

# Rhetoric of (im)politeness

## Retoryka (nie)grzeczności

7 (3) 2020 EDITOR: ANNA M. KIEŁBIEWSKA

KRZYSZTOF MARCYŃSKI

UNIWERSYTET KARDYNAŁA STEFANA WYSZYŃSKIEGO W WARSZAWIE

<https://orcid.org/0000-0003-0255-2952>

[k.marcynski@uksw.edu.pl](mailto:k.marcynski@uksw.edu.pl)

### Stosowność jako warunek *sine qua non* kompetencji komunikacyjnej

#### Appropriateness as a *sine qua non* of communicative competence

#### Abstract

Głównym celem badawczym niniejszego opracowania jest określenie roli oraz standardów stosowności w kompetencji komunikacyjnej. Celem szczegółowym artykułu jest ustalenie tego, co określa stosowność – czym jest i po czym poznać, że ktoś zachowuje się stosownie w określonej sytuacji komunikacyjnej. Przedstawiony tu artykuł ma charakter przeglądowy. W wyniku przeprowadzonej analizy treści literatury przedmiotu z zakresu kompetencji komunikacyjnej, stosowności oraz grzeczności usystematyzowano kluczowe dla podjętego tematu pojęcia, określono rolę stosowności w kompetencji komunikacyjnej oraz przedstawiono standardy stosowności, potwierdzające posiadaną kompetencję komunikacyjną.

The main research objective of this study is to define the role and standards of appropriateness in communicative competence. Therefore, the specific objective of this article is to state what determines appropriateness – what is and how to determine that someone behaves appropriately in a specific communication situation. The article contains the review of the current state of research. As a result of the analysis of the content of the literature on the subject of communicative competence, appropriateness and politeness, the key notions for the undertaken subject were systematized, the role of appropriateness in communicative competence was determined and the standards of appropriateness confirming that one has communicative competence were presented.

#### Key words

stosowność, kompetencja komunikacyjna, grzeczność, kontekst, skuteczność  
appropriateness, communicative competence, politeness, context, effectiveness

#### License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 international (CC BY 4.0). The content of the license is available at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received: 2 March 2020 | Accepted: 27 August 2020

DOI: <https://doi.org/10.29107/rr2020.3.1>

**KRZYSZTOF MARCYŃSKI**

UNIwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie

<https://orcid.org/0000-0003-0255-2952>

k.marcynski@uksw.edu.pl

## Stosowność jako warunek *sine qua non* kompetencji komunikacyjnej

### 1. Wprowadzenie

‘Stosowny’ to taki, który „najlepiej pasuje do czegoś, odpowiada czemuś” (Słownik języka polskiego PWN 2020), a ‘stosowność’ jest to „cecha świadcząca o wyczuciu sytuacji, zgodność z przyjętymi, uznawanymi normami, zachowanie spełniające określone warunki” (Worsowicz 2013, 13). Najczęściej wymieniane synonimy przymiotnika ‘stosowny’ to: odpowiedni, godziwy, należyty, właściwy, trafny, związany, dający się zastosować, należący, adekwatny, ludzki, dobry, przyzwoity, dostojny, celowy, nadający się, pasujący, dopasowany, ale także: grzeczny (Synonimy.pl 2020).

Stosowność często odnosi się do zachowania, czyjegoś postępowania, sposobu mówienia, ale również do ubioru, mowy ciała, czasu (stosowna pora), pytania (stosowne pytanie), żartu (stosowny żart), paragrafu, przepisu (stosowny przepis), uwagi, sugestii, kompetencji (stosowne kompetencje, kwalifikacje). Mówi się również o byciu stosownym do mody, wieku i okoliczności (Knapp, Daly 2011, 496). Rozróżnia się również stosowność werbalną i pozawerbalną.

W retoryce stosowność to właściwy i celowy dobór środków retorycznych, zmierzających do osiągnięcia zamierzonych celów estetycznych oraz perswazyjnych (Korolko 1998, 54). Ciceron, pisząc o kompetencjach mówcy, akcentował jego zdolności konwersacyjne, które mają być wyrażane z „taktem” (Ciceron 1959, 209). A zatem w sztuce wypowiedzi i perswazji stosowność to zasada fundamentalna. Z jednej strony może stanowić element skutecznego przekazu, a z drugiej – stoi na straży umiaru w stosowaniu perswazji. W tym znaczeniu stosowność w retoryce ma wymiar etyczny (Worsowicz 2013, 24). Ten wymiar wiąże się z troską o więź z rozmówcą i wyraża się m.in. w podmiotowym jego traktowaniu, szacunku do niego, uprzejmości, zaufaniu, akceptacji (Spitzberg, Cupach 1984, 71-73). Ma to zastosowanie zarówno w komunikacji interpersonalnej, twarzą w twarz, jak i zapośredniczonej, zmediatyzowanej.

Celem niniejszego artykułu jest określenie roli oraz standardów stosowności w kompetencji komunikacyjnej. Określana jest ona jako warunek *sine qua non* kompetentnego rozmówcy, obok takich innych jego przymiotów, jak: skuteczność, elastyczność, świadomość kontekstu oraz bogactwo repertuaru komunikacyjnego (Marcyński 2017, 169-222). Tak określony cel badawczy można przedstawić w postaci następujących pytań:

- Czym jest stosowność w komunikacji?
- Jak jest rozumiana w naukach o komunikacji społecznej i mediach?
- Jakie ma znaczenie w kompetencji komunikacyjnej?
- Co dokładnie oznacza bycie stosownym w kompetencji komunikacyjnej?

Odpowiedzi na te pytania pozwolą określić rolę i reguły stosowności i uprzejmości w komunikacji<sup>1</sup>.

