

Retoryka i instytucje

Rhetoric and institutions

3/2016 EDITOR: KATARZYNA MOLEK-KOZAKOWSKA

EWA MALINOWSKA

UNIwersytet Opolski

EWAMAL@UNI.OPOLE.PL

Dyskurs instytucjonalny w Polsce – dobre i złe praktyki komunikacyjne

Institutional discourse in Poland– good and bad communicative practices

Abstract

W niniejszym szkicu interesuje mnie językowy wymiar użycia władzy w polskim urzędzie. Chcę pokazać zarówno dobre, jak i złe praktyki komunikacyjne, wskazać, jak zmieniały się (i zmieniają nadal) pod wpływem nowych okoliczności społeczno-politycznych i technologicznych. Ponieważ dyskurs instytucjonalny jest bardzo wrażliwy na czynniki pozajęzykowe, duży wpływ na działania podmiotu instytucjonalnego ma zarówno kontekst polityczny, jak i kulturowo-cywilizacyjny. Artykuł zawiera omówienie szeregu nadal istniejących barier komunikacyjnych oraz wskazuje inicjatywy działań naprawczych w zakresie poprawienia jakości komunikacji instytucjonalnej (*Europejski Kodeks Dobrej Administracji*, Kongres Języka Urzędowego, kampania „Język urzędowy przyjazny obywatelom”).

This synthetic article is devoted to the linguistic dimensions of administrative power. It surveys current good and bad communicative practices and indicates how they have been changing under the evolving social, political and technological circumstances in Poland. Since institutional discourse is largely shaped by extra-linguistic circumstances, the actions of administrative communicators are constrained by the political, cultural and civilizational factors. The article discusses various communicative barriers in institutional discourse and mentions initiatives oriented towards increasing the quality of administrative communication.

Key words

dyskurs instytucjonalny, kompetencja komunikacyjna, zasady dobrego komunikowania, bariery komunikacyjne
institutional discourse, communicative competence, good practice, communicative barriers

License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 Poland. The content of the license is available at <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl/>

EWA MALINOWSKA
UNIwersytet Opolski
EWAMAL@UNI.OPOLE.PL

Dyskurs instytucjonalny w Polsce – dobre i złe praktyki komunikacyjne

1. Wprowadzenie

Dyskurs instytucjonalny związany jest z urzędowo-prawną sferą działalności człowieka. Jego podmiotami są zarówno rządzący jak i rządzeni, obywatele i urzędnicy reprezentujący różne instytucje publiczne. Intencją nadawców wypowiedzi funkcjonujących w tej sferze jest projektowanie modelowych sytuacji prawnych oraz regulowanie pożądanых, z punktu widzenia nadawcy, realizacji tych modeli (por. Wojtak 1988, 223). Regulując zachowania społeczne, aktualny decydent wyznacza osobie fizycznej lub osobie prawnej obowiązki i uprawnienia, pewnych czynności zabrania, inne nakazuje lub dozwala. Wypowiedzi urzędowe dotyczą więc obowiązków, uprawnień, roszczeń, kompetencji jednych osób wobec drugich, a także jednych instytucji wobec innych. Mają charakter powinnościowy, dyrektywny.

Relacje między podmiotami tegoż dyskursu są hierarchiczne. Zauważa się nierównorzędną rolę dyskursywnych – wywyższoną pozycję ma instytucjonalny uczestnik działania (decydent). Podmiot instytucjonalny wzmocniony jest autorytetem władzy – działa w imieniu państwa, samorządu, instytucji. To właśnie pojęcie władzy pozwala zrozumieć relacje zachodzące między uczestnikami komunikacji, a władza, w ujęciu socjologicznym, sprowadza się do niesymetrycznego stosunku podporządkowania zachodzącego między podmiotami poddanymi władzy a podmiotem sprawującym władzę (Malinowska 2013a).

W niniejszym szkicu interesuje mnie językowy wymiar użycia władzy w urzędzie. Chcę pokazać zarówno dobre, jak i złe praktyki komunikacyjne, wskazać, jak zmieniały się (i zmieniają nadal) pod wpływem nowych okoliczności społeczno-politycznych. Dyskurs instytucjonalny jest bardzo wrażliwy na czynniki pozajęzykowe. Duży wpływ na działania podmiotu instytucjonalnego ma zarówno kontekst polityczny, jak i kulturowo-cywilizacyjny, który w Polsce w ostatnich dekadach zasadniczo się przeobraził. Część praktyk komunikacyjnych w administracji uległa zmianie na lepsze (przy adaptacji modelu służby cywilnej

i technologii internetowych), ale nie wszystkie bariery komunikacyjne udało się usunąć, a nowe utrudnienia powstały w związku z dostosowaniem się Polski do funkcjonowania w strukturach Unii Europejskiej.

