

# Rhetoric of (im)politeness

## Retoryka (nie)grzeczności

7 (3) 2020 EDITOR: ANNA M. KIEŁBIEWSKA

**BARBARA SOBCZAK**

UNIwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1408-8256>

[bsobczak@amu.edu.pl](mailto:bsobczak@amu.edu.pl)

### Publiczne przeprosiny – akt skruchy czy chwyt perswazyjny? Public apology – act of remorse or a persuasive trick?

#### Abstract

Przedmiotem analizy retorycznej uczyniono silnie skonwencjonalizowane akty językowej grzeczności, jakimi są publiczne przeprosiny. Materiał badawczy stanowią przeprosiny pisemne, formułowane w Internecie. Analiza okoliczności, celów i sposobów werbalizowania publicznych przeprosin pokazuje, że są one częściej chwyt perswazyjnym, aktem strategicznym, nastawionym na uzyskanie określonych korzyści albo wyeliminowanie negatywnych skutków zagrażających podmiotowi w wyniku zrobienia czegoś, co zostało negatywnie ocenione albo naruszyło czyjeś prawa, niż aktem wynikającym z autentycznej skruchy.

The subject of rhetoric analysis involves strongly conventionalized acts of linguistic courtesy, such as public apologies. The research material consists of written apologies formulated on the Internet. The analysis of the circumstances, goals and ways of verbalizing public apologies shows that they are more often a persuasive trick, a strategic act aimed at obtaining specific benefits or eliminating negative effects impending over the subject as a result of doing something that has been assessed negatively or violated someone's rights, rather than an act of genuine repentance.

#### Key words

publiczne przeprosiny, przepraszanie, chwyt perswazyjny, strategia wizerunkowa, grzeczność językowa  
public apology, apologizing, persuasive trick, image strategy, linguistic courtesy

#### 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: 15 March 2020 | Accepted: 11 September 2020

DOI: <https://doi.org/10.29107/rr2020.3.7>

**BARBARA SOBCZAK**

UNIwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1408-8256>

[bsobczak@amu.edu.pl](mailto:bsobczak@amu.edu.pl)

## Publiczne przeprosiny – akt skruchy czy chwyt perswazyjny?

### 1. Wstęp

Międzyludzka komunikacja i relacje społeczne oparte są na współpracy. Służą jej między innymi znajomość i stosowanie w konkretnych interakcjach zasad grzecznościowych, w tym zasad grzeczności językowej. W niniejszym tekście chciałabym się przyjrzeć silnie skonwencjonalizowanemu aktowi językowej grzeczności, jakim są przeprosiny. Jako materiał badawczy wybrałam przeprosiny pisemne, formułowane w Internecie, ponieważ interesują mnie cel i sposoby werbalizowania przeprosin publicznych. Zamierzam pokazać, że publiczne przeprosiny to nie akt skruchy, a chwyt perswazyjny, wykorzystywany przez instytucje lub osoby dla realizowania określonych celów, zwłaszcza wizerunkowych.

Przedmiotem analizy uczyniłam przeprosiny umieszczane w Internecie – na portalach medialnych, stronach internetowych firm, instytucji, w mediach społecznościowych osób publicznych, polityków, partii, firm – z dwóch powodów. Po pierwsze, ze względu na rosnącą rolę Internetu w życiu społecznym, jego zasięg, a także interaktywność. Internet jest współcześnie ważną platformą komunikacji publicznej i jednym z najważniejszych źródeł informacji dla ludzi. To, co dzieje się w przestrzeni publicznej, ale też w innych mediach, jest szeroko komentowane w Internecie. Większość mediów tradycyjnych: prasa, radio, telewizja, ma swoje platformy internetowe, dzięki czemu odbiorcy nie tylko posiadają łatwiejszy dostęp do treści, które przestały być ulotne, ale też zyskali narzędzie, dzięki któremu mogą wyrażać swoje opinie na temat tego, co widzą, słyszą i czytają. Sieć stała się ważną przestrzenią kontaktu dla podmiotów, które wcześniej rzadko wchodziły w interakcję. Wyborcy mają łatwiejszy dostęp do polityków, klienci do firm. Internet nie tylko ułatwia kontakt, ale pozwala też na szybką, niemal natychmiastową reakcję w sytuacji kryzysowej. Dotyczy to zwłaszcza mediów społecznościowych, które wykorzystywane są do publikowania przeprosin przez osoby i instytucje publiczne. Po drugie, interesują mnie przeprosiny publikowane w Internecie, ponieważ Internet jest szczególną przestrzenią, w której to, co prywatne, miesza

się z tym, co publiczne, a to wiąże się z przeobrażeniami sposobów i stylu komunikacji językowej.

## 2. Przeprosiny jako gatunek wypowiedzi

Przeprosiny to gatunek pierwotnie mówiony, który powstał i rozwija się w życiu codziennym, występuje w mowie potocznej i jest aktualizowany w tekstach powstających w komunikacji twarzą w twarz (Bachtin 1986, 384-402; Wierzbicka 1983; Marcjanik 1997, 220-242; Ożóg 1985; Gajda 1991). Jak wskazują definicje słownikowe, dominującą funkcją wypowiedzi performatywnych, zawierających czasownik „przepraszam”, jest prośenie o przebaczenie. Przeprosić więc to w pierwszej kolejności: „poprosić o darowanie winy, o przebaczenie, zwykle tłumacząc się przy tym, usprawiedliwiając” (PSWP 2001, 427), ale to nie jedyna funkcja przeprosin. Jak wylicza Małgorzata Marcjanik, słowo „przepraszam” pojawia się również: 1) w nawiązaniu i jako reakcja na przewinienia, które towarzyszą mówieniu, a powstały w sposób niezamierzony; 2) jako reakcja na zachowanie, które można uznać za niestosowne w jakichś okolicznościach (np. niestosowne słowo, niedyskrecja, sprawienie kłopotu partnerowi, zawiedzenie czyichś oczekiwań); 3) jako wyraz dbałości o skuteczny przebieg kontaktu werbalnego (w sytuacji np. uzupełnienia czyjeś wypowiedzi, poprawienia go, przerwania mu, wycofania się z kontaktu itp.) czy 4) jako element prośby (np. „Przepraszam, czy mogę prosić o pomoc?”) (Marcjanik 1995).