Aby zrealizować tak określone cele badawcze, w pierwszym etapie zebrano literaturę przedmiotu na temat stosowności, grzeczności i kompetencji komunikacyjnej. Wzięto tu przede wszystkim pod uwagę literaturę badaczy kompetencji komunikacyjnej – reprezentantów ponad półwiecznej szkoły badawczej tego zagadnienia, zapoczątkowanej przez Della Hymesa wygłoszeniem historycznego referatu „Research Planning Conference on Language Development Among Disadvantaged Children” na Uniwersytecie Yeshiva w Nowym Jorku w dniach 7–8 czerwca 1966 roku, podczas którego po raz pierwszy użyto wyrażenia „kompetencja komunikacyjna” (ang. *communicative competence*) (Marcyński 2017, 40). Inni jej przedstawiciele to m.in.: Noam Chomsky, James C. McCroskey, Brian H. Spitzberg, Sherry P. Morreale, Philip M. Backlund, William R. Cupach, John M. Wiemann, Michael Canale, Carol M. Swain. Na kolejnym etapie badawczym, po dokonaniu analizy treści literatury przedmiotu, doprecyzowano problem badawczy i uszczegółowiono pytania badawcze. Na końcu dokonano syntezy, koncentrując się na najczęściej występujących w literaturze standardach stosowności w kompetencji komunikacyjnej, a tym samym – na regułach stosowności i grzeczności w komunikacji.

## 2. Stosowność a grzeczność w komunikacji

W komunikacji stosowność wyraża stopień, w jakim zachowanie oraz język wypowiedzi są postrzegane jako adekwatne do kontekstu sytuacji komunikacyjnej, grupy odbiorców oraz celu danej komunikacji. Obok skuteczności, elastyczności,

1. Autor w niniejszym artykule „grzeczność” oraz „uprzejmość” traktuje jako synonimy.

świadomości kontekstu oraz bogatego repertuaru komunikacyjnego<sup>2</sup> stosowność stanowi warunek *sine qua non* kompetentnego rozmówcy. Stosowność jest również podstawowym elementem wszelkich reguł i wymiarów grzeczności w porozumiewaniu się (Marcyński 2017, 170-181).

Gabriele Kasper rozumie grzeczność jako racjonalne, ale również pragmatyczne aspekty mowy zakorzenione w ludzkiej potrzebie utrzymania relacji i unikania konfliktów (Kasper 1990, 194). To rozumienie odnosi się przede wszystkim do grzeczności językowej, którą z kolei Małgorzata Marcjanik traktuje jako „zbiór przyjętych w danej społeczności wzorów językowych zachowań grzecznościowych, zwyczajowo przyporządkowanych określonym sytuacjom pragmatycznym” (Marcjanik 2002, 85; Marcjanik 1997). Mając na uwadze nie tylko język, ale w ogóle komunikację społeczną, można by tu zaproponować rozumienie grzeczności jako zbioru wszelkich działań komunikacyjnych, mających na celu zawiązanie nowych lub podtrzymanie już istniejących relacji, w których to uwzględnia się nie tylko własne dobro, ale również potrzeby i uczucia rozmówcy. Celem tak rozumianej grzeczności byłoby okazanie w komunikacji szacunku drugiemu człowiekowi. W myśl tego, wszelkie działania komunikacyjne (w tym językowe), skutkiem których jest rzeczywiste wyrażenie szacunku (rozmówca czuje się uszanowany), są wyrazem grzeczności. Nawet uczestnicy sytuacji konfliktowych mogą czuć się wzajemnie uszanowani, respektując prawo przeciwnika do własnego zdania, odbioru świata przez pryzmat osobistych doświadczeń, komunikując o wszelkich rozbieżnościach w sposób grzeczny (stosowny, elegancki, merytoryczny).

Dla wielu spośród badaczy grzeczność i stosowność to synonimy<sup>3</sup>. Bycie stosownym to jednocześnie bycie uprzejmym i odwrotnie, uprzejmość zakłada bycie stosownym względem rozmówcy. Jak podaje Monika Worsowicz, „stosowność jako reguła retorycznego komunikowania w mediach łączy wymiar grzeczności i etyki” (Worsowicz 2013, 113). I w tym znaczeniu, zdaniem badaczki, zasady grzecznościowe mogą być stosowne, ale również niestosowne. Te charakterystyczne dla określonej kultury mogą być niestosowne dla innej, zupełnie odmiennej. To, czy pewne zachowania oceniane są jako stosowne lub niestosowne, zależy również od takich czynników, jak: wiek, stopień znajomości osób komunikujących się, status społeczny, zawodowy, cechy rozmówcy (Marcjanik 2001, 32; Marcjanik 2005; Żurek 2008, 40).

W literaturze przedmiotu wyróżnia się następujące wskaźniki niestosowności w komunikacji: bycie postrzeganym przez rozmówcę jako osoba niegrzeczna,

2. Przez repertuar komunikacyjny rozumiem „zestaw strategii komunikacyjnych czy dyskursywnych indywidualnych ludzi w danym społeczeństwie” (Marcyński 2017, 204).

3. Zagadnieniem stosowności oraz grzeczności zajmują się m.in.: Małgorzata Marcjanik (2017), Monika Worsowicz (2013), Anna M. Kiełbiewska (2016), Meier J. Ardith (1995), Horst Arndt, Richard W. Janney (1980, 1985), Giovanna Axia (1991, 1989), Bayraktaroglu Arin (1991), Yung-O Biq (1984, 1990), Penelope Brown (1976, 1990), Herbert H. Clark (1980).

przerywanie rozmowy, burzenie jej przebiegu, niezachowanie odpowiedniego dystansu fizycznego, brak albo nadmierny kontakt wzrokowy, okłamywanie rozmówcy, wchodzenie innym w zdanie.

Wskaźnikami stosowności są natomiast: przyzwoitość, godność, dobre manieiry, zorientowanie na odbiorcę, empatia, szacunek, uczciwość, wysłuchanie rozmówcy do końca, unikanie patrzenia na zegarek, dopytywanie rozmówcy w razie niezrozumienia wypowiedzi, dopasowanie zachowania do przebiegu interakcji, dobór słów do kontekstu rozmowy, mimika twarzy i gestykulacja dopasowane do sytuacji, elastyczna zmiana tematu, kiedy początkowo przyjęty nie odpowiada rozmówcy, przyznanie racji, kiedy rozmówca dysponuje lepszymi argumentami, unikanie osądzania rozmówcy, potwierdzanie swoim zachowaniem, że słucho rozmówcy (Marcyński 2017, 171-179; 542-554). Wskaźniki stosowności pokrywają się w dużej mierze ze wskaźnikami grzeczności, które Robin Lakoff zawiera w trzech zasadach grzeczności (*rules of politeness*): 1) nie narzucaj (*don't impose*), 2) daj wybór (*give options*), 3) zapewnij dobre samopoczucie – bądź przyjacielski (*make feel good – be friendly*) (Lakoff 1973, 298-303). Grzeczność w komunikacji traktowana jest również jako jeden z najskuteczniejszych elementów kreowania własnego wizerunku, a także strategii naprawczej wizerunku i reputacji. Tego zdania są m.in. William L. Benoit i Shirley Drew. Badacze w swoich analizach wykazali ogromne znaczenie przyznawania się do błędu i przeprosin w komunikacyjnych sytuacjach kryzysowych (Benoit, Drew 2009). Przyznanie się do błędu oraz wyrażanie autentycznych przeprosin w sytuacjach komunikacyjnych, a szczególnie konfliktowych, budzi lub wzmacnia istniejące już zaufanie między rozmówcami, a tym samym kształtuje pozytywny wizerunek nadawcy i poprawia komunikację uczestników interakcji.