Retoryka dyskursu instytucjonalnego rozumiana jest w niniejszym szkicu jako kategoria nadrzędna, pozwalająca opisać dobre praktyki komunikacyjne w odróżnieniu od przeszkód w realizowaniu zadań administracyjnych. Rozróżnienia można wprowadzać w oparciu o kryteria poznawcze i etyczne, funkcjonalne i estetyczne. Poniższe przykłady odnosić się będą do poziomu *heuresis* (doboru informacji i argumentów potrzebnych przy realizacji powinności), poziomu *taxis* (organizacji i kompozycji tekstów zapewniającej ich przejrzystość i zrozumiałość), ale także do poziomu *lexis* (doboru słownictwa, które w skrajnych przypadkach może wykluczać petenta i umacniać władzę decydenta, lub zasadniczo uniemożliwiać realizację powinności).

Dzięki retorycznie osadzonym badaniom języka dyskursu instytucjonalnego systematycznie kataloguje się praktyki komunikacyjne w polskich urzędach, czym w dalszej perspektywie można wspomagać edukację urzędników i obywateli w zakresie podnoszenia sprawności komunikacyjnych. Sprawne informowanie, rzetelne argumentowanie, oraz zwięzłe i trafne wyrażanie myśli jest przecież niezbędne w dobrze funkcjonującej administracji w modelu państwa do jakiego chcielibyśmy dążyć.

2. Dobre praktyki komunikacyjne

Odbiorca instytucjonalnych działań powinien jasno dowiedzieć się, co w konkretnej sytuacji prawnej powinien czynić, jak się zachować. W związku z powyższym oczekuje się, że komunikaty urzędowe będą formułowane w sposób zrozumiały, z poszanowaniem odbiorcy, czyli tak, by miał możliwość wyboru postawy i zachowania lub zrozumienia narzuconego mu zachowania.

Jednym z warunków powodzenia komunikacyjnego jest przestrzeganie etyki kontaktu językowego, a podstawą owej etyki jest podmiotowe, a nie instrumentalne traktowanie się uczestników dialogu. Po 1989 r. obserwuje się w komunikacji instytucjonalnej pozytywną zmianę polegającą na „uczłowieczeniu” kontaktów, co widoczne jest już w zwrotach adresatywnych: uprzejmie prosi się Pana X o przybycie... a nie jak dotychczas: wzywa się obywatela X... Pojawiły się akty grzeczności zarówno w inicjalnych częściach tekstu, jak i w finalnych, np.: Miło nam poinformować Pana..., Z wyrazami szacunku..., Z wyrazami głębokiego szacunku... W korespondencji oficjalnej obserwuje się dziś często pisanie zwrotów grzecznościowych ręcznie, co świadczy o wysokim szacunku do odbiorcy, o zwracaniu uwagi na etykietalne akty mowy.

Przejawem szacunku do partnera komunikacji jest dbałość nie tylko o formę językową wypowiedzi, ale także o jasne, logiczne przekazywanie treści. Dla współczesnego modelu porozumiewania instytucjonalnego duże znaczenie ma zastosowanie w warunkach polskich Europejskiego Kodeksu Dobrej Administracji – EKDA (zob. Świątkiewicz 2003), tj. zbioru standardów przydatnych do kontaktów obywatela z urzędem, który został opracowany przez Jacoba Södermana (byłego rzecznika Unii Europejskiej), a przetłumaczony na język polski i opatrzony komentarzem przez Jerzego Świątkiewicza (byłego zastępcę Rzecznika Praw Obywatelskich). Wdrożenie tego dokumentu może znacznie przyczynić się do tworzenia administracji publicznej przyjaznej obywatelom i innym podmiotom prawa. Zwraca uwagę zwłaszcza zasada uprzejmości, która brzmi:

W swoich kontaktach z jednostką urzędnik pozostaje usługodawcą i zachowuje się właściwie, uprzejmie i pozostaje dostępny. Odpowiadając na korespondencję, rozmowy telefoniczne i pocztę elektroniczną (e-mail), stara się być możliwie jak najbardziej pomocny i udziela odpowiedzi na skierowane do niego pytania możliwie jak najbardziej wyczerpująco i dokładnie (art. 12.1).

