

**Pragmatyka komunikacji  
urząd – obywatel**



Joanna Kowalczyk

**Pragmatyka komunikacji  
urząd – obywatel**

© Copyright by Joanna Kowalczyk  
Kraków 2017

ISBN 978-83-65705-35-8

Recenzja  
dr hab., prof. UJK Piotr Zbróg

Projekt okładki i skład  
Joanna Bizior



Wydawnictwo LIBRON – Filip Lohner  
al. Daszyńskiego 21/13  
31-537 Kraków  
tel. 12 628 05 12  
e-mail: [office@libron.pl](mailto:office@libron.pl)  
[www.libron.pl](http://www.libron.pl)

# SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
ROZDZIAŁ I	15
Pragmatyczna kwalifikacja komunikacji między urzędem a obywatelem	15
1. Zjawisko dyskursu	15
2. Metodologiczne podstawy konceptualizacji <i>dyskursu</i>	19
3. Podstawy konceptualizacji dyskursu między urzędem a obywatelem	23
4. Potrzeba jako pragmatyczna determinanta dyskursu	28
5. Dyskurs administracyjny jako rodzaj komunikacji realnej	32
6. Dyskurs administracyjny jako rodzaj komunikacji racjonalnej	35
7. Proweniencja struktury dyskursu administracyjnego	36
8. Oficjalność i normatywizacja komunikacji urząd – obywatel	40
9. Racjonalna i praktyczna makrosfera źródłowa	44
10. Makrosfery bazowe komunikacji urząd – obywatel	49
ROZDZIAŁ II	53
Dyskurs prawny jako bezpośrednia podstawa komunikacji między urzędem a obywatelem	53
1. Koncept <i>prawo</i> w ramach komunikacji urząd – obywatel	53
2. Komunikacyjna sfera prawna	57
3. Konstytutywne cechy dyskursu prawnego	58
4. Normatywność dyskursu prawnego	59
5. Podmiot i przedmiot dyskursu prawnego	64
6. Sposób werbalizacji informacji w ramach dyskursu prawnego	67
7. Oficjalna i nieoficjalna komunikacja prawna	72
ROZDZIAŁ III	77
Komunikacja między urzędem a obywatelem jako odrębna kategoria dyskursywna	77
1. Wyznaczniki komunikacji administracyjnej	77
2. Konceptualizacja <i>dyskursu administracyjnego</i>	78
3. Podmiot i przedmiot interakcji	81
3.1. Funkcjonalność komunikacyjna podmiotu i przedmiotu interakcji	84
4. Kompetencje komunikacyjne podmiotów dyskursu administracyjnego	90
4.1. Merytoryczne i językowe kompetencje komunikacyjne	98
5. Relacja celowo-skutkowa w ramach komunikacji administracyjnej	107
6. <i>Porządek</i> jako podstawowy cel komunikacji między urzędem a obywatelem	113

7. <i>Bezpieczeństwo</i> jako podmiotowe następstwo <i>porządku</i>	118
8. Relacja wynikowa między <i>porządkiem</i> a <i>bezpieczeństwem</i> w państwie prawa	122
9. Zakres semantyczny komunikacji między urzędem a obywatelem	125
10. Pierwotna i wtórna werbalizacja	128
11. Struktura werbalizacji informacji w ramach komunikacji między urzędem a obywatelem	134
11.1. Teksty deskryptywne i preskryptywne	138
11.2. Teksty narracyjne i analityczne	143
11.3. Kompilacje tekstowych sposobów werbalizacji informacji	145
12. Arbitralność, modalność i emocjonalność jako <i>differentia specifica</i> komunikacji między urzędem a obywatelem	150
<b>ROZDZIAŁ IV</b>	<b>155</b>
<b>Gatunkowa typologizacja wypowiedzi administracyjnych</b>	<b>155</b>
1. Dokument jako pragmatycznie usankcjonowana forma wypowiedzi administracyjnej	155
2. Gatunek i styl wypowiedzi administracyjnej	161
2.1. Styl wypowiedzi jako wyznacznik tekstu	162
2.2. Gatunek, wzorzec gatunkowy i reprezentacja gatunkowa	164
3. Typologia wypowiedzi regulacyjnych	166
4. Dyskursywna regulacja pośrednia	169
5. Dyskursywna regulacja bezpośrednia	170
6. Funkcjonalna istota konstatacji	170
6.1. Konstatacje asertoryczne	171
6.2. Konstatacje optatywne	173
7. Komunikaty deontyczne	174
7.1. Komunikaty deontyczne o charakterze aletycznym	175
7.2. Komunikaty deontyczne o charakterze imperatywnym	178
<b>ZAKOŃCZENIE</b>	<b>183</b>
Wartość ontologiczna komunikacji urząd – obywatel	183
Determinanty źródłowe komunikacji administracyjnej	185
Funkcjonalność komunikacji urząd – obywatel	186
Sposoby budowania wypowiedzi regulacyjnych	188
Gatunki wypowiedzi regulacyjnych	191
<b>MATERIAŁY ŹRÓDŁOWE</b>	<b>195</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>203</b>