Tak przedstawione rozumienie stosowności i grzeczności wymaga pewnego dopowiedzenia. Można bowiem zadać pytanie: czy bycie stosownym zawsze oznacza bycie grzecznym? Zdaniem wielu badaczy, jak wcześniej podano, grzeczność i stosowność to synonimy. Złożoność jednakże komunikacji, wyrażona m.in. w tzw. bogactwie repertuaru komunikacyjnego osób komunikujących się, powoduje, że nie zawsze tak jest. Można bowiem być stosownym, ale niekoniecznie grzecznym. Inne można także zadać tu pytanie: czy bycie grzecznym zawsze oznacza bycie stosownym? Nie, ponieważ także w tej sytuacji bogaty repertuar komunikacyjny każdego z nas powoduje wiele reakcji, które mogą wielokrotnie nas zaskoczyć. Chcąc być na przykład grzecznym na drugim ślubie członka rodziny, próbując być dla jego drugiej żony miłym, uprzejmym, można, nieświadomie i niestosownie, coś powiedzieć, nawiązując do pierwszej żony czy pierwszego ślubu. Tego typu sytuacje ukazują złożoność grzeczności i stosowności w komunikacji.

Co zatem jest potrzebne, aby stosowność była jednocześnie grzecznością i odwrotnie – grzeczność stosownością? Z perspektywy komunikacji społecznej w zarządzaniu stosownością i grzecznością takim niezbędnym elementem – ogniwem, które je integruje – jest kompetencja komunikacyjna. Jeśli ktoś posiada kompetencję komunikacyjną na wysokim poziomie, ma tym samym lekkość i łatwość w tworzeniu komunikatów, które są zarówno stosowne, jak i grzeczne. Dzięki dobrze rozwiniętej kompetencji komunikacyjnej występuje większa integracja myśli, słów i gestów u osób komunikujących się. Tak rozumiana harmonia powoduje mniej nieporozumień, dwuznacznych przekazów i niestosownych zachowań. Doskonaląc swój repertuar komunikacyjny oraz umiejętność dostosowania się do danej sytuacji komunikacyjnej, rozmówca wybierze takie zachowanie, które będzie adekwatne do zaistniałych okoliczności. Wymaga to nieustannego podnoszenia poziomu swojej kompetencji komunikacyjnej.

### 3. Stosowność a kompetencja komunikacyjna

Rozumienie kompetencji komunikacyjnej w literaturze przedmiotu jest bardzo zróżnicowane – w zależności od reprezentowanej dyscypliny lub dziedziny określonego badacza. Jest to bowiem pojęcie, które interesuje nie tylko przedstawicieli nauk społecznych, humanistycznych, ale także teologicznych i technicznych (Bagarić 2007). Uznaje się jednakże, że termin ten pochodzi z językoznawstwa, a jego autorem jest Dell Hymes. Rozumienie kompetencji komunikacyjnej przez Hymesa jest odpowiedzią na rozumienie kompetencji językowej przez Noama Chomsky'ego (Hymes 1967; Chomsky 1965). Chomsky – jako językoznawca – naturalnie skupiał się na językowym aspekcie kompetencji w komunikacji. Zdaniem natomiast Hymesa należy dodatkowo wziąć pod uwagę czynniki społeczne w porozumiewaniu się. Miał on na myśli głównie kompetencje socjolingwistyczne, konieczne do stosownego użycia języka w określonym kontekście komunikacji (Celce-Murcia 2007, 42). Badania tych dwóch klasyków kompetencji komunikacyjnej były kontynuowane, m.in. przez: Canale'a i Swaina (1981), Celce-Murcia i in. (1995). Wraz z kolejnymi badaczami rozumienie kompetencji komunikacyjnej ewoluowało.

Biorąc pod uwagę różne podejścia badawcze do tego zagadnienia, można zaproponować następującą syntezę definicji: kompetencja komunikacyjna jest to „wiedza na temat komunikacji (na temat zachowania w danej sytuacji, znajomość języka danej grupy, znajomość człowieka – relacji, emocji itd.), umiejętność wykorzystania tej wiedzy w konkretnych sytuacjach (wszelkie umiejętności komunikacyjne) oraz postawa (motywacja), czyli działanie wynikające z wiedzy i nabytych umiejętności. Wyraża się w świadomym działaniu” (Marcyński 2017, 44). Dociekając jej rozumienia, badacze jednocześnie podjęli się określenia jej

najważniejszych komponentów. Obok skuteczności, elastyczności, świadomości kontekstu oraz bogatego repertuaru komunikacyjnego wymienia się stosowność jako warunek *sine qua non* kompetentnego rozmówcy. Stosowność zatem w kompetencji komunikacyjnej pełni bardzo ważną rolę – jest jej warunkiem koniecznym. Bez stosownej komunikacji nie można mówić o kompetencji komunikacyjnej.