Zasada ta przypomina urzędnikom nie tylko o ich służebnej roli w stosunku do społeczeństwa, ale także o ogromnym znaczeniu kultury osobistej i odpowiedzialności za słowo w bezpośrednich kontaktach z obywatelem – odbiorcą działań urzędowych. Warto zwrócić uwagę także na zasadę niedyskryminowania (art. 5), która nakazuje równe traktowanie osób znajdujących się w takiej samej sytuacji:

Pojedyncze osoby znajdujące się w takiej samej sytuacji będą traktowane w porównywalny sposób.

Ustęp 3. tegoż artykułu przynosi zapis nakazujący urzędnikom powstrzymanie się od wszelkiego nieusprawiedliwionego nierównego traktowania osób fizycznych ze względu na narodowość, płeć, rasę, kolor skóry, pochodzenie etniczne lub społeczne, cechy genetyczne, język, religię lub wyznanie, przekonania polityczne, przynależność do mniejszości narodowej, posiadaną własność, urodzenie, inwalidztwo, wiek lub preferencje seksualne. Z kolei zasada bezstronności i niezależności (art. 8) przypomina, że działania urzędnika mają charakteryzować się bezstronnością i obiektywizmem. Z punktu widzenia pragmatyki urzędniczej niezwykle ważny jest ustęp 2. tego artykułu, który nakazuje, by na postępowanie urzędników nie miał wpływu interes osobisty, rodzinny lub narodowy:

Urzędnik nie będzie uczestniczył w podejmowaniu decyzji, w której on lub bliski członek jego rodziny miałby interes finansowy.

Zasada ta łączy się treściowo z zasadą uczciwości, która mówi, że „urzędnik powinien działać uczciwie i bezstronnie” (art. 11).

Trzeba przyznać, że wszystkie zalecenia EKDA korespondują z wcześniejszymi przepisami prawa polskiego (m.in. por. Kodeks postępowania administracyjnego, przepisy ordynacji podatkowej – ustawa z 29 sierpnia 1997 r., ustawa o pracownikach urzędów państwowych z sierpnia 1982 r., ustawa o służbie cywilnej z 1998 r.). Kreślą wizerunek idealnego urzędnika i urzędu (instytucji), a więc takiego, który jest przyjazny obywatelom, odznacza się profesjonalizmem, rzetelnością, uczciwą informacją, kompetentną i życzliwą obsługą oraz jasnymi, zrozumiałymi procedurami. Istotne jednak jest, by owe standardy działania (niezależnie, czy mają moc tylko polską czy wspólnotową) były faktycznie realizowane i o to, by w „razie potrzeby urzędnik służył jednostce poradą dotyczącą możliwego sposobu postępowania w sprawie wchodzącej w zakres jego działania oraz dotyczącej pożądanego sposobu rozstrzygnięcia sprawy” (art. 10.3.).

Dziś w komunikacji instytucjonalnej obserwuje się zmianę ról – obywatel coraz częściej jest nie petentem, ale klientem działań administracji, jej interesariuszem, a urzędnik – usługodawcą, bywa także doradcą, który wyjaśnia procedury, wypełnia przykładowe formularze, instruuje, jak wypełniać wnioski (szerzej Malinowska 2013b). Obserwowane zmiany są jednak zbyt powolne, by mówić o zmianie wizerunku urzędnika – z władcy i biurokraty na przewodnika, kompetentnie i życzliwie udzielającego niezbędnych informacji, ale możemy zauważyć zapoczątkowanie procesu przełamывania stereotypu urzędnika nieprzyjaznego obywatelowi.