Ta wielość kontekstów, w których pojawia się słowo „przepraszam”, zdaniem badaczki nie rozszerza jednak znaczenia gatunku, ponieważ z punktu widzenia pragmatyki językowej tylko część aktów zawierających performatyw „przepraszam” realizuje funkcję przeproszenia. Za jego cechą rozpoznawczą przyjąć należy wyrażenie żalu i życzenie uzyskania wybaczenia, na co wskazuje Anna Wierzbicka, która zaproponowała następującą eksplikację semantyczną przeprosin:

Wiem, że zrobiłem coś co było dla ciebie złe  
Sądzę, że możesz czuć do mnie coś złego z tego powodu  
Mówię: żałuję, że to zrobiłem  
Mówię to, bo chcę żebyś nie czuł do mnie nic złego (Wierzbicka 1983, 130).

Komunikacja medialna uwarunkowała proces przetworzenia przeprosin pierwotnie mówionych w gatunek wtórny<sup>1</sup> względem nich: przeprosiny pisemne publikowane w mediach. Współcześnie przeprosiny publikuje się najczęściej w Internecie,

1. Pojęcia „gatunek pierwotny” i „wtórny” rozumiem za Bachtinem. Gatunek pierwotny to najprostsza, prastara forma komunikacji, wypracowana przed upowszechnieniem się pisma, ale także – w odniesieniu do gatunku wtórnego – gatunek, który staje się podstawą przetworzenia (Dobrzyńska 1992, 76).

ale – co przypomina Maria Czempka, która badała przeprosiny publikowane w prasie polskiej w latach 50. – 70. XX wieku – publiczne okazywanie skruchy ma w polszczyźnie wielowiekową tradycję. W XVII wieku skłócona szlachta odczytywała formuły przeprosin na zjazdach sejmikowych, zmuszana do tego wyrokami sądów. Kilka wieków później – w okresie PRL – osoby sądzone za kłótnie i słowne obrażanie się skazywane były na publiczne przyznawanie się do winy na łamach prasy. Przeprosiny publikowano na ostatnich stronach między innymi takich gazet, jak „Trybuna Robotnicza” (Czampka 2008, 95).

Publiczne przeprosiny mają zawsze charakter reaktywny: pojawiają się wtedy, gdy do naruszenia norm dochodzi publicznie. Nie ma społecznej praktyki publicznego przeproszania za zachowania prywatne. Jeśli opinia publiczna jest świadkiem przekroczenia norm, to podmiotom poszkodowanym zależy na tym, żeby dowiedziała się ona o nadużyciach ze strony nadawcy, dlatego formułują oni pozwy przeciwko osobom lub instytucjom, które naruszyły ich dobra osobiste i domagają się zadośćuczynienia właśnie w formie publicznych przeprosin. Oczywiście nie wszystkie publikowane w Internecie przeprosiny są następstwem wyroku sądowego. Wiele z nich to reakcja na oburzenie poszkodowanego lub opinii publicznej.

Przeprosiny są odrębnymi tekstami, publikowanymi na stronach internetowych określonych portali lub jako oddzielne posty w mediach społecznościowych. Są to teksty krótkie, mogą być wyróżniane tytułem „przeprosiny” lub „oświadczenie”. Już w tym miejscu warto zaznaczyć, że wybór określenia wskazuje na intencje nadawcy. „Oświadczenie” to stwierdzenie czegoś. Jego eksplikacja semantyczna brzmi „mówię, że jest X/mówię to, bo chcę, żebyś to wiedział”. Nie zawiera ono tak istotnych dla przeproszenia składników, jak przyznanie się do winy („wiem, że zrobiłem coś, co było dla ciebie złe”) i wyrażenie żalu („żałuję, że to zrobiłem”). Wykorzystanie w tytule słowa „oświadczenie” ukrywa intencje przeproszenia, co można traktować jako celowy zabieg nadawcy. Język jest jednym z narzędzi interpretacji rzeczywistości, dlatego wybór słów wpływa na sposób rozumienia sytuacji przez odbiorcę. W interesie osób publicznych może być więc unikanie słowa „przeprosiny”, które w sposób jednoznaczny konotuje winę.

Można wskazać dwa podstawowe schematy tekstów publicznych przeprosin, o których decyduje kontekst ich publikacji. Pierwszy to schemat przeprosin publikowanych w wyniku decyzji sądu. Ma on formę wystandaryzowaną, na którą składają się: określenie nadawcy (imię i nazwisko lub nazwa instytucji) i odbiorcy (imię i nazwisko), czasownik performatywny w odpowiedniej formie fleksyjnej („przeprasza”), przedstawienie powodu przeprosin i stała formuła wskazująca na okoliczność publikacji („Powyższe oświadczenie publikuje się/publikowane jest w wyniku przegranego procesu sądowego”), np.:

Http sp. z o.o. przeprasza Panią Monikę Janowską (dawniej Głodek) za to, że naruszyła Jej dobra osobiste, w ten sposób że w okresie od dnia 23 lutego 2013 r. do dnia 10 marca 2014 r. w prowadzonym przez siebie serwisie internetowym [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl) w 43 publikacjach podała nieprawdziwe informacje, jakoby Pani Monika Janowska (dawniej Głodek) kradła futra i ubrania w USA, kradzione ubrania sprzedawała polskim celebrytom oraz za to, że nazwała Panią Monikę Janowską (dawniej Głodek) złodziejką. Powyższe oświadczenie publikowane jest w wyniku przegranego procesu sądowego<sup>2</sup> ([www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), 11.03.2018).

Drugi schemat dotyczy przeprosin publikowanych z woli nadawcy (bez przymusu sądowego). Ma on dwa warianty:

- 1) Przepraszam(y) – kogo (wskazanie adresata) – za coś – imię i nazwisko osoby przepraszającej lub nazwa instytucji,
- 2) Ktoś (nazwa instytucji) – przeprasza – kogo (wskazanie adresata) – za coś.

Ten schemat jest najczęściej rozwijany o informacje dotyczące okoliczności przewinienia (opis sytuacji, do której odnoszą się przeprosiny), usprawiedliwienie swojego zachowania (opisanie intencji negatywnego zachowania), wyrażenie żalu, czy zwroty adresatywne, np.:

Pragnę przeprosić Józefa Kosiorka za udzielone przeze mnie w czerwcu 2015 roku wypowiedzi na łamach ogólnokrajowych mediów (m.in. telewizja TVN i portal Fashion Post) oraz wydane przeze mnie oświadczenie dotyczące sytuacji w spółce Zień Sp. Z o.o. oraz stosunków pomiędzy Wspólnikami.

Moje wypowiedzi, sugerujące nieuczciwe intencje Józefa Kosiorka w kontekście planu przejęcia kontroli nad marką i znakiem towarowym Zień, naruszyły dobre imię i dobra osobiste mojego Wspólnika, a także szacunek do jego osoby jako człowieka i przedsiębiorcy.

