

# Joanna Smól

---

## Reakcje werbalne odbiorców porady internetowej a perswazyjność przekazu poradnikowego

---

Res Rhetorica nr 4, 28-42

---

2017

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

JOANNA SMÓL

UNIWERSYTET IM. ADAMA MICKIEWICZA W POZNANIU

jsmol@amu.edu.pl

## Reakcje werbalne odbiorców porady internetowej a perswazyjność przekazu poradnikowego

### Verbal reactions of Internet advice receivers versus persuasiveness of advice message

#### Abstract

W artykule zanalizowano reakcje werbalne odbiorców porad internetowych w aspekcie ich wpływu na perswazyjność przekazu poradnikowego. Materiał badawczy pochodzi z dwóch portali internetowych: milionporad.pl oraz typy.pl. We wstępie scharakteryzowano specyfikę porady internetowej oraz relacji poradniczej w internecie. Reakcje odbiorców podzielono na dwie grupy – te, które wzmacniają perswazyjność porady (podziękowanie, przykład lub obietnica zastosowania jej w praktyce, pochwała i dodatkowe porady), oraz te, które osłabiają moc perswazyjną (negowanie skuteczności zaleceń, wskazywanie błędów, posługiwanie się ironią). Osobno omówiono rolę pytań jako reakcji odbiorców porad internetowych, gdyż mogą one zarówno osłabiać, jak i wzmacniać perswazyjność tekstu poradnikowego.

The article analyzes verbal reactions of advice receivers on the Internet in terms of the impact of reactions on the persuasiveness of the advice message. The research material comes from two websites: milionporad.pl and typy.pl. The introduction describes the specificity of the Internet advice and the advice relationship on the Internet. Reactions of the receivers are divided into two groups – those that strengthen the persuasiveness of advice (acknowledgement, example or promise to use the advice in practice, praise and additional tips) and those that weaken its power of persuasion (denial of the effectiveness of recommendations, pointing out errors, use of irony). Some discussion is devoted to the role of questions as the receivers' reactions to the advice on the Internet, since such questions may both weaken and strengthen the persuasiveness of the advice text.

#### Key words

porada, internet, odbiorca, reakcja werbalna, perswazja  
advice, the Internet, receiver, verbal reaction, persuasion

#### 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/>

**JOANNA SMÓL**

UNIwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu

jsmol@amu.edu.pl

## **Reakcje werbalne odbiorców porady internetowej a perswazyjność przekazu poradnikowego**

Dotychczasowe badania nad poradnictwem w mediach odnoszą się głównie do tekstów publikowanych w prasie lub zebranych w opracowaniach książkowych. W oparciu o tego typu materiały swe ustalenia teoretyczne formułują m.in. Edyta Zierkiewicz (2004) i Ewa Ficek (2013). Efektem ich analiz było zdefiniowanie porady jako komunikatu zwróconego ku odbiorcy, perswazyjnego, przekazującego praktyczną wiedzę, odpowiednio ustrukturyzowanego, opartego na autorytecie nadawcy – specjalisty, eksperta. Specyfika komunikacji w mediach tradycyjnych uniemożliwiała – poza nielicznymi wyjątkami – dostrzeżenie i opis reakcji odbiorcy porady. Do takich wyjątków należą sytuacje, gdy redakcja publikuje podziękowanie czytelnika za udzieloną poradę, na przykład:

„Filipinko”, jeszcze nie przebrzmiały echa dyskusji na Twoich łamach nad moją osobą, gdy postanowiłam Ci powiedzieć „dziękuję”. Choć może to i za małe słowo, by wyrazić moją wdzięczność. Dzięki Tobie zmieniłam zdanie o swym postępowaniu, odnalazłam się („Filipinka” 1971, nr 21).

Zwykle jednak ten obszar był dotychczas niedostępny dla badaczy stosujących tradycyjne metody analizy lingwistycznej. Trudno było bowiem określić, czy odbiorca porady zrozumiał przekaz poradnikowy, czy zastosował się do przedstawionych zaleceń, czy też miał w stosunku do nich pewne zastrzeżenia bądź też całkowicie je zanegował. Niniejszy szkic oparty na analizie porad internetowych stanowi próbę przyjrzenia się ostatniemu elementowi procesu komunikacji poradnikowej, a mianowicie wpływowi porady na odbiorcę.