Nowym narzędziem w komunikowaniu instytucjonalnym w XXI wieku stał się Internet oraz tworzenie e-urzędów, czyli realizacja idei elektronicznej administracji. Wprowadzenie obsługi interesanta przy pomocy technologii komputerowych w sposób *on-line* sprawia, że załatwianie i monitorowanie sprawy obywatela może być przeprowadzone zdalnie, bezpiecznie i zgodnie z procedurami jawnymi społecznie. Rozwój usług elektronicznych obserwuje się nie tylko w komunikacji urząd-obywatel (najpopularniejszą usługą jest rejestracja samochodów oraz rejestracja działalności gospodarczej), ale także urząd-urząd. Najczęstsze pytania urzędów generowane drogą elektroniczną przez inne urzędy dotyczą ewidencji ludności i danych osobowych, zaświadczeń dotyczących rejestru gruntów i budynków, udostępnienia danych oraz zaświadczeń i wniosków. Coroczne badania wpływu informatyzacji na działania urzędów administracji publicznej pokazują, że pod względem dostępu do usług instytucji publicznych drogą elektroniczną sytuacja każdego roku poprawia się (zob. raporty z badania wpływu informatyzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce na zlecenie MSWiA, które są publikowane w Internecie).

Standardem staje się elektroniczna korespondencja. Od 11 maja 2014 r., tj. od wejścia w życie nowelizacji ustawy o informatyzacji, korespondencja elektroniczna ma taką samą moc jak papierowa. Zrównanie rangi pisma w formie

elektronicznej z pismem papierowym jest wydarzeniem rewolucyjnym, znacznie ułatwiającym porozumiewanie w sferze administracyjnej. Trzeba przyznać, że proces załatwiania spraw drogą elektroniczną w porównaniu ze sprawami wnoszonymi w sposób tradycyjny jest znacznie krótszy, jednak nadal zauważa się podwójny obieg dokumentów – tradycyjny (papierowy) i elektroniczny, co wynika przede wszystkim z braku zaufania Polaków do dokumentu elektronicznego. Dalekosiężnym celem administracji jest dążenie do całkowitego wyeliminowania papierowych dokumentów (szerzej Malinowska 2016).

Mostem łączącym tradycyjną, papierową administrację z nowoczesnym sposobem komunikacji obywatela z urzędem jest platforma ePUAP (od 2014 r. trwa jej rozbudowa pod nazwą ePUAP2). Barię w wykorzystaniu w pełni platformy ePUAP jest tzw. *profil zaufany*, czyli bezpłatne narzędzie do potwierdzania tożsamości przy korzystaniu z usług administracyjnych drogą elektroniczną. Zakłada się go na stronie www.epuap.gov.pl, a potwierdza w kilku instytucjach publicznych wskazanych przez Ministra Administracji i Cyfryzacji. Trzeba przyznać, że na stronie tej znajduje się bardzo dobrze opracowana instrukcja proponująca 6 kroków, jak zrealizować usługę ePUAP:

- Zaloguj się na ePUAP.
- Wybierz usługę i wypełnij formularz.
- Podpisz pismo profilem zaufanym.
- Wyslij pismo do urzędu.
- Obsługa pisma przez urząd.
- Czekaj na odpowiedź z urzędu.

W związku z rozwojem e-urzędów obserwuje się niespotykany dotąd wzrost działań informacyjnych administracji – instytucje publiczne informują obywateli o możliwości korzystania z ich usług przez Internet i zachęcają do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych. Utworzono urzędowy publikator teleinformatyczny (Biuletyn Informacji Publicznej - BIP), którego zadaniem jest zapewnienie łatwego dostępu do ważnych informacji publicznych. Powstały Wirtualne Biura Obsługi Obywatela, które udostępniają listę procedur (według kategorii sprawy oraz według kompetencji poszczególnych wydziałów) dla załatwienia konkretnej sprawy. Informują np., jaka jest podstawa prawna sprawy, jakie są niezbędne załączniki i termin ich składania, termin realizacji sprawy, miejsce jej załatwienia (adres, numer pokoju, telefon itd.). Bez wychodzenia z domu można dowiedzieć się, gdzie, kiedy i jak załatwić swoją sprawę w urzędzie, pobrać formularzowy wniosek, wypełnić go i przesłać pocztą elektroniczną oraz uzyskać informację, kiedy przyjść do urzędu, by odebrać finalny dokument.

Przykładem instytucji, która ma dobrze przygotowaną i sprawnie działającą Platformę Usług Elektronicznych, jest Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS).