Oświadczam, iż przedstawione przeze mnie zarzuty wobec Józefa Kosiorka były bezpodstawne i nieprawdziwe oraz formułowane pod wpływem impulsu, wynikającego ze znalezienia się w bardzo trudnej sytuacji życiowej i zawodowej.

Jest mi bardzo przykro z powodu zaistniałej sytuacji i traktuję niniejsze przeprosiny jako formę zadośćuczynienia wobec mojego Wspólnika

Maciej Zień (Facebook.com/ @maciej.zien, 16.09.2015).

### 3. Sytuacja retoryczna

Publiczne przeprosiny są, mówiąc językiem Lloyda F. Bitzera, odpowiedzią na problem, sprawę aktualnej wagi (Bitzer 1968), a za taką należy uznać sytuację naruszenia zasad. Na retoryczny kształt publicznych przeprosin ma więc wpływ konkretna sytuacja, ale też kontekst, w jakim ten akt jest tworzony i używany, jego cel oraz relacje między nadawcą i odbiorcą (czy odbiorcami).

---

2. We wszystkich przykładach zastosowano pisownię oryginalną.

### 3.1. Nadawca

Nadawcą publicznych przeprosin jest osoba lub instytucja, która poprzez swoje publiczne zachowania lub wypowiedzi (ustne lub pisemne) narusza czyjeś dobro lub łamie ogólnie przyjęte zasady współżycia społecznego. Najczęściej publicznie przeprasza się za akty obrażenia kogoś, insynuacje, ale też wprowadzenie w przestrzeń publiczną fałszywych informacji na jakiś temat, czy upublicznienie wiadomości prywatnych<sup>3</sup>.

W tekstach publicznych przeprosin nadawca zajmuje jedną z pozycji strategicznych – inicjalną lub finalną. Może być indywidualny lub zbiorowy (instytucja medialna, wydawnictwo, sztab wyborczy itd.). Wyrażony jest imieniem i nazwiskiem (w przypadku osób) lub nazwą własną (w przypadku instytucji) oraz przez kategorie morfologiczne czasowników („przepraszam”, „X przeprasza”, „pragnę przeprosić”), np.:

**Redakcja portalu [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl) przeprasza<sup>4</sup>** Panią Marinę Łuczenko-Szczęsną ([www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), 10.08.2019).

**Partia Razem przeprasza** spółkę Nałęczów Zdrój sp. z o. o., producenta wody mineralnej Cisowianka ([Facebook.com/ @partiarazem](https://www.facebook.com/partiarazem/), 11.02.2020).

**WIRTUALNA POLSKA MEDIA S.A.** przeprasza Panią Janinę Drzewiecką ([www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), 6.09.2018).

W związku z moimi wypowiedziami w dniu 7 kwietnia b.r. – podczas spotkania konsultacyjnego w Domu Kultury w Czarnem (...) **przepraszam** (...) **Piotr Szubarczyk** ([Facebook.com/Piotr Szubarczyk](https://www.facebook.com/PiotrSzubarczyk/), 12.04.2018).

**PRZEPRASZAM** (...) **Tomasz Ossoliński** ([Instagram.com/@tomasz\\_ossolinski](https://www.instagram.com/@tomasz_ossolinski), 17.09.2019).

Warto zauważyć, że chociaż wskazanie nazwy nadawcy nie jest obligatoryjne, gdy przeprosiny publikowane są na stronach mediów społecznościowych konkretnych osób lub firm (są to wszak strony oznakowane), to nierzadko osoby publiczne, umieszczając przeprosiny na Facebooku czy Twitterze, oznaczają je podpisem. Taki podpis nie tylko wzmacnia atrybucję, ale też oficjalność przekazu. Z punktu widzenia retoryki można w tym widzieć działanie konwencjonalne. Nadawca wdraża znany mu z sytuacji komunikacji oficjalnej wzorzec tekstu urzędowego, w którym pojawiają się określone formuły inicjalne i finalne (skonwencjonalizowane zwroty adresatywne, np. „Szanowni Państwo”; wyrażenia: „z poważaniem”).

Retorycznie interesujący jest wybór dokonywany przez nadawców instytucjonalnych, którzy wyjątkowo rzadko formułują przeprosiny w trzeciej osobie

3. Przedmiotem analizy są przeprosiny formułowane w konsekwencji naruszenia norm komunikacyjnych, nie analizuję przeprosin, które są formułowane przez instytucje czy firmy, których działania doprowadziły do jakichś zaniedbań (np. wypuszczenie na rynek wadliwego towaru, problemy z dystrybucją, przerwy w dostawie usług itp.).

4. Wszystkie wyróżnienia w cytatach są moje.

(„firma X przeprasza”). Najczęściej posługują się pierwszą osobą liczby mnogiej, np.

Szanowni Państwo, w związku z publikacją wywiadu Pana Romana Praszyńskiego z Panią Anną Marią Sieklucką **chcielibyśmy** wszystkich bardzo serdecznie przeprosić, a szczególne i szczere przeprosiny **kierujemy** w stronę Pani Anny Marii Siekluckiej. (...)

Z poważaniem

Zarząd Edipresse Polska S.A. (Facebook.com / @MagazynViva, 30.01.2020).

To retoryczne „my” ma być manifestacją wspólnoty i współodpowiedzialności w obrębie tej wspólnoty. Podkreśla personalny wymiar instytucji, w której pracują konkretni ludzie. Taki zabieg ma funkcje perswazyjne – zmniejsza dystans między nadawcą a odbiorcą, osłabia oficjalność przekazu i emocjonalizuje go, co może mieć wpływ na ocenę szczerości przeprosin (która jest kluczowa dla skuteczności aktów performatywnych, o czym piszę dalej).

### 3.2. Odbiorca

Przeprosiny formułowane są zawsze wobec kogoś, kto został poszkodowany w wyniku działań nadawcy. Istotnym składnikiem aktu przeprosin jest więc ich adresat. Może być on indywidualny – określony imieniem i nazwiskiem, lub zbiorowy – grupa osób. W przypadku przeprosin publicznych możemy mówić o odbiorcy prymarnym, który jest wskazany w tekście, oraz o odbiorcach sekundarnych, którymi są odbiorcy określonych mediów, zainteresowani danymi przekazami, ale też szeroko rozumiana opinia publiczna, np.:

Http. sp. zo.o. PRZEPRASZA PANA ŁUKASZA WOJTANOWSKIEGO (www.pudelek.pl, 24.10.2019)

Po wczorajszym wyborczym tt **wielu Ślązaków** czuło się obrażonych. Nie było to moją intencją więc **ich** serdecznie przepraszam (...). (Twitter.com /@galazewski, 9.09.2014)

(...) Nigdy w życiu do głowy nie przyszłoby mi urażenie kogokolwiek chorego psychicznie. Jeśli tak zostało to odebrane to z całego serca przepraszam **wszystkie osoby, które realnie i na codzień dotyczą ten problem** (...) (Facebook.com/@ChajzerFilip, 30.11.2019)

(...) przepraszam **wszystkie osoby, które poczuły się urażone** tymi wypowiedziami i formą mojego wystąpienia – **nie tylko z miasta Czarne, ale także moje Koleżanki i Kolegów z Instytutu Pamięci Narodowej** (Facebook.com/Piotr Szubarczyk, 11.04.2018)

W przeprosinach publicznych rzadko pojawia się bezpośredni zwrot do odbiorcy, zazwyczaj mówi się o nim w trzeciej osobie. Wyjątkiem są akty przeprosin, w których nadawca zwraca się do odbiorcy zbiorowego, zwłaszcza opinii publicznej, np.

