

UNIwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu – Instytut Językoznawstwa

Aleksandra Sałacińska

**Językowy obraz petenta w języku
służb publicznych**

PRACA LICENCJACKA NAPISANA POD KIERUNKIEM
DOKTOR VICTORII KAMASY

Poznań, 2012

OŚWIADCZENIE
Ja, niżej podpisany/a

ALEKSANDRA SAŁACIŃSKA

student/ka Wydziału Neofilologii
Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
oświadczam, że przedkładaną pracę licencjacką
pt. **Językowy obraz petenta w języku**
służb publicznych

napisałem/am samodzielnie.

Oznacza to, że przy pisaniu pracy, poza niezbędnymi konsultacjami, nie korzystałem/am z pomocy innych osób, a w szczególności nie zlecałem/am opracowania rozprawy lub jej istotnych części innym osobom, ani nie odpisywałem/am tej rozprawy lub jej istotnych części od innych osób.

Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że gdyby powyższe oświadczenie okazało się nieprawdziwe, decyzja o wydaniu mi dyplomu zostanie cofnięta.

(miejsowość, data)

(czytelny podpis)

Spis treści

1. WSTĘP	5
2. CZĘŚĆ TEORETYCZNA	7
2.1. Definicje językowego obrazu świata	9
2.1.1. Historyczne podstawy JOS	10
2.1.2. Podejście J. Bartmińskiego	12
2.1.3. Podejście A. Dąbrowskiej.....	14
2.1.4. Inne podejścia	16
2.1.5. Wybór definicji	17
2.2. Znaczenie JOS w grupach społecznych	18
2.3. Cel badania JOS	22
3. CZĘŚĆ EMPIRYCZNA	26
3.1. Metodologia	26
3.1.1. Cel badań.....	26
3.1.2. Wybór metody badawczej.....	26
3.1.3. Dobór próby.....	27
3.2. Definicja pojęcia <i>petent</i>	28
3.3. Przebieg badań	31
3.4. Metoda analizy wyników	31
3.5. Analiza wyników badania	34
3.5.1. Językowy obraz petenta w języku urzędników	34
3.5.1.1. Słownictwo i frazeologia	34
3.5.1.2. Zagadnienia gramatyczne	36
3.5.1.3. Semantyka	37
3.5.1.4. Składnia i struktura tekstu.....	39
3.5.1.5. Podsumowanie	40
3.5.2. Językowy obraz petenta w języku policjantów	41
3.5.2.1. Słownictwo i frazeologia	41
3.5.2.2. Semantyka	44
3.5.2.3. Składnia i struktura tekstu.....	45
3.5.2.4. Podsumowanie	46
3.5.3. Językowy obraz petenta w języku strażaków	46
3.5.3.1. Słownictwo i frazeologia	46
3.5.3.2. Zagadnienia gramatyczne	48
3.5.3.3. Semantyka	48
3.5.3.4. Podsumowanie	50

3.5.4. Językowy obraz petenta w języku pielęgniarek z RCKiK	51
3.5.4.1. Słownictwo i frazeologia	52
3.5.4.2. Zagadnienia gramatyczne	52
3.5.4.3. Semantyka	53
3.5.4.4. Podsumowanie	55
3.6. WNIOSKI.....	55
4. ZAKOŃCZENIE.....	58
5. BIBLIOGRAFIA.....	60

1. Wstęp

Tworzenie się grup społecznych, a co za tym idzie również zawodowych, wiąże się nierozłącznie z prezentowaniem przez jej członków specyficznego poglądu na świat. Językowy obraz świata (JOS) jest z tym faktem ściśle powiązany. To przez język przede wszystkim, abstrahując od czynników pozawerbalnych, człowiek jest w stanie reprezentować swoje poglądy. Nie zawsze jednak dzieje się to świadomie. Liczne zwroty mogą być postrzegane jako potoczne i neutralne w jednym środowisku, w drugim natomiast mogą wywoływać zupełnie inne emocje.

Obserwując pracę pielęgniarek podczas dłuższego pobytu na oddziale pobrań w poznańskim Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa (RCKiK) trudno było oprzeć się wrażeniu, że kontakt między pielęgniarką a dawcą (jak określany jest w tym miejscu pacjent) oparty jest na bardzo bezpośredniej relacji. Z drugiej strony jednak dawca jest przedmiotem pracy na co także wskazuje język.

W oparciu o tego typu obserwacje w placówce służb publicznych, ciekawe wydaje się czy tego typu relacja może być zachowana również w innych placówkach państwowych. Doświadczenia z policjantami bądź urzędnikami, jakie na pewno wiele osób posiada, mogą sugerować, że obraz petenta różni się w każdym z tych zawodów. Z drugiej strony jednak cywil spełnia we wszystkich tych miejscach taką samą rolę – podmiotu bez którego nie było by pracy.

Każdy z wcześniej wymienionych zawodów ma jednak swoją specyfikę, dlatego, dla szerszego porównania, warto również zbadać język w jakim wyrażają się np. strażacy o osobach z zewnątrz, ze względu na ich charakter pracy pozbawiony dłuższego kontaktu z ludźmi podczas wykonywania zadań. W ten oto sposób powstaje grupa zawodów zarówno różnych od siebie jak i posiadających wspólny mianownik, których JOS petenta jest tematem niniejszej pracy.

Skupiając się na charakterystyce wybranych służb publicznych można wyjść z założenia, że będzie ona miała wpływ na ich JOS petenta. I tak możliwe jest spojrzenie na petenta jako na osobę poszkodowaną (straż pożarna, policja), osobę sprawiającą problemy (policja, urząd), typowego petenta chcącego załatwić swoją sprawę (urząd, RCKiK), oraz przede wszystkim obywatela zwracającego się w różnych kwestiach do wyżej wymienionych służb.

Powyższe stwierdzenie należy uznać za tezę niniejszej pracy, której głównym celem jest sprawdzenie tej tezy poprzez analizę wyników badań dokonanych na potrzeby pracy. Dzięki analizie wyników możliwe jest ponadto rozpatrzenie konkretnych JOS pod względem ilości przesłanek jakie wskazują na jego istnienie.

Aby jednak możliwe było analizowanie JOS niezbędne jest wprowadzenie teoretyczne. Poszczególne części pierwszego rozdziału mają nie tylko przybliżyć to pojęcie, ale również podejście do niego przyjęte w tej pracy. Ponadto opisane jest również podejście do omawianego zagadania oraz teoretyczne cele i znaczenie badań JOS dla grup społecznych.

2. Część teoretyczna

Zainteresowanie badaniami nad językiem może mieć przyczynę w roli jaką pełni on w społeczeństwach, a co za tym idzie także w tworzeniu cywilizacji. Poniżej omówione zostaną właściwości języka, które świadczą nie tylko o jego znaczącej roli w społeczeństwie, jego tworzeniu, ale także ocenianiu, a nawet manipulowaniu różnymi teściami. Nie mniej jednak aby mówić o jego roli warto spróbować ulokować język w jakimś większym konstrukcie, oraz nadać mu prymarne znaczenie.

Język jako narzędzie komunikacji kształtuje człowieczeństwo, jak pisze M. A. Krąpiec język „jest tym środowiskiem, w którym człowiek staje się człowiekiem. I tylko przez język jakby denotuje się ludzki duch, i tylko przez artykułowanie myśli w języku dokonuje się poznanie i myślenie [...]” (Krąpiec 1991, 20). Obie cechy, zarówno poznanie jak i myślenie, są czynnikami wyróżniającym ludzi spośród innych zwierząt, a jednocześnie czymś przed czym nie możemy się uchronić. „język bowiem upraszcza, interpretuje i wartościuje”, a więc wpływa na poznanie i kształtuje myśli – zatem „tkwimy w nim zbyt głęboko, by móc naprawdę wyjść poza niego.” (Bartmiński 1999, 8).

Jako, że język jest elementem stanowiącym o człowieczeństwie każdej jednostki, to jest on także środowiskiem, które umożliwiło pośrednio wytworzenie się cywilizacji, której elementem jest właśnie komunikacja międzyludzka. Język jako narzędzie umożliwia ludziom przedstawianie swoich sposobów myślenia. W takiej sytuacji pojawiają się trudności porozumienia, które wynikają „nie tyle z różnic w systemach językowych, ile z różnic w bagażu doświadczeń i przekonań mówiących” (Grzegorzczkowska 1999, 46). Te aspekty językowe wpływają w dużej mierze na układy społeczne wśród użytkowników danego języka. Chodzi tu przede wszystkim o kategoryzowanie osób na podstawie sposobu wypowiedzania się, chociażby na osoby o takim czy innym wykształceniu czy pochodzeniu. Dodatkowo wykorzystywanie określeń, „które przez realnie istniejące stosunki społeczne ani nie są wymagane, ani przewidywane” (Anusiewicz 1999, 276), a mimo to funkcjonują w danej społeczności, sprzyja tworzeniu się grup społecznych. To właśnie dzięki elastyczności

języka możliwe jest grupowanie się społeczności na jednostki mniejsze i większe.

Warto zatem zwrócić uwagę na właściwość języka jaką jest jego funkcja sprawcza. Fakt, że odzwierciedlane w nim są wspomniane doświadczenia, myśli, przekonania wpływa na jego „strukturę totalizującą całokształt ludzkiej kultury, gdyż właśnie granice języka są granicami kultury”¹ (Krąpiec 1991, 20). Ta myśl zawarta była także w zbiorowym tekście *Językowy obraz świata i kultura*, który zajmuje się głównie umiejscowieniem języka oraz jego manifestów² w obrębie kultury, które opisane będą w dalszej części. Wspomnianą funkcję sprawczą języka autorzy chcą podkreślić uważając, że zjawiska określane jako konstrukty są względem siebie nierozłączne. Jest ona elementem przyczyniającym się do uznania samego języka jako „jednego z najważniejszych składników kultury, a zarazem faktów i procesów kulturowych związanych z daną kulturą, człowiekiem, społeczeństwem i rzeczywistością.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 21).

Mówiąc o funkcjach sprawczych języka i rzeczywistości przedstawianej za jego pomocą warto powołać się na słowa J. Bartmińskiego, który idzie nieco dalej i zwraca uwagę na kolejną właściwość, czyli wykorzystanie języka w sposób negatywny: „jest także [...] narzędziem do urabiania jednostek i całych grup społecznych, bywa narzędziem walki i manipulacji”, a następnie wspomina o istnieniu różnych obrazów rzeczywistości słowami: „Ta sprawcza funkcja języka może prowadzić do zacierania prawdziwego obrazu rzeczywistości i do kreowania fikcyjnych bytów i problemów.” (Bartmiński, *Słowo wstępne* 1999, 7).

Dwojaka funkcja języka (właściwości kreatywne jak i niszczące) przejawia się w wielu aspektach życia. Takie wielostronne wykorzystanie tego konstruk-

¹ Rozumienie kultury przyjmowane w cytowanym dziele: „Kultura jest rzeczywistością znaków. Jest ona zjawiskiem semiotycznym o charakterze systemowym. Jest otwartym, dynamicznym, faktycznie istniejącym systemem, obejmującym wszystkie te zjawiska i dotyczącym wszystkich tych aspektów, które oparte są na procesach semiotycznych.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 13-15)

² Słowo *manifest* jest używane przez A. Dąbrowską w cytowanym dziele jako sposób przedstawiania jakiegos systemu lub podsystemu. Można więc w takim wypadku mówić o istnieniu manifestu językowego w charakterze wariacji językowych i takie rozumienie będzie obowiązywała w tym tekście. Zazwyczaj mówi się jednak o manifestach kultury.

tu możliwe jest ze względu na zawarcie w nim „określonego słownictwa oraz składni”, co z kolei wpływa na „istnienie w języku rozczłonkowania świata, które w żadnym wypadku nie tkwi w rzeczach, lecz właśnie w języku.” jak cytuje Anusiewicz za L. Weisgerberem (Anusiewicz 1999, 266). Ten sam autor zwraca uwagę na niezbędne procesy filtracyjne, mające na celu ukierunkowanie wypowiedzi językowych w odpowiednią stronę. Uważa je on za „bardzo ważne, znaczące i podstawowe” cytując następnie kolejnego filozofa niemieckiego H. Gippa: „Tak więc możemy naturę, kulturę i cywilizację nie tylko i wyłącznie ujmować za pośrednictwem języka, lecz możemy też ją jedynie poprzez ten język tylko, kultywować, zmieniać i niszczyć.” (Anusiewicz 1999, 280).

Przedstawienie różnych właściwości języka, świadczy również o zasadności „renesansu zainteresowań hipotezą Sapira-Whorfa³, głoszącej jego dominację nad naszym myśleniem i postępowaniem” (Bartmiński, Słowo wstępne 1999), a co za tym idzie licznymi próbami zwrócenia uwagi na to jaki dokładnie obraz świata prezentowany jest w manifestach językowych różnych grup społecznych. A także – jak zawarte w JOS modelowanie obiektu⁴ utrwalone jest jako wiedza „w znaczeniach znaków językowych odpowiadających danym obiektom” (Bartmiński i Tokarski 1986, 72). Badania mające na celu opisanie tego zjawiska biorą się z wielokrotnie cytowanego stwierdzenia wspomnianego już L. Weisgerbera: „Każdy język jest jakimś sposobem dojścia do świata; każda wspólnota językowa tworzona jest przez wspólny obraz świata zawarty w języku ojczystym” (Anusiewicz 1999, 266).

2.1. Definicje językowego obrazu świata

Wśród wielu definicji zjawiska jakim jest JOS można wyróżnić wiele różnych podejść do danego pojęcia. Nierzadko mają one wspólny element a róż-

³ B.L. Whorf pisze o relatywizmie językowym: „żadna jednostka nie może opisywać świata z zupełną bezstronnością, lecz jest ograniczona do pewnych trybów interpretacji, nawet wtedy, gdy sądzi, że jest jak najbardziej nieskrępowana. [...] Doszliśmy więc do nowej zasady względności, która głosi, że te same dane fizyczne nie prowadzą wszystkich obserwatorów do takich samych obrazów świata, jeśli ich zaplecza językowe nie są podobne lub jeśli nie można ich w jakiś sposób umieścić na jednej skali.” (Whorf 1956), tłum. A. Mańczyk (Mańczyk 1982)

⁴ Cytując dalej z (Bartmiński i Tokarski 1986, 72): „Idąc za J. Faryą uważamy, że modelowanie obiektu jest równoznaczne z modelowaniem wiedzy lub wyobrażeń o danym obiekcie, jaką posiada społeczność językowa lub choćby jej część”.

nią się operacjonalizacją na rzecz opisywanych badań. Zostanie tu podjęta próba wyboru jednej definicji, która będzie obowiązywała w empirycznej części pracy. Najpierw jednak warto przeprowadzić przegląd tychże definicji, chociażby ze względu na różnorodność podejść do tematu na gruncie polskiego językoznawstwa. Definicje te można znaleźć na łamach wielu prac dotyczących tej tematyki.

2.1.1. Historyczne podstawy JOS

Wiele prac mówiących o JOS zaczyna się od wprowadzenia historycznego do tego pojęcia. Wielokrotnie cytowane jest jako początek tezy o językowym obrazie świata zdanie M. Lutra z 1530 roku, które za A. Mańczykiem tłumaczone jest: „różne języki mają swoje specyficzne cechy w pojmowaniu świata” (Mańczyk 1982). W kolejnych latach na przestrzeni wieków nawiązanie do tej tezy pojawiało się wielokrotnie wśród prac uczonych z całej Europy.

Wagę języka jako narzędzia do przedstawiania naszych myśli i poglądów, a więc subiektywnej oceny rzeczy podkreślił Francesco Soave pisząc: „Zbyt wielką odczuwamy potrzebę dla wyrażania naszych myśli” (Mańczyk 1982). Natomiast francuz E. de Condillac zajmujący się między innymi badaniem filozofii umysłu, zwraca uwagę na stosunek ludzi do rzeczy martwych słowami: „[Ludzie] przywykli traktować rzeczy w taki sam sposób, w jaki zostały wyrażone w języku, który przyswoili sobie przychodząc na świat[...].” (Mańczyk 1982), sugerując tym samym, że obraz świata tkwi w naszym umyśle od najmłodszych lat. Stąd też wynika charakterystyka JOS, niezbędna do jego rekonstrukcji, taka że obraz ten jest nam częściowo dany, gdyż jest zawarty w nabywanym języku.

Zajmowali się tym zagadnieniem w dużej mierze filozofowie niemieccy. Był wśród nich między innymi J.G. Hamann, który na przełomie XVIII i XIX wspominał o JOS w podejściu teoretycznym i filozoficznym twierdząc, że „język na poglądy – a poglądy na język wydają się mieć wpływ” oraz, że „każdy język wymaga pewnego właściwego sobie sposobu myślenia oraz realizuje

określone, sobie tylko charakterystyczne upodobania” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000).