Klienci ZUS, bez wychodzenia z domu, mogą sprawdzić swoje dane zapisane na indywidualnym koncie, śledzić stan swoich spraw, otrzymywać powiadomienia e-mail lub SMS, pobierać wzory dokumentów (PDF). Dla przedsiębiorców przeznaczono także aplikację ePłatnik, dzięki której można m.in. zgłosić osoby do ubezpieczeń i rozliczyć składki. Dużą pomocą dla obywateli są wzory formularzy (w menu *Wzory dokumentów*). Ułożenie ich w bloki tematyczne (np.: emerytury i renty, kapitał początkowy, koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego, zasiłki itd.) usprawnia komunikowanie. Każdy z bloków zawiera po kilkanaście graficznie wyodrębnionych wzorów dokumentów, które ułożono według spraw ważnych dla klientów. Np. w bloku *Emerytury i renty mamy ich 18, m.in.: Oświadczenie o zamiarze opodatkowania dochodów łącznie z małżonkiem/na zasadach określonych dla osób samotnie wychowujących dzieci, oświadczenie o osiągnięciu przychodu, wniosek o nauczycielskie świadczenie kompensacyjne, wniosek o emeryturę* itd. Merytorycznie formularze opracowane są zgodnie z procedurami, pod względem językowym poprawnie, jasno, nie powinno być kłopotów w ich wypełnianiu. Elektroniczne wzory wniosków ułatwiają porozumiewanie się zarówno klientom ZUS, jak i samej instytucji. Można powiedzieć, że e-urząd to nie tylko nowoczesny sposób komunikowania, to przede wszystkim wygodny sposób załatwiania spraw urzędowych dla obydwu podmiotów dyskursu instytucjonalnego – zarówno dla klientów, jak i urzędników (usługodawców).

3. Bariery komunikacyjne

Przeszkodą w porozumiewaniu instytucjonalnym jest wciąż zbyt silne oddziaływanie polityki na tę sferę komunikacyjną (polityzacja administracji, polityzacja służb publicznych). Urzędnicy nie działają w politycznej próżni, funkcjonują często w podwójnej roli – polityków i urzędników. Jaskrawo jest to widoczne podczas tworzenia rządu i innych ważnych dla państwa instytucji po kolejnych wyborach. Wymiana wysokich rangą urzędników (tzw. łupy), obsadzanie stanowisk swoimi (w myśl zasady: mierny, ale wierny) – wszystko to sprawia, że służbę publiczną pełnią nie zawsze osoby kompetentne, mające merytoryczne przygotowanie. Brak kompetencji zastępowany jest mową agresywną, obelżywą, obrażającą (*wykształciuchy, łżeelita, obywatele gorszego sortu* itp.). Obserwujemy arogancję władzy, agresywny język (wydaje się niektórym urzędnikom, zwłaszcza wysokiego szczebla, że wszystko wolno), obrażanie odbiorcy. Byłoby dobrze, by działania polityków, zwłaszcza ich język, nie miały silnego wpływu na działania instytucji państwowych i samorządowych, by na czele urzędów stali ludzie o wysokiej, profesjonalnej kompetencji merytorycznej oraz komunikacyjnej, dbający o etykę kontaktu językowego (szerzej Wojtak 1999, por. Malinowska 1999 i 2005).

Byłoby dobrze, żeby służba w szeregach urzędniczych była nie tylko nobilitacją samą w sobie, by sprawowanie *officium* było zaszczytem, a obowiązki wobec obywateli wykonywane fachowo i życzliwie.

Żyjemy w czasie, w którym „kluczem do rozumienia porozumiewania społecznego staje się słowo *komunikowanie*” (Drzycimski 2001, 1). Istotna jest jakość owego komunikowania między obywatelami a urzędnikami (funkcjonariuszami państwa), ma ona bowiem wpływ na budowanie społeczeństwa obywatelskiego, do którego aspirujemy. Ma rację profesor Jadwiga Puzynina, która (w wywiadzie prasowym) mówi: „by uczestniczyć w życiu społecznym, trzeba wspiąć się na pewien poziom kultury języka” (Gazeta Wyborcza z 8 V 2000 r.). Kompetencja komunikacyjna, umiejętność porozumiewania się, dbałość o poprawne i jasne wysławianie, znajomość zasad redagowania pism, winny być ważnymi kryteriami oceny pracy urzędnika. Brak dostatecznej świadomości językowo-stylistycznej i nieporadność językowa mają ogromny wpływ na rozumienie komunikatów, wpływają także negatywnie na wizerunek instytucji.