**Szanowni Państwo** Najmocniej przepraszam Wszystkich tych, którzy odczytali moje słowa jako haniebne-nie były one ani celowe ani intencyjne. Ś.P. żył szybko z ludźmi i odszedł z ludźmi. To chciałem powiedzieć. Jeżeli źle dobrałem słowa, raz jeszcze przepraszam (Twitter.com/@AKlarenbach, 20.01.2019).

**Drodzy,**

czuję się w obowiązku zabrać głos w sprawie mojego wywiadu z Aktorką Anną Marią Sieklucką, który został opublikowany na stronie viva.pl. **Wszystkich, którzy poczuli się urażeni moimi pytaniami i wywiadem**, bardzo przepraszam, bo w żaden sposób nie było to moim zamiarem. (...) **Wszystkich, którzy mogli poczuć się urażeni**, raz jeszcze bardzo przepraszam, w szczególności **Annę Marię Sieklucką** (Facebook.com/@MagazynViva, 29.10.2020).

**Kochani**, przywiązujemy ogromną wagę do wysokich standardów etycznych na planie jak i na antenie. Mimo to w ostatnim, 10. odcinku naszego programu znalazła się konkurencja, która przez niektóre osoby mogła zostać odebrana jako niestosowna. **Przepraszamy wszystkich, którzy poczuli się dotknięci, oglądając ten odcinek** – produkcja „Ameryka Express” (Facebook.com/ @amerykaekspresstvn, 11.11.2018).

Zwroty takie, jak „szanowni państwo”, „kochani”, „drodzy” wzmacniają dialogowość wypowiedzi i adresują ją. Są więc zabiegiem perswazyjnym, nastawionym na budowanie relacji. Zwroty nieoficjalne („kochani”, „drodzy”) dodatkowo niwelują dystans. Nadawca, używając ich, chce wzbudzić pozytywne emocje u odbiorców, co niewątpliwie sprzyja budowaniu zaufania i wzmacnianiu wiarygodności tego, który mówi.

Należy podkreślić, że odbiorca sekundarny w dużym stopniu warunkuje pojawienie się publicznych przeprosin, jest więc tak samo ważnym odbiorcą komunikatu, co przepraszany, jeśli nie ważniejszym. Wiele przeprosin, jak już zostało powiedziane, to reakcja na oburzenie opinii publicznej, która komentuje zaistniałe sytuacje. Oto dwa przykłady przeprosin opublikowanych w wyniku negatywnej reakcji internautów.

Pierwszy to przeprosiny, które były efektem fali negatywnych komentarzy widzów TVN, zwłaszcza fanów k-popu, po tym, jak w jednym z wydań programu „Dzień Dobry TVN” zaprezentowano sylwetkę koreańskiego gwiazdora muzyki k-pop Jung-kooka, który wygrał w internetowym konkursie „100 najpiękniejszych twarzy”. Prezenterzy, Anna Kalczyńska i Andrzej Sołtysik, komentując wyniki sondażu, negatywnie ocenili urodę Koreańczyka. Zaraz potem pokazano krótki materiał, w którym doszło do pomyłki – reporter, pytając o wyniki konkursu mieszkańców Warszawy, pokazywał im portret nie Jung-kooka, ale jego kolegi z zespołu BTS – Junga Ho-seoka. Wyemitowany reportaż, a także uwagi prowadzących wywołały oburzenie widzów. Stacja opublikowała na stronie DDTVN przeprosiny:

TVN i Discovery przepraszają Pana Jeona Jung-kooka, Pana Junga Ho-seoka, pozostałych członków i fanów zespołu BTS oraz K-popu, a także wszystkich, których uraził materiał wyemitowany w „Dzień Dobry TVN” w dniu 28 stycznia br. oraz zachowanie prowadzących to wydanie programu. Wydźwięk audycji był całkowicie niezgodny z wartościami, które wyznajemy jako firma. Dlatego rozpoczęliśmy wewnętrzne postępowanie wyjaśniające w tej sprawie. Zapewniamy, że dołożymy wszelkich starań, aby podobne sytuacje nie powtórzyły się w przyszłości (<https://dziendobry.tvn.pl/a/oswiadczenie-tvn-i-discovery>, 29.01.2020).

Przeprosiny pojawiły się też na Twitterze prowadzącej program:

Szanowni Państwo, Przepraszamy wszystkich, których uraziły nasze komentarze. Jest nam ogromnie przykro, że nasze słowa zostały odebrane jako rasistowskie czy ksenofobiczne. Z całą mocą pragniemy Państwa zapewnić, że nie kierowały nami takie pobudki. Nie mieliśmy świadomości, że nasza opinia dotycząca estetyki zostanie tak szeroko zinterpretowana. Rozumiemy jednak, że wyszło bardzo niezręcznie więc bijemy się w piersi. Anna Kalczyńska, Andrzej Sołtysik (Twitter.com/ @AnnaKalczyńska, 29.01.2020).

Drugi przykład to przeprosiny posła Platformy Obywatelskiej, Piotra Misiły, które opublikował na Twitterze wskutek krytyki, z jaką się spotkał ze strony internautów po tym, jak umieścił znak Polski Walczącej na tęczowej fladze:

P.T. Szanowni Państwo, mój wpis #ChwałaBohaterom ze znakiem PW na tęczowej fladze miał być upamiętnieniem nieheteroseksualnych ofiar, które także zginęły w Powstaniu Warszawskim. Miał być także parafrazą przesłania Panieża Franciszka – „Nie można rozdzielać miłości Boga i miłości Bliźniego”. Stało się inaczej. Kocham Polskę i jestem wdzięczny każdej kropli krwi, którą przelali za nią walczący Powstańcy. Na wskutek skali hejtu oraz masowych gróźb pod adresem moim i moich bliskich chciałbym przeprosić każdego, kto mógł poczuć się w jakikolwiek sposób urażony moją interpretacją hołdu dla ofiar Powstania! Nie było to moją intencją. Chwała Bohaterom!” (Facebook.com/ @Piotr\_Misilo, 29.07.2019).