Świadomość potrzeby głębszej analizy stosowności w komunikacji wzrosła wśród badaczy od połowy lat sześćdziesiątych XX wieku (Newmark 1966). Dell Hymes w słynnym artykule pt. „On Communicative Competence” wymienił wiedzę na temat tego, co jest możliwe (*the possible*), stosowne (*the appropriate*), wykonalne (*the feasible*) i faktycznie już wykonane (*the performed*) jako cztery główne parametry kompetencji komunikacyjnej. Inaczej mówiąc – jego zdaniem – kompetentny rozmówca<sup>4</sup> zawsze zadaje sobie cztery pytania: 1) Czy (i do jakiego stopnia) coś jest formalnie możliwe? 2) Czy (i do jakiego stopnia) coś jest wykonalne dzięki dostępnym środkom? 3) Czy (i do jakiego stopnia) coś jest odpowiednie (stosowne, właściwe) w kontekście, w którym odbywa się komunikacja? Czy (i do jakiego stopnia) coś jest faktycznie zrobione, faktycznie wykonane i jakie są tego konsekwencje? (Hymes 1972, 281). Kompetentny rozmówca zadaje takie pytania i potrafi na nie odpowiedzieć oraz zrealizować w rzeczywistej sytuacji społecznej (Cazden 2011, 364-369).

Te cztery parametry kompetencji komunikacyjnej można łatwo wyjaśnić na przykładzie języka. Według Hymesa to, że osoba posiada kompetencje językowe, niekoniecznie oznacza, że będzie ona w stanie kompetentnie komunikować się przy jego użyciu w różnych sytuacjach komunikacyjnych. Uważał, że aby móc się komunikować kompetentnie językiem, osoba ta powinna zdobyć cztery rodzaje wiedzy: 1) wiedzę o możliwościach języka (wie, co jest w języku możliwe, czyli poprawne gramatycznie, stylistycznie, dopuszczalne językowo); 2) wiedzę o tym, co jest wykonalne językowo (zna zatem ograniczenia językowe i bierze je pod uwagę w komunikacji), 3) wiedzę o tym, co jest stosowne (czyli wiedzę na temat tego, jak należy używać języka adekwatnie do określonej sytuacji komunikacyjnej), 4) wiedzę o tym, jak „coś się robi”, wykonuje w obszarze języka (reguły językowe, zasady poprawnego wypowiedzania się) (Hymes 1972, 286).

Celce-Murcia i in. (1995, 23-24), nawiązując do stosowności w kompetencji komunikacyjnej, mają m.in. na myśli potrzebę znajomości zasad grzeczności, uprzejmości oraz strategii grzecznościowych (*politeness strategies*). Rozważając rolę grzeczności w komunikacji, badacze odnoszą się przede wszystkim do stosowności stylistycznej (*stylistic appropriateness*) jako podstawy adekwatnego

4. Na określenie osoby komunikującej się w literaturze przedmiotu stosuje się także wyrażenie „kompetentny komunikator”. Ma to szczególne uzasadnienie w badaniach kompetencji komunikacyjnej. Komunikator ma nie tylko odniesienie do technologicznych narzędzi komunikacyjnych (choć często z tym jest kojarzony), ale także osób komunikujących się werbalnie i pozawerbalnie (w tym za pomocą środków komunikacji medialnie zapośredniczonych) (zob. Marcyński 2017, 169-222).

użycia języka<sup>5</sup>. Grzeczność w ich rozumieniu to synonim stosowności. Trudno bowiem mówić o wysokim poziomie kompetencji językowej bez znajomości reguł stosowności.

#### 4. Standardy stosowności w kompetencji komunikacyjnej

Stosowność to warunek *sine qua non* kompetencji komunikacyjnej. Co dokładnie oznacza bycie stosownym w kompetentnej komunikacji? Jakie standardy powinny określać czyjeś zachowanie, aby móc je określić jako stosowne? Innymi słowy, kiedy – w ramach kompetencji komunikacyjnej – mamy do czynienia ze stosownością? W literaturze przedmiotu wyróżnia się najczęściej następujące standardy stosowności w kompetencji komunikacyjnej:

- 1) stosowność w komunikacji to adekwatność zachowania do kontekstu komunikacyjnego;
- 2) stosowność w komunikacji to uwzględnienie reguł grupy;
- 3) stosowność to umiejętność komunikowania w twórczym napięciu między grzecznością a skutecznością.

Standardy te jednocześnie zawierają się w regułach grzeczności w komunikacji.

##### 4.1. Stosowność a kontekst komunikacyjny

Stosowność w komunikacji międzyludzkiej ma miejsce wtedy, gdy komunikacja jest adekwatna do kontekstu (Morreale 2007, 67). Kompetentny rozmówca wie, co ma powiedzieć w danym kontekście oraz wie, jak się zachować adekwatnie do danej sytuacji. Oprócz tego, że posiada wiedzę na ten temat, przede wszystkim potrafi komunikować się w sposób stosowny. Posiada również motywację do stosownej komunikacji – dostosowanej do kontekstu.

W łacińskim źródle tego słowa *contextus* oznacza „część tekstu potrzebną do zrozumienia użytego w nim wyrazu lub wyrażenia” bądź też „okoliczności danego zjawiska, istotne dla jego zrozumienia” (Słownik wyrazów obcych 2007, 220). Jednym z synonimów „kontekstu” jest słowo „sytuacja” (Słownik synonimów 2020). Każda komunikacja odbywa się w określonej sytuacji. Dla Kurta Kirsteina

5. Stosowność stylistyczna jest badana w ramach kompetencji socjolingwistycznej (składowej kompetencji komunikacyjnej). Wyraża ona umiejętność odpowiedniego posługiwania się językiem w komunikacji formalnej i nieformalnej z uwzględnieniem stylistycznych oraz gramatycznych reguł charakterystycznych dla danego języka i kultury. Terminu tego m.in. używa Rada Języka Polskiego przy Polskiej Akademii Nauk, stosując go w opisie celów Rady (celem Rady Języka Polskiego jest „niwelowanie wątpliwości co do poprawnego użycia słownictwa, gramatyki, wymowy, ortografii i interpunkcji, a także stylistycznej stosowności danej wypowiedzi” – oryginalne brzmienie: „dispelling doubts concerning the correct use of vocabulary, grammar, pronunciation, spelling and punctuation, as well as doubts concerning the stylistic appropriateness of a given utterance”). Zob. Rada Języka Polskiego, *Basic Information about the Council for the Polish Language*, [http://rjp.pan.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=118%3Abasic](http://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=118%3Abasic) (18.07.2020).



kontekst w komunikacji jest to fragment rzeczywistości, w którym odbywa się proces komunikowania (Kirstein 2016, 354-370).