Etyka porozumiewania się zakłada szczerłość intencji nadawcy tekstu, zakłada przekazywanie komunikatu prawdziwego, konstruowania wypowiedzi z poszanowaniem odbiorcy, mówienia w sposób uczciwy i przyjazny. Niestety, obywatel otrzymuje nieraz pisma, które naruszają jego zaufanie do instytucjonalnego nadawcy. Oto fragment odpowiedzi administratora na petycję mieszkańców w sprawie rozliczenia dostawy ciepła:

W odpowiedzi na pismo z dnia... Spółdzielnia Mieszkaniowa... informuje, że spełnienie postulatów dot.:

- przywrócenia jednakowego rozliczenia dla całej Spółdzielni Mieszkaniowej
- wliczenia powstałych niedoborów będących wynikiem rozliczenia kosztów c.o. za rok... w koszty S.M.

z powodu tego, że:

rozliczenia w oparciu o urządzenia pomiarowe narzuca obowiązujące prawo, a w szczególności Ustawa z dnia 3 kwietnia 1993 r. Prawo o miarach: Art. 2.1., we wszystkich dziedzinach życia publicznego do wyrażania wartości wielkości fizycznych należy stosować jednostki miar określone w Ustawie.

Wartości wielkości o których mowa w ust. 1 powinny być wyznaczone przy użyciu przyrządów pomiarowych odpowiadających warunkom określonym jest niemożliwe.

(...) Dlatego też mając na uwadze powyższe prosimy o niezwłoczne uregulowanie zaległych kwot wynikających z rozliczenia kosztów c.o. za rok..., gdyż kwestionowanie ich zasadności krępuje kreowanie przez organy samorządowe reprezentujące Osiedle Nr III polityki mającej na celu siłami całej Spółdzielni rozwiązywanie ogromnego problemu określonych grup budynków¹.

Żenujący jest język tego instytucjonalnego nadawcy. Niska sprawność komunikacyjna i merytoryczna – brak umiejętności przytaczania przepisu

1. We wszystkich przykładach zachowuję oryginalną pisownię, nie ujawniam jednak źródła, by nie identyfikować autora czy instytucji (zob. Ustawa o ochronie danych osobowych).

prawnego, umiejętności graficznego wydzielania poszczególnych segmentów tekstu, umiejętności logicznego konstruowania zdań, budowania spójnego tekstu, brak sprawności interpunkcyjnej i ortograficznej – utrudnia zrozumienie komunikatu. Ostatnie zdanie to pustosłowie – obywatel, otrzymując taką odpowiedź, traci całkowicie zaufanie do administracji, której reprezentantem jest ów nadawca, pełniący funkcję kierowniczą.

Wiele tekstów jest mglistych, mało komunikatywnych, np. w regulaminie pracy pielęgniarek czytamy:

Czas pracy pielęgniarek w oddziale wynosi 8 godzin na dobę i 40 godzin przeciętnie na tydzień w okresie rozliczeniowym nie przekraczającym jednego miesiąca, a nie jak dotychczas 7 godzin 35 minut na dobę, jest to uwarunkowane wprowadzeniem 51 dni dodatkowo wolnych od pracy, czyli większej ilości niż 39 dni, które gwarantuje kodeks pracy, stąd wydłużony został dobowy wymiar czasu.

Często zauważa się zjawisko redundancji tekstowej, wielomówstwa, np.:

Celem specjalistycznego doradztwa jest świadczenie specjalistycznych usług doradczych, indywidualnych i grupowych dotyczących opracowywania programów aktywnej integracji, konsultacje merytoryczne i metodyczne, w tym monitorowanie występujących trudności, udzielanie wsparcia merytorycznego na rzecz kompleksowego i skutecznego rozwiązywania problemów społecznych poprzez wdrażanie programów aktywnej integracji. Ponadto projekt przewiduje upowszechnianie metod oraz form aktywnej integracji przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi m.in. kontraktu socjalnego, programów aktywności lokalnej. Pozwoli to osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym przezwyciężyć indywidualne bariery w powrocie na rynek pracy, jak również upowszechnianie wykorzystywania instrumentów aktywizacyjnych, stosowanych wobec klientów pomocy społecznej m.in. integracji zawodowej, edukacyjnej, zdrowotnej i społecznej.