Jak widać w powyższych przykładach, odbiorcami przeprosin są osoby, które w jakiś sposób zostały poszkodowane w wyniku działań nadawców, ale też – a może przede wszystkim – opinia publiczna, więc ci, którzy dostrzegli w działaniach nadawcy przekroczenie norm. Mówi się o nich, wykorzystując formułę: „przepraszam(y) tych, którzy poczuli się urażeni”, np.: „przepraszamy wszystkich, których uraziły nasze komentarze” (Twitter.com/ @AnnaKalczyńska), „[w]szystkich, którzy poczuli się urażeni moimi pytaniami i wywiadem, bardzo przepraszam” (Facebook.com/ @MagazynViva, 29.01.2020), „Jeśli jesteście zawiedzeni, rozczarowani to przepraszam” (Facebook.com/@Dariusz.Kurzawa76, 20.12.2019).

Taki sposób konstruowania odbiorcy należy odczytywać jako chwyt perswazyjny, zabieg służący ograniczeniu odpowiedzialności przez nadawcę. Nie ocenia on swojego zachowania jako negatywne, ale jest skłonny – warunkowo (ze względu na określone okoliczności) – przyznać się do błędu i poprosić o wybaczenie. Powstaje więc pytanie o cel takiego aktu.

### 3.3. Cel publicznych przeprosin. Problem kryzysu wizerunkowego

Jak już zostało powiedziane, intencją przeprosin jest wyrażenie żalu i prośba o wybaczenie. W analizowanych tekstach intencja przeproszenia wyrażona jest wprost czasownikiem „przepraszać”, rzadziej w sposób pośredni takimi określeniami, jak „wyrażam żal”, „wyrażam ubolewanie”, „jest mi przykro”, „żałuję”, „pragnę przeprosić”. Rzadko też pojawia się wzmocnienie słowa „przepraszam” przysłówkami „bardzo” czy „serdecznie”. Jest to więc typ przeprosin polegający na akceptowaniu własnej odpowiedzialności za szkodę, ale taki, w którym nie ma czynnika emocjonalnego, typowego dla przeprosin spontanicznych, właściwych komunikacji interpersonalnej i kontaktom prywatnym, np.:

**Przepraszamy** Panią Aleksandrę Rosiak za naruszenie jej dóbr osobistych, w szczególności prawa do prywatności, dobrego imienia, czci i godności osobistej poprzez rozpowszechnianie krzywdzących opinii i nieprawdziwych informacji na jej temat na stronie internetowej [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl). Wydawca Pudelek ([www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), 25.06.2019).

**Pragniemy przeprosić** wszystkich za zamieszczenie zdjęcia modelu Audi na tle Pomnika Powstania Warszawskiego. Wykorzystanie tego zdjęcia było oczywistym błędem i jest nam przykro, że zraniliśmy uczucia wielu osób. **Bardzo przepraszamy** (Facebook.com /@AudiPL, 1.06.2017).

Oświadczam, że postać grana przez aktora Antoniego Królikowskiego nie jest Bartłomiejem Misiewiczem, a fabuła Filmu jest jedynie wizją artystyczną. **Wyrażam ubolewanie**, że w toku promocji Filmu nie zanegowałem rozszyfrowania tej postaci jako Bartłomieja Misiewicza. Jestem katolikiem, żałuję że zapędziłem się w agresji i **przepraszam** za użycie przykrych słów w stosunku do Pana Bartłomieja Misiewicza w wywiadzie telewizyjnym udzielonym Panu Redaktorowi Rymanowskiemu (Facebook.com /@PtrykVegaOfficial, 4.10.2019).

Widoczna jest schematyczność i skrótowość form publicznych przeprosin, a także ich oficjalność, co podkreśla urzędowość stylu. Dotyczy to zwłaszcza tych tekstów, których publikacja stanowi wypełnienie obowiązków narzuconych przez organ prawa. Na poziomie kompozycji cechuje je opisana już standardowość (schemat: kto, kogo, za co przeprasza), a na poziomie elokucji:

- prostota stylu, brak epitetów wzmacniających emocjonalność przekazu,
- dążenie do precyzji (określanie nadawcy i odbiorcy, stałe formuły przywołujące okoliczności publikacji przeprosin, a więc wyrok sądu),
- szablonowość (stosowanie utartych związków frazeologicznych typu: „w związku z...”, „dokładamy starań, by...”, „podjęliśmy stosowne kroki”, „podjęcie próby”, „w stosunku do...”, „wyrażać ubolewanie”, „z poważaniem”),
- słownictwo specjalistyczne, przede wszystkim prawnicze („naruszenie dóbr osobistych”, „dochowanie należytej staranności”, „urzędnik administracji państwowej specjalnej”), np.

Zarząd Spółki Wirtualna Polska Holding Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, abonent domeny [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), przeprasza Panią Jolantę Pieńkowską-Czarnecką i Pana Leszka Czarneckiego za publikację informacji i zdjęć bezprawnie naruszających Ich dobra osobiste w postaci prywatności i czci w serwisie internetowym [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl) ([www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), 9.08.2017)

Redakcja portalu [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl) przeprasza Panią Marinę Łuczenko-Szczęsną za to, że naruszyła jej dobra osobiste w ten sposób, że dopuściła się publikacji na stronie [www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl) szeregu nieprawdziwych lub obraźliwych czy dyskredytujących informacji dotyczących Pani Mariny Łuczenko-Szczęsnej. Powyższe oświadczenie publikuje się w wyniku przegranego procesu sądowego. ([www.pudelek.pl](http://www.pudelek.pl), 10.08.2019)

Partia Razem przeprasza spółkę Nałęczów Zdrój sp. z o. o., producenta wody mineralnej Cisowianka, za to, że naruszyła Jej dobra osobiste - renomę i prawo do klienteli - w ten sposób, że bez jakiegokolwiek uzasadnienia wzywała do bojkotu oferowanych przez nią produktów, bezpodstawnie sugerując, że spółka Nałęczów Zdrój sp. z o. o. naruszała lub sprzeciwiała się prawom kobiet.

Partia Razem wyraża ubolewanie, że nie dochowała należytej staranności i nie podjęła próby ustalenia, czy Nałęczów Zdrój sp. z o. o. podejmowała jakiegokolwiek działania kierując się względami ideologicznymi i tym samym czy istniała podstawa do bojkotu jej produktów. Niniejsze oświadczenie publikuje się w wyniku przegranego procesu sądowego ([Facebook.com /@partiarazem](https://www.facebook.com/partiarazem), 11.02.2020).