Aby jednakże możliwa była komunikacja stosowna do danego kontekstu, konieczne jest posiadanie umiejętności rozpoznania kontekstu i zrozumienia go. Aby zaś go zrozumieć, trzeba przede wszystkim posiadać wiedzę na temat okoliczności danego wydarzenia lub zjawiska – kulturowych, społecznych, politycznych i komunikacyjnych, w tym relacyjnych. Różne konteksty komunikacyjne zakładają odpowiedzi na takie pytania, jak: z kim komunikujemy, gdzie odbywa się interakcja, kiedy ma miejsce, w jakim celu, jaka jest historia osoby/osób z którą się komunikujemy, jej status, styl komunikowania, a także sama interakcja jest traktowana jako kontekst (Locher 2004, 57).

Wymienia się różne klasyfikacje kontekstu komunikacyjnego. W jednej z podstawowych wyróżniamy: komunikację intrapersonalną (*intrapersonal communication*), komunikację interpersonalną (*interpersonal communication*), komunikację grupową (*group communication*), komunikację publiczną (*public communication*), komunikację masową (*mass communication*). W zależności zatem od rodzaju kontekstu komunikacyjnego stosowność będzie różnie aplikowana do sytuacji (Wood 1997). Kompetentny rozmówca „wyciąga” ze swojego osobistego repertuaru komunikacyjnego takie zachowania werbalne i niewerbalne, które odpowiadają kontekstowi komunikacyjnemu, w którym przebiega dana rozmowa czy interakcja.

W przypadku komunikacji wewnętrznej, intrapersonalnej, niektórzy badacze mówią o „samomówieniu”, mówieniu do siebie – *self-talk* (Wood 1997). Mówić dobrze, kompetentnie do siebie – jak zauważa Wood – to prawdziwa sztuka, ponieważ bardzo ważne jest to, jakie komunikaty do siebie wysyłamy i jakie informacje do siebie z zewnątrz dopuszczamy. Tego rodzaju komunikacja wymaga odpowiedniego zarządzania myślami i uczenia się na własnych doświadczeniach.

Nasze myśli bezpośrednio wpływają na komunikację z innymi (Vocate 1994). W tym typie komunikacji również ogromne znaczenie ma stosowność. Stosowność w komunikacji międzyludzkiej poprzedzona jest stosownością w komunikacji intrapersonalnej. Zanim dokonamy jakiegoś działania lub wypowiemy jakieś słowa głośno – wśród innych ludzi – zastanawiamy się, czy zamierzone działanie lub słowa są odpowiednie. Stosowność w komunikacji intrapersonalnej to również zastanawianie się nad tym, w co się ubrać na spotkanie lub jaki upominek będzie adekwatny do określonej okoliczności. Oprócz tego stosowność w komunikacji intrapersonalnej to nie tylko uważne działanie względem innych, ale również – czy przede wszystkim – względem siebie. Kompetentny rozmówca to bowiem ten, który jest kompetentny komunikacyjnie nie tylko zewnętrznie (interpersonalnie), ale również wewnętrznie (intrapersonalnie). Taki ktoś potrafi zarządzać własnym

myśleniem, wiedząc, które myśli, słowa i działania są dla niego stosowne. Ma świadomość, co mu szkodzi, co go wprowadza w zły nastrój, wie, jakie słowa lub zachowanie nie są odpowiednie do jego np. pozycji społecznej (Vocate 1994).

Innym kontekstem komunikacyjnym jest komunikacja interpersonalna. Odnosi się ona do porozumiewania się między dwiema osobami, w którym „niezbędna jest bezpośrednia obecność uczestników i nawiązanie osobistego kontaktu (komunikacja *twarzą w twarz*)” (Słupek 2006, 100). W tym przypadku – ze względu na udział dwóch osób – repertuar stosowności jest o wiele bogatszy, ale jednocześnie bardziej skomplikowany niż w przypadku komunikacji z samym sobą. Im lepiej znamy partnera, tym lepiej go rozumiemy i łatwiej nam o stosowne słowa i zachowanie względem niego (Sivenkova 2010).

Komunikacja grupowa to kolejny kontekst komunikacyjny. Aby komunikować stosownie w tego rodzaju kontekście, potrzebna jest wiedza na temat m.in. takich cech uczestników komunikacji, jak: wiek, wykształcenie, płeć, zawód, charakter spotkania (McLean 2005).

Komunikacja publiczna odnosi się natomiast do takich sytuacji, jak: wystąpienie publiczne lub komunikacja pisemna o charakterze publicznym (plakat, zawiadomienie, zaproszenie lub mail wysłany przez jedną osobę do dużej grupy). Tego rodzaju komunikacja zakłada bogaty repertuar komunikacyjny. Mówca lub pisarz komunikują, zadają pytania, aranżują publiczną dyskusję. Stosowna komunikacja w tym przypadku również jest bardzo trudna, ponieważ dynamika rozmowy różni się od jej odpowiednika w komunikacji grupowej, gdzie obowiązują zupełnie inne zasady (Vocate 1994).

Jeszcze innym kontekstem komunikacyjnym jest komunikacja masowa. Kontekst ten odnosi się do komunikowania do bardzo dużej liczby osób.

Poza wyżej wymienionymi kontekstami komunikacyjnymi można oczywiście podać inne, takie jak: komunikacja społecznościowa, komunikacja polityczna, komunikacja religijna, komunikacja medialna. Co istotne, stosowność jest wskazana na każdym poziomie komunikacji: od intrapersonalnego, aż do komunikacji na poziomie masowym.

#### **4.2. Stosowność a uwzględnienie reguł grupy**

Bycie stosownym w komunikacji oznacza również bycie zgodnym z regułami danej grupy, społeczeństwa, kultury oraz z obowiązującymi wzorami zachowań, czyli normami i zasadami (Cudowska 2013, 107). Reguły grupy, w której następuje komunikacja, wyznaczają także kontekst komunikacyjny, jednakże – ze względu na rangę znaczenia dla kompetentnej komunikacji – ich tematyka zasługuje na osobne omówienie.

