektem funkcjonowania wymienionych czynników są teksty zestandaryzowane, zawierające ograniczony zasób czasowników modalnych oraz powtarzalne struktury składniowe (WOJTAK 1993: 156—158).

Powtarzanie pewnych schematów komunikacyjnych, ich formuliczność czy wręcz reprodukowanie wiążą się ściśle z istnieniem określonych wzorców wypowiedzi (gatunków). Zróznicowanie gatunkowe wypowiedzi urzędowych jest ściśle powiązane z ich zawartością i funkcją pragmatyczną, poczynawszy od gatunków prostych, bazujących na pojedynczych aktach illokucyjnych w rodzaju wezwania, upomnienia, zezwolenia, postanowienia, aż po rozbudowane gatunki złożone, stanowiące makroakty mowy. We wszystkich makroaktach występują z kolei powtarzalne mikroakty: dyrektywne, informacyjne i wykonawcze (MALINOWSKA 2001: 162—163). Poszczególne gatunki reprezentują bądź apersonalną, charakteryzującą się brakiem indywidualnie określonego odbiorcy, bądź też personalną odmianę komunikacji administracyjnej. Do pierwszej grupy zaliczyć można np. rozporządzenie, zarządzenie czy regulamin, do drugiej — decyzję administracyjną, umowę, podanie czy życiorys (MALINOWSKA 2001: 64).

Wśród gatunków realizujących personalny wariant komunikacji administracyjnej na szczególną uwagę zasługuje podanie jako specyficznie polski typ wypowiedzi obywatela do urzędu reprezentującego państwo. Podanie zajmuje centralne miejsce w modelu porozumiewania się obywatela z władzą (MALINOWSKA 2001: 114), w nim również odzwierciedla się szczególnie układ ról komunikacyjnych (asymetria). Podanie jest pismem z prymarną funkcją prośby, co w sposób zasadniczy determinuje je jako typ wypowiedzi nadawcy podrzędnego w stosunku do adresata. Podrzędność czy podległość nadawcy wpływa z kolei na stylistykę podania, a zwłaszcza obecność określonych formuł i działań mających na celu zapewnienie przychylności adresata: pełne szacunku zwroty

adresatywne, perswazyjne elementy emocjonalne, pochlebstwa, finalne formuły zjednywania odbiorcy:

Nierównorzędność uczestników komunikacji sprawia, że formuła końcowa ma charakter nie tylko grzecznościowy. Takie zachowanie językowe to nie tylko konwencjonalna etykieta, to także element strategii nadawcy. Petent zmierza do zjednania odbiorcy, pozyskania jego przychylności przy zastosowaniu „łagodnych”, grzecznościowych środków stylistycznych. Nadawca działa tak, by „robić” dobre wrażenie na odbiorcy, bowiem ma świadomość, że od woli urzędnika — aktualnego decydenta — zależy, jakie będzie rozwiązanie jego życiowych problemów. (MALINOWSKA 2001: 117)

W gatunkowym wzorcu podania kumulują się cechy komunikowania petycyjnego, charakterystycznego dla wypowiedzi nadawcy podrzędnego, podporządkowanego i uzależnionego od decyzji odbiorcy.

Z kolei typowym gatunkiem w obrębie administracyjnego komunikowania hegemonicznego jest decyzja administracyjna (MALINOWSKA 2001: 90—101). Nadawcą jest tu urzędnik działający w imieniu urzędu, natomiast odbiorcą — obywatel lub osoba prawna. Gatunek ten ma wyraźną moc performatywną, jako że decyzja stwarza określoną rzeczywistość prawną, w jakiej znajduje się adresat. W postaci decyzji urzędnik demonstruje swą władzę i kompetencje — powołując się na określone przepisy prawa, definiuje on sytuację prawn-administracyjną adresata pod określonymi sankcjami.