W związku z moimi wypowiedziami w dniu 7 kwietnia b.r. – podczas spotkania konsultacyjnego w Domu Kultury w Czarnem – stwierdzam, że były one wysoce niewłaściwe w ustach urzędnika administracji państwowej specjalnej – której jestem jako pracownik IPN. W związku z tym przepraszam wszystkie osoby, które poczuły się urażone tymi wypowiedziami i formą mojego wystąpienia – nie tylko z miasta Czarne, ale także moje Koleżanki i Kolegów z Instytutu Pamięci Narodowej. ([Facebook.com/ Piotr Szubarczyk](https://www.facebook.com/Piotr.Szubarczyk), 12.04.2018)

Publiczne przeprosiny pojawiają się zawsze w sytuacji kryzysu wizerunkowego. Wizerunek to zespół konstrukcji i wyobrażeń, które determinują postrzeganie danej osoby lub instytucji w otoczeniu. W przypadku ludzi tworzą go nie tylko elementy wyglądu czy sposobu prezentacji, ale też szereg cech umożliwiających scharakteryzowanie danej osoby w jej relacjach społecznych. Wizerunek jest w dużym stopniu tworzony zarówno przez podmiot wizerunku, jak i inne osoby – np. konkurentów, dziennikarzy, zwolenników i przeciwników czy klientów. Zarówno osoby publiczne, jak i firmy, mimo że wkładają wiele wysiłku w kreowanie swojego wizerunku i są od niego w znacznym stopniu zależne (ma on wpływ m.in. na pozycję firmy na rynku, a w odniesieniu do osób może decydować o czymś zatrudnieniu, ale też zdobywaniu i utrzymaniu zwolenników czy fanów), nie są one zdolne do jego pełnej kontroli. Do kryzysu wizerunkowego, a więc do sytuacji, w której wizerunek zostaje naruszony, dochodzi zazwyczaj w wyniku przekroczenia norm społecznych. Jeśli ktoś w społeczeństwie narusza te normy, zachwiana zostaje równowaga i pojawia się konflikt. Osoby bądź instytucje, które są w niego zaangażowane, mogą podjąć działania naprawcze, a gestem pojednawczym jest w pierwszej kolejności przeproszenie.

W sytuacji idealnej ten, kto zawinił, przeprosza, a ten, wobec kogo zawiniono – przebacza i w rezultacie dochodzi do zredukowania napięcia. W praktyce jednak nie zawsze, zwłaszcza w sytuacji publicznej, ludzie przeproszają, ponieważ czują się winni i chcą wyrazić skruchę. Czasem, tak jak w analizowanych kontekstach, zostają do tego zmuszeni przez innych członków grupy, przez sąd albo okoliczności – konieczność dbania o własny wizerunek i reputację. Celem formułowania przeprosin jest wówczas osiągnięcie określonych korzyści społecznych lub materialnych.

Na tę kwestię zwracają uwagę internauci, którzy komentują publiczne przeprosiny<sup>5</sup> i poddają w wątpliwość szczerść takich aktów, a przypomnieć należy, że jest ona jednym z warunków skuteczności performatywów, do których przeprosiny należą. Warunki te określił John Austin, według którego, by performatyw był fortunny:

(A1) Musi istnieć uznana procedura konwencjonalna, posiadająca konwencjonalny skutek; procedura ta musi obejmować wypowiedzanie pewnych słów przez pewne osoby w pewnych okolicznościach, przy czym

(A2) poszczególne osoby i okoliczności w danym przypadku muszą być odpowiednie do powołania konkretnej procedury (...).

(B1) Wszyscy uczestnicy muszą przeprowadzać daną procedurę poprawnie, jak też

(B2) w zupełności.

(C1) Kiedy (...) dana procedura jest przeznaczona do użytku dla osób, mających pewne myśli i uczucia lub do wszczynania, jako następstwa, pewnego postępowania jakiegoś uczestnika, wtedy **osoba uczestnicząca, a więc powołująca daną procedurę, musi faktycznie mieć owe myśli i żywić te uczucia, a intencją uczestników musi być postępowanie w dany sposób, a ponadto**

(C2) **rzeczywiście muszą w następstwie postępować w ten sposób** (Austin 1993, 563-564).

Kluczowe jest zwrócenie uwagi zwłaszcza na warunek trzeci – powoływanie danej procedury, a więc wypowiedzanie jakiejś formuły w dobrej wierze, w tym przypadku z intencją autentycznego wyrażenia skruchy. Wydaje się, że w analizowanych kontekstach traktowanie danego zachowania jako przewinienia wynika najczęściej nie z autorefleksji, ale jest skutkiem nacisku opinii publicznej lub reakcją na działanie osoby poszkodowanej, która sygnalizuje, że dane zachowanie było złe, np. naruszyło jej dobra osobiste. Należy zauważyć, że istotną okolicznością funkcjonowania publicznych przeprosin w Internecie jest też rola dziennikarzy, którzy czynią z nich wydarzenie medialne. Portale informacyjne i lifestyle'owe chętnie informują o publicznych przeprosinach lub ich braku, cytują teksty przeprosin, zamieszczają wypowiedzi osób czekających na przeprosiny. Jak twierdzi M. Czempka, dzisiaj o przeprosinach należy się upomnieć, zapowiedzieć je,

5. „Niby przeprosiny, ale jednak widzę, że lubi Pan komentarze osób, które Pana bronią i uważają, że nic złego się nie stało i trzeba mieć dystans (...) lepiej nie przeproszać niż przeproszać nieszczerze”; „Pytanie tylko czy przeprosiny są z serca czy napisał je Pan @tomasz\_ossolinski pod presją?” (Eska.pl 17.09.2019, <https://www.eska.pl/hotplota/news/tomasz-ossolinski-obrazil-dode-rabczewska-to-chamstwo-i-seksizm-projektant-przeprosza-aa-h3rK-6BtM-eu2p.html>; dostęp 28.02.2020).

skomentować, kogoś do nich przekonać lub oświadczyć, że nie poczuwa się do ich wygłoszenia (Czempka 2008, 100). O tym, czy ktoś powinien przeprosić i za co, dyskutują w mediach politycy, specjaliści od wizerunku, eksperci różnych dziedzin (socjologowie, etycy, językoznawcy), ale też internauci, nierzadko sprowokowani do wyrażania swoich opinii faktem eksponowania określonych zdarzeń.