## WSTĘP

Sprawny system komunikacji to jeden z podstawowych elementów skutecznego działania państwa. Komunikowanie w tym wymiarze nie opiera się wyłącznie na możliwości przekazywania i odbierania informacji przez uczestników interakcji, ale wiąże się z aktywnym organizowaniem przestrzeni dyskursywnej. Wypracowanie jednolitych sposobów i kanałów komunikacyjnych sprzyja redukowaniu barier w porozumiewaniu się aktantów. W dobie ujednociania sposobów spełniania obowiązków i realizacji praw zachowania dyskursywne podlegają naturalnej unifikacji. Z kolei wpływ płynnej nowoczesności, globalizacja i zrzeszanie się wspólnot wprowadzają do tradycyjnych formom przekazu innowacje dotyczące swobodnej, a nawet potocznej formy wypowiedzi, czego przykładem jest m.in. rozluźnienie stylistyczne oficjalnych komunikatów na elektronicznych nośnikach informacji (platformach teleinformatycznych, e-urzędach, oficjalnych stronach internetowych *gov.pl* itp.).

Należy zaznaczyć, że niezależnie od zastosowanych narzędzi językowych elementem prymarnym, budującym efektywność komunikacji oficjalnej, jest zastosowanie adekwatnej strategii pragmatycznej (np. złożenie wniosku na właściwym formularzu i opatrzenie go podpisem), elementem wtórnym – zachowanie odpowiedniego stylu wypowiedzi. Efektywność aktów interakcji jest w tym wypadku uzależniona od stopnia dopasowania czynności semiotycznej do wymogów konkretnego gatunku

komunikacyjnego, np. przestrzegania pisemnej formy komunikatu, zachowania terminu przewidzianego do załatwienia sprawy czy skierowania pisma do właściwego adresata. Przestrzeganie obowiązujących reguł komunikacji wpływa więc na jej końcową skuteczność. Każdy etap dyskursywny zasadniczo wpływa na potencjał perswazyjny przekazywanych treści. Perswazyjność w tym wypadku opiera się na aktualnej funkcjonalności wypowiedzi, tj. przekonaniu odbiorcy do spełnienia postulatów nadawcy. Efektem wskazującym na powodzenie komunikacyjne może być przestrzeganie prawa, umorzenie postępowania karnego, zawarcie umowy, spłata zadłużenia czy wydanie pozwolenia na przebudowę obiektu mieszkalnego. O skuteczności komunikacji decydują zarówno użyte narzędzia językowe i pozajęzykowe, jak i zastosowanie ich przez właściwych aktantów. To szczególnie istotne w obszarze komunikacji państwowej, ponieważ każde właściwe działanie dyskursywne (aktywność regulacyjna członków systemu państwowego), podejmowane na jej gruncie, zyskuje status aktu performatywnego. Warto podkreślić, że działania dokonywane za pośrednictwem symbolicznych czynności znaczących (np. tworzenie dokumentów, składanie oświadczeń, odbieranie przyrzeczeń) nabierają w tym wypadku znaczenia rzeczywistego.

Budowanie i koordynowanie stosunków społecznych przez współdziałanie podmiotów reprezentujących władzę państwową i poszczególnych obywateli zostało uznane w niniejszej pracy za jeden z filarów państwa prawa. Sposób funkcjonowania i efektywność aktów normatywnych (ustaw, kodeksów) oraz poszczególnych przepisów zależy bowiem od powszechnej akceptowalności tych instrumentów władczych oraz ich realnego stosowania przez relewantnych uczestników komunikacji (pracodawców, pracowników, sprzedawców, kupujących, urzędników, sędziów itd.). Zatem istota systemu państwa prawnego opiera się na stworzeniu warunków do faktycznego realizowania osobistych praw i obowiązków ustalonych normatywnie.