Jednak to językoznawca niemiecki W. Humboldt uważany jest za tego naukowca, który skonstruował definitywne pojęcie JOS-u oraz przedstawił założenia tej teorii. Za podstawę jego rozważań można uznać zdanie, mówiące o języku jako o „środku odkrywania prawd dotychczas nie poznanych”. Sformułowanie to można przeciwstawić wielu wcześniejszym i późniejszym stwierdzeniom, że za pomocą języka jedynie odtwarza się pewne określenia czy wyrażenia (np. w powyższym cytacie E. de Condillaca).

Filozofia a także częściowo psychologia miała wpływ na powstanie nowej nauki jaką jest językoznawstwo. Obecnie obserwowany jest również rozwój innej – nowszej nauki – kognitywistyki⁵. Zajmuje się ona w dużej mierze poznaniem. O takim podejściu do JOS wspominał J. Anusiewicz omawiając poglądy uczonych niemieckich XX wieku, mówiąc, że pojęcie to „jest również jednym z centralnych pojęć współczesnej semantyki oraz teorii poznania – zorientowanej na udział języka w procesach poznawczych, zajmującej się badaniami relacji między językiem a poznaniem.” (Anusiewicz 1999, 261). Każda z niżej przedstawionych definicji mówi o związku między poznaniem, bądź projektowaniem rzeczy a językiem. Nic więc dziwnego, że we wstępie do tomu *Język a Kultura* autorzy podkreślają wagę kognitywizmu w obrębie pojęcia JOS oraz jego obecność w pracach na ten temat: „teoretyczną podstawą językowego obrazu świata jest przede wszystkim kognitywizm. Kognitywne podejście łatwo zauważyć w wielu przedstawianych tu opracowaniach, i chociaż nie zawsze jest to *explicite* powiedziane, to jednak łatwe jest do rozpoznania.” (A. Dąbrowska 2000).

Ważnym postulatem kognitywistów jest twierdzenie, że ludzie nie mają możliwości obiektywnej oceny przedmiotów, gdyż przez zmysły ludzie mają „dostęp tylko do świata przetworzonego [...] (projektowanego, doświadczanego)” (Kardela 1999). Do takiego stwierdzenia doszedł autor badając wpływ

⁵ O językoznawstwie kognitywnym mówi się od połowy lat siedemdziesiątych, kiedy to George Lakoff i Ronald Langacker z dwóch niezależnych ośrodków przedstawili swoje krytyczne podejście do modelu generatywnego. (Kalisz i Kubiński 1998)

przyjęcia koncepcji gramatyki kognitywnej na budowę trójkąta Odgena i Richardsa, pisząc, że „nie jest [ona] opisem obiektywnej absolutnej prawdy, lecz teorią zrozumienia oznajmień jako prawdziwych lub fałszywych w danej sytuacji.” (Kardela 1999).

Trójkąt Odgena-Richardsa, jest ważny na każdym etapie definiowania JOS. Jest to relacja między symbolem, myślą a pojęciem, w której połączenie między symbolem a desygnatem jest arbitralne, a zachodzi jedynie przy udziale pojęcia. Odwołuje się do tej teorii również R. Grzegorzczkowska (1999) proponując, aby nie ograniczać relacji semantycznej do „lewego ramienia trójkąta [symbol → myśl], ale prowadzić ją dalej poprzez świadomość mówiących do klas (cech) świata zewnętrznego”. Dla JOS oznacza to tyle, że jest on sposobem na interpretowanie rzeczywistości, które generowane jest właśnie w świadomości mówiących.

2.1.2. Podejście J. Bartmińskiego

Na potrzeby tej pracy rozpatrywane będą definicje JOS przytaczane przez polskich językoznawców. Jednym z badaczy tego zagadnienia jest J. Bartmiński, którego definicja JOS brzmi: „jest to pewien zespół sądów mniej lub bardziej utrwalonych w języku, zawartych w znaczeniach wyrazów lub przez te znaczenia implikowanych, który orzeka o cechach i sposobach istnienia obiektów świata pozajęzykowego. W tym sensie JOS jest utrwaleniem zespołu relacji zawartych w językowym ukształtowaniu tekstu, a wynikających z wiedzy o świecie pozajęzykowym.” (Bartmiński i Tokarski 1986, 72). Jest to także definicja, która może być podstawą do innych rozważań na ten temat. Część z nich zostanie tu przytoczona.

W tym ujęciu uwaga rozłożona jest na trzy elementy, które zebrane razem mogą tworzyć pełen językowy obraz świata. Już w samym tytule jednej ze swoich prac zwraca J. Bartmiński uwagę na istnienie oprócz JOS także punktu widzenia i perspektywy (Bartmiński 1999). Każdemu z tych elementów poświęcony jest osobny fragment pracy. Zdefiniowanie tych pojęć jest kluczowe dla zrozumienia samej definicji JOS.

Punktów widzenia może być wiele i są one ściśle związane z identyfikacją stylową. Istnieją tym samym style potoczne, naukowe oraz urzędowe. To w jaki sposób człowiek patrzy na różne przedmioty wynika z różnych sfer jego działalności. Dzięki takim tezom można dojść do stwierdzenia, że jedna osoba może posługiwać się różnymi stylami, w zależności od wykonywanego zajęcia. To samo zresztą postuluje J. Bartmiński pisząc, że różne „punkty widzenia mogą ze sobą harmonijnie współdziałać, a przynajmniej współistnieć i to może decydować o specyfice różnych przedmiotowych obrazów świata” (Bartmiński 1999). Aby otrzymać pełen obraz tego pojęcia warto przytoczyć tu fragment definicji JOS, którą razem z Bartmińskim i Tokarskim (1986) dzieli R. Grzegorzczkova (1999): „jest to pewien zespół sądów, bądź struktura pojęciowa utrwalona mniej lub bardziej w języku.” Kluczowym określeniem w tej definicji odnoszącym się do punktu widzenia jest „zespół sądów”, które są od niego zależne.

Punkt widzenia natomiast zawarty jest w perspektywie, która to według autora jest zespołem właściwości struktur semantycznych słów. Warto zwrócić uwagę, że mowa tu o metajęzykowych określeniach wariantów języka (Bartmiński 1999), które chociaż są przez człowieka używane, on sam nie może obiektywnie określić w jaki sposób je widzi, bo utrudnia mu to perspektywa.

W pojęciu J. Bartmińskiego, na co sam zwrócił uwagę w cytowanym artykule, rozróżnienie między *wizją* a *obrazem świata* ma znaczenie. Zaznacza on bowiem, że JOS nie posiada aż tak silnej implikacji podmiotu, jaką miałyby mieć czyjaś wizja. Rozróżnienie takie wzięło się z nazw JOS w języku angielskim i niemieckim, gdzie jeden nasuwa bardziej podmiotowe, a drugi bardziej przedmiotowy wariant obrazu świata. Ich odpowiednikami mają być właśnie punkt widzenia i perspektywa.

Reasumując poglądy reprezentowane przez wspomnianych w tym fragmencie uczonych, warto najpierw zwrócić uwagę, że podstawą dla ich (i nie tylko) rozważań, jest fakt, że JOS to nie odbicie ale „interpretacja rzeczywistości dokonywana przez mówiących, a zawarta w gramatyce i słowniku”

(Bartmiński 1999). Jest to bardzo ważny element, który wraz z wcześniej przedstawionym fragmentem definicji o utrwalonej strukturze pojęciowej pozwala na zrozumienie w pełni drugiej części definicji, która mówi o tym, że wspomniane utrwalone sądy zawarte są w znaczeniach wyrazów lub przez nie implikowanych, które realizując się za pomocą tekstów (wypowiedzi), orzekają o cechach i sposobach istnienia obiektów świata pozajęzykowego (Bartmiński i Tokarski 1986) (Grzegorzczkowska 1999).

2.1.3. Podejście A. Dąbrowskiej

W zbiorowej pracy razem z J. Anusiewiczem i M. Fleisherem A. Dąbrowska skupia się na pojęciu JOS z kulturowego punktu widzenia. Choć w tej publikacji zagadnienie to jest analizowane bardzo szeroko i brakuje wyraźnej definicji JOS jako takiej to warto przytoczyć tę, do której odnoszą się autorzy najczęściej: „JOS stanowi podsumowanie i zestawienie codziennych doświadczeń i przyjętych tudzież zaakceptowanych przez daną wspólnotę komunikatywną norm, wartości, sposobów wartościowania oraz wyobrażeń i nastawień wobec tej rzeczywistości i to zarówno materialnej, substancjalnej, zewnętrznej, jak i duchowej, psychicznej, świadomościowej i wewnętrznej” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 25). Jest to tym samym definicja oparta o socjologiczny charakter samego języka.

Przytacza też wiele innych definicji JOS, między innymi pierwszą na gruncie polskiego językoznawstwa sformułowaną przez W. Pisarkę w 1978 roku. Zwraca on szczególną uwagę na leksykę, która to wprowadza element subiektywności do języka: „najbardziej rozwinięte słownictwo dotyczy z reguły sfery zjawisk, która w życiu danej społeczności odgrywa największą rolę i odwrotnie” (Pisarek 1978: 143 za (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 28)). Uczony dodaje również, że nie można się od języka i zawartego w nim obrazu rzeczywistości odciąć. Obraz ten jest ukształtowany przez różne doświadczenia społeczne – zarówno grup jak i całego narodu – i nawet myśląc o nim „posługują się [użytkownicy] pojęciami mieszczącymi się w jego [języka] systemie leksykalnym”. Tym samym JOS wpływa na pozajęzykowy obraz świata.

W wielu pracach zwraca się uwagę na siłę sprawczą języka, ponieważ uwolnienie się od obrazu rzeczywistości zawartego w nim jest niemożliwe. Dlatego też autorzy z A. Dąbrowską na czele idą dalej twierdząc, że język wpływa na kulturę, a ona z kolei na wytworzenie się JOS zawartych w poszczególnych manifestach. Jest tak bowiem że „język odzwierciedla hierarchie wartości oraz systemy znaczeń” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 20), a więc nie tylko język jest rozwinięty pod kątem ilości określeń leksykalnych na najważniejsze zjawiska, jak pisał Pisarek, ale również posiada on w sobie wartościowanie, dzięki czemu to samo zjawisko w różnych manifestach przyjmuje różne znaczenie.

I dalej można przeczytać, że język „umożliwia dostęp do świata i poznanie go w sposób już z góry określony, bo zawiera model świata (światów) i sprawia, że model ten (modele) kształtuje nasze widzenie świata (światów) i wpływa na jego (ich) obraz.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000). Sugerowane jest w ten sposób istnienie obrazu świata, który niejako nabywany jest wraz z językiem otoczenia, a dopiero później ewoluuje poprzez użytkowanie go i nadawanie słowom znaczeń, oraz zwiększanie leksykonu danego użytkownika języka. Dopiero wtedy można mówić o JOS, gdy z góry określony obraz świata ulega subiektywizacji, szczególnie w przypadku przynależenia do jakiejś grupy społecznej. Kontynuując tą myśl warto zwrócić uwagę do czego prowadzi zawieranie znaczeń słów w postaci modeli konceptualnych, które mogą być za równo ogólne, jak i charakterystyczne dla danej grupy, osoby: „pokazują one ogólniejsze rozumienie przez człowieka organizacji świata, panujących w nim hierarchii, akceptowanych i nie akceptowanych wartości” (Tokarski, Przeszłość i współczesność w językowym obrazie świata. Metodologiczne pytania i propozycje 1999, 13). To z kolei ujawnia pojęcie przytoczone przez autora, że JOS to w pewnym sensie opis człowieka, który z góry określony obraz niejako personalizuje w miarę zdobywania doświadczenia.

Wspomniane już zostało w czym objawia się w ujęciu A. Dąbrowskiej JOS (głównie leksyka), co przez siebie przekazuje (m.in. hierarchizację), oraz jak jest tworzony, są to niezbędne elementy, aby mówić o samej definicji JOS.

Podczas gdy J. Bartmiński pisze o utrwalonych sądach, w tym przypadku mamy do czynienia z ewolucyjnym tworzeniem się JOS, ponieważ to wokół języka „(kategorii, klasyfikacji i wartości w nim zawartych) koncentrują się oraz oddzielają od innych wspólnoty społeczne, stając się jednocześnie poprzez używanie wspólnego języka, wspólnotami komunikacyjno-kulturowymi.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 20). Ponadto w tym rozumieniu mowa jest o oddziaływaniu języka na zachowania społeczne, czyli o jego roli sprawczej, co zostało jeszcze dodatkowo podkreślone przez nawiązanie do tak ważnej dla tego pojęcia kultury, za czym postuluje przez cały swój artykuł A. Dąbrowska. Pisze ona na końcu: „Język wreszcie służy do weryfikowania i kodyfikowania treści kulturowych.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000)

2.1.4. Inne podejścia

Powyżej zostały omówione dwa wyróżniające się podejścia do JOS na polu językoznawstwa polskiego. Aby jednak przeanalizować pojęcie bardziej dogłębnie warto dokonać przeglądu pozostałych podejść do JOS, w tym także autorów zagranicznych.

Dużo mówi się o tym, że JOS to „wyobrażona przez wspólnotę komunikatywną rzeczywistość” (Mańczyk 1982, 40), lub po prostu, że rzeczywistość jest przez JOS interpretowana (Maćkiewicz, *Kategoryzacja a językowy obraz świata* 1999, 52). Język ma tym samym znaczący wpływ na to jak widzimy rzeczywistość, ponieważ jedynie jednostkami językowymi możemy go opisywać, ale także o nim myśleć, co zostało wcześniej wspomniane. Warto więc, aby definicja tego zjawiska zawierała opis relacji rzeczywistość – JOS.

Inną rzeczą, na którą często kładzie się nacisk to myśl wyrażona m.in. przez Tschirch: „Wszystkie treści znaczeniowe zaczynają dopiero istnieć poprzez słowo, poprzez nie uzyskiwać realność urzeczywistniać się.” (Anusiewicz 1999, 285). Idąc dalej tym rozumowaniem również poglądy nie mogły by istnieć bez słów. To właśnie dobór słów, bardziej lub mniej świadomy, wpływa na treści jakie ludzie przekazują. Stąd też poglądy językoznawców

niemieckich na czele z H. Gipperem, że „język jest czymś w rodzaju klucza do świata – otwierającego ten świat, zabezpieczającego i uniemożliwiającego dostęp do niego i jednocześnie zamykającego go, poprzez uchwycenie, ujęcie i zatrzymanie go w jakimś metaforycznym kadrze” (Anusiewicz 1999, 273). Metaforę języka jako klucza można również zastosować do JOS. Jeżeli JOS umożliwia hierarchizowanie i interpretuje rzeczywistość to jest on kluczem do umysłów ludzkich.

J. Maćkiewicz z kolei tak definiuje JOS: „Obraz świata to inaczej wiedza o rzeczywistości, zarówno wiedza nie naukowa czy przed naukowa, jak i wiedza naukowa. Są w niej zawarte sądy uniwersalne, doświadczenia i przekonania wspólne całemu gatunkowi ludzkiemu, są też sądy mniej czy bardziej indywidualne, wynikające z odmiennych warunków bytowania i przeżywania świata” (Maćkiewicz 1999, 194). W ten sposób nawiązuje ona do wykorzystywania utrwalonych już znaczeń, narzuconych z góry, ale przede wszystkim do faktu, że JOS tworzy się także z czasem i może być bardziej lub mniej indywidualny, tak jak sądy, które pochodzą z wiedzy o rzeczywistości.

Większość z wymienionych powyżej aspektów JOS zawiera ta oto definicja: „JOS stanowi podsumowanie i zestawienie codziennych doświadczeń i przyjętych tudzież zaakceptowanych przez daną wspólnotę komunikatywną norm, wartości, sposobów wartościowania oraz wyobrażeń i nastawień wobec tej rzeczywistości i to zarówno materialnej, substancjalnej, zewnętrznej, jak i duchowej, psychicznej, świadomościowej i wewnętrznej” (Anusiewicz 1994, 24-25). Trafność tej definicji polega przede wszystkim na zawarciu w niej wielu czynników jakie mają wpływ na ocenę rzeczywistości, a co za tym idzie wytworzenia odpowiedniego JOS. Wspomniana jest tu również, choć nie dosłownie, właściwość obrazu świata jako zespołu odczuć indywidualnych bądź społecznych, a nawet cywilizacyjnych.

2.1.5. Wybór definicji

Wybierając definicję, która miałaby przyświecać całej pracy, w której z kolei podstawą są badania empiryczne warto wziąć pod uwagę te cechy danego

pojęcia, które są niezbędne, a zarazem, nie ograniczają zbyt wiele pola badań. Pamiętając o proponowanym przez J. Bartmińskiego złożonym podejściu do JOS (w badaniu którego równie ważna jest perspektywa i przyświecająca mu wizja świata) oraz o silnym powiązaniu tego pojęcia z kulturą w ujęciu A. Dąbrowskiej wybrana definicja zawiera te aspekty.

Tym samym JOS to przede wszystkim zrozumienie i interpretacja świata, w którym treści znaczeniowe przekazywane przez słowo są „nieodwołalnie związane ze szczególnym sposobem postrzegania, pojmowania, interpretacji i klasyfikacji⁶ rzeczywistości przedmiotowej, zachowując taką samą ważność dla wszystkich członków danej wspólnoty w obrębie przynajmniej jednej generacji”⁷ (Anusiewicz 1999, 285). Taki wybór definicji nie tylko oddaje sedno pojęcia, ale także potwierdza ważność badań nad rekonstrukcją nietrwałego zjawiska jakim jest JOS.