Czy:

Zmiana jakościowa zachowań pracowników będzie wiązała się z twórczym doskonaleniem stosowanych metod kształcenia... Będzie wiązała się z wypracowaniem nowych jakościowo, partnerskich zachowań i relacji wewnątrzorganizacyjnych oraz ich doskonalenia w obszarze pracownicy administracji uczelni – pracownicy wydziałów, a także pracownicy uczelni – studenci.

Dążność do maksymalnej precyzji powoduje nadmierną rozbudowę wypowiedzi, utrudniając jej rozumienie.

Kolejną barierą we współczesnej komunikacji instytucjonalnej jest przenoszenie gotowych leksemów i całych struktur składniowych z języków obcych, głównie z języka dokumentów unijnych, np.: *partycypacja obywatelska, kultura partycypacji, agregowanie informacji, zaimplementowane inicjatywy, polityka inkluzyjności, rekonfiguracja struktury, interesariusz (wewnętrzny i zewnętrzny, trendy rozwojowe, transfer wiedzy, ścieżka wnioskowania, dokumenty operacyjne, aplikacje o środki, otoczenie społeczne i gospodarcze, procedura realizacji*

zakupów, wymiana infrastruktury sprzętowej, dotacja projakościowa, ewaluator, ewaluacja itd. Można powiedzieć, że jesteśmy świadkami tworzenia się nowej odmiany języka instytucjonalnego – urzędowej polszczyzny unijnej (nazywanej językiem brukselskim), nasyconej specyficzną unijną terminologią (brukselizmy) i specyficznymi połączeniami wyrazowymi (kolokacje). Brukselizmy wypierają niekiedy terminy już istniejące, np. termin osoby zależne wprowadza się w miejsce *osób niepełnosprawnych* czy *wykluczonych społecznie*, np.:

W celu realizacji zadań na rzecz rozwoju społeczeństwa regionu opolskiego, Uniwersytet realizuje zadania w obszarach: działalności oświatowej, pomocy i integracji społecznej związanej z opieką nad osobami zależnymi, w tym poprawy stanu zdrowia społeczeństwa, włączenia społecznego i ekonomii społecznej. Uczelnia realizuje także projekt w zakresie edukacji, w tym edukacji zawodowej, kształcenia i szkolenia, w tym kształcenia zawodowego oraz aktywizacji zawodowej, doradztwa personalnego, poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy na rzecz społeczności mieszkańców regionu.

Przejmowanie wyrazów o zasięgu międzynarodowym służy globalizacji, ale utrudnia rozumienie wypowiedzi. Dziś bardziej liczy się skuteczność w pozyskiwaniu środków unijnych niż poprawność językowa i zrozumiałość tekstu. Zauważa się lęk, że jeśli nie użyjemy unijnych kolokacji, nie będziemy mówić/pisać językiem dokumentów unijnych, to ekspert nie zrozumie i projekt zostanie odrzucony (szerzej o eurolekcje i jego wpływie na współczesną polszczyznę urzędową pisze Łucja Biel 2014).

4. Podsumowanie

Smuci w komunikacji instytucjonalnej brak dostatecznej dbałości o formę językową wypowiedzi oraz brak respektowania zasady szacunku dla partnera dialogu. Obserwowane ostatnio zjawisko polityzacji urzędników burzy zaufanie obywateli do instytucji państwa i samorządu. Dominacja instytucjonalnego podmiotu, wręcz jego władztwo, sprawia, że w świecie urzędowym często dochodzi do konfliktu interesów. Zamiast rzeczywistego partnerstwa stosuje się maksymę „dziel i rządź”. Niezrozumiałość wielu wypowiedzi administracyjnych i brak umiejętności przekonywania, zwłaszcza argumentowania proponowanych reform, jest instrumentem panowania urzędnika nad obywatelem. Ogromny żal, że kampania społeczna „Język urzędowy przyjazny obywatelom” pod patronatem Prezydenta RP Bronisława Komorowskiego nie jest kontynuowana, a deklaracja końcowa I Kongresu Języka Urzędowego zorganizowanego przez Kancelarię Senatu w 2013 r. (współorganizatorami między innymi byli: Rzecznik Praw Obywatelskich, Rada Języka Polskiego przy Prezydium PAN, Narodowe Centrum Kultury, Służba Cywilna, Wojewoda Mazowiecki) jest aktualnym decydującym nieznaną i nierespektowaną.