Normatywność dyskursywnej przestrzeni państwowej wiąże się również z legislacyjną i praktyczną konwencjonalizacją aktów komunikacji, tj. z obszarem relacji determinowanych prawnie. Komunikacja oficjalna o charakterze prawnym stanowi fragment aktywności ludzkiej, w której uczestnicy interakcji wchodzą w abstrakcyjne relacje w celu praktycznego kształtowania rzeczywistości pozajęzykowej. Abstrakcyjność norm zachowania jest zastępowana ich funkcjonalnością. Tworzy ona racjonalny dyskurs użytkowy, nastawiony na konwencjonalne koordynowanie jednostkowych faktów. Obecny kontekst kulturowo-cywilizacyjny nadaje temu rodzajowi dyskursu szczególną wartość – realnego narzędzia koordynacji stosunków społecznych. Jeżeli taki rodzaj komunikacji kształtuje się poprzez interakcje podmiotu instytucjonalnego (urzędu) z podmiotem indywidualnym (obywatелеm), to w niniejszej pracy będzie on nazwany dyskursem administracyjnym.

Współczesne badania nad dyskursem administracyjnym dostarczają parcjtalnej wiedzy na temat tego rodzaju interakcji. Rozpatrywano go przede wszystkim z perspektywy stylistycznej (M. Wojtak<sup>1</sup>, E. Malinowska<sup>2</sup>), gatunkowej (E. Malinowska<sup>3</sup>, R. Piętkowa<sup>4</sup>) lub poprawnościowej (E. Kołodziejek<sup>5</sup>). Wspecjalizowanie obszarów badawczych i zawężanie ich do poszczególnych

---

<sup>1</sup> Por. M. Wojtak, *Styl urzędowy*, [w:] „Współczesny język polski” pod red. J. Bartmińskiego, Wrocław 1993, s. 147–162.

<sup>2</sup> Por. E. Malinowska, *Język w urzędach*, [w:] „Warianty języka” pod red. J. Bartmińskiego, J. Szadury, Lublin 2003, s. 180–189.

<sup>3</sup> Por. E. Malinowska, *O stałości i zmienności gatunków urzędowych*, [w:] „Gatunki mowy i ich ewolucja”, t. 1: „Mowy piękno wielorakie” pod red. D. Ostaszewskiej, Katowice 2000, s. 86–95.

<sup>4</sup> Por. R. Piętkowa, *Gatunki stylu urzędowego – wzorce i realizacja*, [w:] „Gatunki mowy i ich ewolucja”, t. 1: „Mowy piękno wielorakie” pod red. D. Ostaszewskiej, Katowice 2000, s. 96–108.

<sup>5</sup> Por. E. Kołodziejek, *Kultura komunikacji urzędowej*, [w:] „Poznańskie spotkania językoznawcze”, t. 28: „Kultura komunikacji językowej 3. Kultura

aspektów komunikacji między urzędem a obywatelem stało się motywacją do podjęcia uogólnionego oglądu pragmatycznego, który stał się punktem wyjścia niniejszej rozprawy.

Przedmiotem badań uczyniłam regulacyjny dyskurs państwowy, opierający się na interakcji podmiotu instytucjonalnego (urzędu) i podmiotu indywidualnego (obywatela). Należy doprecyzować, że analizie poddano oficjalno-prawny obszar komunikacji o charakterze wykonawczym, znajdujący się na pograniczu dyskursu politycznego i ekonomicznego, ponieważ jego celowość wiąże się regulacją praktycznych stosunków społecznych, ale jego źródłem jest ustawodawcze działanie polityczne. Z tego powodu komunikacja administracyjna może być rozpatrywana przez pryzmat zarówno działalności prawnej i metaprawnej, jak i lingwistycznej.

Pragmatyczne badanie sfery komunikacji urząd – obywatel przeprowadzono z uwzględnieniem ujęcia onomazjologicznego, pozwalającego na wyodrębnienie kulturowych, cywilizacyjnych i praktycznych językowych atrybutów oficjalnej, zinstytucjonalizowanej, wykonawczej sfery dyskursywnej. Podstawą metodologiczną analizy stały się założenia pragmatyzmu, oparte m.in. na koncepcjach F. De Saussure'a<sup>6</sup>, L. Szczerby<sup>7</sup> i O. Leszczaka<sup>8</sup>.