2.2. Znaczenie JOS w grupach społecznych

Kolejnym etapem będzie rozważanie jak JOS wpływa na podziały społeczne, lub na odwrót: jak podziały społeczne wpływają na JOS. Dział ten został wyróżniony ze względu na temat pracy oraz na szerokość pojęcia. Jako że praca traktuje właśnie o wycinku JOS w czterech różnych grupach zawodowych, przytoczone i omówione zostaną poglądy ściśle z tym związane. Jednocześnie jest to okazja do wspomnienia o wariantach języka takich jak m.in. socjolekt.

Nie mniej jednak poprzez odwołanie się do zbiorowego artykułu *Językowy obraz świata i kultura* warto wyjść od założenia, że grupy społeczne wytwarzają JOS. Autorzy tej publikacji w dużej mierze skupiają się bowiem na rozróżnieniu systemów kulturowych w których tkwią systemy językowe, wraz

⁶ Pojęcie klasyfikacji może tu odpowiadać kategoryzacji jako narzędziu porządkowania, którego znaczenie podyktowane jest wspomnianą wcześniej potrzebą hierarchizacji. Nie jest to jednak dodatkowy aspekt w definicji JOS ponieważ „porządkowaniu towarzyszy nieodłączna od niego interpretacja” (Maćkiewicz 1999, 53)

⁷ Cytat za Tschrich

z ich wieloma JOS. Rozróżnianie systemów oraz ich manifestacji jest niezbędne aby wyeliminować „sporą trudność teoretyczną, tę mianowicie, że badanie ogólnego systemu kultury [w takim przypadku] odbywa się z punktu widzenia i z perspektywy tylko jednej manifestacji kultury” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 23). Owa trudność wynika z nałożenia na ogólny system wizji jednej określonej kultury. Tym samym aby możliwe było prowadzenie badań interkulturowych, do których przeprowadzone do tej pracy należą, warto nie tylko zwrócić uwagę na istnienie ogólnego systemu i pochodnych od niego subsystemów, ale także być w stanie obiektywnie wyróżnić ich manifestacje. To właśnie w nich zawarty jest JOS, który tworzony jest na potrzeby grup społecznych.

Taka złożoność systemów poniekąd implikuje istnienie grup społecznych. Obecnie najczęściej mówi się o istnieniu różnych subkultur, głównie młodzieżowych. Określenie *grupa* odnosi się właśnie do podzbiorów różnych subkultur (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000). Ich podział, który znalazł się w artykule Dąbrowskiej i współpracowników, stanowi podstawę do wyboru grup zawodowych na potrzebę tej pracy. Jako, że traktuje ona o zespołach roboczych, na pierwszy plan wychodzi opis grup kulturowych, które jako składnik subkultur produkują elementy manifestów językowych oraz je projektują „mimo, że nie istnieje pewność co do ich ukształtowania się i rozprzestrzeniania”⁸ (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 15). Dalej można przeczytać, że grupy te „tworzą – w odniesieniu do podanej stratyfikacji – system maksymalnej wolności”, odnosi się ona nie tylko do zachowań z kulturowego punktu widzenia, ale jest to również wolność językowa.

Uznając grupę społeczną za (wolną) wspólnotę językową można przytoczyć słowa Th. Lewandowskiego, który pisze, że JOS w takich grupach ma „specyficzny sposób istnienia, jest ciągle żywy obecny wśród niej, i ciągle na nowo urzeczywistniany, będąc zarazem dany każdemu z osobna” (Anusiewicz 1999, 274). Jednocześnie wszelkie jego elementy są w pewien sposób uwarunkowane społecznie. Mówi o tym J. Bartmiński: „Jest rzeczą, oczywistą, że

⁸ to stwierdzenie można powiązać z wcześniejszym, w którym mowa była o ważności sposobu postrzegania dla „przynajmniej jednej generacji”

w każdym przypadku liczą się te aspekty przedmiotu, które są ważne dla użytkowników języka, tzn. tworzą obiektywnie (społecznie) utrwaloną, wewnętrznie spójną strukturę przedmiotu” (Bartmiński 1999, 113); oraz H. Kardela: „Jest oczywiste, że konwencjonalność jednostek językowych jest w tym ujęciu [gramatyków kognitywnych] kwestią stopnia: jednostka językowa może być używana przez całą społeczność językową, lub wąską grupę zawodową posługującą się żargonem” (Kardela 1999, 18). Wykorzystanie takich czy innych jednostek językowych w wąskich grupach np. zawodowych jest dowodem na zdolność grup społecznych do wytwarzania JOS. To właśnie dobór tych jednostek powoduje, że JOS jest bardziej dostrzegalny przez osoby spoza danej grupy.

Wspomniany w jednym z cytatów w poprzednim akapicie żargon jest podtypem socjolektu, który z kolei jest podstawowym określeniem wariantów języka. Choć dziedzina badająca różnorodność kodów (*code variability*⁹) jest bardzo obszerna, to mówiąc o JOS w obrębie jednego języka, na uwagę zasługuje pojęcie socjolektu. Pobieźna definicja socjolektu może wyglądać następująco: są „to odmiany języka narodowego związane z istnieniem trwałych grup społecznych połączonych jakimś rodzajem więzi”¹⁰ (Encyklopedia kultury polskiej XX wieku 1993). Aby ją uściślić warto dodać perspektywę ich powstawania. Otóż w cytowanej *Encyklopedii* przy okazji opisywania tego pojęcia również zwraca się szczególną uwagę na układy kultury i grup w nich funkcjonujących. Aby socjolekt mógł powstać wymagane są pewne rodzaje kontaktów społecznych, głównie funkcjonujące na małą skalę, a te są właśnie związane z układami kultury. Jednak nie w każdym środowisku mogą one zaistnieć. Przede wszystkim kontakt nie może być masowy (coś masowego ma dotrzeć do najszerzej liczby osób, nie można więc stosować podziałów) za to może być bezpośredni bądź instytucjonalny (np. w grupach zawodowych). W

⁹ *Code variability* to pojęcie używane między innymi przez R. Keesinga, który różnorodnością kodów określa zakres użytkowania danego języka przez człowieka w różnych celach. Dla przykładu autor podaje przykłady kodów w języku angielskim, które nie są znane dla przeciętnego użytkownika tego języka, są to przede wszystkim określenia techniczne (Keesing 1971, 76).

¹⁰ A dalej: „Odmiany takie nazywa się rozmaicie [...]. W lingwistyce znaczenia ich są coraz częściej różnicowane i w związku z tym tworzy się zwyczaj stosowania terminu „socjolekty” w znaczeniu najogólniejszym, obejmującym wszystkie uwarunkowane społecznie odmiany języka.”

związku z tym jako że każda osoba może obracać się w kilku różnych środowiskach, jest w stanie również stosować wiele kodów (*code-switching*¹¹).

Udowodnienie, że JOS wytwarzany jest przez grupy społeczne prowadzi do rozważań nad rolą zjawiska JOS w funkcjonowaniu tych grup. Nawet podczas rozmowy osób z różnych grup społecznych, poprzez używane słownictwo, osoby te są w stanie stwierdzić do jakiej grupy jego rozmówca może należeć. Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że hierarchizacja aspektów i konwencji jest zakorzeniona głębiej niż w języku, jednak tylko poprzez niego jest widoczna. Tym samym JOS zawarty w wypowiedziach pełni w grupach społecznych rolę czynnika regulującego przynależność do danej grupy, a więc tego elementu, dzięki któremu jesteśmy w stanie określić czy dana osoba jest częścią tej czy innej grupy społecznej.

Wracając do socjolektów, mowa jest o grupowych JOS. Są one ze sobą powiązane ponieważ spełniają one kilka istotnych funkcji społecznych takich jak jednoczenie i przeciwstawianie jednej grupy drugiej, ale również spełniają pewne funkcje językowe. Przede wszystkim istnieje zasada „«wzajemnej zależności między społeczeństwem a językiem»: grupa społeczna tworzy język (socjolekt), a równocześnie język (socjolekt) tworzy grupę społeczną” (Encyklopedia kultury polskiej XX wieku 1993). Wynikową tej zależności oraz funkcji społecznych wariantów języka jest właśnie powstanie JOS, ponieważ dostarczają one narzędzi do interpretowania rzeczywistości. Choć powstaje on częściowo na zmodernizowanym znaczeniowo słownictwie, to jednak wywodzi się z języka narodowego, w którym zakodowana jest już hierarchizacja. Grupy natomiast wybierając właściwe im słowa podświadomie tworzą taki JOS jaki im odpowiada.

Podsumowując znaczenie JOS w grupach społecznych, jego wpływ na ich rozwój oraz na wyróżnianie ich spośród innych zbiorowości warto zwrócić uwagę na przyczynowość zachodzenia związku między istnieniem grupy jej

¹¹ *code-switching* to określenie sytuacji w której podczas rozmowy osoby w niej uczestniczące bez ostrzeżenia zmieniają język wypowiedzi, czy to jest inny język, kod, dialekt czy styl. Taka taktyka może mieć wiele przyczyn, najczęściej jednak jej użycie ma miejsce w czasie rozmowy osób dwu- lub wielojęzycznych (Mesthrie 2001).

JOS oraz językiem (socjolektem). Taki związek zachodzi ponieważ „grupy społeczne wytwarzają wypowiedzi, wypowiedzi wywierają wpływ na te grupy i na ich spistość” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 15), która z kolei zależy od dzielenia wspólnych poglądów i podejść, które to zawarte są w JOS.

2.3. Cel badania JOS

Teoretyczne podstawy zainteresowania nad badaniami JOS opisane są w każdym opracowaniu tego tematu. Celem jest przede wszystkim opisanie JOS dla danej grupy społecznej bądź kulturowej, w ten sposób bowiem można dowiedzieć się jak interpretowana jest rzeczywistość, zwrócić uwagę na różnice w postrzeganiu przedmiotów wewnątrz danej grupy. Tak też można wywnioskować hierarchię wartości w danej społeczności, co jednak jest elementem czystej interpretacji wyników badań. Sama teoria zbudowana jest na naukowych przesłankach, które również wskazują na ważność takich badań.

W rzeczywistości powszechność zjawiska JOS nadaje cel badaniom nad między innymi konotacjami semantycznymi. Chcąc zrozumieć jakie „cechy (oceny, emocje) kojarzone przez ogół mówiących (lub przez niektóre środowiska, a nawet jednostki) z desygnatami nazw, utrwalone w pewnych faktach językowych (metaforach, derywatach, frazeologizmach)” (Grzegorzczkova 1999, 44) są wykorzystywane w mowie potocznej w ten a nie inny sposób warto jest odnieść się właśnie do JOS, jako do pojęcia wspomagającego zrozumienie zaistniałego zjawiska językowego. Jest tak ponieważ dane określenie lepiej przyswajane jest w jakimś ogólnym kontekście „przyjęcie tekstologicznego punktu widzenia przy definicji semantycznej słowa każe sądzić, że zdanie, a nawet jego część stanowią zbyt wąską podstawę do opisu semantyki wyrazu. Wydaje się, że polem relatywnym dla tego celu powinien być cały tekst, a nie zdanie jako jego składnik” (Bartmiński i Tokarski 1986, 72).¹²

¹² Cytat ten został wzięty ze zbioru studiów *Teoria Tekstu* stąd też nawiązanie do tekstu (pisanego), twierdzenia te jednak dotyczą samego kontekstu, który jest równie ważny w mowie.

Ponadto w takich badaniach chodzi o fakt związany z formowaniem się JOS, czyli o to „że z powstałych z tego samego materiału, to znaczących znaków, wypowiedzi, tworzone są w różnych kulturach odmienne, odbiegające od siebie obrazy świata [...]” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 12). Tak więc można się dowiedzieć jak to się dzieje, że z jednej bazy znakowej powstaje tyle znaczeń oraz dlaczego są one „odpowiedzialne (współ z innymi elementami) za funkcjonowanie kultury i wyposażenie w sposób systemowo uwarunkowany w większym stopniu wolności niż system społeczny, które je organizuje i który jest przez nie organizowany” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000). Podczas badania JOS te stwierdzenia zdają się potwierdzać.

Przykładem badania JOS skierowanego na zbadanie znaczenia jednego słowa dla danej społeczności językowej jest praca Anny Dąbrowskiej zatytułowana *Tę żabę trzeba zjeść. Językowo-kulturowy obraz żaby w polszczyźnie*. Autorka chcąc osiągnąć cel wykorzystwała zbiory przysłów, teksty literackie a także leksykony i encyklopedie. Następnie zebrany materiał został poddany analizie zarówno kontekstowej jak i poszczególnych zwrotów (Dąbrowska 2000). Wzięcie pod uwagę przez A. Dąbrowską także obrazu *żaby* w innych językach europejskich nie tylko wzbogaciło pracę, ale także pomogło w osiągnięciu celu – zwróceniu uwagi, że obraz *żaby* przedstawiony w wynikach obecny jest tylko w danej kulturze i danym języku.

Badając JOS wycinka rzeczywistości, można jednak skupić się także na zbadaniu obrazu tego wycinka w konkretnej grupie społecznej lub nawet wiekowej. Tym samym poddać analizie dodatkową kwestię, a mianowicie podejście do oceniania rzeczywistości przez konkretną grupę. B. L. Whorf zwraca uwagę na przekonanie, że sposób analizowania rzeczywistości przez daną osobę, jest według tej osoby najlepszym (Whorf 1956), oddającym najwięcej aspektów danego zagadnienia. Dzieje się tak szczególnie gdy badany jest język specyficznej grupy jaką są na przykład dzieci. Sposób w jaki one postrzegają świat może być z wielu względów wyjątkowy. Ich JOS zbadala Bernadeta Niesporek-Szamburska postulując, że dzieciństwo „to okres szczególnego przeżywania czasu i przestrzeni” (Niesporek-Szamburska 2004). Poprzez badanie językowego obrazu pół roku oraz tradycji kulturowych autorka obnaża spo-

sób myślenia dzieci, co momentami może prowadzić w kierunku psychologii. Taka tendencja w analizie JOS zdaje się być obecna właśnie przy badaniach nad ściśle określoną grupą społeczną.

W znakach zawartych w wypowiedzi przekazywane są informacje odnośnie JOS. Przedstawiciele przede wszystkim każdej grupy wiekowej ale także różnych grup społecznych w konkretnych sytuacjach mogą tworzyć wypowiedzi ukierunkowane na przekazanie lub uzyskanie zupełnie innych informacji. Warto jest więc odpowiedzieć sobie na dwa zasadnicze pytania, których podstawy oparte są na teorii przedstawionej przez H. Kardelę „Pytanie pierwsze [jaki jest charakter informacji, którą język przekazuje?] jest pytaniem o sens (intencję), pytanie drugie [czego dotyczy ta informacja?] o ekstensję. I tak, twierdzi się, że informacja przekazywana przez język składa się z wyobrażeń, wyidealizowanych obrazów znajdujących się w umyśle użytkownika języka, sama zaś informacja dotyczy świata realnego” (Kardela 1999, 20). W teorii więc badanie JOS to zagłębianie się w umyśle użytkownika, obnażanie jego poglądów, a nawet poznawanie tego o czym sam sobie nie zdaje sprawy. „Innymi słowy, mamy tu dane poprzez język, jego strukturę semantyczną (z istoty swej typowo psychiczną, świadomościową, mentalną) «specyficznie wewnętrzne, dostępne bezpośrednio tylko przedmiotowi poznanie otoczenia, własnej osoby oraz relacji podmiot - otoczenie»” (Anusiewicz 1999, 272). Celem badania JOS może być więc pole semantyczne powstałe w głowie użytkownika języka w momencie wypowiedzi. Innymi słowy rekonstrukcja JOS może dostarczyć także informacji pozajęzykowych, np. takich które pozwalają określić intencje osoby mówiącej.

Nadal jednak JOS jest pojęciem związanym przede wszystkim z językiem, dlatego też jednym z jego elementów, który można poddać badaniom, aby poznać to językowe podejście są „własności słowotwórcze leksemów, które odsłaniają sposób ujmowania zjawisk przez mówiących. Związki słowotwórcze wyrazów, zwłaszcza motywowanych asocjacyjnie, typu *mrowiskowiec* czy *papierówka* (gatunek jabłek) wskazują na pewne własności akcydentalne przedmiotów, jak np. podobieństwo wielkiego domu do mrowiska czy cechę

koloru przy owocach.” (Grzegorzycykowa 1999, 44). Choć przykłady przytoczone w cytacie, są raczej utrwalonymi sformułowaniami, to tendencja słowotwórcza obecna jest w potocznym języku, szczególnie w przypadku tworzenia słów na potrzebę jednej grupy społecznej. Takie określenia mogą być wynikiem wyobraźni lub też celowym zabiegiem w celu zatajenia prawdziwego znaczenia. Niemniej jednak zrozumienie danego słowa nie wymaga tej samej ilości informacji co do jego stworzenia i używania, „pewne informacje nie muszą być wykorzystywane, inne zgoła nieistotne. Krótko mówiąc, mamy tu do czynienia z dwoma typami informacji: „centralną” i „peryferyjną”, przy czym ta pierwsza charakteryzuje się większym stopniem skonwencjonalizowania.” (Kardela 1999, 18).

