



ANNA M. KIEŁBIEWSKA

ORCID: 0000-0001-8910-396X

Uniwersytet Warszawski

a.miloszewska@uw.edu.pl

## Komplementowanie w kobiecych grupach facebookowych jako strategia komunikacyjna kontraduktoryczna wobec społecznego przyzwolenia na hejt?

### Słowa kluczowe

kobiety, media społecznościowe, komplementy

### Keywords

women, social media, compliments

### Wprowadzenie

W ostatnich latach daje się zaobserwować coraz silniejsze zjawisko komentowania cudzych publikacji głównie za pośrednictwem komplementów. Jest to zjawisko współlistniejące z opisanym już wielokrotnie i szeroko rozprzestrzenionym w mediach społecznościowych hejtem<sup>1</sup>, ale mniej powszechne i nie wszędzie obserwowane. Ten stosunkowo świeży trend dotyczy głównie zamkniętych grup społecznościowych o aspiracjach wspólnototwórczych (choć oczywiście mowa tu o wspólnotowości wolicjonalnej, jak zauważa Anna Chudzik, zgodnej z wolą, potrzebami i zainteresowaniami swoich uczestników, nie zaś w tradycyjnym rozumieniu wspólnoty, funkcjonującej na podstawie kryterium formalnego lub przymusu

---

<sup>1</sup> Choć jeszcze w 2019 r. Agnieszka Frącz pisała o hejcie internetowym: „to nowe zjawisko kulturowe, które bardzo szybko stało się istotną częścią życia wirtualnej społeczności, przybierając postać różnych, celowych działań o zdecydowanie destrukcyjnym charakterze”. Zob. Agnieszka Frącz, „Hejting – przejawy mowy nienawiści w Sieci”, *Parezja 2* (2019), 12: 29–47, dostęp 5.09.2023, <http://www.parezja.uwb.edu.pl/wp-content/uploads/2020/09/4.pdf>.

społecznego)<sup>2</sup>. Dążenia do niego są jednak wyraźnie zauważalne w coraz większej liczbie facebookowych społeczności, szczególnie tych, w których przeważają kobiety.

Celem mojego artykułu jest zidentyfikowanie celów komunikacyjnych i w miarę możliwości intencji, którymi kierują się rozmówczynie, wchodzące ze sobą w interakcje w nowo obserwowanym stylu. Interesujące poznawczo będą także reakcje osób, które są adresatami analizowanych komplementów.

Przedmiotem badania jest treść rozmów w zróżnicowanych kobiecych grupach dyskusyjnych, prowadzonych za pośrednictwem elektronicznych środków przekazu (czasem są to grupy z przewagą kobiet wśród członków, czasem zaś eksplicytnie ustalone grupy kobiece: *Grupa TYLKO dla dziewczyn, Nie przyjmujemy panów ani nowo powstałych kont, To przestrzeń tylko dla kobiet*). Analizie poddałam ponad 120 aktów zidentyfikowanych jako komplementy, opublikowanych w formie komunikacji reaktywnej, w komentarzach pod postami na Facebooku. Materiał badawczy pochodzi z siedmiu grup, których członkiniami są wyłącznie lub głównie kobiety. Obszar ich zainteresowań to: biznes („Give her a job”; „Biznes kobiecym okiem – szczęśliwe w biznesie”; „Promuj biznes z kobietami przy kawie”), psychologia i rozwój („Kobieta Silna Psychiczenie – Grupa Wsparcia”; „Panie Swojego Czasu”) oraz hobby („Siłownia – kobieca pasja – wspólna motywacja”; „Grupa fit, skutecznych panter Anny Sośnierz”). Są to grupy bardzo różnorodne, zarówno tematycznie, jak i pod względem poziomu prowadzonych dyskusji i pełniowanych funkcji. Jedne wzbogacone zostały dopiskiem „grupa wsparcia”, inne aspirują do motywowania swoich członkiń, a jeszcze inne wzywają już w tytule do konkretnego działania, zwykle na gruncie zawodowym. Dobór grup wyłącznie kobiecych nie jest przypadkowy: jak zauważa Małgorzata Marcjanik, „zdecydowana większość komplementów adresowana jest na co dzień przez kobiety do kobiet”<sup>3</sup>.

W badaniach zebranego materiału została wykorzystana analiza zawartości<sup>4</sup>, analiza retoryczna, czerpałam także z teorii aktów mowy Johna Langshawa Austina i ingardenowskiej teorii znaczenia intencjonalnego.

Analizując zjawisko komplementowania we wskazanych grupach społecznościowych, postawiłam następującą tezę i pytania badawcze: W wymienionych grupach komplementowanie stało się powszechnym zachowaniem językowym. Czy jest to próba prewencji przed negatywnymi ocenami i mową nienawiści; sposób reakcji na antycypowany hejt? Czy też

<sup>2</sup> Anna Chudzik, „Sposoby wyrażania sympatii w rozmowach zapośredniczonych medialnie”, *Poznańskie Studia Slawistyczne* 9 (2015): 19–34.

<sup>3</sup> Małgorzata Marcjanik, *Słownik językowego savoir-vivre'u* (Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, 2014), 108.