Precyzja komunikacyjna, jednoznaczność interpretacji i standardowość stylu urzędowego sprawiają, że posługiwanie się nim wymaga pewnych kompetencji. Z natury rzeczy w większym zakresie są nimi obdarzeni urzędnicy, choćby ze względu na częstość posługiwania się tym stylem, a także znajomość przepisów, procedur czy wreszcie stopień przyswojenia pewnych powtarzalnych wzorców bądź standardów komunikacyjnych. Taki stan rzeczy ustanawia kolejny wymiar asymetrii komunikacyjnej. Urzędnik posługuje się własną, „branżową” odmianą polszczyzny, klient zaś zmuszony jest do przystosowania się do specyfiki tego stylu, a częstokroć wręcz do podejmowania niemalże czynności translatorskich. Na rozdźwięk między stylem urzędowym a potocznym, będącym w powszechnym rozumieniu centrum stylowo-komunikacyjnym polszczyzny, zwracają uwagę liczni autorzy opisów normatywnych. Jako główny zarzut wskazuje się zwykle obecność wykładników „stylu ciężkiego” (JADACKA 2002: 116), takich jak: długie ciągi określeń w dopełniaczu, powtarzanie tych samych fraz lub sformułowań o takiej samej strukturze, zachwianie naturalnych proporcji między częściami mowy (nominalizacja), nagromadzenie rzeczowników odczasownikowych. Zwraca się ponadto uwagę na rozwlekłość wypowiedzi, ich „sztuczność i napuszonosc” (WOJTAK 1993: 159), a cechy takiego „drętwego i niejasnego” stylu tłumaczy się potrzebą językowego uwiarygodniania własnych urzędowych kompetencji — formułowanie zbyt prostych i zrozumiałych komunikatów mia-

łoby narażać urzędnika na zarzut braku profesjonalizmu i powagi (PIĘTKOWA 2000: 103). Podtrzymywanie tego wzorca może być z kolei odczytywane jako wzmacnianie dominacji symbolicznej w aktach komunikacji instytucjonalnej.

Kwestia przełamywania odrębności czy nawet hermetyczności stylu urzędowego jest ostatnio podnoszona jako pierwszorzędna w procesie usprawniania komunikacji administracyjnej. Pojawiają się propozycje przeorganizowania wzorca języka urzędowego — na plan pierwszy wysuwa się postulat komunikatywności i zrozumiałości wypowiedzi, przy zachowaniu jednoznaczności i precyzji (CHODUŃ, ZIELIŃSKI 2013: 70; PAWELEC 2013: 36—37). Warto też zaznaczyć udział nowego kanału komunikacji klientów z urzędami, którym jest Internet. Stopniowe wdrażanie tego narzędzia i rozwój tzw. e-administracji teoretycznie mogą stopniowo redukować udział mocno sformalizowanych wzorców tradycyjnego języka administracji na rzecz charakterystycznego dla tego kanału komunikacyjnego języka prostego, zrozumiałego, bazującego na potocznej odmianie polszczyzny. Na podstawie obecnych ocen stanu internetowej komunikacji z urzędami (KOŁODZIEJEK 2013) trudno jednak wyrokować, czy istnienie i zakładany rozwój e-administracji przyniosą rzeczywiste zmiany jakościowe w tym zakresie.

Dyskurs urzędowy to przede wszystkim dyskurs pisma. Prymat pisemnych form komunikowania wynika z uwarunkowań praktycznych i przede wszystkim prawno-administracyjnych konsekwencji (sankcji), które są efektem działań komunikacyjnych. „Dominują w urzędzie pisemne akty mowy [...] Niemal każda czynność administracyjna musi być potwierdzona na piśmie. Dokumentacja pisemna ułatwia urzędowi podjęcie decyzji, umożliwia identyczne rozstrzygnięcie podobnych spraw, co związane jest z powtarzalnością sytuacji” (MALINOWSKA 2001: 28). Efekty aktów komunikacji urzędowej powinny być więc utrwalone i mobilne, ponadto powinny umożliwiać tworzenie kopii — wszystkie te cechy przysługują dokumentom pisany. Nie może w tej sytuacji dziwić, że przedstawiona charakterystyka stylu urzędowego opiera się na analizach komunikacji pisemnej. Akty komunikowania ustnego, zwłaszcza w ramach gatunku rozmowy urzędowej, stanowią jedynie uzupełnienie tego podstawowego dla administracji, pisemnego sposobu (re)produkowania dyskursu. Kontekstu wypowiedzi pisemnych nie da się jednak (i nie powinno się) pominąć, a niektóre wykładniki stylu, wypracowane i utrwalane w komunikacji pisanej, w znacznym stopniu rzutują także na jakość języka mówionego.