Reasumując, celem badań JOS jest jedynie jego rekonstrukcja. Niemożliwym jest odtworzenie językowego obrazu świata, gdyż jest on odbiciem rzeczywistości powstałym w czyimś umyśle bądź w świadomości jakiejś grupy społecznej. Co więcej „byłaby jednak metodologicznym błędem wyciąganie z tej konstrukcji daleko idących wniosków co do przekonań i wyobrażeń ludzi, którzy się w tej chwili danym językiem posługują.” (Maćkiewicz 1999, 196).

3. Część Empiryczna

3.1. Metodologia

3.1.1. Cel badań

Celem poniższych badań jest porównanie manifestów, jako elementów systemu językowego (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer, *Językowy obraz świata i kultura 2000*), wybranych służb publicznych, a dokładniej podejścia do petenta jako elementu językowego obrazu świata. Przy wstępnym założeniu, że kontakt z cywilami każdej z tych grup zawodowych jest inny można tu powrócić do tezy, że odpowiednie służby patrzą na człowieka jak na osobę poszkodowaną (straż pożarna, policja), osobę sprawiającą problemy (policja, urząd), typowego petenta chcącego załatwić swoją sprawę (urząd, RCKiK), oraz przede wszystkim obywatela zwracającego się w różnych kwestiach do wyżej wymienionych służb. A następnie sprawdzić tę tezę.

3.1.2. Wybór metody badawczej

Badanie socjolektu jako takiego może odbywać się na wiele sposobów. Podstawowymi nośnikami informacji językowych są albo teksty pisane albo mówione, z których każdy posiada swoją charakterystykę, ale także stopień przydatności w różnego typu badaniach. Chcąc skupić się na wycinku JOS, który w tym przypadku jest podmiotem pracy, warto wybrać metodę, która nie narzuca konkretnych ram wypowiedziom. W zależności od wyboru języka jaki jest badany istnieją różne źródła, które nie muszą się sprawdzać w innych okolicznościach. I tak przy opisie *wyspy* J. Maćkiewicz bierze pod uwagę słowniki i teksty gwarowe (Maćkiewicz, *Wyspa - Językowy obraz wycinka rzeczywistości 1999*), ponieważ jej celem jest zbadanie obrazu *wyspy* w języku polskim. Z kolei wybór zarówno tekstów pisanych w postaci książek tematycznych, forów internetowych i czasopism, oraz rozmaitych tekstów mówionych w badanym przez S. Wirtlewskiego *cyklolekcje* (Wirtlewski 2/2007), wpływa nie tylko z reprezentatywności tych źródeł, ale również ich dostępności.

Do badań wykonanych na potrzeby tej pracy została wybrana metoda wywiadu pogłębionego. Charakterystyką takiej metody zbierania danych jest jej elastyczność. Co prawda w takim wypadku badacz posługuje się przygotowanymi wcześniej pytaniami, jednak służą one jako plan rozmowy, a nie ścisły scenariusz. Zadaniem przeprowadzającego wywiad w takiej sytuacji jest nakierowanie rozmówcy na temat, który jest badany. E. Babbie w swojej książce *Badania społeczne w praktyce* zwraca również uwagę na możliwość zapisu rozmowy poprzez notowanie odpowiedzi, jednocześnie zaznaczając, że metoda ta jest dopuszczalna jednak nie najbardziej efektywna (Babbie 2004). Tym samym w przeprowadzanych badaniach rozmowy były przeważnie rejestrowane, a jedynie w niektórych przypadkach notowane ręcznie.

Wybór wywiadu pogłębionego jako metody badawczej można uzasadnić na wiele sposobów, podstawowym będzie w tym wypadku dostępność. Charakter zawodów, które są obiektem zainteresowania, wpływa na brak książek oraz innych form pisanych w ich manifestach językowych. Sytuacje w jakich taki socjolekt można usłyszeć są również ograniczone. Forma w jakiej pojawia się on w radiu czy telewizji jest podyktowana poprawnością polityczną¹³. Z drugiej strony natomiast charakter pracy tego typu służb uniemożliwia (w trzech z czterech przypadkach) przeprowadzenie obserwacji językowych. Tym samym jedyną możliwością uzyskania w miarę reprezentatywnego materiału jest ukierunkowana rozmowa z przedstawicielami tych zawodów.

3.1.3. Dobór próby

Dobór osób z którymi przeprowadzone zostały wywiady pogłębione można określić jako dobór kwotowy, ponieważ wybierane osoby miały reprezentować pracowników wspomnianych instytucji mających bezpośredni kontakt z petentem. Jednak ze względu na pojawienie się tu pewnych zmiennych, niezależnych od badacza, w kolejnym etapie wybrano dobór dostępnościowy,

¹³ Pojęcie to przez językoznawców jest ściśle łączone z wrażliwością kulturową (*cultural sensitivity*) oraz tabu, co wyrażane jest poprzez zamienniki różnych nazw (*names*), tak aby zwiększyć ich stosowność. Tym samym, głównym celem takiego zabiegu językowego jest użycie określeń danego języka innymi, takimi poprzez które można uniknąć nawiązania wprost do takich sfer jak płeć, rasa, preferencje seksualne, niepełnosprawność czy pochodzenie. (Andrews 1996)

ponieważ wybór osób był narzucony przez instytucje¹⁴. Dobór ten nie pozwala prowadzić wnioskowania odnośnie populacji a jedynie na podanie przypuszczeń odnośnie tendencji językowych przedstawicieli badanych zawodów. Szczegółowy opis jak poszczególne wywiady się odbywały znajduje się w kolejnych działach, odpowiednio przy każdej grupie zawodowej, ma to bowiem znacznie dla otrzymanych wyników.

Próba obejmuje trzy pary z każdej grupy zawodowej, z którymi przeprowadzone rozmowy miały być nagrywane. Fakt, że możliwość rozmów była ustalana drogą oficjalną, wpłynęła nie tylko na sam format przeprowadzanych wywiadów, ale również częściowo na wyniki, o czym będzie wspomniane w dalszej części pracy.

3.2. Definicja pojęcia *petent*

W niniejszej pracy słowo tytułowe *petent* traktowane jest jako hiperonim oznaczający zarówno osoby z zewnątrz, postronne, obywateli, cywilów. Istnieje wiele określeń osób jako podmiotów czynności. Wybór jednego w charakterze słowa klucza został dokonany w celu zredukowania podświadomego wpływu wywieranego na rozmówcę, w przypadku konieczności jego użycia. Dookreślenie tego pojęcia na potrzeby pracy zostanie dokonane na podstawie dostępnych definicji tego słowa w trzech różnych słownikach języka polskiego oraz w słowniku asocjacyjnym.

Choć wszystkie zebrane definicje są ze bardzo podobne, pewne drobne różnice mogą być w tym przypadku znaczące. Dwa słowniki wyjaśniają to pojęcie poprzez użycie słowa *człowiek*¹⁵, jeden zaś mówi o *osobie*¹⁶. Chociaż oba słowa zdają się być swoimi synonimami, to okazuje się, że każde z nich ma

¹⁴ Tym samym nie zgadza się to z założeniami doboru kwotowego, który wymaga stworzenia macierzy, na podstawie której wybiera się reprezentatywnych respondentów (Babbie 2004). To z kolei wymusza zwrócenie uwagi na takie zmienne jak długość pracy w zawodzie, wiek, płeć itp.

¹⁵ „człowiek ubiegający się o co, składający swą prośbę, podanie w sądzie, urzędzie itp., zwracający się z prośbą do kogoś” (Słownik języka polskiego 1964)
„człowiek załatwiający jakąś sprawę w urzędzie, instytucji, ubiegający się o coś” (Praktyczny słownik współczesnej polszczyzny 2001)

¹⁶ „osoba ubiegająca się o coś, składająca swoje podanie w jakiejś instytucji lub załatwiająca coś ustnie w jakimś urzędzie” (SJP 1978-1981)

inne zabarwienie. *Człowiek* może mieć dwojakie znaczenie z zależności od przyjętego podejścia: antropologicznego czy filozoficznego (*PSWP*). To pierwsze wskazuje bowiem jedynie na jednostkę posiadającą cechy człowiecze, a dopiero drugie kładzie nacisk na jego cechy i zdolności umysłowe („jednostka rozumna reprezentująca najlepsze cechy ludzkie, osoba wyposażona przez Boga w duszę nieśmiertelną, przedmiot refleksji wszystkich nurtów filozofii”). Znamienne w tej definicji jest użycie słowa *osoba* w przypadku mówienia o *duszy*. O *osobie* więc w takim założeniu można mówić, gdy wykazuje ona cechy ludzkie, *człowiek* natomiast ma taką samą postać jednak to jemu przypisywane są mniejsze cechy, oraz wyraża się o nim z mniejszym szacunkiem. Dowodem na to mogą być wyniki ze słownika asocjacyjnego, gdzie przy hasle *człowiek* (uznanym za słowo bodziec, *osoba* nim nie jest) na 47 bodźców, które wywołały taką reakcję 9 jest określeniami negatywnymi, tyle samo jest z silnym zabarwieniem pozytywnym, a reszta to słowa neutralne (Polski słownik asocjacyjny z suplementem 2008). Przy *osobie* natomiast wszystkie wypisane asocjacje są albo pozytywne albo neutralne. Wracając do samego pojęcia *petenta* zastąpienie go pojęciem *osoby* bądź *człowieka* wskazywało by na większe nacechowanie.

Poprzez przytoczone definicje omawiane pojęcie jednak jest bardzo ograniczone. Mowa jest bowiem o kimś kto się o coś ubiega, prosi lub chce coś załatwić. Znamienne jest szczególnie słowo *prosić* ponieważ ustawia ono *petenta* w silnej opozycji do osoby do której dana prośba miałaby być skierowana. Jak zatem powiązać to słowo z pozostałymi zawodami, takimi jak policja, straż pożarna czy pielęgniarki? Pomocne w tym przypadku są wypisane w wymienionych słownikach określenia bliskoznaczne, które następnie można sprawdzić pod kontem asocjacji.

Dwa określenia bliskoznaczne mogą mieć kluczowe znaczenie w operacjonalizacji pojęcia *petent*, są nimi *interesant* oraz *klient*¹⁷. We wszystkich trzech słownikach, te dwa słowa występują jako synonimy, jednak przykłady użycia, a szczególnie dane kolokacje mają wpływ na charakter w jakim osoby nimi

¹⁷ Wszystkie trzy pojęcia mają szczególne znaczenie w pracy urzędników ze Starostwa Powiatowego, gdzie miało miejsce część badań. Te rozważania nie są jednak ważne w tej części pracy.

opisywane występują. Słowo *interessant* dawniej było określeniem na „człowieka interesownego, chciwego i wyrachowanego” (Słownik języka polskiego 1964), stąd też podawane przykłady takie jak: „*musiał załatwić dwóch interessantów, czekających przed okienkiem*” lub „*Kancelaria komisarza była napchana interesantami*”. Natomiast przykłady przywoływane w *SPWP* są bardziej neutralne: „*zadzwoń później bo w tej chwili mam dużo interessantów*” lub „*przyjmować uprzejmie interessantów*”. Mimo to, nie znając ram jakimi posługują się rozmówcy, warto było poszukać innego sformułowania.

Badając znaczenie słowa *klient* we wspomnianych słownikach, można natknąć się na jego historyczne znaczenie, które nadaje dużej wartości temu określeniu jednocześnie wprowadzając opozycję. Była to bowiem osoba wolna i uboga, która oddała się pod opiekę rodowi patrycjuszowskiemu, jednocześnie była traktowana jak członek rodu, ale stosunki między patronem a klientem nakładały na jednego obowiązek opieki, a na drugiego posłuszeństwa, natomiast oboje byli dla siebie nawzajem wierni i lojalni (Praktyczny słownik współczesnej polszczyzny 2001). Stąd też w słowniku asocjacji jedyne powiązanie z bodźcem *gość*. Oprócz tego znaczenia, definiowany jest on przede wszystkim (wszystkie słowniki) jako kogoś kupującego coś w różnych instytucjach, co mówi wiele o jego ramie, jaką mogą mieć rozmówcy i tym samym je dyskwalifikuje.

Biorąc pod uwagę bliskoznaczność trzech wymienionych pojęć oraz niejednoznaczne określenia *człowiek* i *osoba*, jako liczby pojedynczej od bardzo ogólnego *ludzie*¹⁸ można stworzyć na potrzebę tej pracy definicję operacyjną tytułowego pojęcia *petent*. Tym samym jest on tu uznawany za kogoś kto nie tylko załatwia jakąś sprawę w danej instytucji (urząd), ale także zgłasza zapotrzebowania bądź zainteresowanie (straż pożarna), nie zawsze dobrowolnie jest przedmiotem sprawy (policja) oraz jest gościem, nad którym trzeba sprawować opiekę (pielęgniarki).

¹⁸ Spostrzeżenie to zostało wyprowadzone na podstawie wyników, w których liczba mnoga od rzeczownika *osoba* pojawia się niezwykle rzadko. Co więcej mimo częstego występowania słowa *ludzie* jego słownikowa liczba pojedyncza (*człowiek*) pojawia się częściej w znaczeniach pejoratywnych. Potwierdzenie tych uwag znajdzie się w analizie wyników.

3.3. Przebieg badań

Badania przeprowadzane były na przestrzeni dwóch miesięcy, w terminach uzgadnianych w dziale kadr każdej z instytucji. Poszczególne rozmowy przebiegały w różnych okolicznościach, co wiązało się z charakterystyką zawodów. Wpłynęło to również na możliwość nagrywania materiału, oraz na długość rozmowy (jedne trwały 15 minut inne ponad godzinę). W związku z tym reprezentatywność materiału oceniana jest przez ilość osób która brała udział w badaniu.

Większość wywiadów przeprowadzana była w miejscu pracy, przez co przerywane były przez różne osoby bądź telefony. Taka sytuacja wpływa jednak wartościująco na wyniki ponieważ język był naturalny, nie rzadko opisywane były wydarzenia bieżące. Miejsce przeprowadzania rozmowy miało też wpływ na ilość osób obecnych. W wypadku badania przeprowadzanego w komendzie straży pożarnej, która miała miejsce w pokoju socjalnym, obecne były cztery osoby, przez co rozmowa była dłuższa i pełna wymiany zdań między strażakami. W innych miejscach, np. w urzędzie, zdarzały się osoby, które mówiły także w imieniu innych osób, czego efektem były ich monologi. Stąd też przy poszczególnych analizach adnotacje w jakich okolicznościach padło dane sformułowanie.

3.4. Metoda analizy wyników

Składniki języka opisane w poprzedniej części będą analizowane w następnych rozdziałach według wytycznych z literatury tematycznej. Wszelkie kroki wykonywane bezpośrednio na otrzymanym materiale (strukturyzacja, uporządkowanie) były podyktowane wstępem do badań zasugerowanym przez J. Maćkiewicz (*Wyspa - Językowy obraz wycinka rzeczywistości* 1999). Na drugim etapie rekonstrukcji sugeruje ona poszukiwanie cech danego wycinka rzeczywistości, co z kolei zostało wykonane według zagadnień gramatycznych opisanych w *Językowy obraz świata i kultura* (2000). Przedstawione są tam wszelkie zagadnienia, ze względu na wcześniej opisane w tym dziele różne podejścia do badań. Z jednej strony „pierwsi reprezentanci tezy o

interpretacji świata przez język właśnie składnię podawali jako ten dział gramatyki, w którym najpełniej się ona (interpretacja) wyraża.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 34), ponieważ stąd pochodzi możliwość akcentowania jednostek językowych w wypowiedzeniu. Z drugiej natomiast, autorzy na pytanie jak badać JOS piszą, że „najłatwiej chyba na przykładzie leksyki” a następnie podważają to podejście twierdząc, że podczas gdy większość prac skupia się na tym samym „teraz należałoby zbadać przede wszystkim kategorie gramatyczne, mogące wpływać na sposób widzenia świata.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 29). Dlatego też na potrzeby tej pracy zbadany będzie cały materiał pod kątem zarówno leksykalnym jak i czyściej gramatycznym.

Wiele jest wskazówek odnośnie rekonstrukcji JOS. R. Tokarski zwraca uwagę na niewielkie znaczenie etymologii, ponieważ jak twierdzi „nie odpowiada na istotne dla językowego obrazu świata pytania o sposób zrozumienia świata, sposób jego kategoryzowania i wartościowania” (Tokarski, *Przeszość i współczesność w językowym obrazie świata. Metodologiczne pytania i propozycje* 1999, 18). Kierując się tymi samymi wyznacznikami zachęca się do „uznania metafory za zjawisko charakterystyczne dla ludzkiego myślenia” co również ma na celu „ułatwienie odkrycia pewnych istotnych cech językowego obrazu świata” (Pajdzińska 1999, 51).