Oczywiście, nie ma narzędzi, by zweryfikować, czy deklarowana skrucha jest szczerą<sup>6</sup>, czy nadawca przeprasza w związku z tym, w co sam wierzy, czy może w imię własnego interesu? Czy zależy mu na wyrażeniu żalu, czy raczej na efekcie, autoprezentacji i schlebieniu audytorium? Czy chce zadośćuczynić stratom, jakie odbiorca poniósł w wyniku jego działań, czy tylko próbuje zażegnać wizerunkowy kryzys, odrobić straty? A nawet jeśli skrucha jest szczerą, to nie ma pewności, czy nie wynika ona ze strachu przed ostracyzmem społecznym i utratą wiarygodności. Jak podkreśla psycholog, Tomasz Łysakowski, „[z]łaćwać nieuczciwości mogą dlatego, że sumienie mnie gryzie, ale i dlatego, że mnie na tej nieuczciwości przyłapano” (Łysakowski 2006, 240). Wina jest bowiem strachem przed karą, „[l]udzie chętniej czynią gesty zadośćuczynienia z poczucia winy dopiero wtedy, kiedy ich przestępstwo wyjdzie na jaw (...), co nie znaczy, że ci, którzy zostali złapani, nie żałują szczerze” (Łysakowski 2006, 245).

Jeśli przyjmiemy, że w przeprosinach publicznych akt skruchy może być aktem pozornym, wymuszonym okolicznościami (presją opinii publicznej, wyrokiem sądu, dyskusją medialną, zagrożeniem reputacji nadawcy), wówczas przeprosiny należy traktować jako chwyt perswazyjny. Element strategii nadawcy nastawionego na realizowanie swoich celów. Intencją zaś publicznych przeprosin będzie zachowanie dobrego wizerunku i dobrych relacji z innymi.

By chronić twarz<sup>7</sup> albo reputację, ci, którzy zawinili, często formułują przeprosiny w taki sposób, by akt ten w jak najmniejszym stopniu naruszył ich godność i wizerunek, dlatego przeprosiny publiczne zawierają strategie osłabiania winy, takie jak:

- włączanie usprawiedliwień, poprzez opisywanie okoliczności zaistniałego zdarzenia, tłumaczenie swoich emocji, np.

Oświadczam, iż przedstawione przeze mnie zarzuty wobec Józefa Kosiorka były bezpodstawne i nieprawdziwe oraz formułowane pod wpływem impulsu, wynikającego ze znalezienia się w bardzo trudnej sytuacji życiowej i zawodowej (Facebook.com/ @maciej.zien, 16.09.2015)

6. Badacze grzeczności językowej zakładają, że trzeba przyjąć, iż szczerść przeprosin jest założona, lecz empirycznie nieweryfikowalna, tak zresztą jak wielu innych zwrotów grzecznościowych (gratulacji, kondolencji czy życzeń). Grzeczność bowiem jest swoistą grą, która ma swoje reguły i w którą gramy z innymi członkami grup społecznych (Marcjanik 2014, 6-7). Warunkiem skuteczności komunikacyjnej, ale też tego, jak zostaniemy ocenieni, jest więc przede wszystkim znajomość reguł tej gry.

7. „Twarz” rozumiem za Goffmanem jako obraz samego siebie, świadomość własnej wartości i potrzebę bycia szanowanym (Goffman 2006, 5-7).

Spot, który wczoraj opublikował mój sztab, wzbudził kontrowersje. Nagrywając do niego w koszmarnym przedstartowym zabieganiu tekst lektorski, w ogóle nie dostrzegłem w nim aluzji do Smoleńska, nie zwróciłem uwagi na to, czy w tle mojej narracji pokazywana jest brzoza, czy inne drzewo, nie zauważyłem nieszczęsnego papierowego samolotu - mi ów film opowiadał zupełnie inną historię. Są jednak tacy, którzy takie aluzje dostrzegli, poruszyło ich to. Rozumiem ich i z ich głosem i odczuciami się liczę (Facebook.com / @szymonholowniaoficjalny, 6.02.2020)

Moi drodzy... winien jestem Wam wyjaśnienie dotyczące wczorajszego głosowania. O godzinie 10 gdy rozpoczęło się posiedzenie Sejmu, ja brałem udział w obradach zespołu parlamentarnego, co jest potwierdzone na liście obecności... Wcześniej o 8.30 uczestniczyłem w spotkaniu klubu Koalicja Polska PSL Kukiz... W planie obrad Sejmu nie było żadnej informacji nt. planowanych głosowań, wzięto nas z zaskoczenia... Poza tym głosowanie dotyczyło zdjęcia punktu z obrad a nie ustawy jako takiej. Przy zdecydowanej większości PiS i tak wprowadziłyby go pod obrady w godzinę później... Jeśli jesteście zawiedzeni, rozczarowani to przepraszam i będę się starał więcej Was nie zawieść... (Facebook.com/ @Dariusz.Kurzawa76,20.12.2019)

- redukowanie odpowiedzialności przez zaprzeczanie intencji wyrządzenia szkody:

PRZEPRASZAM. Szanuję Kobiety i **nie miałem intencji, by Dorotę Rabczewską-Stępień i jakkolwiek z Pań urazić** swoim niefortunnym komentarzem w programie "Stylowy projekt". (Instagram.com/ tomasz\_ossolinski, 17.09.2019)

Szanowni Państwo **Sens wypowiedzianych przeze mnie słów był inny**, nigdy nie powiedziałem, że z pensji posła nie można utrzymać się w Warszawie. Uważam, że posłowie zarabiają dobrze. Rozmowa nie była autoryzowana. Wszystkich przepraszam i obiecuję zawsze autoryzować swoje wypowiedzi. (Twitter.com/ @MarcinKulasek5.12.2019)

- przenoszenie odpowiedzialności na inne osoby:

Szanowni Państwo, w związku z publikacją wywiadu Pana Romana Praszyńskiego z Panią Anną Marią Sieklucką chcielibyśmy wszystkich bardzo serdecznie przeprosić (...) Zapewniamy, że wyciągnęliśmy wnioski z zaistniałej sytuacji i wprowadzamy dodatkowe wewnętrzne procedury weryfikacji publikowanych treści. Jednocześnie podjęliśmy decyzję o zakończeniu współpracy z Panem Romanem Praszyńskim, a także podjęliśmy stosowne kroki w stosunku do osób odpowiedzialnych za publikację wywiadu na naszej stronie internetowej (Facebook.com / @MagazynViva, 30.01.2020)

Jak widać, użycie tych strategii prowadzi do osłabienia intencji wyrażenia skruchy, a przeprosiny w większym stopniu stają się aktem usprawiedliwienia niż przeproszenia.