<sup>4</sup> Metoda ta wydaje się najbardziej odpowiednia do badania poglądów, ocen i opinii, stąd jej wybór na potrzeby niniejszego studium. Por. Paweł Ścigaj, Michał Bukowski, „Zastosowanie analizy zawartości w badaniach politologicznych”, *Atheneum* 36 (2012): 11–27.

jest to celowa próba zmiany sposobu komunikowania się i wyrażania opinii, mająca na celu modyfikację autostereotypu na temat sposobu mówienia Polek i Polaków?<sup>5</sup>

Zanim wskażę konkretne zachowania językowe, które poddałam analizie, doprecyzuję, że przez komplement rozumiem za Małgorzatą Marcjanik „nieobowiązkowe językowe zachowania grzecznościowe, najmniej stereotypowe, najbardziej zindywidualizowane, ich realizacja zależy wyłącznie od partnerów rozmowy”<sup>6</sup>. Bliskie jest mi też podejście Penelopy Brown i Stephena Levinsona, traktujących komplement jako strategię grzeczności pozytywnej o dyrektywach: „Wykazuj wyraźne zainteresowanie partnerem”, „Potwierdzaj wzajemność”<sup>7</sup>. W swojej analizie korzystam również z ujęcia Johna L. Austina, który zaliczył komplementy do grona aktów mowy behawitorywnych, czyli informujących o stosunku nadawcy do sytuacji<sup>8</sup> i Aldony Skudrzyk, która komplement zaklasyfikowała do aktów niekoniecznych<sup>9</sup>.

## Analiza

Komplementowane w poszczególnych grupach przedmioty, atrybuty i osiągnięcia związane są bezpośrednio z profilem grupy społecznościowej. W grupach poświęconych aktywności fizycznej pochwałom podlegają najczęściej: aparycja, metamorfoza wyglądu czy praca włożona w kształtowanie nawyków. W grupach dotyczących biznesu i aktywności zawodowej chwalone są: efekty wytwórczości, kreatywne pomysły lub sposób prezentacji własnego biznesu. Uczestniczki grup skupionych wokół dobrostanu psychicznego i rozwoju osobistego komplementują nawzajem swoje sposoby zachowania i reagowania w trudnych sytuacjach, podejmowane decyzje i cechy charakteru, takie jak dojrzałość czy gotowość do sięgnięcia po pomoc. Oto przykłady komplementów, uporządkowane według przedmiotu pochwały:

<sup>5</sup> Bywa wszak, że sami o sobie mówimy, iż *lubimy sobie ponarzekać* lub *narzekać* to nasz sport narodowy.

<sup>6</sup> Małgorzata Marcjanik, „Normy regulujące językowe zachowania grzecznościowe”, *Przegląd Humanistyczny* 7 (1990). Warto jednak zaznaczyć, że Marcjanik odróżnia komplement (*pochwała dotycząca wyglądu zewnętrznego odbiorcy*) od pochwały (która dotyczy osób związanych z odbiorcą, przedmiotów będących jego własnością bądź wykonywanych przez niego czynności i ich wytworów) (Marcjanik, *Słownik*, 109), ja zaś na potrzeby niniejszego artykułu stosuję oba te pojęcia synonimicznie.

<sup>7</sup> Penelope Brown, Stephen C. Levinson, „Politeness: Some Universals in Language Usage”, *Studies in Interactional Sociolinguistics* 4 (1987).

<sup>8</sup> John L. Austin, *Mówienie i poznawanie*, tłum. Bohdan Chwedeńczuk (Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 1993).

<sup>9</sup> Aldona Skudrzyk, *Normy grzecznościowych zachowań językowych (etykieta językowa, savoir-vivre, bon ton, dobre wychowanie, grzeczność językowa)* (Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2017).

- **Efekty pracy i wytwórczości:** *Przepiękne są Twoje dzieła!*<sup>10</sup>, *Piękna biżuteria, Bardzo ładne rzeczy, Super zestaw informacji, Wpis o pracy stewardessy został zrobiony lepiej niż niektóre artykuły w 'poważnych' serwisach, Fajny opis!, [...] super się czytało i bardzo ciekawy post, Świetne, rzeczowe omówienie tematu, Genialny post!, Przepięknie, profesjonalnie opisane!, Świetne!, O kurczę, przepiękne!, Ależ piękne rzeczy!, Jakie cudowne!, WOW! Przepiękne!, Mega, aaaaaa kocham, niczym z mysiego domku, Urocze, O raj, ale cuda!, Rewelacja, Jakie to piękne, [...] jest z klasą, estetycznie i tak... kobieco, zmysłowo, Piękne, kobiece, zmysłowe.*
- **Pomysłowość, kreatywność:** *Świetny pomysł, a wykonanie jeszcze lepsze!*
- **Cechy osobiste:** *Bardzo mądry post, Genialnie, że poruszyłeś ten temat, Bardzo asertywne i zdrowe podejście, Bardzo mądrze pani postąpiła.*
- **Elementy biznesowe:** *Piękne zdjęcia, super zdjęcie i hasło, [...] profil na IG prowadzi bardzo dobrze, Bardzo ładny profil.*
- **Efekty rozwoju osobistego:** *Piękny przykład i dowód na to że waga to nie wyznacznik, Cudna sylwetka!, Świetnie poprawiony wygląd i w nie całe pół roku., Wspaniała, ogromna zmiana, Kawal dobrej roboty, Kawal zajebistej roboty.*
- **Wygląd:** *Świetny kostium. A figura jeszcze lepsza, Niezła przemiana kondycji skóry, Ale piękne nóżki, Petarda!!!, Wow, wyglądasz niesamowicie.*