Inną jeszcze kwestią jest fakt, że JOS jest także silnie zależny od czynników kulturowych, dlatego uwagę należy zwracać na konceptualizację świata oraz pragmatyczne wykładniki (Bartmiński, *Punkt widzenia, perspektywa, językowy obraz świata* 1999, 116). Czynniki te są ważne ponieważ „należy podkreślić, że relacje między dwoma typami informacji nie są niezmiennie. Przeciwnie, często zdarza się, że w pewnych sytuacjach zaczyna odgrywać istotną rolę informacja, która nie jest bezpośrednio związana ze znaczeniem danego wyrażenia.” (Kardela 1999, 19). W tym wypadku przydatna była również metoda badania (wywiad pogłębiony), która dawała możliwość manipulowania rozmową, tak by wypowiedzi były nie tylko bogate w jednostki języ-

kowe przydatne w badaniu, ale również aby w odpowiednim kontekście mogły być w pełni zrozumiałe.

Przedstawione poniżej analizy zbudowane są w oparciu o cytowane powyżej publikacje. Aby przybliżyć otrzymane wyniki wykorzystana zostanie częstotliwość użycia konkretnych sformułowań. Te z kolei w zależności od sposobu zebrania będą badane jako dane ilościowe (transkrypcje) lub jakościowe (notatki). Ponadto przetranskrybowany materiał w przypadku każdej ze służb jest bardzo różny, dlatego wyróżnione podrozdziały mogą się znacząco różnić w analizach różnych zawodów. Kolejność opisu JOS poszczególnych służb wynika z ich różnorodnej charakterystyki.

Ważnym zastrzeżeniem odnośnie samej analizy może być treść Humboldtowskiej tezy o JOS, przytaczana przez J. Anusiewicza (1999:264):

„Ich różnorodność [języków] nie jest li tylko różnorodnością dźwięków i znaków, lecz właściwie różnorodnością samych światopoglądów. One to stanowią przyczynę oraz ostateczny cel wszystkich badań językoznawczych. Suma tego, co poznawczo możliwe, jest obszarem przeznaczonym do opracowania przez rozum ludzki (przez ducha ludzkiego, świadomość ludzką), jest obszarem rozpościerającym się między wszystkimi językami, niezależnie od nich, leżącym pośrodku nich; człowiek zaś może się zbliżyć do tego czysto obiektywnego obszaru, nie inaczej jak tylko na drodze właściwych tylko sobie sposobów poznania i odczuwania – a więc – na drodze czysto subiektywnej”.

W cytacie tym zawarta jest bowiem bardzo ważna cecha badań nad językami, a mianowicie ich subiektywność. Naturalnie to od badacza zależy na ile będzie się kierował własnymi pojęciami, a na ile posłuży się jedynie naukowymi

opracowaniami. Jednak i te nie dostarczają całkowicie obiektywnego podejścia do wszystkich możliwych zagadnień. Dlatego też w poniższej analizie obok odwołań do literatury (głównie słowników) znajdują się również stwierdzenia, które można by uznać za subiektywne, gdyż oceniane z punktu widzenia użytkownika języka.

3.5. Analiza wyników badania

3.5.1. Językowy obraz petenta w języku urzędników

Opisanie okoliczności zebrania materiału może okazać się przydatnym przed samą analizą JOS danej grupy zawodowej. W przypadku urzędników wybór osób z jakimi zostały przeprowadzone rozmowy zależał od wydziału kadr Starostwa Powiatowego w Poznaniu. Odbyły się trzy wywiady, w trzech różnych wydziałach, w związku z czym kontakt z petentem każdej z tych osób był inny, aczkolwiek jego charakter był niezmienny. Ponadto wszystkie rozmowy przebiegały bardzo oficjalnie, co niewątpliwie miało wpływ na wyniki.

Zebrany materiał został w większości zapisany w postaci cyfrowej a następnie przetranskrybowany. Jednak ze względu na zaistniałe sytuacje jeden z wywiadów nie mógł być nagrywany. Mimo to, wszelkie ważne dla badania sformułowania zostały odnotowane.

3.5.1.1. Słownictwo i frazeologia

Dobór rzeczowników odpowiadający synonimom słowa *petent* w zbranym materiale jest z jednej strony szeroki, z drugiej zaś pod względem częstotliwości powtarzało się zaledwie kilka określeń. W tym urzędzie, o którym sami pracownicy mówią, że jest nowoczesny i w którym kładziony jest nacisk na dobry kontakt urzędników z wnioskodawcami (o czym mowa jest w poniższym cytacie), istnieje polityka uprzejmości, która wpajana jest pracownikom

podczas corocznych szkoleń. Wynikiem tych działań Starostwa, była między innymi poniższa rozmowa dwójki urzędników¹⁹, którą warto przytoczyć:

O: *Przez ostatnie 20 lat, moim zdaniem zmienili się bardziej urzędnicy niż interesanci, dlatego, że przez te 20 lat gdzie mamy, no zupełnie nowy rodzaj urzędu. Petent jest stawiany, interesant właściwie bo petent jest bardziej... bardzo brzydkie sformułowanie, właściwie nie powinniśmy go używać i tak nam na szkoleniu mówią, że mamy interesant a najlepiej klient*

O2: *to znaczy klient też chyba nie, właśnie interesant bardziej, bo to jest tak jakby coś za opłatą otrzymał*

O: *to, no takie bardziej komercyjne podejście z kolei, jest stawiany na pierwszym miejscu.*

Fragment ten wskazuje na potrzebę znalezienia takiego słowa na określenie osób z jakimi mają do czynienia w trakcie pracy, do którego nie dało by się znaleźć jakichkolwiek negatywnych konotacji. Jednak biorąc pod uwagę definicje słownikowe tych pojęć, to *interesant* właśnie zestawiany był z niepochlebnymi cechami („człowiek interesowny, chciwy i wyrachowany”). Można podejrzewać, że podejście to tego słowa zmieniło się z czasem, oraz okolicznościami (potrzeba znalezienia słowa uprzejmego i poprawnego politycznie).

Okazuje się, że choć Starostwo kładzie nacisk na odpowiednie podejście (a urzędnicy są tego całkowicie świadomi) to zarówno *klient* (7) jak i *interesant* (4) to słowa bardzo sporadycznie wykorzystywane²⁰. Oprócz *petenta* (15) najczęściej używane określenia to *ludzie* (25) oraz wbrew słownikowym definicjom *osoba* (31) jako liczba pojedyncza od *ludzie* (tymczasem słowniki podają za właściwą formę *człowiek*²¹). Natomiast użycie pojęcia *człowiek* (5) w każdym z przypadków wiązało się z pejoratywnym nacechowaniem, a więc ujęciem czysto antropologicznym (por. rozdział o operacjonalizacji pojęcia *petent*). Dowodem na to może być występowanie tego słowa wraz z zaimkami

¹⁹ Miała ona miejsce przy okazji udzielania odpowiedzi na główne pytanie: „Co leży w Państwa kompetencjach?”

²⁰ Liczby w nawiasach odpowiadają ilości użyć danego słowa w dwóch przetranskrybowanych rozmowach.

²¹ Wskazuje na to m.in. SJP pod red. M. Szymczaka oraz SJP pod red. W. Doroszewskiego

przymiotnikowymi, a bez nadania cech np. *przychodzi taki człowiek, który ma zaszłości*²²; *wszystko zależy od człowieka jaki przychodzi; najchętniej by się powiedziało takiemu człowiekowi, wracaj spowrotem*; a także wynikające z kontekstu określenie na osobę mniej wiedzącą bądź rozumiejącą, co pojawiło się z kolei w zdaniu: *pomagamy człowiekowi wypełnić formularze, które dla nas są codziennością a dla niego to jest naprawdę skomplikowana sprawa*.

Innymi określeniami deprecjonującymi na petenta są sporadycznie występujące *facet*, *podmiot* bądź *przypadek*. Warto jedynie zwrócić uwagę na ostatnie z nich, do którego słownik asocjacji podaje tylko jedno określenie *źle*. Z drugiej strony jednak to przedmiotowe określenie jest częste w dziełach literackich bądź prawniczych (Słownik języka polskiego 1964), dlatego można uznać to określenie za neutralne. Podobnie jest również w przypadku konstrukcji przymiotnikowych. Słowa *pan* (4) i *pani* (5) używane są niemal zawsze z przymiotnikiem *starsza/y*²³, natomiast o ludziach najczęściej mówiono, *że są różni* (7). Pozostałe przymiotniki (takie jak: *zdziwieni*, *specyficzni*, *pyrkaci*) również często odnoszące się do większej grupy osób, nie pojawiały się z jakąkolwiek znaczącą częstotliwością. Warto to spostrzeżenie porównać z ilością występowania zaimków przymiotnikowych (19), takich jak *takie* lub *te*, na co zapewne wpłynął oficjalny charakter rozmów.

3.5.1.2. Zagadnienia gramatyczne

Rodzaj gramatyczny czasowników oraz konstrukcje czasownikowe są w zebranych materiale, oprócz słownictwa, głównym zasobem JOS. Spora ilość form bezosobowych (9) „nie daje podstaw [podobnie jak używanie bezpłciowego określenia *osoba* – przyp. autora] do ewentualnej językowej dyskryminacji jednej z płci” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 33). Mimo to, wśród 34 użyć czasownika w liczbie mnogiej osobowej zaledwie dwie były formami żeńskimi. Podobnie przedstawia się sytuacja z czasownikami w liczbie pojedynczej gdzie na 20 takich czasowników, znalazł się zaledwie je-

²² Kursywą oznaczane są cytaty pochodzące z wyników badań

²³ Tylko raz pojawiło się określenie *podeszły wiek* co należy uznać za wyjątek

den w odmianie żeńskiej. Taki wynik niewątpliwie sugeruje obraz typowego petenta, biorąc również pod uwagę że formy *pan/pani* występowały niemalże z tą samą częstotliwością, można by przypuszczać, że znaczą większością są mężczyźni.

Inną charakterystyczną cechą gramatyczną również związaną z formą czasownika jest używanie pierwszej osoby liczby mnogiej w przypadku wszystkich czasowników odnoszących się do zadań wykonywanych przez samych urzędników (np. *widzimy, wiemy, rozumiemy*). Biorąc pod uwagę częstotliwość użycia zbiorowych określeń na ludzi, istnieje tu wyraźna opozycja *my – oni* stawiająca urzędników na równi z petentami, lub nawet na wyższym poziomie²⁴.

Ta reguła odnosi się również do czasownika wyrażającego posiadanie *mamy*. Jest on używany nie tylko w odniesieniu do sprawy, bądź zajęć jakie urzędnicy muszą wykonywać, ale także do osób, np. *mamy taką petentkę jedną*. Co w zestawieniu ze stwierdzeniami typu *mamy coś do załatwienia* lub *mamy pisać wnioski* sugeruje, że urzędnicy „mają” osoby pod swoją opieką, muszą się nimi zająć jako urząd.

3.5.1.3. Semantyka

W zebranych materiale znajdują się cztery metafory warte omówienia pod kontem JOS. Propozycja sposobu ich analizy przedstawiona została przez R. Tokarskiego (1999), który zwraca uwagę na trzy przesłanki (derywacja semantyczna, derywaty słowotwórcze oraz frazeologizmy i przysłowia), które z kolei uzupełnione przez cechy konotacyjne leksemu mogą oddać charakter danej metafory. W tym podrozdziale wybrane sformułowania będą właśnie w ten sposób opisywane.

Metafora *wchodzić w czyjś język*, może być zbadana pod kontem frazeologicznym. W tym celu przytoczone zostaną dwa zasugerowane w SJP (1978-1981) wykorzystania czasownika *wejść*, które mają wiele podobieństw z

²⁴ Taki wniosek został wyprowadzony między innymi na podstawie wcześniej przytoczonego cytatu, również zawierającego formę czasownika w liczbie mnogiej pierwszej osoby: „*pomagamy człowiekowi wypełnić formularze, które dla nas są codziennością a dla niego to jest naprawdę skomplikowana sprawa.*”

analizowanym sformułowaniu, są to: *wejść na dobrą, na właściwą, na złą, na błędną drogę*, czyli „zacząć postępować dobrze, właściwie, źle, błędnie; zacząć się poprawiać, zacząć ustępować”, gdzie ostatnie znaczenie można powiązać z użyciem tego czasownika w metaforze; oraz drugie wykorzystanie we frazeologizmie *wejść w czyjeś położenie*, co oznacza ”wyobrazić sobie, zrozumieć czyjąś sytuację, czyjś stan (materialny, duchowy itp.); wczuć się w warunki, w jakich ktoś się znajduje”. W drugim przypadku słowem kluczem zdaje się być słowo *wczuć się* w znaczeniu: stać się elementem czegoś. Język natomiast można w tym wypadku uznać za *warunki* na których można się z kimś porozumieć, określenie *warunek* mówi z kolei o konieczności jego spełnienia²⁵.

Kolejnym słowem jakie było przez urzędników używane metaforycznie jest słowo *telefony* (najczęściej właśnie w formie mnogiej), które wykorzystywane było w sformułowaniach: *Dużo telefonów też jest z informacją[...] oraz to jest przede wszystkim, przez te telefony różne takie, które krzyczą już na nas, bo nas nie widzą, to już czasami zaczynają...* SJP podaje taką m. in. definicję tego słowa: „rozmowa telefoniczna, połączenie telefoniczne; wezwanie kogoś do aparatu telefonicznego” (1978-1981). Kierując się omówioną przez R. Tokarskiego derywacją semantyczną, znaczeniem pochodnym tego leksemu (od zaprezentowanego powyżej wyjściowego) może być: telefon, czyli nie bezpośredni kontakt z rozmówcą. Użycie słowa „rozmówca” w definicji znaczenia pochodnego jest kluczowe dla wyjaśnienia użycia z tym słowem czynności typowo ludzkich. Tym samym metafory te sugerują uprzedmiotowienie petentów, z którymi urzędnicy się nie widzą.

Ostatnie dwie metafory są ściśle związane z kontekstem w związku z tym przeanalizowane zostaną w inny sposób. Sformułowanie takie jak *panowie z garaży* może być rozumiane dwuznacznie, jednak chodzi tu o właścicieli garaży, a nie o osoby w nich np. mieszkające. W błąd może tu wprowadzać przyimek *z*, ale także dobór rzeczownika w formie orzeczenia. Przyimek ten łączy się z przymiotnikami w dopełniaczu w wielu przypadkach jednak

²⁵ Według SJP (1978-1981) *warunek* to: „czynnik, od którego uzależnione jest istnienie czegoś”.

tylko jedno odpowiada temu znaczeniu, jak podaje SJP (1978-1981) przyimek ten w takim połączeniu m. in. „tworzy wyrażenia, w których najczęściej są oznaczone: środowisko, do którego ktoś należy lub z którego ktoś pochodzi, zbiorowość, w której obrębie coś jest wyróżnione”. Powyższe użycie jest tym, które wskazuje na zrozumienie, że *panowie z garaży* to osoby tam mieszkające. Dlatego do zrozumienia tej metafory niezbędny jest cały kontekst wypowiedzi.

Podobnym przypadkiem jest określenie *pani od szydelka*. W połączeniu z dopełniaczem *od* może np. „tworzyć określenia przedmiotów (czasem osób) przez wymienianie ich przeznaczenia, pochodzenia lub innej całości do której należą”. W takim przypadku główną informacją jest właśnie słowo następujące po tym przyimku, i takie również znaczenie ma to sformułowanie, gdzie najważniejsze i wyróżniające jest powiązanie danej osoby z szydełkiem. Ponownie bez kontekstu określenie takie traci sens, gdyż jest swego rodzaju skrótem myślowym.

3.5.1.4. Składnia i struktura tekstu

Struktura wypowiedzi jest bardziej swobodna aniżeli tekstu pisanego, na co wpływają liczne przerywniki, powtórzenia i brak kontynuacji myśli w jednym zdaniu. Wszystkie te elementy zostaną tu omówione, jako znaczące dla rekonstrukcji JOS, ponieważ „użytkownik języka jest swoistym niewolnikiem reguł składniowych i musi (prawdopodobnie) uciekać się do innych sposobów akcentowania.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000, 35).

O powtórzeniach, które mogą być efektem automatyzmu lub inercji, albo też efektem celowego użycia mówiących, które może być usprawiedliwione tematem wypowiedzi piszą Anna i Piotr Wierzbiccy (Praktyczna stylistyka 1969). Choć autorzy uważają, że nie używanie elipsy „byłoby nienaturalne, śmieszne, dziwaczne” to jej brak zauważa się w wielu zdaniach zebranego materiału. Dlatego też warto się tym zdaniom przyjrzeć pod kontem JOS. Oto przykłady zdań wypełnionych powtórzeniami:

- *I przychodzą czasami i twierdzą, że to oni mają rację, że my nic nie wiemy, że my wymyślamy tutaj, że my coś stworzymy co, tylko żeby robić temu patentowi pod górkę.*
- *Proszę pana po rozprawie pan to obejrzy, nie, bo on chce akurat w tym momencie bo chce tego operatu i chce na niego patrzeć teraz.*
- *i też w zależności od tego jak oni to przedstawią, bo oni bardzo różnie to przedstawiają jak idą do dyrekcji. Oni po prostu mówią np. że pani nie chciała, nie że pani nie wiedziała, [...]*

Są to nieliczne przypadki powtórzeń, jakie się znalazły na nagraniach. Widać na nich powtarzalność różnych części mowy, jednak w każdym z przypadków jest to sposób na przeciwstawienie dwóch „sił walczących” o swoje racje. Tym samym warto tu przytoczyć usprawiedliwienie wykorzystania powtórzeń, które sugeruje jaki ton obierają osoby świadomie je używające: „Powtórzenie jest jednym z podstawowych chwytów stylistycznych we wszelkich odmianach stylu retorycznego.” (Wierzbicka i Wierzbicki 1969, 192).