Literatura

- AGAR M., 1985: *Institutional Discourse*. “Text”, Vol. 5, no. 3, s. 147—168.
BENWELL B., STOKOE E., 2006: *Discourse and Identity*. Edinburg.

- CHODUŃ A., 2010: *Prawo a język urzędowy*. W: *Język w prawie, administracji i gospodarce*. Red. K. MICHALEWSKI. Łódź, s. 9—18.
- CHODUŃ A., ZIELIŃSKI M., 2013: *Język urzędowy a język urzędników. Precyzja, adekwatność, komunikatywność*. W: *I Kongres Języka Urzędowego*. Warszawa, s. 66—74.
- DIJK T.A. VAN, 2008: *Discourse and Power*. Houndmills.
- DREW P., HERITAGE J., 1992: *Analyzing Talk at Work: an Introduction*. In: *Analyzing Talk at Work. Interactions in Institutional Settings*. Eds. P. DREW, J. HERITAGE. Cambridge, s. 3—65.
- DREW P., SORJONEN M.L., 1997: *Institutional Dialogue*. In: *Discourse Studies: Multidisciplinary Introduction*. Ed. T. VAN DIJK. London, s. 92—119.
- EHLICH K., REHBEIN J., 1994: *Institutionanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen*. In: *Texte und Diskurse*. Hrsg. G. BRUNNER, G. GRAEFFEN. Oppladen, s. 287—350.
- FAIRCLOUGH N., 2001: *Language and Power*. Harlow.
- JADACKA H., 2002: *Poradnik językowy dla prawników*. Warszawa.
- KOŁODZIEJEK E., 2013: *E-urząd — język komunikacji internetowej wybranych instytucji państwowych*. W: *I Kongres Języka Urzędowego*. Warszawa, s. 159—168.
- MALINOWSKA E., 2001: *Wypowiedzi administracyjne — struktura i pragmatyka*. Opole.
- MALINOWSKA E., 2005: *Współczesny dyskurs administracyjny*. W: *Polska polityka komunikacyjnojęzykowa wobec wyzwań XXI wieku*. Red. S. GAJDA, A. MARKOWSKI, J. PORAYSKI-POMSTA. Warszawa, s. 166—176.
- MCQUAIL D., 1987: *Mass Communication Theory: An Introduction*. London.
- MUMBY D.K., 2012: *Organizational Communication: A Critical Approach*. Los Angeles.
- PAWELEC R., 2013: *Jaki powinien być dyskurs urzędowy?* W: *I Kongres Języka Urzędowego*. Warszawa, s. 34—48.
- PIĘTKOWA R., 2000: *Gatunki stylu urzędowego — wzorce i realizacja*. W: *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. 1: *Mowy piękno wielorakie*. Red. D. OSTASZEWSKA. Katowice, s. 96—108.
- STEFANIAK K., 2011: *Władza i tożsamość w komunikacji lekarz — pacjent*. Wrocław.
- WOJTAK M., 1993: *Styl urzędowy*. W: *Współczesny język polski*. Red. J. BARTMIŃSKI. Wrocław, s. 147—162.

Mariusz Rutkowski

Official discourse within the framework institutional discourse

Summary

The subject of the article is the characteristics of official discourse as an instantiation or a variety of a wider phenomenon, which is institutional discourse. It discusses the features of public administration discourse, in particular its position in social hierarchy and the communicative asymmetry between the participants of the discourse: the agent (the representative of an institution) and the client (the subject of its actions). Moreover, the article deals with the linguistic features of official discourse as reflected mainly on the stylistic level, such as directivity, impersonality, precision, and standardization.