W większości przytoczonych przykładów widać wyraźnie wysoki stopień skonwencjonalizowania tych „społecznościowych” komplementów. Przynależą one wyłącznie do tej przestrzeni, w której zostały zamieszczone, w innej nie brzmiałyby naturalnie – ani stosownie<sup>11</sup>. Dotyczą też bardzo specyficznych cech czy elementów działalności, które mogą być nieistotne dla osób spoza grupy wspólnych zainteresowań lub niedostrzegalne dla nich, jak np. *Niezła przemiana kondycji skóry*.

Część wyodrębnionych komplementów cechuje się wysokim poziomem ekspresji i egzaltacji, mają jednak charakter bardzo ogólnikowy i uniwersalny, co przeczy uniwersalnym zasadom grzeczności: „Okazuj szacunek odbiorcy i zainteresowanie tematami dla niego ważnymi”<sup>12</sup>, np. *Świetne, Jakie cudowne!*. Idei tradycyjnego komplementowania zdaje się też przeczyć nadmierna zdawkowość i lapidarność komentarza, szczególnie wyrażone w postaci bardzo pojemnego semantycznie ekspresywizmu, jak: *Mega, Rewelacja*.

<sup>10</sup> W przykładach zachowano oryginalną pisownię i interpunkcję.

<sup>11</sup> Dla przykładu, komplement *Świetny kostium. A figura jeszcze lepsza*, wypowiedziany twarzą w twarz, wydaje się nie licować ze współcześnie rozwijającą się tendencją do unikania komplementów seksualizujących, ograniczonych do fizycznych cech danej osoby. Jednocześnie warto zwrócić uwagę na fakt, że odmienna wrażliwość w tym zakresie charakteryzuje różne wspólnoty językowe, ale też zależy od przynależności pokoleniowej. Niemiecka grzeczność językowa pozwala np. na znacznie bliższe nawiązania do sfery seksualnej i cielesnej w zakresie komplementowania niż grzeczność polska. Jednocześnie bardziej wyczułone na komplementy związane z fizycznością jest młodsze pokolenie.

<sup>12</sup> Małgorzata Marcjanik, „Problem kodyfikacji współczesnej normy grzecznościowej”. W: *Słowa – kładki na których spotykają się ludzie różnych światów*, red. Iwona Burkacka, Radosław Pawelec, Dorota Zdunkiewicz-Jedynak (Warszawa: Wydawnictwo Wydziału Polonistyki, 2010), 281–291.

Przywodzą one na myśl „puste komplementy” z kultur anglosaskich, które tak rażą Polaków, bo wydają im się zdawkowe lub nieadekwatne: *Good job!*, *Great!*. W takich wypadkach pochlebne komentarze wydają się pełnić głównie takie funkcje, jak fatyczna, zaznaczająca obecność osoby komentującej i pozostawanie w kontakcie z autorką posta, czy motywująca, będąca dość automatycznym, bezrefleksyjnym pochwaleniem efektów i wyrazem kibicowania w dalszych wysiłkach. Szczególnie wyrazistym w tej kategorii jest wykrzyknienie: *Petarda!!!*, słowo klucz w społecznościach związanych z fitnesssem, konotujące takie cechy jak: moc, determinacja, przebojowość, siła, wytrwałość, świetna forma fizyczna<sup>13</sup>.

Na przeciwległym biegunie tych lakonicznych ekspresywizmów znajdują się komplementy, które realizują wspomniane uniwersalne zasady grzeczności. Te komentarze bywają zwykle wypowiedziami wysokiego kontekstu, byłyby trudne do odczytania i zinterpretowania w oderwaniu od oryginalnej treści, do której się odnoszą. Komplementy z tej grupy dotyczą zazwyczaj konkretnie tego aspektu autoprezentacji, który zaakcentowała w swojej wypowiedzi autorka posta, lub tego aspektu, który w opinii osoby komplementującej – chciałaby na swój temat przeczytać. Bywają to zarówno pochwały wartości poznawczej i merytorycznej tworzonych treści: *Bardzo asertywne i zdrowe podejście, Przepięknie, profesjonalnie opisane!*, *Super zestaw informacji*, jak i uwagi natury estetycznej: *Piękna biżuteria, Bardzo ładne rzeczy, Ale piękne nóżki!*, *niczym z mysiego domku*. Wszystkie komplementy z tej grupy cechuje szacunek do przedmówczyni, jej starań, sukcesów i dziedzin (tematów), które są dla niej ważne.

Ten rodzaj komplementów odzwierciedla też uważność osoby komplementującej i dowodzi dokładnego zapoznania się przez nią z treścią wpisu: *Świetnie poprawiony wygląd i w nie całe pół roku., Wpis o pracy stewardessy został zrobiony lepiej niż niektóre artykuły w ‘poważnych’ serwisach*.