Liczne braki spójności, które wyniknęły z badania, to brak kontynuacji w zdaniu i co za tym idzie częste przerywniki. Te drugie miały miejsce głównie, co zostało już wspomniane, po zaimkach przymiotnikowych (wszelkie odmiany słowa *takie*), po których następowała często zmiana myśli. Są to przypadki takie jak: *Bo równie dobrze z każdego zawodu może przyjść ktoś, no taki..., którzy... albo są... indywidualnie od osoby danej zależy.* Tutaj dzięki składni da się zauważyć nie tyle brak odpowiedniego słownictwa, co unikanie przymiotników pejoratywnych.

3.5.1.5. Podsumowanie

Reasumując, na podstawie zebranego materiału językowy obraz petenta wśród pracowników Starostwa Powiatowego jest dość ambiwalentny. Z jednej strony określenia negatywne pojawiają się niezwykle sporadycznie, z drugiej natomiast brakuje wyraźnych pozytywnych przymiotników. Choć urzędnicy mówią o stawianiu petenta na pierwszy miejscu (cytat powyżej), to

można odnieść wrażenie, szczególnie, gdy powtarzają się sformułowania *taka osoba myśli tak czy inaczej*, że petent jest podmiotem pracy. Owszem, jest on nierozłączną jej częścią wpływającą na jej charakter, jednak językowo w zebranych wypowiedziach, brakuje cech, które ten charakter by określiły.

3.5.2. Językowy obraz petenta w języku policjantów

Materiał badawczy do tej części zebrany został podczas wywiadów pogłębionych w Komendzie policji na Wildzie w Poznaniu. Rozmowy przeprowadzono z czterema policjantami różnych komórek, których wybór był przypadkowy i niezależny od badacza. Dwie osoby z powodu braku czasu nie udzieliły wywiadów a jedynie odpowiedziały na piśmie na zadane pytania.

3.5.2.1. Słownictwo i frazeologia

W materiale badawczym można zauważyć dużą różnorodność określeń cywilów. Są to zarówno określenia osób *sprawiających jakiegokolwiek problemy* jak i *zupełnie normalnych obywateli*. Takich sformułowań rzeczownikowych można naliczyć aż 40, z czego jedynie 23 powtarzają się więcej niż raz. Co ciekawe, choć słowo *ludzie* we wszelkich odmianach pojawiło się aż 46 razy, to *człowiek* zaledwie 9. Ponownie (w zestawieniu z poprzednią analizą) okazuje się, że użycie wyraz *człowiek* sygnalizuje określenie osoby odstającej w jakiś sposób od normy, widać to na przykładach: *człowiek o bardzo niskiej kulturze osobistej; każdy człowiek jest inny; od człowieka zależy* a także w kontrowersyjnym zestawieniu: *jeżeli on kradnie to może być bardzo dobrym człowiekiem*²⁶. Słowa *osoba* (33) oraz właściwa jej liczba mnoga *osoby* (30) pojawiały się nad wyraz często, co może być związane z charakterystyką zawodu – treść kodeksu karnego zawiera określenia cywilów, które mogą być przez policjantów przyswojone i wejść do ich codziennego języka.

Wśród określeń pojawiających się kilkakrotnie można znaleźć zarówno potoczne jak i bardziej specyficzne. Uwagę przyciąga brak użycia słowa *cywil*, które najprawdopodobniej zastąpione zostało określeniem bardziej ogólnym

²⁶ Ten przykład zostanie osobno omówiony w innym dziale

obywatel/e (5/2), którego definicja z SJP (1978-1981): „oficjalna forma tytułowania, zamiast *pan*” przedstawia przyczynę braku zwrotów takich jak *pan/pani*. Najciekawszym użyciem tego słowa było sformułowanie *obywatel romski*, zważywszy na fakt, że Romowie są narodem nieterytorialnym, a *obywatel* to przede wszystkim „członek społeczeństwa danego państwa [...]” lub też „stały mieszkaniec jakiegoś terenu, miasta, jakiejś okolicy itp. zarejestrowany w miejscowych spisach” (1978-1981). Sformułowanie to użyte zostało niezgodnie z przytoczoną definicją, choć po pierwszej przytoczonej definicji *obywatela* można stwierdzić, że jego wykorzystanie było próbą poprawności politycznej.

Ważnym rozróżnieniem w zebranych materiale jest wspomniany wcześniej podział osób względem ich działań. Ilościowo większy nacisk jest na *osoby sprawiające problemy*, na które pojawiły się określenia takie jak: *sprawca/y* (4/3), *(osoba) podejrzana* [(6)7], *przestępca/y* (3/1), *w naszym zainteresowaniu/w zainteresowaniu policji* (4), *osoba podejrzewana*²⁷ (3), *złodzieje* (3), *patologie społeczne* (2) oraz pojedyncze użycia słów *bandziory*, *bandyci*. W tym zestawieniu zaskakująca jest mała ilość określeń na różne rodzaje przestępców, jakie w socjolekcie policyjnym się pojawiają (Jarosz i Karwatowska 2011). O wiele bogatszy wydaje się repertuar słów określających osoby, które nie popełniły żadnego czynu karalnego, ani nie są o niego podejrzane. Ten zasób można podzielić na dwie kategorie: zbiorowe i określenie na jednostki. W tej pierwszej pojawiły się wyrazy: *wszyscy*²⁸ (10), *społeczeństwo* (6) oraz *wiara* (2). Ostatnie słowo pojawiło się tylko w jednym zdaniu w wywiadzie z młodymi policjantami: [...] *teraz jest taka migracja ludności, to nie jest to co, wiara, ludzie się przepraszam, no wiara, mniejsza z tym, siedzieli sobie w jednym mieszanii, tak, non stop [...]*. Według SJP *wiara* to „grupa ludzi żyjących ze sobą zwłaszcza współtowarzyszy broni, pracy itp.” (1978-1981). Choć w definicji nacisk kładziony jest na stopień zażyłości, to słowa *przepraszam ludzie*, mogą sugerować negatywne nastawienie.

²⁷ Jeden z policjantów wskazywał na wyróżnienie tego pojęcia: „Póki osoba nie popełniła przedstawionych zarzutów, jest to osoba podejrzewana, ewentualnie świadek, to się status wtedy nadaje czy to jest świadek, osoba podejrzana, czy podejrzewana. Ciężko tak na chwilę obecną wytłumaczyć [...]”

²⁸ *Wszyscy* podobnie jak *każdy* (12) ma znaczenie czysto semantyczne, dlatego też warte jest wymienienia, natomiast omówione zostanie później.

Określeń na jednostki, czy to w liczbie mnogiej czy pojedynczej, jest więcej: *pokrzywdzony* (9), *(postronny) świadek* [(1)6], *petent* (5), *strona* (4), *interesant* (2), *kobieta* (2), *jednostka*, *dzieciaki*, *studenci*, *mieszkaniec*, *lokatorzy*, *obcokrajowcy*, *prawnicy*, *przypadek*, *stali bywalcy*, *osoby z roszczeniami*, *mężczyźni* oraz wiele określeń przymiotnikowych często z użyciem słowa *osoba/y* m.in.: *przypadkowi ludzie*, *młode*, *starsze*, *wykształcone/wykształceni* (4), *niewykształceni*, *bezrobotni*, *bogaci*, *biedni*, *prezesi wielkich firm*, *lepsze*, *gorsze*, *grzeczny*, *nowa*, *zwykła*, *zupełnie normalny*, *normalne*, *chory psychicznie* (3), *chore psychiczne*, *ze schorzeniami psychicznymi*, *wyjątkowa*. Na uwagę zasługuje użycie słowa *kobieta*, które raz było elementem wyliczanki, a innym razem padło sformułowanie *80-letnie kobiety, które zrzędzą*. A także występujące kilkakrotnie określenia *osoby (chore) psychiczne*, które z kolei pojawiły się w takich znaczeniach *przychodzą do nas [osoby], które są chore psychicznie, [...], że tak może być, on po prostu gada o czymkolwiek, żeby po prostu się wygadać*.

Na osobny paragraf zasługuje sformułowanie *margines społeczny*. Używane ono było wielokrotnie, jednak w większości wypadków rozmówca zaznaczał arbitralność tego sformułowania: *no jest tak zwany margines społeczny, tak, no to wiadomo zawsze tam przestępczość tam jest większa; my się zajmujemy przestępczością gospodarczą to z marginesem, tzw. „marginesem” oczywiście, bo to mówię w cudzysłowie, to mamy bardzo niewielki kontakt*. I choć B. Jarosz postuluje, że *margines społeczny* to „środowisko przestępcze” (Jarosz i Karwatowska 2011), to powyższe cytaty nie przedstawiają tego całkiem bezpośrednio.

W obu przypadkach powyżej można zauważyć potoczny dobór czasowników, jest to częste zjawisko, które można znaleźć w zebranych materiale. Słowa te najczęściej mają deprecjonujące znaczenie: *gada* (o czymkolwiek), *wygadać*, *przegadam*, *ubzdurzać*, *zakamuflować*, *wpieprzać się*, *naoglądać*, *narzucać* (policji), *obrazić się*, *nawymyślać*, *blagać*, *pyskować*, *znosić towarzysztwo* (policji), *zrzędzić*, *broić*. Wśród wymienionych wyżej sformułowań można wyróżnić zarówno te skrajnie potoczne (*wpieprzać się*) jak i nad wyraz łagodne, często odnoszące się do dzieci (*broić*) (SJP 1978-1981). B. Jarosz w

swojej publikacji o języku policjantów zwróciła uwagę na tworzenie słów drogą derywacji postępowej prefiksальной (Jarosz i Karwatowska 2011). W ten sposób powstały wyrażenia takie jak *wygadać*, *naoglądać*, oraz wymieniane również we wspomnianej pracy *nawymyślać*.

Na wspomnienie zasługują także inne wyrażenia, które nie pasowały do wyżej wymienionych kategorii. Choć użyte były jednokrotnie, a każde z nich ma inne znaczenie, to każde z nich poprzez swoje pole semantyczne, może być wartościowe dla rekonstrukcji JOS. Są to takie słowa jak: *rozgoryczenie*, *lamentowanie* czy *zapotrzebowanie*. To ostatnie zostało użyte w kontekście zwiększonej liczby kradzieży samochodów: *policja robi akcje, żeby zmniejszyć przestępczość samochodową, a ktoś im na złość robi, tylko po prostu zapotrzebowanie może było*.

3.5.2.2. Semantyka

Materiał zebrany podczas badań u policjantów jest niezwykle bogaty ze względu na słownictwo, ale również sposób jego wykorzystania. „Chodzi o [...] całą warstwę konotacji związanych z określonymi wyrazami i w dużym stopniu decydującymi o ich użyciu oraz o znaczenie kulturowe pewnych pojęć.” (Anusiewicz, Dąbrowska i Fleischer 2000). Podanie kontekstowego wykorzystania pewnych słów może bowiem ujawnić ich zupełnie inne znaczenie, ważne dla rekonstrukcji JOS.

W tym dziale warto przytoczyć ponownie cytaty: *jeżeli on kradnie to może być bardzo dobrym człowiekiem; tylko po prostu zapotrzebowanie może było*, oraz inne sugerujące podobne podejście: *nikt nie pracuje, z czegoś muszą ludzie żyć; a drobni złodzieje to kradną sobie cukierki; przestępcy też lubią wyjechać gdzieś; sprawcy generalnie jak chcą coś ukraść to kradną; coś na Dębca broją*. Ich specyfika polega na „uczłowieczaniu” przestępców, są oni traktowani nie jak kryminaliści, którzy zakłócają spokój miasteczka, lecz jako „dobrzy ludzie w potrzebie”.

Zupełnie inaczej natomiast wygląda kwestia osób nie podejrzewanych. Wielokrotnie sformułowania wskazują na ich ułomności: narzekania (80-

letnie kobiety, które zrzedzą; gada o czymkolwiek byle się tylko wygadać; takich paru, paru co nam przychodzą;) wyrachowanie (niektórzy są na tyle wygodni, że po prostu co idzie to na policję; wykorzystują tą policję; cała rodzina przyszła żeby go odbić) brak wiarygodności (nie możemy wierzyć takiej osobie; jeżeli ktoś normalnie z nami rozmawia). Zestawienie słów w tych przykładach wskazuje na bezradność policji wobec obywateli.

Choć policjanci mają do czynienia z całym przekrojem społeczeństwa, w wielu wypadkach unikali kategoryzowania wprowadzając uogólnienia. Te z kolei obierały ciekawy z punktu semantycznego kierunek, czyli zestawienie ogółu z przestępczością: *ludzie mają więcej czasu wolnego, to też więcej jest tych zdarzeń; wszyscy popełniają przestępstwa* (2). Oprócz takich wyrażnych przykładów świadczy o tym częstotliwość występowania słów *wszyscy* (10) oraz *każdy/a* (12).

Niewiele pojawiło się jednak w zebranych materiale metafor. Raz pojawiło się sformułowanie *nie ma określonych ram osób*, które może być jedynie niefortunnym zestawieniem słów gdyż *rama* w tym znaczeniu odnosić się może jedynie do przedmiotów: „ograniczony zakres, zasięg czegoś ustalonego, przyjętego; granice” (SJP 1978-1981). Metaforą która pojawiła się kilkakrotnie jest *wejść na głowę*²⁹, której definicja w cytowanym SJP tłumaczy użycie tego słowa w kontekście zachowania władzy, wyższości nad kimś (*nie pozwolić wejść sobie na głowę*): „przestać się z kimś liczyć, podporządkować sobie kogoś w sposób brutalny.”

3.5.2.3. Składnia i struktura tekstu

W zebranych materiale kilkakrotnie pojawiły się zdania zawierające powtórzenia. Nierzadko pojawiały się one w kontekście petenta: *coś tam się dowiedzą, coś usłyszą, coś wiedzą; tutaj powiedział nieprawdę, tu się pomylił; co to one [osoby] nie potrafią, jakie to one nie są mądre*, wszelkie te powtórzenia mają służyć podkreśleniu negatywnej roli petenta, który zawraca

²⁹ Jeden kontekst jest wart przytoczenia: *nie można sobie też pozwolić wejść na głowę po prostu przez obywatela*. W zdaniu tym specyficzna jest jego budowa – umiejscowienie podmiotu na końcu, oraz przyimek *przez* sugerujący inną relację niż domyślna.

głowę policjantom. Najlepiej przedstawia to ostatni cytat: *coś tam sobie ubzdurały, a jednak non stop tu przychodziły, non stop z tym samym, i ja mówilem cały czas to samo ale to nie dawało żadnego rezultatu i cały czas tu przychodziły.*

3.5.2.4. Podsumowanie

Szeroki zakres jednostek leksykalnych świadczy o potrzebie nazywania zjawisk, która dla JOS znaczy tyle, że są one rzeczywiście ważne i warto zagłębić się w ich zbadanie. Co ciekawe, sama analiza słownictwa posłużyła jedynie jako wstępna segregacja zagadnień odnoszących się do różnych rodzajów petenta, z jakimi policjanci mają do czynienia. Dopiero w analizie semantycznej ujawniła w jakim kierunku nacechowany jest językowy obraz nie tylko petenta, ale całego społeczeństwa w porównaniu z przestępcami. Ci drudzy przedstawiani byli w neutralnym świetle, obywatelom natomiast przypisano szereg negatywnych cech, a wręcz nazwano przestępcami (*wszyscy popełniają przestępstwa*). Mimo to JOS petenta został złagodzony sformułowaniami takimi jak: *kontakt z ludźmi w dzisiejszych czasach jest genialny.*

3.5.3. Językowy obraz petenta w języku strażaków

Badanie w Komendzie Głównej Straży Pożarnej w Poznaniu przeprowadzone zostało jednego dnia zarówno z dyspozytorami jak i ze strażakami. Wywiady miały miejsce w trakcie służby stąd obecność wszystkich osób przy każdym z dwóch wywiadów (4 strażaków podczas jednego i 3 dyspozytorów podczas drugiego). Specyfika służby miała znaczący wpływ na sposób wyrażania się o pracy, na co wpływa przede wszystkim nienormowany czas służby oraz narażenie na stres podczas akcji ratowniczych. Sama rozmowa natomiast była zupełnie nieoficjalna przez co pełna kolokwialnych zwrotów, a także zabaw słownych. Nie wszystkie jednak zostaną poddane analizie, ze względu na formę językowych żartów sytuacyjnych. Tym samym są to słowa nie niosące znaczenia dla rekonstrukcji JOS.