Warto dodać, że sam akt wyrażania skruchy może być także grą z konwencją i stanowić formę antyprzeprosin (por. Łysakowski 2006, 248), jak w poniższym przykładzie:

Przepraszam dyr. Tadeusza R. za to, że kiedyś napisałem, że jeździ Maybachem. Pomyliłem się, jeździ Lexusem. Jeszcze raz przepraszam (Twitter.com / @Paweł Olszewski, 31.01.2013).

Intencją antyprzeprosiny nie jest przeproszenie, co mogłoby sugerować użycie czasownika „przepraszam”. Rzeczywistą intencją takiego aktu jest bronienie swojej godności, a nawet ponowny atak na „przepraszanego”. Wskazuje na to użycie ironii. Odbiorca o odpowiedniej kompetencji komunikacyjnej dostrzeże sprzeczność między dosłownym znaczeniem wypowiedzi a jej znaczeniem właściwym, nie wyrażonym wprost, ale zamierzonym przez nadawcę. W interpretacji pomagają kontekst (odbiorca wie, że nadawca uczestniczy w pewnym rytuale interakcyjnym) i znajomość realiów pozajęzykowych (w tym przypadku będzie to wiedza na temat stanu posiadania księdza T. Rydzyka).

#### 4. Zakończenie

Przeprosiny formułowane publicznie w Internecie różnią się od tych w komunikacji interpersonalnej. Kluczowa jest tu kwestia intencji. Wydaje się, że można rozróżnić intymny wymiar przeprosiny, które pozwalają na wyrażenie indywidualnej skruchy i zażegnanie konfliktu, oraz publiczny wymiar przeprosiny, których celem jest, z jednej strony, odwrócenie skutków naruszenia czyichś dóbr osobistych, a także danie satysfakcji osobie czy osobom poszkodowanym wskutek czyichś działań, czy to werbalnych, czy pozajęzykowych. Z drugiej jednak strony, przeprosiny są chwytem perswazyjnym, narzędziem strategii, służącej osiągnięciu partykularnych celów nadawcy, nastawionej na zapobieżenie stratom wizerunkowym i zażegnanie negatywnych konsekwencji słów czy czynów, za które ktoś przeprosza.

Można powiedzieć, że nadawca odpowiada na oczekiwania odbiorców i w sytuacji naruszenia zasad formułuje akt przeprosiny, ale służą one głównie wywołaniu dobrego wrażenia, a więc celom autoprezentacyjnym. Takie przeprosiny mogą dwojako wpływać na wizerunek osoby przeproszającej. Z jednej strony, mogą go pozytywnie wzmocnić. Jeśli odbiorcy uznają, że wyrażenie skruchy jest szczere, akt przeprosiny może budować obraz nadawcy jako osoby wiarygodnej, zdolnej do przyznania się do błędu, co może służyć zjednaniu sobie odbiorców. Z drugiej strony, oficjalna forma przeprosiny, ich ograniczona ekspresywność, a także kontekst – formułowanie przeprosiny pod presją, sprzyjają negatywnym ocenom odbiorców, którzy dostrzegają ich konwencjonalność i nie wierzą w intencje przeproszających.

Podsumowując, można powiedzieć, że biorąc pod uwagę okoliczności formułowania publicznych przeprosiny, należy przyjąć, że częściej jest to akt strategiczny, nastawiony na uzyskanie określonych korzyści albo wyeliminowanie negatywnych skutków zagrażających podmiotowi w wyniku zrobienia czegoś, co zostało negatywnie ocenione albo naruszyło czyjeś prawa, niż akt wynikający z autentycznej

skruchy. Formułowanie publicznych przeprosin staje się swego rodzaju retorycznym rytuałem. Można o nich myśleć jako o realizacji wypowiedzi w dużym stopniu sformalizowanych, wykonywanych w celu osiągnięcia pożądanego skutku, który jednak może być oderwany od pozornie oczywistego celu przeproszenia. Są one wykonywane zawsze dla kogoś, dlatego sposób ich wykonania odpowiada określonym wyobrażeniom społecznym i podlega ocenie.

## Bibliografia

- Austin John L.** 1993. „Jak działać słowami”. W *Mówienie i poznawanie*, tłum. B. Chwedończuk. Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- Bachtin Michaił.** 1986. *Estetyka twórczości słownej*. Tłum. D. Ulicka. Oprac. E. Czaplejewicz. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Bitzer Lloyd F.** 1968. „The Rhetorical Situation”, *Philosophy & Rhetoric*, 1: 1-14.
- Czempka Maria.** 2008. „Publiczne przeprosiny wczoraj i dziś: próba analizy wybranych tekstów przeprosin zamieszczonych w prasie w okresie PRL oraz współcześnie”. *Media, Kultura, Społeczeństwo* 1(3): 93-104.
- Dobrzyńska Teresa.** 1992. „Gatunki pierwotne i wtórne. (Czytając Bachtina)”. W *Typy tekstów. Zbiór studiów*, red. T. Dobrzyńska, 75-81. Wrocław 1992
- Gajda Stanisław.** 1991. „Gatunki wypowiedzi potocznych”. W *Język potoczny jako przedmiot badań językoznawczych*, red. S. Gajda, Z. Adamiszyn, 67-74. Opole: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Powstańców Śląskich w Opolu, Instytut Filologii Polskiej.
- Goffman Erving.** 2006. *Rytuał interakcyjny*, tłum. A. Szulżycka. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Łysakowski Tomasz.** 2006. „Psychologia przeproszenia”. W *Retoryka codzienności. Zwyczaje językowe współczesnych Polaków*, red. M. Marcjanik, 239-259. Warszawa: Wydawnictwo Trio.
- Marcjanik Małgorzata.** 1995. „Funkcje komunikacyjne performatywu przeproszam”. *Poradnik Językowy* 2 (521): 22-30.
- Marcjanik Małgorzata.** 1997. *Polska grzeczność językowa*. Kielce: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. J. Kochanowskiego.
- Marcjanik Małgorzata.** 2014. *Słownik językowego savoir-vivre'u*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- Ożóg Kazimierz.** 1985. „Przeproszenia w dzisiejszej polszczyźnie mówionej”, *Język Polski*, 65: 265–276.
- PSWP.** 2001. „Praktyczny słownik współczesnej polszczyzny”. T. 33, (red.) H. Zgółkowa. Poznań: Wydawnictwo Kurpisz.
- Wierzbicka Anna.** 1983. „Genry mowy”. W *Tekst i zdanie. Zbiór studiów*, red. T. Dobrzyńska, E. Janus, 125-138. Wrocław-Warszawa: Zakład Narodowy Ossolińskich. Wydawnictwo PWN.