Celem badania był całościowy opis komunikacji między urzędem a obywatelem, obejmujący wskazanie:

- immanentnych cech delimitacyjnych i dystynktywnych, wyodrębniających ją jako samodzielną sferę dyskursywną

---

języka w komunikacji zawodowej” pod red. A. Piotrowicz, M. Witaszek-Samborskiej, K. Skibskiego, s. 59–66.

<sup>6</sup> Por. F. de Saussure, *Szkice z językoznawstwa ogólnego*, Warszawa 2004.

<sup>7</sup> Por. Л. В. Щерба, *Языковая система и речевая деятельность*, Ленинград 1974.

<sup>8</sup> Por. O. Leszczak, *Lingwosemiotyczna teoria doświadczenia. Funkcjonalno-pragmatyczna metodologia badań lingwosemiotycznych*, t. 1, Kielce 2008; O. Leszczak, *Lingwosemiotyka kultury. Funkcjonalno-pragmatyczna teoria dyskursu*, Toruń 2010.

- makrodyskursów źródłowych, determinujących jej cechy prymarne
- miejsca komunikacji administracyjnej pośród innych obszarów dyskursywnych
- adekwatnych aktantów i rzeczywistych relacji między nimi
- elementów kształtujących strukturę semantyczną i zakres przedmiotowy interakcji administracyjnej
- językowych i pozajęzykowych narzędzi budowania i podtrzymywania komunikacji między interlokutorami
- właściwych gatunków wypowiedzi, wykorzystywanych w tej sferze aktywności ludzkiej.

Tak ukształtowana siatka celów analizy umożliwiła holi-  
styczne rozpatrzenie obiektu badania i określenie jego wartości  
pragmatycznej.

Materiałowa podstawa badań obejmowała oficjalno-prawne  
gatunki wypowiedzi, zarówno pisemne, ustne, jak i pisemno-  
ustne w postaci dokumentów urzędowych i prywatnych, aktów  
komunikacji oraz sytuacji komunikacyjnych. Praca została oparta  
na badaniach empirycznych, przeprowadzonych na bogatym ma-  
teriale językowym, wyekscerpowanym z wypowiedzi (komunika-  
tów) o potencjale regulowania stosunków społecznych<sup>9</sup>. Analizie  
poddano teksty zaświadczeń, świadectw, oświadczeń, wniosków,  
prośb, podań, decyzji administracyjnych, deklaracji, mandatów  
karnych, pouczeń, przyrzeczeń, planów, skarg, zgody, rekomen-  
dacji, potwierdzeń, pism informacyjnych, aktów notarialnych,  
odpisów, zażaleń, pozwoleń, upoważnień, pełnomocnictw, zawi-  
domień, protokołów, zakazów, nakazów, wezwań, postanowień,

---

<sup>9</sup> Wszystkie zawarte w pracy przykłady wypowiedzi zostały przytoczone dosłownie. Nie ingerowano w ich strukturę interpunkcyjną, ortograficzną, stylistyczną ani gramatyczną. Przykłady wyekscerpowane z aktów wydawanych przez sądy administracyjne pochodzą z Centralnej Bazy Orzeczeń Sądów Administracyjnych. Pozostałe fragmenty tekstów jurysdykcyjnych są dostępne na Portalu Orzeczeń Sądów Powszechnych.

orzeczeń, wyroków, wiz, dokumentów tożsamości, dokumentów potwierdzających tożsamość, licencji, koncesji, pozwów, porozumień, umów, zeznań i in. Badania obejmowały również teksty aktów normatywnych: Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, ustaw, kodeksów i obwieszczeń. Tak szeroki zakres materiałów źródłowych umożliwił precyzyjne i całościowe zbadanie rzeczowej pragmatyki komunikacji między urzędem a obywatelem.

Należy zaznaczyć, że specyfika głównego obiektu analizy determinowała również dobór jakościowy i zakres ilościowy próby badawczej. W ramach administracyjnej przestrzeni komunikacyjnej funkcjonują gatunkowe warianty wypowiedzi, których speyfikowanie zarówno na poziomie samej proksemiki tekstu, jak i na poziomie elementów lingwistycznych, tworzących strukturę treści, było tak silne, że w niektórych tekstach modyfikacje dotyczyły wyłącznie elementów semantyczno-formalnych, takich jak wpisanie odpowiedniego imienia i nazwiska, daty czy opatrzenie dokumentu podpisem. W takim wypadku podstawę adekwatnego opisu mogło stanowić już kilka reprezentatywnych dokumentów, pozostających w niezmienionej formie. Natomiast warianty dedukcyjne z nacechowaniem podmiotowo-arbitralnym, których elementem konstytutywnym była część analityczna, zazwyczaj w postaci uzasadnienia, wymagały analizy nawet kilkuset przykładów dla każdego z gatunków.