Aby poznać i zrozumieć reguły danej grupy, konieczna jest znajomość kultury środowiska, która w jednym z klasycznych ujęć rozumiana jest jako „wyższy stan wiedzy” (Scheler 1960). W naukach społecznych rozumienie kultury wykracza poza ten „wyższy stan wiedzy”, ponieważ dla socjologa kultura odnosi się do życia codziennego (jedzenie, sposób spędzania czasu) i to bardzo różnych grup społecznych (złodzieje, prostytutki itd.) (Knoblauch 2001). W kontekście komunikacji warto przywołać następujące rozumienie kultury: jest to „komunikacja i płaszczyzna międzyludzkich interakcji (komunikacyjne koncepcje kultury, językowe koncepcje kultury)” (Hańderek 2015). W myśl tego – mówiąc o kulturze określonej grupy społecznej – bierze się pod uwagę głównie jej język, działania społeczne i komunikacyjne, szczegółowo ujmując: język, obyczaje, wierzenia, zwyczaje, normy i wartości (Filipiak 2009). W tym kontekście mówi się o tzw. międzykulturowej komunikacji (*cross-cultural communication*), a w niej o międzykulturowej kompetencji komunikacyjnej (*cross-cultural communicative competence*), które polegają na kompetentnej wymianie, negocjacji, komunikowaniu znaczeń oraz różnic kulturowych za pomocą języka, gestów, mowy ciała i paralingwistycznych kodów (Matveev, Nelson 2004, 253–270).

Ważnym aspektem w zrozumieniu reguł różnych grup jest uwzględnienie tzw. dystansu społecznego, określonego jako „poczucie obcości doświadczane przez jednostki i/lub grupy w stosunku do jednostek i/lub grup, różniących się od nich miejscem w strukturze społecznej, stylem życia, religią, narodowością, wykształceniem, itp.” (Korczyński, Okrasa 2015, 105). Tak pojmowany dystans społeczny – jak podaje Edward Hall – wyznacza określone jego rodzaje: dystans intymny, indywidualny, społeczny oraz publiczny (Hall 1983). Ich znajomość pozwala dobrać odpowiednie reguły stosowności, a tym samym uprzejmości wobec rozmówcy. Stosowność bowiem, charakterystyczna dla relacji intymnej czy indywidualnej, będzie odmienna od społecznej lub publicznej. Mając to na uwadze, łatwiej o uprzejme zachowanie wobec rozmówcy. Grzeczność w tym znaczeniu uzależniona jest silnie od rodzaju relacji między komunikującymi się osobami. Uprzejmość w relacji intymnej zezwala na znacznie bogatszy repertuar komunikacyjny (bardziej intymny, swobodny) niż w przypadku komunikacji publicznej, która podlega ścisłym regułom i etykietom.

Problematykę grzeczności zależnej od dystansu społecznego podjęli w swoich badaniach: Catherine E. Snow, Rivka Y. Perlman, Jean Berko Gleason, Nahid Hooshyar (1990). Mając na uwadze to zagadnienie, zadali pytanie o wiedzę dzieci na temat uprzejmości, a szczególnie używania słów: *proszę*, *dziękuję*, *przepraszam* w różnych sytuacjach. Badano również źródła wiedzy dzieci na temat stosowania tych reguł grzeczności. Tego rodzaju badania wpisują się w problematykę edukacji w zakresie kompetencji komunikacyjnej, stosowności i grzeczności w komunikacji.

W kontekście stosowności w komunikacji grupowej warto nawiązać także i do innych badań. Hee Sun Park – badając komunikację 67 grup – doszedł do wniosku, że grupy, w których poszczególni członkowie odnoszą się do siebie z uprzejmością, a przy tym mają podobne rozumienie stosowności oraz skuteczności, są bardziej zadowolone ze współpracy w grupie. Wykazał on także, że im lepiej członkowie w grupie znają się, tym bardziej ich wspólna praca jest wydajna (Hee Sun Park 2008).

#### 4.3. Stosowność jako napięcie między grzecznością a skutecznością

W założeniach modelu kompetencji relacyjnej Spitzberga i Cupacha kompetencja jest postrzegana pod kątem stosowności (*appropriateness*) i skuteczności (*effectiveness*) zachowania komunikacyjnego (Spitzberg, Cupach 1984, 100-106). Stosowność w teorii kompetencji komunikacyjnej jest umiejętnością komunikowania się w twórczym napięciu pomiędzy uprzejmością a skutecznością. Pozornie natomiast może się wydawać, że skuteczność w komunikacji wyklucza bycie uprzejmym. Teoretycy kompetencji komunikacyjnej zakładają, że jest przeciwnie. Uznają, że kompetentna komunikacja to taka, w której skuteczność jest związana z uprzejmością, a te się wzajemnie nie wykluczają. Według Spitzberga i Cupacha skuteczność jest to osiągnięcie określonych celów komunikacyjnych (Spitzberg, Cupach 1984, 102-104).

Pojmowana jest także jako:

zdolność rozwiązywania problemów lub wywieranie wpływu na środowisko. Uważa się też, że skuteczność zależy od tego, czy ktoś jest spełniony czy nie w danej sytuacji komunikacyjnej. Chodzi tu o obopólną satysfakcję, zgodę, *consensus*, przyjęcie zmiany, tworzenie, kreatywność. W tej perspektywie mogą być takie sytuacje komunikacyjne, które same w sobie są satysfakcjonujące, ale w których nie osiągnięto celów zamierzonych czy powstałych w trakcie rozmowy (Marcyński 2017, 172).

W kontekście zatem stosowności i uprzejmości fundamentem udanej komunikacji będzie obustronna korzyść. W tym znaczeniu bycie uprzejmym i jednocześnie skutecznym stanowi o kompetencji danego komunikatora. Teorię na ten temat weryfikowali m.in.: Michael J. Beatty, Patricia A. Burant, Jean A. Dobos i Jill E. Rudd, badając zależność między agresją ojców a stosownością i skutecznością ich komunikacji z synami. Według otrzymanych danych, agresywna werbalna komunikacja ojców jest źródłem krytyki i agresji u dorosłych synów. Nieuprzejmość i agresja ojców nie jest stosowną, a tym bardziej skuteczną komunikacją z synami (Beatty i in. 2009).