Być może nadreprezentacja aktów komplementujących w badanych grupach społecznościowych wynika z ich tematycznego sprofilowania. Realizacja zasady grzecznościowej, mówiącej o szanowaniu tego, co ważne dla rozmówcy, jest niewątpliwie łatwiejsza, gdy dzielimy jego hobby i współdzielimy, przynajmniej w części, system wartości. A przecież w opisywanych przypadkach osobę publikującą i osoby komentujące łączy za każdym razem wspólnota zainteresowań, niezależnie od tego, czy jest nią obszar aktywności fizycznej, biznesowej czy zainteresowanie dobrostanem psychicznym. Ten ostatni wątek jest dobrą ilustracją dla spostrzeżenia, że nie wszystkie komplementy zamieszczane w świecie online miałyby szansę zaistnieć w komunikacji niezapośredniczonej. Część z nich wydaje się odnosić do zbyt intymnych sfer życia, aby stosownie było otwarcie je oceniać, lub wręcz przynależą do sfery tabu.

<sup>13</sup> Wydaje się, że tym pozytywnym konotacjom nie zaszkodziło nawet wykorzystanie określenia *petarda* w książce kontrowersyjnej celebrytki, będącej bohaterką licznych skandalizujących publikacji w mediach popularnych i plotkarskich. Paulina Smaszcz-Kurzajewska, *Bądź kobietą petardą. Jak zająć się sobą i żyć świadomie* (Warszawa: Wydawnictwo Słowne, 2021), dostęp 1.02.2024, <https://lubimyczytac.pl/ksiazka/4970415/badz-kobieta-petarda>.

Reakcje autorek oryginalnych postów, które są adresatkami komplementów, są równie interesujące poznawczo jak same komplementy. Nie są jednak proste do zbadania, zważywszy nieliniarny charakter konwersacji internetowych. Odpowiedź na komplement zamieszczony w komentarzu może pojawić się bezpośrednio pod nim, może też wystąpić w odrębnym komentarzu jako reakcja zbiorcza na kilka podobnych uwag. Może wreszcie zostać poprzedzona kilkoma lub nawet kilkunastoma wypowiedziami innych uczestniczek dyskusji lub wystąpić jako uzupełnienie posta (często ze znacznikiem orientacyjnym *\*edit*) w odpowiedzi na uwagę czy pytanie zamieszczone w komentarzu.

W tych jednak reakcjach na komplementy, które da się wyodrębnić, warto zwrócić uwagę na zmianę paradygmatu reagowania na akty aprecjatywne<sup>14</sup>. Tradycyjny sposób odpowiadania na nie w polskiej kulturze językowej nawiązywał do jednej z wyrazistych strategii grzecznościowych: umniejszania własnej wartości przez osobę komplementowaną. Zasada ta, przekazywana tradycyjnie z pokolenia na pokolenie<sup>15</sup>, rozumiana często nazbyt dosłownie, sprawiała, że reakcje na komplementy przybierały często postać ich zaprzeczenia lub unieważnienia. Warto zwrócić uwagę, że jest to w istocie reakcja sprzeczna z zasadami etykiety językowej, podważa bowiem nie tylko wartość wypowiedzi osoby komplementującej, ale też narusza zasady gry grzecznościowej, które powinny być przestrzegane w partnerskiej, niemanipulującej konwersacji.

Wyodrębnione komplementy doczekały się zgoła odmiennych niż wyżej wspomniane reakcji. Są to m.in.: *Dziękuję* (często okraszone emotikonem uśmiechu lub serca), same emotki lub słowa wdzięczności dla komplementujących, np. *Wasz odzew był wspaniały, Nie spodziewałam się aż tylu dobrych słów, Dostałam od Was mnóstwo pięknych, ciepłych i motywujących słów, za co bardzo, bardzo dziękuję!* Reakcją dość niespodziewaną i mało intuicyjną (bo brak analogicznych zachowań językowych w komunikacji niezapośredniczonej) jest z kolei opisanie lub doprecyzowanie, w jaki sposób chwalony efekt został osiągnięty: *Startowałam z wagi 46 kg. Dziś 58kg Po drodze sporo problemów zdrowotnych, które potrafiły pogrzebać całą robotę, a nawet więcej. Wiele razy zaczynałam od początku; koraliki toho, drucik jubilerski, zawieszki i duuuużo cierpliwości.*

O ile trzy pierwsze z wymienionych reakcji stanowią oczekiwany i dość standardowy sposób<sup>16</sup> reagowania na komplementy traktowane jako przejaw konwencji grzecznościowej, o tyle ostatni wymieniony sposób jest niezwykle ciekawy, ponieważ wskazuje bezpośrednio na przesunięcie funkcji pragmatycznej komplementu. Oznacza bowiem, że wypowiedź

<sup>14</sup> Termin ten zastosowałam wobec takich aktów mowy, których intencją jest dodatnie wartościowanie drugiej osoby, docenienie jej, podkreślenie jej wartości.

<sup>15</sup> Także w sposób immanentny w języku, którego ustalona frazeologia jest nośnikiem wartości takich jak skromność i odzwierciedla negatywne konotacje chwalenia: „chwalipięta”, „obrasać w piórka”, „Samochwała w kącie stała”.