W trakcie prowadzonych badań okazało się również, że niektóre nieschematyczne reprezentacje gatunkowe mogły zostać sprowadzone do trwałego pragmatycznego szkieletu, tworzącego trzon dokumentu. Modyfikacje dotyczyły bowiem wyłącznie aspektów pola semantycznego (np. wyrok). Z tego powodu dobór próby badawczej opierał się na selekcji funkcjonalnej.

Założone cele badawcze wymagały wypracowania określonych wzorców oglądu. Aby dokonać kompletnej i precyzyjnej analizy, przyjęto, że każdy rozpatrywany element istotny dla wartości pracy będzie w pierwszej kolejności osadzany w kontekście

właściwym dla ustalenia jego proveniencji i podstawy teleologicznej. Z tego powodu proces badania obejmował wskazanie i rozpatrzenie podstawowych konceptów determinujących ogólną pragmatykę komunikacji urząd – obywatel oraz deskrypcję elementów szczegółowych, decydujących o odrębności jakościowej poszczególnych składników dyskursu.

Na podstawie przyjętych założeń analizie konceptualnej poddano zjawisko dyskursu jako przestrzeni umożliwiającej skuteczne interakcje semiotyczne, pojęcia kształtujące oficjalny obszar prawny: *potrzeba, prawo, porządek, bezpieczeństwo* oraz wszystkie makrosfery funkcjonalnie oddziałujące na istotę komunikacji administracyjnej, tj. dyskurs racjonalno-praktyczny i dyskurs prawny.

Analizę językową rozpoczęto od rozpatrzenia wypowiedzi funkcjonujących w źródłowych przestrzeniach komunikacyjnych dyskursu administracyjnego i zakończono na tekstach regulacyjnych (wykonawczych) *sensu stricto*. Efekty tak przeprowadzonego oglądu umożliwiły określenie ontologii, teleologii i proveniencji rozpatrywanego typu interakcji, a także jego komponentów specyficznych.

Z uwagi na przejrzystość prowadzonego wywodu i charakter monografii skoncentrowano się przede wszystkim na przedstawieniu wyników badań, jednakże w wielu miejscach przytoczono reprezentatywny materiał, ilustrujący analizowane zagadnienia komunikacyjne.

Struktura pracy obejmuje cztery części główne. Rozdział pierwszy został poświęcony zagadnieniom teoretycznym, tworzącym konceptualną podstawę komunikacji między urzędem a obywatelem. W tej części omówiono zjawisko dyskursu oraz przyjęte w pracy założenia metodologiczne. Za podstawę schematu badania komunikacji administracyjnej uznano trzy kryteria bazowe: ontologicznie, teleologicznie i kauzalne. Na ich podstawie dokonano kwalifikacji cech konstytutywnych komunikacji

administracyjnej i jej makrodyskursów źródłowych, tj. sfery racjonalno-praktycznej (ekonomicznej) i prawnej.

Dyskurs prawny jako bezpośrednie źródło komunikacji między urzędem a obywatelem stał się przedmiotem rozważań rozdziału drugiego. Ogląd pragmatyczny oficjalnej komunikacji prawnej pozwolił wskazać jego bazowe cechy funkcjonalne absorbowane przez komunikację administracyjną. W tej części przeanalizowano również samą strukturę prawa, a także jego oddziaływanie na sposób werbalizacji informacji przez podmioty wchodzące w interakcje o charakterze regulacyjnym.

W rozdziale trzecim omówiono pragmatykę komunikacji administracyjnej jako praktycznej i racjonalnej interakcji użytkowej. Określono charakter relacji komunikacyjnych, kształtujących się między uczestnikami reprezentującymi władzę państwową (urzędem, organem) a obywatelami. Wskazano immanentne własności podmiotowe i przedmiotowe dyskursu administracyjnego, a także zwrócono uwagę na konwencjonalizację gatunkową wypowiedzi.

W rozdziale czwartym przedstawiono typologię możliwych gatunków wypowiedzi administracyjnych. Następnie odróżniono je od wzorców gatunkowych i reprezentacji gatunkowej. Na tej podstawie opracowano katalog możliwych pragmatycznych rodzajów komunikatów deskryptywnych (opisowych) i preskryptywnych (nakazowych) funkcjonujących w ramach komunikacji między urzędem a obywatelem.