Podsumowując, uprzejmość należy uznać za istotny element skutecznej i stosownej komunikacji, przynoszący wiele korzyści w porozumiewaniu się. Bycie stosownym w komunikacji zakłada także umiejętność bycia nieuprzejmym, jeśli

zachodzi taka potrzeba. Niekiedy bowiem pojawia się konieczność zwrócenia komuś uwagi, czasem podniesionym głosem, dzięki czemu można być skutecznym i osiągnąć zamierzone cele. Kompetentny rozmówca doskonale wie i potrafi komunikować się w twórczym napięciu pomiędzy grzecznością i skutecznością.

## 5. Podsumowanie

Głównym celem badawczym niniejszego opracowania było określenie roli oraz standardów stosowności w kompetencji komunikacyjnej. Na podstawie analizy literatury przedmiotu określono, że stosowność – obok skuteczności, elastyczności, świadomości kontekstu oraz bogatego repertuaru komunikacyjnego – stanowi warunek *sine qua non* kompetentnego rozmówcy. Zdefiniowano również stosowność jako podstawowy element wszelkich reguł i wymiarów grzeczności w porozumiewaniu się między ludźmi. Co ważne, kompetencję komunikacyjną przedstawiono jako warunek konieczny do tego, aby każde stosowne zachowanie było jednocześnie zachowaniem grzecznym i odwrotnie – każda grzeczność stosownością. Bez posiadania bowiem dobrze rozwiniętej i wciąż doskonałej kompetencji komunikacyjnej, nie każda stosowna komunikacyjna werbalna czy niewerbalna jest jednocześnie okazaniem rozmówcy grzeczności. W niniejszym artykule przedstawiono także standardy stosowności w kompetencji komunikacyjnej, stanowiące jednocześnie zasady grzeczności w komunikacji: porozumiewanie się adekwatne do kontekstu komunikacyjnego, uwzględniające reguły grupy i umiejętność bycia w twórczym napięciu między grzecznością a skutecznością. Bycie grzecznym i stosownym to cechy kompetentnego rozmówcy, których można się nauczyć. Jednakże edukacja w tym zakresie wymaga przede wszystkim wiedzy na temat stosownej komunikacji – grzeczności w komunikacji. A następnie – doskonalenia umiejętności, wynikających z tej wiedzy oraz nieustannego pogłębiania motywacji do stosownej i uprzejmej komunikacji. Edukacja w zakresie takiej komunikacji może być zarazem skutecznym remedium na niegrzeczne zachowania i mowę nienawiści w debatach społecznych lub zapośredniczonych – w mediach społecznościowych czy na forach internetowych.

## Bibliografia

- Arndt, Horst; Janney, Richard W.** 1980. "The clanger phenomenon: The nondeviant nature of deviant utterances. *International Review of Applied Linguistics*." *Language Teaching* 18: 41-57. DOI: 10.1515 / iral.1980.18.1-4.41
- Arndt, Horst; Janney, Richard W.** 1985. "Politeness revisited: Cross-modal supportive strategies." *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching* 23: 281-300. <https://doi.org/10.1515/iral.1985.23.1-4.281>

- Axia, Giovanna; Emanuela Argenti**, 1989. *Context and linguistic politeness in 7- and 9-year-old Italian children. Paper presented at the Biennial Meeting of the Society for Research in Child Development*. Kansas City, MO: ERIC Document Reproduction Service.
- Bagarić, Vesna. Djigunović, Jelena Mihaljević**. 2007. "Defining communicative competence." *Metodika* 8: 94-103.
- Bayraktaroglu, Ari**. 1991. "Analysis of conversation: Politeness, sequence, and topic with special reference to trouble-talk in Turkish." *Dissertation Abstracts International* 52: 16-C.
- Biq, Yung-O**. 1984. "Indirect speech acts in Chinese polite expressions." *Journal of the Chinese Language Teachers Association* 19(3): 1-10.
- Biq, Yung-O**. 1990. "Question words as hedges in conversational Chinese: A Q and R exercise." *Pragmatics and language learning* 1: 141-157.
- Brown, Penelope**. 1976. "Women and politeness: A new perspective on language and society." *Reviews in Anthropology* 3: 240-249.
- Brown, Penelope**. 1990. "Gender, politeness, and confrontation in Tenejapa." *Discourse Processes* 13: 123-141.
- Canale, Michael; Swain Merrill**. 1981. "A theoretical framework for communicative competence." W *The construct validation of test of communicative competence*, red. A. Palmer, P. Groot, G. Trostler, 31-36. Washington, DC: Ablex Publishing Company.
- Cazden, Courtney B**. 2011. "Dell Hymes's construct of communicative competence." *Anthropology & Education* 42: 364-369.
- Celce-Murcia, Marianne**. 2008. "Rethinking the Role of Communicative Competence in Language Teaching." W *Intercultural Language Use and Language Learning*, red. Eva Alcón Soler, Maria Pilar Safont Jordà, 41-57. Berlin: Springer, Dordrecht.
- Celce-Murcia, Marianne; Dörnyei, Zoltan; Thurrell, Sarah**. 1995. "A pedagogical framework for communicative competence: A Pedagogically motivated model with content." *Issues in Applied Linguistics*, 6(2). <https://escholarship.org/uc/item/2928w4zj>, 15.09.2020.
- Chomsky, Noam**. 1965. *Cartesian linguistics*, New York: Harper and Row.
- Clark, Herbert H.; Dale H. Schunk**. 1980. "Polite responses to polite requests." *Cognition* 8/2: 111-143. [https://doi.org/10.1016/0010-0277\(80\)90009-8](https://doi.org/10.1016/0010-0277(80)90009-8)
- Cudowska, Agata**. 2013. „Uczenie się od Innego jako kompetencja w komunikacji międzykulturowej.” *Pogranicze. Studia Społeczne* 21: 107-119.
- Filipiak, Marian (red.)**. 2009. *Wprowadzenie do socjologii kultury*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Hall, Edward T**. 1983. *The Dance of Life: The Other Dimension of Time*. New York: Doubleday.
- Handerek, Joanna**. 2015. *Pojęcia i definicje kultury*. W *Filozofia kultury*, 23-42, red. Piotr Mróz. Kraków: WUJ.
- Hymes, Dell H**. 1972. "On Communicative Competence" W *Sociolinguistics. Selected Readings*, red. J.B. Pride and J. Holmes, 269-293. Harmondsworth: Penguin.
- Hymes, Dell**. 1967. "Models of the Interaction of Language and Social Setting." *Journal of Social Issues* 23: 8-28. doi: 10.1111/j.1540-4560.1967.tb00572.x
- Kiełbiewska, Anna M**. 2016. „Narracje grzeczności... czyli kto uczy w mediach dobrych manier?”. *Res Rhetorica* 2: 59-65.
- Kirstein, Kurt D**. 2016. "Developing trust within international teams: the impacts of culture on team formation and process." W *Handbook of research on effective communication, leadership, and conflict resolution*, red. Anthony H. Normore, Larry W. Long, Mitch Javidi, 354-370. Hershey, PA: IGI Global.
- Knapp, Mark L.; Daly, John A**. 2011. *The SAGE Handbook of Interpersonal Communication*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