<sup>16</sup> Choć taka aprecjatywna postawa jest zachowaniem relatywnie nowym, stojącym w opozycji do tradycyjnej postawy modestywniej, polegającej na umniejszaniu własnej wartości i zasług. Romuald Huszcza, „Honoryfikatywny teatr mowy w japońszczyźnie – scena, bohaterowie i rekwizyty grzeczności”, w: *Grzeczność na krańcach świata* (Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2007), 127–157.

komplementująca (wcale nie zawsze towarzyszy jej pytanie wyrażające ciekawość, np. *Jest moc! Tylko dopytam: jakie ćwiczenia?*; *Dawno nie widziałam tak pięknych prac. Pozwól sobie zapytać w jakim programie Pani rysuje?*) traktowana jest jak zachęta do dalszej wypowiedzi lub do pogłębienia tematu. Cały akt komunikacji nie jest więc prostą wymianą grzeczności o schemacie: oznajmienie → akt pochwały/aprobatacy → wyrażenie wdzięczności, ale może stanowić punkt wyjścia do rozbudowanych, merytorycznych, wielowątkowych dyskusji, do których dołączają kolejni rozmówcy. Komplement w takim układzie pełni, owszem, funkcję aprobatoryną wobec przedmówczyni, ale nie jest to jego jedyna rola. Może być też pretekstem do rozwinięcia konwersacji lub, paradoksalnie (zważywszy jego prymarną, grzecznościową funkcję), może stanowić merytoryczny wkład do dyskusji, np. poprzez zaakcentowanie ważnego detalu osiągniętego efektu lub jego nieoczywiste konsekwencje czy kierując uwagę obserwatorów dyskusji: *Niezła przemiana kondycji skóry*. Jest to zgodne z zasadą rewanżu: „partnerowi interakcji nie wypada wyłącznie brać to, co jest dla niego dobre – wypada mu też dawać coś, co byłoby dobre dla jego partnera”<sup>17</sup>.

W obu przypadkach jest to pozycja zgoła odmienna od strategii uniknięcia, której realizację (unikanie zagrażających kontaktów, tematów i czynności) widział w aktach komplementowania Erving Goffman<sup>18</sup>. Takie użycie komplementu unieważnia też występowanie w komunikacji zapośredniczonej jednej z par wypowiedzi przyległych: „komplement – zaprzeczenie” w ramach tzw. systemu preferencji, czyli reguł kształtujących przebieg rozmowy potocznej<sup>19</sup>. Jak zauważa Alicja Gałczyńska, [...] powszechne (zwłaszcza w starszym pokoleniu, dorastającym jeszcze przed przemianami 1989 roku) jest przekonanie, że Polakowi nie wypada zgodzić się z opinią zawartą w komplementcie czy pochwałce. Jednocześnie na wyraźną zmianę dominującej strategii reagowania na komplementy już ponad dekadę temu zwracają uwagę wyniki dociekań tejże badaczki: ponad 49% odpowiedzi na komplement stanowiły podziękowania, czyli aprobata dla opinii rozmówcy i jej akceptacja<sup>20</sup>.

## Wnioski

Liczba zebranych i przeanalizowanych przykładów świadczy o tym, że akty mowy stanowiące komplement występują w kobiecych grupach społecznościowych bardzo często. Są to komplementy prawione na szczególnych zasadach, nieco innych niż akty komplementowania

<sup>17</sup> Małgorzata Marcjanik, *Polska grzeczność językowa* (Kielce: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Jana Kochanowskiego, 1997), 271–272.

<sup>18</sup> Erving Goffman, *Rytuał interakcyjny* (Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2006).

<sup>19</sup> Dorota Rancew-Sikora, „Struktury rozmów codziennych”, w: tejże, *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych* (Warszawa: Wyd. Trio, 2010), 43, 47.

<sup>20</sup> Alicja Gałczyńska, „Grzeczność młodzieżowa – repliki na pochwały i komplementy”, *Poznańskie Spotkania Językoznawcze* 31 (2016): 61–71. Należy mieć jednak na uwadze deklaracyjny charakter przeprowadzonych ankiet. W badaniach pragmatyki (a w jej obszarze mieści się wszak grzeczność językowa) deklaracje użytkowników języka jedynie w ograniczonym stopniu oddają stan faktyczny.



znane z tradycyjnej, niezapośredniczonej komunikacji. Przede wszystkim komplementy zamieszczane w grupach społecznościowych stanowią oczekiwane społecznie zachowanie o charakterze interakcyjnym, niekoniecznie jednak grzecznościowym. Styl komunikowania się oparty na wzajemnym komplementowaniu nie jest oczywiście zapisany wprost w regulaminach lub opisach analizowanych grup. Znajdziemy w nich jednak, i jest to praktycznie regułą, zasady związane z okazywaniem szacunku, kulturalnym porozumiewaniem się, brakiem hejtu, np. *Szanuj siebie i innych; Niech to będzie miejsce bez grama hejtu, gdzie każda z nas czuje się swobodnie, może poszerzyć swoją wiedzę, otrzymać tonę motywacji [...]; Nie hejtujemy, nie obrażamy i nie wyśmiewamy; Odnosimy się z szacunkiem, nie dokużamy, nie wyśmiewamy, nie szydzimy, nie prowokujemy, nie nękamy innych [...]. Hejt nie jest tu tolerowany; Wszystko z szacunkiem do 2 człowieka!* Strategie komplementowania są tu wartością naddaną, wprowadzaną dobrowolnie przez uczestniczki grup, elementem komunikacji nieobligatoryjnym, jednak o ważkim znaczeniu dla społeczności.