3.5.3.1. Słownictwo i frazeologia

Strażacy w czasie służby mają styczność z trzema rodzajami cywilów, są to *osoby zgłaszające* (6), *osoby poszkodowane* (14), oraz *osoby postronne* (6), określane również jako *świadkowie* (2) lub *przypadkowi*, które grupowo nazywane są *tłumem* (5). Choć w zebranych materiałach dominują słowa neutralne, takie jak wymienione powyżej, sporadycznie pojawiają się też inne, bardziej nacechowane wyrazy. Te z kolei występowały w niskiej częstotliwości, jako że pojawiały się najczęściej przy podawaniu przykładów różnych sytuacji.

Zaskakującym jest bardzo niskie użycie słowa *człowiek*, które padło zaledwie raz (*to już zależy od danego człowieka jaki ma charakter*) w ciągu całego wywiadu z dyspozytorami, oraz kilkakrotnie w jednej wypowiedzi strażaka, w której opisywał metody radzenia sobie w kontakcie z bardzo ciężko poszkodowanymi osobami. Podanie kontekstu jest ważne również ze względu na wystąpienie w tej wypowiedzi sformułowania mogącego nieść deprecjonujące znaczenie, jakim jest *zbiór parametrów*. Jest to określenie odczłowieczające daną osobę, a jednocześnie nakładające znaczenie przedmiotowości człowieka w pracy strażaka. W podobnym charakterze pojawiły się też kilkakrotnie inne zwroty takie jak *zgłoszenie* (4) lub *telefon* (3), oraz pojedynczo *flaki*, *salatka*, które obrazują stan osoby, która uległa wypadkowi.

Nie udało się natomiast wyróżnić stałych określeń na osoby biorące udział w zdarzeniach, mówi się o nich neutralnie dodając jedynie odpowiedni przymiotnik np. *uwięziona*, *potrącona* lub po prostu *uczestnik*. Specyficznie wyrażają się strażacy o *skoczkach* (4), czyli osobach chcących popełnić samobójstwo poprzez skok z wysokości. Ratownicy mają do nich negatywny stosunek nie wyrażany jednak samymi jednostkami leksykalnymi, dlatego też to zagadnienie zostanie opisane w kolejnym dziale.

Wiele określeń niosących ze sobą JOS pojawiło się w odniesieniu do cywilów, spośród neutralnych, w tym przypadku wyróżniają się jedynie te o charakterze pejoratywnym oraz bardzo potocznym. Są to słowa takie jak: *facet*, *barany*, *kobita*, *szczeniak*, *młody osobnik*, *babcia*, *ekipa*, *szmaciarz*, *gościu*, *debil*, *żul*. Wszystkie te określenia padły w momencie przytaczania przy-

kładów, nie mniej jednak świadczą one o sposobie postrzegania świata, a dokładniej o potrzebie wyróżniania takich jednostek z tłumu lub nazwania go wspólnym rzeczownikiem (*barany* – w SJP zdefiniowane jako słowo obelżywe (1978-1981)).

Podobne nastawienie do petenta jako osoby utrudniającej pracę odzwierciedlają przymiotniki, choć także tym razem przeważnie nie występują kilkakrotnie: *pijani* (2); *usytuowani nad resztą społeczeństwa* (2); *z telefonami* (2); *tacy, że Boże kochany*; *z roszczeniami*; *mało inteligentny*; *troszkę żulowaci*; *śpieszące się*; *znawcy*; *wszystko wiedzący*. W tym zestawieniu z kolei widać stratyfikację społeczeństwa, gdzie z jednej strony pojawiają się sformułowania podkreślające pozycję danej osoby a z drugiej próbę podkreślenia przynależności do niższej sfery (przede wszystkim *troszkę żulowaci*).

3.5.3.2. Zagadnienia gramatyczne

Szczególną uwagę zwracają sformułowania z zaimkiem pierwszej osoby liczby mnogiej w odmianie celownikowej. Forma ta sugeruje przywiązanie do podmiotu, którym w tym wypadku są przede wszystkim poszkodowani: *czekamy na pogotowie a osoba widać, że nam się pogarsza*, ale nie tylko, również w takim przypadku jak *dzisiaj mieliśmy kobitę, zadzwoniła do nas starsza pani [...]*; *gdzie mamy właśnie tych bliskich[osób poszkodowanych] którzy przebywają [w pobliżu wydarzenia]*. Choć wymienionych przykładów jest zaledwie kilka, to w zebranych materiale brakuje kontrprzykładów przez co mogą one stanowić uzasadnione źródło JOS.

3.5.3.3. Semantyka

Z zebranego materiału wyekscerpować można wiele przykładów pól semantycznych w których przejawia się JOS. Są to przede wszystkim sformułowania mające na celu wzmocnienie znaczenia: *cholernie przeszkadzają osoby, które się niby śpieszą*; *od razu dostał takiej padaki, że Boże kochany*; *Ptak zamarzył w klatce i ktoś wpadł na genialny pomysł żeby straż pożarną zawołać*, a także poprzez dobór słownictwa: *kasacja zupełna dziewczyny*; *dziewczyna wyglądała naprawdę nie wyjściowo*; *on sobie w stółek pierdzi*;

trucie tyłka komuś; ktoś sobie kawał zrobił; robi taki gnój z tego za chwilę; to się brzydko mówiąc zamyka mu pysk; no przecież to logiczne, że w energetyce to wiedzą; sobie dupę zawracają; nie znaczy, że można na nas mordę wydzierać.

Część tych sformułowań można przeanalizować pod kontem frazeologizmów, które poprzez użycie partykuły wzmacniającej nabrały bardziej metaforyczne znaczenie. Takim przykładem jest wzmocnienie frazeologizmu *zawracać komuś głowę*, przez zamianę słowa na bardziej wulgarne *dupa*, które przez swoje konotacje frazeologiczne sformułowania *mieć kogoś w dupie*, podkreśla zawracanie głowy czymś wyjątkowo nie ważnym, lekceważąc wręcz daną osobę (SJP 1978-1981). W podobny sposób, choć nie poprzez frazeologizm, określenie zostało wzmocnione w zwrocie *truć komuś tyłek*. Słowo *truć* według SJP nie tworzy żadnych związków wyrazowych, podaje jest natomiast między innymi taka definicja „niepokoić, trapić, dręczyć” (SJP 1978-1981). *Tyłek* z kolei to pospolite określenie „pośladków, siedzenia” (SJP 1978-1981), które tworzy jedynie frazeologizm *wypiąć tyłek*. Z racji braku jakichkolwiek innych powiązań semantycznych, można uznać że sformułowanie *truć komuś tyłek* jest łagodniejszą, aczkolwiek wciąż lekceważącą formą metafory *zawracać komuś dupę*.

Pojawiają się również zdania z ukrytym semantycznie JOS. Są to przede wszystkim ogólne sądy wygłaszane o społeczeństwie: *nie ma świadomości społecznej w Polsce do czego służą telefony alarmowe; Nie do końca jest tak, że dla wszystkich jesteśmy tacy fajny, bo to ludzi w oczu kole; na każdym etapie są tylko ludzie, ludzie popełniają błędy; często bardzo nie są chętni do pomocy; to Polacy, naprawdę Polacy nie mają jeszcze tego w głowie; ludzie nie są tego nauczeni.* Wielość przeczeń oraz partykuły ograniczającej *tylko* w odniesieniu do wiedzy społeczeństwa oraz ich zachowań przedstawia ludzi w negatywnym świetle oraz świadczy o braku *rozmyślności* wśród ludzi w oczach strażaków z danej jednostki.

Na osobną uwagę oraz krótki komentarz zasługuje kilka dłuższych wypowiedzi zawierających językowy obraz świata pewnych grup społecznych.

Zdecydowanie wyróżnia się wypowiedź odnośnie osób starszych, gdzie jedynie drogą przypuszczeń można dokładnie zdefiniować o kogo chodzi: [...] *najczęściej jakieś głupie docinki nam się dostają ze strony, no niestety, starszych ludzi, którzy cierpią na syndrom nadmiaru wolnego czasu i na syndrom braku problemów i myślą, że jak nie usłyszą w swojej branżowej telewizji, że znajduje się gdzieś gemyla, to znaczy rozgardiasz, że nic się nie dzieje, no i wtedy jakieś tam, nie wiem [...].* Określenie *branżowa telewizja* w połączeniu ze *starszymi ludźmi* mającymi *nadmiar wolnego czasu* w obecnej sytuacji społecznej w Polsce kojarzy się z telewizją Trwam. Brak na to dowodów, nie mniej jednak w podanym wyżej cytacie mowa jest o specyficznej grupie społecznej, której językowy obraz w tym wypowiedzeniu jest nacechowany deprecjonująco.

Inne zdanie z kolei zawiera JOS w odniesieniu do osób prowadzących spokojne i bezpieczne życie oraz mających niewymagającą pracę: *Nie do końca odnosimy się do pewnych rzeczy z szacunkiem, pewne rzeczy będziemy bardzo krytykować, pewnych ludzi będziemy bardzo krytykować i to może być źle odebrane przez osoby, które nie do końca albo w ogóle nie mają styczności z jakimkolwiek innym tematem niż stemplowanie znaczków na pocztce, oczywiście z całym szacunkiem dla stemplujących znaczki na pocztce.* Treść przekazywana tym zdaniem ma sugerować wpływ charakteru pracy na poglądy. Jest to też w pewien sposób usprawiedliwianie swojego podejścia do konkretnych tematów, jednak z perspektywy JOS, uwagę skupia wykorzystanie jednego zawodu w celu scharakteryzowania całej grupy społecznej.

3.5.3.4. Podsumowanie

JOS jaki wyłania się z analizy materiału językowego zebranego w jednostce straży pożarnej jest specyficzny. Zawiera on bowiem sformułowania potoczne, pogardliwe a nawet obelżywe, czego przyczyną może być nieoficjalny charakter rozmowy. Nietypowe podejście do petenta, rozumianego jako wszelkie osoby niezwiązane z danym zawodem, usprawiedliwione zostało następującą wypowiedzią: *Lepiej by było żeby nas czasami ktoś nie słyszał,*

poważnie, bo ktoś mógłby to odebrać jako naprawdę na maksa obraźliwe, albo uwłaczające albo coś, gdzie nie pozwoliłby ktoś, żeby na przykład nie wiem, o zwęglonych zwłokach mówić typu skwarki, albo ale się tam strzepał, albo cos takiego, czy tam frytki czy coś, albo idź sobie zobaczyć trupka, ale nie wiem tam był rozbeblany za kierownicą czy cos takiego. To nie jest to że to nas cieszy, bo to nikogo nie cieszy, tylko naprawdę jakby o tym rozmyślać to naprawdę można odwalić kitę, i trzeba odreagować po prostu.

Abstrahując jednak od przyczyn używania takiego a nie innego języka, społeczeństwo jest widziane przez strażaków przede wszystkim jako osoby niezdające sobie sprawy z realiów służby, a także nieświadome skutków do jakich mogą doprowadzić ich czyny. Co więcej owa nieświadomość jest głęboko zakorzeniona i charakterystyczna dla Polaków, co podkreślane jest mocnym słownictwem.

3.5.4. Językowy obraz petenta w języku pielęgniarek z RCKiK

Wywiady w regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa odbyły się w ciągu jednego tygodnia. W nagrywanych rozmowach brały udział 4 pielęgniarki, jednak ze względu na specyficzne warunki odpowiedzi na pytania udzielały osoby obecne w pokoju socjalnym. Materiał zebrany u pielęgniarek różni się od pozostałych ze względu na stały kontakt z petentem (tu nazywanym *dawcą*), który jednocześnie jest przedmiotem pracy, ale także indywidualną jednostką, której charakter może odgrywać znaczącą rolę w relacjach pielęgniarka – dawca.

Do badania zostały wybrane pielęgniarki z RCKiK ze względu na ich kontakt z osobami zdrowymi. W ten sposób możliwe jest porównanie obrazów wszystkich zawodów, w których petentem jest osoba dorosła poddawana różnym procedurom. Ponieważ w pracy w Centrum Krwiodawstwa czynności wykonywane wokół dawcy są zawsze te same, główną rolę w sposobie odbierania ich przez pielęgniarki odgrywa ich zachowanie. To właśnie w opisie charakteru ale także zachowań odzwierciedla się JOS w tym materiale.

3.5.4.1. Słownictwo i frazeologia

Specyficzny charakter pracy pielęgniarek w RCKiK wpływa na określenia jakie używają one wobec osoby chcącej oddać krew. Słowem, które w tym kontekście pojawia się najczęściej jest *dawca* (21) inne rzeczowniki to zarówno *kobieta* i *mężczyzna* oraz *dziewczynka*, ale także *człowiek* (15) oraz *osoba/y* (17). Częste wykorzystanie słowa *człowiek* wiąże się z opisywaniem jego czynności życiowych, ponieważ podmiotem ich pracy są żyły danej osoby³⁰. Wiele czynników wpływa na to czy *żyła jest odpowiednia* oraz czy *upuszczenie* przebiernie pozytywnie, sformułowania ze słowem *człowiek* odnoszące się do tej kwestii to: *no po przespanej nocy i słodkim posiłku wtedy się człowiek najlepiej czuje; Jak przychodzi to dla rodziny czy innych [...] to wtedy jest człowiek opanowany; bo taka ilość nie powinna spowodować tego, że człowiek [...]*.

Kilkukrotnie pojawiło się też socjolektalne określenie *pierwszorazowi*, które wiązało się z użyciem wielu nacechowanych czasowników, takich jak: *bać się, denerwować się, nasłuchać się, przytłaczać, nakręcać się* oraz analogicznie z przymiotnikami takimi jak: *zdenerwowany, podenerwowany, przytłoczony, zagubiony, spięty*. Odwrotne określenia natomiast odnoszą się głównie do dawców, którzy oddają już któryś raz: *spokojny, spokojniejszy, opanowany, wyluzowany*. Osobny zasób słów można wyróżnić dla określenia cech charakteru, bądź sposobu okazywania emocji: *gadatliwi, rozmowny, sympatyczny, wyzywa, krzyczy, wyzywający, chamski, bufon, świadomy*, a także określenia odnoszące się do wyglądu: *cieniutki, szczupły, wątły*³¹. Osobnymi określeniami są te uprzedmiotawiające osoby, które przychodzą. Przykładem na takie działanie jest między innymi mowa o *zasłabnięciach, osłabnięciach*, które *nam się zdarzają*, oraz o *krwi* bądź *żyłach* a nawet o *rękach*: *nie możemy dać zastrzyku, żeby tą rękę oszczędzać*.

3.5.4.2. Zagadnienia gramatyczne

³⁰ Przedmiotowe traktowanie zostanie opisane w części gramatycznej, gdyż tego właśnie dotyczą wyekscerpowane zwroty.

³¹ Taka charakterystyka została wyróżniona ze względu na potrzebę spełnienia warunków fizycznych aby móc oddawać krew

Oprócz często pojawiającego się zaimka *nam* lub *mi* oraz czasowników w pierwszej osobie liczby mnogiej w odniesieniu do wydarzeń jakie mają miejsce wokół dawcy (*czekamy za dawcą, my mamy ciągle dawców, miałam taką dziewczynę*) warto zwrócić uwagę na specyficzny brak podmiotu i formę czasownika, gdy mowa jest o czynnościach wykonywanych przez dawcę.: *przychodzą tu gdzieś tak o ósmej (3); o wszystko pytają; chcą wiedzieć wszystko; dochodzą do siebie; czasem są takie pytania; boją się (7)*. Choć język polski umożliwia zawarcie podmiotu w czasowniku, to z punktu widzenia JOS brakuje podmiotu, ponieważ to w nim się on przejawia. W taki wypadku nie wiadomo czy chodzi o osoby, ludzi, dawców czy też o określenia znacznie bardziej nacechowane.

3.5.4.3. Semantyka

Ponownie najbogatszym zagadnieniem do omówienia na podstawie zebranego materiału jest semantyka. Pojawiło się zarówno kilka metafor jak i sformułowań, które dopiero zbadane całościowo umożliwiają rekonstrukcję JOS.

Wśród metafor pojawiły się również te będące elementem profesjolektu³² do takich można zaliczyć określenie *wziąć sobie jakąkolwiek żyłę*. SJP podaje możliwość połączenia czasownika *wziąć* z niektórymi rzeczownikami, co oznacza w takim przypadku dokonanie jakiejś czynności, w tym przypadku brak jednak bez podania kontekstu oraz poznania realiów języka pielęgniarek mówić o dokonaniu jakiegokolwiek czynności przez *wzięcie sobie żyły*. Metafora ta zawiera w sobie jednak JOS – pielęgniarka może, chwilowo, przywłaszczyć sobie część ciała dawcy, tą która ją najbardziej interesuje. Tym samym nie jest ważne kim dana osoba jest, ale *jakie ma żyły*.