Polski język urzędowy, zrozumiały, poprawny, przyjazny odbiorcy, jest niezwykle ważnym czynnikiem w budowie państwa prawa i społeczeństwa obywatelskiego oraz niezbędnym warunkiem świadomego udziału Polaków w rządzeniu swoim krajem

– ten końcowy apel uczestników I Kongresu Języka Urzędowego nie może być głosem wołającego na puszczy. Jestem przekonana, że szczególnie dziś potrzebna jest poprawa jakości polskiego języka instytucjonalnego, zarówno pod względem zrozumiałości, jasności, jak i kultury wypowiedzi. Ten, kto „podejmuje się wypowiedzi publicznej w jakimkolwiek zakresie, powinien poczuwać się do obowiązku, by pracować nad jakością swoich wypowiedzi, a jeśli są to teksty pisane, poddawać je korektom z poczuciem odpowiedzialności nie tylko za to co, ale również i jak mówi i pisze” (Puzynina 1997: 123-124). Powinien też pamiętać o etyce komunikowania, o szacunku do partnera dialogu.

Osobnym, niezwykle ważnym, zagadnieniem jest edukacja – kształcenie sprawności komunikacyjnych i retorycznych nie tylko urzędników, ale wszystkich podmiotów dyskursu instytucjonalnego. Umiejętność przekonywania może pomóc w likwidowaniu barier między elitą władzy a zwykłymi obywatelami. Sprawne, skuteczne, rzetelne argumentowanie, sztuka zwięzłego i trafnego wyrażania myśli, jasne przedstawianie stanowisk w polemikach to składniki kompetencji komunikacyjnej i retorycznej niezbędne w porozumiewaniu, zwłaszcza w porozumiewaniu instytucjonalnym. Paradoksalnie rewolucja informatyczna, Internet, e-urząd nie znoszą znaczenia umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej, lecz przeciwnie. Sztuka pięknego, skutecznego i przekonującego mówienia jest wartością ponadczasową, miała i ma nadal ogromny wpływ na wzajemne relacje podmiotów dyskursu publicznego.

References

- I Kongres Języka Urzędowego. 30-31 października 2012 r.* Warszawa: Wydawnictwo Kancelarii Senatu.
- Biel, Łucja.** 2014. *Lost in the Eurofog: The Textual Fit of Translated Law*. Frankfurt am Main: Peter Lang Edition.
- Drzycimski, Andrzej** (red.). 2000. *Komunikatorzy. Wpływ, wrażenie, wizerunek*. Warszawa-Białystok: Oficyna Wydawnicza „Branta”.
- Malinowska, Ewa.** 1999. „Wypowiedzi administracyjne i ich poprawność”. *Prace Filologiczne*, t. XLIV, 363-372. Warszawa.
- Malinowska, Ewa.** 2005. „Współczesny dyskurs urzędowy” W *Polska polityka komunikacyjno-językowa wobec wyzwań XXI wieku*, red. S. Gajda, A. Markowski, J. Porayski-Pomsta. 166-177. Warszawa: Dom Wydawniczy ELIPSA.
- Malinowska, Ewa.** 2013a. „Językowe wykładniki władzy w urzędzie”. *Oblicza Komunikacji* nr 6, 39-47.
- Malinowska, Ewa.** 2013b. „O zmianach modelu komunikacji językowej”. W *I Kongres Języka Urzędowego*. 75-84. Warszawa: Kancelaria Senatu.

- Malinowska, Ewa.** 2016. „Dyskurs urzędowy w mediach elektronicznych”. W *Dyskurs i jego odmiany*, red. B. Witosz, K. Sujkowska-Sobisz i E. Ficek. 49-56. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Puzynina, Jadwiga.** 1997. „O warunkach udanej komunikacji językowej.” W *Słowo – wartość – kultura*, red. J. Bartmiński. 12-21. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Świątkiewicz, Jerzy.** 2003. *Europejski Kodeks Dobrej Administracji. Tekst i komentarz o zastosowaniu kodeksu w warunkach polskich procedur administracyjnych*. Warszawa: Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich.
- Wojtak, Maria.** 1988. „Elementy stylu urzędowego w Ortylach magdeburskich”. *Język Polski*, z. 4-5, 221-230.
- Wojtak, Maria.** 1999. „Polityka językowa w administracyjno-prawnej sferze komunikacyjnej”. W *Polska polityka językowa na przełomie tysiącleci*, red. J. Mazur. 113-123. Lublin: Wydawnictwo UMCS.