Nie wszystkie pochwały zamieszczane w portalu społecznościowym spełniają jednak tradycyjne kryteria komplementu. Na przykład nie wszystkie realizują podstawowe zasady grzecznościowe: wyrażanie szacunku dla odbiorcy i tematów, które są dla niego ważne. Akty te pełnią za to inne, ważne społecznie funkcje.

Nowo dołączające uczestniczki grup zostają zobligowane regulaminem lub zapowiedzią sankcji (jak usunięcie z grupy) do tego, aby ich wypowiedzi prezentowały określony poziom, a ewentualna zawarta w nich krytyka była werbalizowana z zachowaniem zasad poważania, poszanowania i przychylności wobec innych rozmówców. Być może nieświadomość, czym jest w istocie krytyka konstruktywna, w połączeniu z obawą o wspomniane sankcje sprawia, że część użytkowniczek grup powstrzymuje się w ogóle od komentowania zamieszczanych treści. Część z pewnością odbiera opisane zasady jako zakaz jakiegokolwiek krytykowania, a potrzebę aktywności komunikacyjnej w grupie realizuje właśnie poprzez komplementowanie. Jakikolwiek są motywacje najbardziej aktywnych w grupie kobiet, z pewnością ich działania są kopiowane lub naśladowane przez inne członkinie. Wynika to choćby z dążenia do realizacji potrzeb przynależności do grupy, w której panują takie czy inne zasady, lub z chęci uzyskania gratyfikacji za zachowania aprobowane w społeczności (lajki, serduszka, *Pięknie napisane!*, *W punkt*). Istotnym motywatorem, a często i moderatorem komplementowania w grupach społecznościowych jest bowiem niewątpliwie sama społeczność, aprobująca pochlebne opinie wypowiadających się, nagradzająca ich autorki poprzez multiplikację („łapka w górę”, *podbijam, podaję dalej, Kradnę*) i naśladowanie zamieszczonych opinii, a coraz częściej także werbalnie je chwalać. Widziane z tej perspektywy komentarze aprecjacyjne pełnią niewątpliwie funkcję wspólnototwórczą, choćby na poziomie uspołniania kanonu wartości oraz kształtowania socjolektu, którego są częścią jako swoiste dla grupy zachowania językowe.

W odróżnieniu od komunikacji niezapośredniczonej komplementy na Facebooku utraciły swoją prymarną funkcję, którą jest dostrzeżenie pojedynczej osoby, wyróżnienie jej z grupy. Popularność pochwał w grupach kobiecych sprawia, że komplementy, choć



z pewnością sprawiające przyjemność, nie są niczym rzadkim czy niezwykłym. Wręcz przeciwnie, mamy nawet do czynienia ze swoistą rytualizacją zachowania komunikacyjnego, które pozwala domagać się komplementów i upominać się o nie. Mowa o szczególnym rodzaju postów, zamieszczanych z jasną intencją pokazania swoich osiągnięć czy efektów pracy i uzyskania za nie pochwał, który doczekał się już nazwy rodzajowej: *chwalpost/chwalipost*.

Komplementy na facebookowych grupach często są pretekstem do rozpoczęcia rozmowy lub nawiązania znajomości. Warto zwrócić uwagę, że funkcjonują w tej zapośredniczonej komunikacji jako samodzielne, czasem izolowane akty mowy, bez aktów obudowujących, charakterystycznych dla rozmowy twarzą w twarz<sup>21</sup>.

Co ciekawe, w parze zdają się iść: intencja komplementującej i zmiana paradygmatu reagowania na pochwały. O ile jedną z tradycyjnych funkcji komplementu zidentyfikowano jako technikę „obrony twarzy”<sup>22</sup>, sposobu na zachowanie komfortu własnego i rozmówcy w potencjalnie trudnym momencie interakcji, o tyle w analizowanych sytuacjach komplement jest raczej prewencyjnym niż naprawczym sposobem komunikacji. Komplementowanie konstituuje styl prowadzenia konwersacji na facebookowych grupach kobiecych, ustanawia ogólną dobrą atmosferę interakcji, w której nie ma dzięki temu sytuacji zagrażających twarzy. Asertywny jest też wobec tego (a może niezależnie od?) styl reagowania na komplementy. Zamiast ich odrzucania lub umniejszania mamy do czynienia z coraz bardziej naturalnym przyjmowaniem ich, ze świadomością osoby komplementowanej, że na pochwałę zasłużyła i/lub rzeczowym odniesieniem się do komplementu poprzez opisanie lub doprecyzowanie opisu swoich działań na drodze do osiągniętego efektu. Jeżeli w dalszej odpowiedzi na akt aprecjatywny pojawia się również komplement, to rzadziej niż w tradycyjnej komunikacji jest on skonwencjonalizowany, wyłącznie grzecznościowy, częściej zaś – uzasadniony spostrzeżeniami poczynionymi w toku prowadzonej dyskusji.