Przykładem podobnej meteory jest określenie *klucia próbek*, które pojawiło się w kontekście: *każda z nas ma dyżur więc schodzimy do klucia tych próbek na dole*. Także tym razem sformułowanie to może być całkowicie niezrozumiałe dla osoby z zewnątrz. Przed oddaniem krwi pobiera się mniejsze

³² Sformułowania tego używa między innymi S. Grabias jako określenie specyficznej odmiany socjolektu, ściśle związanej z wykonywaną profesją. (Grabias 2001)

próbki od danego dawcy w celu zbadania pod kątem różnych chorób, jest to więc kolejna okazja do kontaktu z dawcą. Jednak metafora ta mówi o *kluciu próbek*, to one są jedynym podmiotem, a czasownik *kluczyć* nie wskazuje na to, że efektem danej czynności jest uzyskanie czegoś. Ponownie więc człowiek zdaje się odgrywać nieznaczną rolę w tym procederze.

Ponadto pojawiły się też metafory obecne w codziennym języku, takie jak: *[zadają pytania, że] ręce odpadają; [pytania] poniżej pasa; [nastawienie, strach] to w głowie siedzi, trzeba serce przyłożyć; dochodzić do siebie; przypływ dawców; nakręcać się*. A także zdanie oparte gdzie metaforą jest porównanie osoby do komputera: *wykonywać pracę mechanicznie, jak komputer: zaprogramowane nie jesteśmy na czytanie wszystkich po kolei*. Z poprzednich dwóch akapitów można by wywnioskować podmiotowe podejście do dawców, ta metafora jednak zaprzecza temu podejściu, a jednocześnie wzbogaca naszą wiedzę na temat JOS. Nie ma bowiem jednolitego nastawienia do danej osoby jest ona z jednej strony podmiotem pracy, ale także *jednostką*.

Powiązane ze stwierdzeniem, że nastawienie do oddania krwi *w głowie siedzi* jest często wspominana różnorodność ludzi jacy przychodzą do RCKiK. Neutralne określanie różnych charakterów miało miejsce w każdym zawodzie, tu jednak jest ono bardzo częste. Sformułowanie *każdy jest inny* pojawiło się cztery razy. Owa inność została określona jako *specyfika ludzi*, ponieważ z jednej strony *wszystko jest to samo*, a z drugiej *tu są wszyscy jednokowi, każdy jest inny i tak jakoś nie wylaniamy takich* [ciekawych przypadków], *bo nawet te osoby to są wszystko osoby odmienne. Odmienność jest zależna od charakteru człowieka oraz zależy wszystko od człowieka, jaki człowiek przychodzi z jakim nastawieniem a wpływa na sposób reagowania*. Indywidualność ludzi wpływa na brak monotoni pielęgniarek *bo o nie jest papier tylko, przekładanie kartki papieru tylko każdy jest inaczej, ludzie zadają dużo pytań też, na które trzeba odpowiadać, każdy indywidualnie jest człowiek*.

Zdarzają się jednak także zachowania, które dziwią pielęgniarce, mimo że pojawiają się kilkakrotnie. Do takich zachowań należą śmiech (*niektórzy się śmieją znowu, także są tacy, nie wiedząc z czego to tej igły*) oraz płacz (*niektórzy tam płaczą na przykład, ale nie dlatego, że boli, że coś się dzieje tylko dlatego, że ona jest taka wrażliwa, ona tak się emocjonuje*). Czasem pojawia się również podejrzenie, że nie wszyscy dawcy są szczerzy, a także krytykowani są za zbyt dużą dociekliwość oraz brak wiedzy: *nieraz się zastanawia, co to skończyło, nie bo się wydaje że ludzie na pewnym poziomie powinni, ale niektórzy to że są na pewnym poziomie to im się wydaje że oni tak wszystko wiedzą, że nas chcą po prostu nawet z dziedziny każdej wiedzy wszystko, to zaskakuje u ludzi, że jest taki typ ludzi, którzy uważają, że oni wiedzą na temat, ja zawsze mówię, ja się nie wtrącam do hydrauliki, bo ja się nie znam, ale niech on się do mnie nie wtrąca*.

3.5.4.4. Podsumowanie

Językowy obraz dawcy krwi na podstawie materiału językowego zabranego w Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa jest bardzo różnorodny. Specyfika pracy wpływa na pozytywny kontakt z dawcami, o czym na końcu jednego wywiadu wspomniały pielęgniarki mówiąc, że *generalnie przychodzą fajni ludzie*. Brakuje jednak językowych dowodów na taki obraz tego specyficznego petenta. Pojawienie się słów takich jak *chamscy* czy *bufony*, świadczy o potrzebie wyróżniania takich osób spośród tłumu, jednak z drugiej strony w zebranych materiale nie ma określeń pozytywnych. Nie mniej jednak ogólne językowe wrażenie o dawcy na podstawie materiału jest dość ambiwalentne, na co wpływać może częste przedmiotowe traktowanie takich osób ze względu na charakter zawodu.

3.6. Wnioski

Analiza JOS petenta w czterech służbach publicznych zaowocowała różnorodnymi wynikami. W każdym z językowych obrazów przebijają się specyfika danego zawodu, co utrudnia stworzenie jednolitego obrazu we wszystkich służbach. Ważną zmienną był również charakter samego wywiadu – mniej

lub bardziej oficjalny. Niemniej jednak na podstawie zebranego i przeanalizowanego materiału podjęta zostanie próba ujednolicenia JOS petenta dla wszystkich wymienionych służb stacjonujących w tych wydziałach, gdzie zostało przeprowadzone badanie.

Petent jest osobą dzięki której, bądź przez którą pracą mają służby publiczne, mimo to u strażaków padło sformułowanie *nie szanujemy ludzi, którzy zawracają dupę* [straż]³³, które wpływa na obraz petenta jako osoby utrudniającej wykonywanie obowiązków. Nieco łagodniej, choć nadal w podobnym kontekście wyrażali się policjanci (*gada* (o czymkolwiek), *wygadać*, *ubzdurały*, *wpieprzać się*, *narzucać* (policji), *zrzędzić*) a nawet urzędnicy (*przychodzi taki człowiek, który ma zaszłości*) oraz pielęgniarzki (*niech on się do mnie nie wtrąca*). Jest to jednak tylko jeden skrajny sposób opisywania petenta, który nie odzwierciedla całkowicie tego kim cywile są dla tych przedstawicieli tych służb.

Funkcjonuje także podejście do petenta pełne troski o jego dobro, co odzwierciedla się w języku, przede wszystkim gramatycznie. Świadczą o tym wszelkie zwroty z czasownikiem *mieć* w odmianie przez pierwszą osobę oraz zaimki pierwszoosobowe w odmianie celownikowej *nam*, które pojawiły się we wszystkich grupach oprócz policjantów.

Kolejnym elementem specyficznym w sposobie mówienia o petencie jest częste nawiązanie do ogółu w kontekście jednostkowym, są to różne określenia ze słowem *każdy*. Takie uogólnienia najczęściej dotyczyły zróżnicowania osób, podkreślenia, że nie można ich generalizować (*każdy jest inny*), ale także sytuacji, w których brały one udział (*zależy od osoby jaka przyjdzie*). Ponadto komentarze dotyczące wszystkich ludzi są przeważnie pozytywne (*generalnie przychodzą fajni ludzie* [RCKiK]; *kontakt z ludźmi w dzisiejszych czasach jest genialny* [policja]). Negatywne natomiast dotyczą grup społecznych *tzw. marginesu* lub *starszych ludzi cierpiących na syndrom*

³³ W nawiasie kwadratowym podawane jest pochodzenie cytatu, brak oznacza, że sformułowania te pojawiały się we wszystkich badaniach.

wolnego czasu [straż], a przeważnie jednostek na przykład *prezesów wielkich firm*.

Uwagę przykuwa też postawienie służb publicznych w opozycji z innymi zawodami. Wielokrotnie powtarzają się sformułowania, których celem jest zwrócenie uwagi na istnienie specjalizacji zawodowych (*jeżeli ja chcę mieć wybudowany mur, to ja się nie wpięprzam, brzydko mówiąc, murarzowi [...], od tego jest on. A ludzie się naoglądają CSI, [...] i przyjeżdżają na miejsce zdarzenia i mówią tu są te odciski palców [policja]; to może być źle odebrane przez osoby, które nie do końca albo w ogóle nie mają styczności z jakimkolwiek innym tematem niż stemplowanie znaczków [straż]; ja się nie wtrącam do hydrauliki, bo ja się nie znam, ale niech on się do mnie nie wtrąca [RCKiK]*), w świetle których ich zawody wyróżniają się niezbędnymi procedurami. Stąd też biorą się w dużej mierze zwroty negatywne.

Reasumując, rekonstrukcja językowego obrazu petenta w językach służb publicznych nie wskazuje na istnienie jednego JOS w każdym z omawianych zawodów. Petent jest przede wszystkim podmiotem pracy, ale także jednostką urozmaicającą czas pracy. Są to zarówno ludzie młodzi jak i starsi, a każda z tych grup cechuje się czymś innym. Opisywane przez rozmówców przypadki były ewenementami, przez co nie można na ich podstawie uogólniać JOS. Nie mniej jednak najczęściej opisywane przypadki to przykłady negatywnej postawy obywateli (*krzyczą na nas; że my coś wymyślamy [urzędnicy]; zrzędzą; osoby z roszczeniami; zawracają dupę [straż]; trują tyłek [straż]*) i to one głównie wpływają na ostateczny JOS.

4. Zakończenie

Niniejsza praca jest jedynie próbą spojrzenia na szeroki problem JOS petenta w językach służb publicznych. Choć poprzez analizę rekonstrukcja JOS była możliwa, to ze względu na małą próbę, wyników nie można w żaden sposób uogólnić. Aby próba była reprezentatywna warto nie tylko zwiększyć ilość osób biorących udział w badaniu, ale także zwrócić uwagę na pozostałe czynniki. Dużą rolę odegrał w badaniach do tej pracy charakter rozmów. Fakt, że jedne były bardziej oficjalne a drugie mniej podważa spójność wyników, z drugiej strony jednak wskazuje na różnice w zawodach, co jest nie bez znaczenia.

Nie mniej jednak dzięki zwróceniu uwagi na poszczególne elementy w jakich się JOS zawiera można wywnioskować, które z nich są najczęstsze i na postawie których można wyciągnąć najwięcej informacji z tych specyficznych języków, w których poprawność polityczna odgrywa dużą rolę. Taka wiedza ułatwia tworzenie metodologii, poprzez którą można podjąć próby wyeliminowania takich zmiennych. Tym samym można zwrócić uwagę na inne metody badań. Obserwacja zachowań językowych w przerwach między kontaktem z patentami może być równie przydatna co wywiady pogłębione. Jeżeli jednak okazałoby się, że przy wykorzystaniu obu metod wyniki są podobne można z większą pewnością stwierdzić jaki JOS funkcjonuje w danym środowisku społecznym.

Spojrzenie na cele badania JOS w części teoretycznej, choć tu bardzo ogólne, opisane w pełni mogłoby być podstawą do wyprowadzenia wniosków odnośnie znaczenia tego typu badań dla kolejnych. W tej pracy celem było pokazanie JOS petenta. Na podstawie zebranych informacji jednak możliwe byłoby również przedstawienie znaczenia osób z zewnątrz dla służb publicznych. Podobnie jak wartościowym byłoby zapewne porównanie wyników tej pracy z wynikami badań pochodzących z innych części kraju lub próba ukazania kontrastów między JOS petenta w języku służb publicznych w dużych i małych miastach oraz wsiach.

Reasumując, badania zawarte w niniejszej pracy stanowią szkic omawianego zagadnienia. Szczegółowa analiza jednostek językowych uwidacznia kierunek jaki obierają przedstawiciele zawodów, które zostały wzięte pod uwagę przy opisywaniu ich kontaktu z patentami. W wypadku kolejnych badań praca ta może stanowić podstawę do stworzenia metodologii walidującej wyniki dla ogółu badanej populacji.

5. Bibliografia

- A. Dąbrowska, J. Anusiewicz. „Wstęp.” W *Język a Kultura: Tom 13*, autor: J. Anusiewicz A. Dąbrowska, 9-11. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2000.
- Anusiewicz, Janusz. *Lingwistyka kulturowa. Zakres problematyki*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 1994.
- Anusiewicz, Janusz. „Problematyka językowego obrazu świata w poglądach niektórych językoznawców i filozofów niemieckich XX wieku.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 261-290. Lublin: UMCS, 1999.
- Anusiewicz, Janusz, Anna Dąbrowska, i Michael Fleischer. „Językowy obraz świata i kultura.” W *Język a Kultura: Tom 13*, autor: Anna Dąbrowska i Janusz Anusiewicz, 11-44. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2000.
- Anusiewicz, Janusz, Anna Dąbrowska, i Michael Fleischer. „Językowy obraz świata i kultura.” W *Język a Kultura: Tom 13*, autor: Anna Dąbrowska i Janusz Anusiewicz, 11-44. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2000.
- Babbie, Earl. *Badania społeczne w praktyce*. Warszawa: PWN, 2004.
- Bartmiński, Jerzy. „Punkt widzenia, perspektywa, językowy obraz świata.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 103-120. Lublin: UMCS, 1999.
- Bartmiński, Jerzy. „Słowo wstępne.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 7-14. Lublin: UMCS, 1999.
- Bartmiński, Jerzy, i Ryszard Tokarski. „Językowy obraz świata a spójność tekstu.” W *Teoria tekstu: zbiór studiów*, autor: Teresa Dobrzyńska, 65-82. Wrocław, Warszawa, Kraków, Gdańsk, Łódź: Ossolineum, 1986.
- Bartmińskiego, Jerzego, red. *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. Tom II. Wrocław, 1993.
- Dąbrowska, Anna. „Tę żabę trzeba zjeść. Językowo-kulturowy obraz żaby w polszczyźnie.” W *Język a kultura: Tom 13*, autor: Anna Dąbrowska i Janusz Anusiewicz, 181-200. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, 2000.
- Doroszewski, Witold, red. *Słownik języka polskiego*. Warszawa: PWN, 1964.
- Grabias, Stanisław. *Język w zachowaniach społecznych*. Lublin: UMCS, 2001.
- Grzegorzczakowa, Renata. „Pojęcie językowego obrazu świata.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 39-46. Lublin: UMCS, 1999.
- Jarosz, Beata, i Małgorzata Karwatowska. „O języku zawodowym policjantów.” *Acta Humana*, nr 2 (2011): 15-26.
- Kardela, Henryk. „Odgena i Richardsa trójkąt uzupełniony, czyli co bada gramatyka kognitywna.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 15-39. Lublin: UMCS, 1999.
- Krąpiec, Mieczysław Albert. *U podstaw rozumienia kultury*. Lublin: Redakcja Wydawnictw Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, 1991.
- Maćkiewicz, Jolanta. „Kategoryzacja a językowy obraz świata.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 47-56. Lublin: UMCS, 1999.

- Maćkiewicz, Jolanta. „Wyspa - Językowy obraz wycinka rzeczywistości.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 193-214. Lublin: UMCS, 1999.
- Mańczyk, Augustyn. *Wspólnota językowa i jej obraz świata. Krytyczne uwagi do teorii językowej Leo Weisgerbera*. Zielona Góra: Wyższa Szkoła Pedagogiczna, 1982.
- Niesporek-Szamburska, Bernadeta. *Językowy obraz pół roku i tradycji kulturowych w twórczości dzieci*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2004.
- Pajdzińska, A. „Metafora pojęciowa w badaniach diachronicznych.” W *Przeszłość w językowym obrazie świata*, autor: P. Krzyżanowski A. Pajdzińska, 51-65. Lublin: UMCS, 1999.
- Roman Gawarkiewicz, Izabela Pietrzyk, Barbara Rodziewicz. *Polski słownik asocjacyjny z suplementem*. Szczecin: Print Group, 2008.
- Szymczak, Mieczysław, red. *Słownik języka polskiego*. Tomy I-III. Warszawa: PWN, 1978-1981.
- Tokarski, Ryszard. „Językowy obraz świata w metaforach potocznych.” W *Językowy obraz świata*, autor: Jerzy Bartmiński, 65-81. Lublin: UMCS, 1999.
- Tokarski, Ryszard. „Przeszłość i współczesność w językowym obrazie świata. Metodologiczne pytania i propozycje.” W *Przeszłość w językowym obrazie świata*, autor: Anna Pajdzińska i Piotr Krzyżanowski, 9-24. Lublin: UMCS, 1999.
- Whorf, Benjamin Lee. *Language, thought, and reality*. Cambridge: The M.I.T. Press, 1956.
- Wierzbicka, Anna, i Piotr Wierzbicki. *Praktyczna stylistyka*. Warszawa: Wiedza Powszechna, 1969.
- Wirtlewski, Stefan. „Trzymać koło czy iść solo na rancie. Utarte połączenia wyrazowe w cyklolekcje.” *Język, Komunikacja, Informacja*, 2/2007: 137-145.
- Zgólkowa, Halina, red. *Praktyczny słownik współczesnej polszczyzny*. Poznań: Wydawnictwo Kurpisz, 2001.