- Knoblauch, Hubert.** 1995. *Communication, contexts and culture*. W *Culture in Communication. Analyses of Intercultural Situations*, red. Aldo di Luzio, Susanne Günthner, Franca Orletti, 3-33. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Korczyński, Mariusz; Okrasa, Marzena Anna.** 2015. „Dystans społeczny rodziców wobec innych narodowości wyznacznikiem dialogu międzykulturowego”. *Studia Białorutenistyczne* 9: 105-117. DOI:10.17951/sb.2015.9.105
- Korolko, Mirosław.** 1998. *Sztuka retoryki*. Warszawa: Wiedza Powszechna.
- Locher, Miriam A.** 2004. *Power and politeness in action: disagreements in oral communication*. Berlin: M. de Gruyter.
- Lakoff, Robin T.** 1973. “The logic of politeness, or minding your p’s and q’s.” *Chicago Linguistics Society* 9: 292-305.
- Marcjanik, Małgorzata.** 1997. *Polska grzeczność językowa*. Kielce: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Jana Kochanowskiego.
- Marcjanik, Małgorzata.** 2001. *W kręgu grzeczności. Wybór prac z zakresu polskiej etykiety językowej*. Kielce: Wydawnictwo Akademii Świętokrzyskiej.
- Marcjanik, Małgorzata (red.)**. 2005. *Grzeczność nasza i obca*. Warszawa: Wydawnictwo Trio.
- Marcjanik, Małgorzata.** 2017. *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa: PWN.
- Marcyński, Krzysztof.** 2017. *Kompetencja komunikacyjna. Studium medjoznawcze*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe UKSW.
- Matveev, Alexei V.; Nelson, Paul E.** 2004. “Cross Cultural Communication Competence and Multicultural Team Performance: Perceptions of American and Russian Managers.” *International Journal of Cross Cultural Management* 4(2): 253–270. <https://doi.org/10.1177/1470595804044752>
- McLean, Scott.** 2005. *The Basics of Interpersonal Communication*. Yuma: Arizona Western College.
- Meier, Ardith J.** 1996. “Defining politeness: Universality in appropriateness.” *Language Sciences* 17/4: 345-356. [https://doi.org/10.1016/0388-0001\(95\)00019-4](https://doi.org/10.1016/0388-0001(95)00019-4)
- Michael J. Beatty, Patricia A. Burant, Jean A. Dobos & Jill E. Rudd.** 1996. “Trait verbal aggressiveness and the appropriateness and effectiveness of fathers' interaction plans.” *Communication Quarterly* 44:1, 1-15, DOI: 10.1080/01463379609369996
- Morreale, Sherwyn; Spitzberg, Brian; Barge, Kevin.** 2007. *Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności*. Warszawa: PWN.
- Newmark, Leonard.** 1966. “How not to interfere with language learning.” *Language Learning: The Individual and the Process. International Journal of American Linguistics* 40: 77-83.
- Rada Języka Polskiego, Basic Information about the Council for the Polish Language**, [http://rjp.pan.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=118%3Abasic](http://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=118%3Abasic).
- Scheler, Max.** 1960. *Die Wissensformen und die Gesellschaft*. Bern i Monachium: Francke.
- Sivenkova, Maria.** 2010. *Appropriateness in interpersonal communication*. W *Discourses in Interaction*, red. Sanna-Kaisa Tanskanen, Marja-Liisa Helasvuo, Marjut Johansson and Mia Raitaniemi. 239-262. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Słownik Języka Polskiego PWN*, hasło: stosowny, <http://sjp.pwn.pl/slowniki/stosowny.html> [dostęp: 24.01.2020].
- Słownik synonimów*. <https://www.synonimy.pl/synonim/kontekst/> (14.01.2020).
- Słownik wyrazów obcych PWN*, red. Lidia Wiśniakowska, 220. Warszawa: PWN.
- Słupek, Lucyna.** *Komunikowanie interpersonalne*. W *Słownik terminologii medialnej*, red. Walery Pisarek, 100. Kraków: Universitas 2006.

- Snow Catherine E.; Perlmann, Rivka Y.; Gleason, Jean Berko; Hooshyar, Nahid.** 1990. "Developmental perspectives on politeness: Sources of children's knowledge." *Journal of Pragmatics* 14/2: 289-305.
- Spitzberg, Brian H.; Cupach, William R.** 1984. *Interpersonal communication competence*. Beverly Hills, London, New Delhi: Sage Publications.
- Stevenson, Angus (ed.)**. 2010. *Oxford Dictionary of English*. Oxford: OUP Oxford.
- Sun, Hee Park.** 2008. "The Effects of Shared Cognition on Group Satisfaction and Performance: Politeness and Efficiency in Group Interaction." *Communication Research* 35(1): 88–108. <https://doi.org/10.1177/0093650207309363>
- Vocate, Donna. (Ed.)**. 1994. *Intrapersonal communication: Different voices, different minds*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- William L. Benoit; Shirley Drew.** 1997. „Appropriateness and effectiveness of image repair strategies." *Communication Reports* 10/2: 153-163. DOI: 10.1080 / 08934219709367671
- Worsowicz, Monika.** 2013. *O „duchu stosowności"*. *Teoria a współczesna praktyka medialna*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Żurek, Anna.** 2008. „Teorie grzeczności językowej." *Kształcenie Językowe* 7: 33-43.