Wszystkie te obserwacje łącznie wydają się prowadzić do konstatacji, że w istocie mamy do czynienia ze świadomym kształtowaniem komunikacji w duchu aprobatywnym; komplementy pojawiają się w analizowanych wspólnotach komunikacyjnych jako intencjonalne działania moderujące i zapewniające pożądaną poziom interakcji. Staranność w kulturowaniu tego sposobu wyrażania opinii i coraz szersze kręgi, w jakich można to zjawisko zaobserwować, dowodzą, że mamy do czynienia ze złożonym procesem pragmalingwistycznym. To coś więcej niż indywidualne działania będące próbą zrównoważenia wszechobecnego w internecie hejtu<sup>23</sup> i języka dyskryminującego. Komplementowanie w tym kontekście wydaje się – czego dowodzi materiał przywołany w niniejszym artykule – mieć charakter

<sup>21</sup> W istocie niesamodzielność komplementów w tradycyjnej komunikacji sięga jeszcze dalej; to one zwykle stanowią akty obudowujące, towarzyszące innym samodzielnym formułom grzecznościowym, np. w obrębie nawiasu grzecznościowego; mówimy przecież: *Cześć, jak pięknie wyglądasz! lub No to pa, naprawdę dobrze Ci w tej nowej fryzurze*.

<sup>22</sup> Goffman, *Rytuał*; Brown, Levinson, „Politeness”.

<sup>23</sup> Frącz, „Hejting”, 29–47.

naprawczy i terapeutyczny. Komplement ma stanowić remedium na chaos komunikacyjny wywołany wszechobecnymi przejawami frustracji, złości, nieuzasadnionymi napaściami słownymi, przytykami *ad personam*. Komunikacja w erze mediów społecznościowych, nastawionych egocentrycznie, zatraciła swój aspekt grzecznościowy o podstawowym zadaniu: sprawiania, aby Ktoś/Drugi czuł się w interakcji dobrze<sup>24</sup>. Wprowadzana świadomie strategia komplementowania wydaje się reakcją właśnie na tę tendencję komunikacyjną. Ta oddolna wprawdzie, ale rozciągająca się na kilkusetmilionowe społeczności, zmiana paradygmatu wyrażania opinii i treści ocennych to wyraźny znacznik na linii czasu kształtowania się naszych postaw i wzorców lingwistycznych jako wspólnoty językowej. Z uwagi na skalę opisanych zachowań językowych można upatrywać w tym zjawisku odbicie pewnych pokoleniowych zmian w zakresie rozumienia roli języka w kształtowaniu rzeczywistości społecznej oraz korzyści, jakie niesie komunikacja aprecjująca w miejsce deprecjonującej. Zmian, które m.in. mają szansę sprawić, by powiedzenie „my, Polacy, zawsze musimy na coś narzekać” stało się reliktem językowej przeszłości.

## Bibliografia

- Austin, John L. *Mówienie i poznawanie*. Tłum. Bohdan Chwedeńczuk. Warszawa: PWN, 1993.
- Brown, Penelope, Stephen C. Levinson. „Politeness: Some Universals in Language Usage”. *Studies in Interacional Sociolinguistics* 4 (1987).
- Chudzik, Anna. „Sposoby wyrażania sympatii w rozmowach zapośredniczonych medialnie”. *Poznańskie Studia Slawistyczne* 9 (2015).
- Danowska-Florczyk, Emilia. „Czy komplement zawsze komplementuje (o »komplementach niebezpiecznych« na portalu nk.pl)”. *Poradnik Językowy* 2 (2013).
- Drabik, Beata. *Komplement i komplementowanie jako akt mowy i komunikacyjna strategia*. Kraków: Towarzystwo Autorów i Wydawców Prac Naukowych Universitas, 2004.
- Frankowska, Violetta. „Obraz grzeczności na przykładzie reakcji na komplementy polskich i niemieckich studentów”. *Investigationes Linguisticae* 24 (2011): 27–40.
- Frącz, Agnieszka. „Hejting – przejawy mowy nienawiści w Sieci”. *Parezja* 2 (2019), 12: 29–47. Dostęp 5.09.2023. <http://www.parezja.uwb.edu.pl/wp-content/uploads/2020/09/4.pdf>.
- Gałczyńska, Alicja. „Grzeczność młodzieżowa – repliki na pochwały i komplementy”. *Poznańskie Spotkania Językoznawcze* 31 (2016).
- Goffman, Erving. *Rytuał interakcyjny*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2006.
- Huszcza, Romuald. „Honoryfikatywny teatr mowy w japońszczyźnie – scena, bohaterowie i rekwizyty grzeczności?”. W: *Grzeczność na krańcach świata*, 127–157. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, 2007.
- Jak asertywnie przyjmować i dawać komplementy*. Dostęp 5.09.2023. <https://centrum-poznawcze.pl/asertywnie-przyjmowac-dawac-komplementy>.
- Komentujnieobrazaj.pl. Dostęp 10.09.2023.

<sup>24</sup> Robin Lakoff, „The logic of politeness; or, minding your P’s and Q’s”, w: *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society* (Chicago: Chicago Linguistic Society, 1973), 292–305.

- Lakoff, Robin. „The logic of politeness; or, minding your P’s and Q’s”. W: *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society*, 292–305. Chicago: Chicago Linguistic Society, 1973.
- Marcjanik, Małgorzata. *Grzeczność w komunikacji językowej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008.
- Marcjanik, Małgorzata. „Normy regulujące językowe zachowania grzecznościowe”. *Przegląd Humanistyczny* 7 (1990).
- Marcjanik, Małgorzata. *Polska grzeczność językowa*. Kielce: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Jana Kochanowskiego, 1997.
- Marcjanik, Małgorzata. „Problem kodyfikacji współczesnej normy grzecznościowej”. W: *Słowa – kładki na których spotykają się ludzie różnych światów*, red. Iwona Burkacka, Radosław Pawelec, Dorota Zdunkiewicz-Jedynak, 281–291. Warszawa: Wydawnictwo Wydziału Polonistyki, 2010.
- Marcjanik, Małgorzata. „Skąd przychodzimy, dokąd zmierzamy? Współczesny stan dobrych manier”. *Oblicza Komunikacji* 12 (2020).
- Marcjanik, Małgorzata. *Słownik językowego savoir-vivre’u*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, 2014.
- Marcjanik, Małgorzata. „Typologia polskich wyrażen językowych o funkcji grzecznościowej”. *Język a Kultura* 6 (1992): 27–31.
- Rancew-Sikora, Dorota. „Struktury rozmów codziennych”. W: *też*, *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*, 43, 47. Warszawa: Wydawnictwo Trio, 2010.
- Skudrzyk, Aldona. *Normy grzecznościowych zachowań językowych (etykieta językowa, savoir-vivre, bon ton, dobre wychowanie, grzeczność językowa)*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, 2017.
- Ścigaj, Paweł, Michał Bukowski. „Zastosowanie analizy zawartości w badaniach politologicznych”. *Atheneum* 36 (2012): 11–27.
- Tomiczek, Eugeniusz. „Z badań nad istotą grzeczności językowej”. *Język a Kultura* 6 (1992): 15–25.

### Wykaz źródeł materiału badawczego

- Biznes kobiecym okiem – szczęśliwe w biznesie*. Dostęp 17.08.2023. <https://www.facebook.com/groups/315990932135288>.
- Give her a job*. Dostęp 9.07.2023. <https://www.facebook.com/groups/3100579939987180>.
- Kobieta Silna Psychiczenie – Grupa Wsparcia*. Dostęp 17.08.2023. <https://www.facebook.com/groups/2111404855641599>.
- Grupa fit, skutecznych panter Anny Sośnierz*. Dostęp 17.08.2023. <https://www.facebook.com/groups/1017115218656950>.
- Panie Swojego Czasu* (obecnie: *Czasobalans, o planowaniu i realizowaniu*). Dostęp 5.07.2023. <https://www.facebook.com/groups/czasobalans>.
- Promuj biznes z kobietami przy kawie*. Dostęp 5.07.2023. <https://www.facebook.com/groups/1749355775147531>.
- Siłownia – kobieca pasja – wspólna motywacja*. Dostęp 17.08.2023. <https://www.facebook.com/groups/2125534617690417>.
- Smaszcz-Kurzajewska, Paulina. *Bądź kobietą petardą. Jak zająć się sobą i żyć świadomie*. Warszawa: Wydawnictwo Słowne, 2021. Dostęp 1.02.2024. <https://lubimyczytac.pl/ksiazka/4970415/badz-kobieta-petarda>.

## Komplementowanie w kobiecych grupach facebookowych jako strategia komunikacyjna kontrydktoryczna wobec społecznego przyzwolenia na hejt?

### Streszczenie

W artykule analizuję sposoby realizacji behawitorywnych aktów mowy, jakimi są komplementy prawione kobietom przez kobiety, w wybranych grupach przeznaczonych dla kobiet na portalu Facebook. Wydaje się, że od pewnego czasu tendencja do wzajemnego komplementowania się narasta, być może jako chęć przeciwdziałania hejtowi w sieci, a może jako próba wprowadzenia aprecjacyjnych form komentowania rzeczywistości w miejsce nastawienia negatywnego i nadmiernie krytycznego. Z wykorzystaniem tradycyjnych metod, analizy retorycznej i teorii aktów mowy przeanalizowano zebrany materiał badawczy pod względem konstrukcji komplementów, zamierzonej intencji i sposobów reagowania na nie.

## Complimenting in women's groups on Facebook as an adversarial communication strategy against social consent to hate?

### Summary

In the article, I analyze various ways of implementing behavior speech acts, such as compliments in a feminine version, in selected women's groups on Facebook. It seems that for some time now the trend of mutual complimenting has been growing, perhaps as a desire to counteract hate online, or perhaps as an attempt to introduce appreciative forms of commenting on reality instead of an overly critical and negative approach. Using rhetorical analysis and speech act theory, I will analyze the collected research material in terms of the construction of compliments, intended intentions, and ways of responding to them.

### Cytowanie

Kiełbiewska, Anna M. „Komplementowanie w kobiecych grupach facebookowych jako strategia komunikacyjna kontrydktoryczna wobec społecznego przyzwolenia na hejt?”. *Studia Językoznawcze. Synchroniczne i diachroniczne aspekty badań polszczyzny* 23 (2024): 67–78. DOI: 10.18276/sj.2024.23-05.