Ujmując przedstawioną problematykę w kategoriach pragmalingwistycznych, można stwierdzić, iż przedmiotem dociekań stanie się werbalna reakcja odbiorcy na akt porady, która w myśl teorii Johna Austina (1976) mieści się w obszarze efektu perlokucyjnego. Oczywiście nie można całkowicie utożsamiać werbalnych reakcji odbiorców porad publikowanych w internecie z perlokucją, gdyż ta ostatnia rozumiana jako oddziaływanie czynności mówienia na interlokutora nie należy wyłącznie do sfery językowej (Awdiejew 2003). Chodzi również o zmiany

na poziomie mentalnym, jak i podjęcie pewnych działań. Ponadto należy brać pod uwagę fakt, iż reakcja werbalna na poradę zamieszczoną w internecie może nie być szczerą, jej autor może wyolbrzymiać pewne aspekty, inne pomijać lub kierować się na przykład merkantylnymi celami. Niemniej istotne i godne zauważenia jest oddziaływanie takiego wpisu na kolejnych odbiorców porady. Reakcje pozytywne będą wzmacniać perswazyjność porady – negatywne ją osłabiać.

### **Charakterystyka materiału badawczego**

Materiał źródłowy do dalszych badań został zaczerpnięty z dwóch portali internetowych poświęconych tekstom o charakterze poradnikowym. Przy doborze materiału badawczego wzięto pod uwagę kilka kryteriów. Pierwsze dotyczyło udostępnionej funkcji zamieszczania komentarzy, gdyż jedynie w tym przypadku można obserwować reakcję werbalną odbiorców porady, co jest niemożliwe w przypadku wielu serwisów, w których na pytania odpowiadają eksperci, np. Poradnia Językowa PWN. Drugie dotyczyło zakresu tematycznego danego serwisu – do analizy wybrano wyłącznie portale wielotematyczne, w których odbiorca znajduje odpowiedzi na pytania z różnych dziedzin, a doradcami są inni internauci, co zachęca do dyskusji, podważania opinii w publikowanych treściach. Zupełnie innymi zasadami kierują się portale specjalistyczne, oparte na autorytecie doradcy, np. prawnicze – *eporady24.pl* czy też darmowe *porady.pl* bądź medyczne *telemedi.co* lub *poradnikzdrowie.pl*. Odpowiedzi udziela tu ekspert, posługuje się on specjalistycznym językiem, a jego wypowiedzi najczęściej nie są komentowane (nieliczne komentarze ograniczają się do podziękowań za poradę). Ograniczona objętość niniejszego szkicu wpłynęła na decyzję o wyborze materiału jednorodnego, w którym szczególną rolę odgrywa interakcja między poszczególnymi internautami, a ich wzajemne relacje stanowią przykład budowania wielopoziomowego modelu aktu komunikacji.

Pierwszy z analizowanych serwisów to portal *MilionPorad.pl*, którego założeniem jest wymiana doświadczeń między użytkownikami. Prawo do publikacji na jego stronach ma każdy zalogowany internauta. Porady zostały podzielone na kilkanaście kategorii tematycznych, np. *Biznes i finanse*, *Dom – wnętrze – ogród*, *Dziecko i mama*, *Ekologia*, *Fotografia*, *We dwoje*, *Komputery i internet*, *Moda*, *Kuchnia*, *Zdrowie i uroda*, *Turystyka*. W serwisie opublikowano ponad 6 tys. tekstów poradnikowych. Drugim portalem, z którego porady staną się przedmiotem dalszych badań, są *Tipy.pl*. Gromadzi on również teksty poradnikowe poświęcone różnorodnej tematyce, np. *Święta i uroczystości*, *Zwierzęta*, *Nauka i edukacja*, *Kultura i społeczeństwo*, *Praca i kariera*, *Kolekcjonerstwo*, *Rękodzielnictwo*. Łącznie opublikowano w nim ponad 28 tys. porad. Cechą łączącą wszystkie

analizowane teksty jest możliwość dodawania komentarzy przez internautów. Redakcje wymienionych portali często wskazują na ten element jako istotny dla funkcjonowania przekazów poradnikowych w przestrzeni internetowej:

Zapraszamy wszystkich, bez względu na wiek, płeć, pochodzenie czy kolor skóry, do oceniania porad innych użytkowników, komentowania, dyskutowania na forum oraz – przede wszystkim - do pisania swoich własnych artykułów, jak też dołączania do nich zdjęć oraz filmików, które jeszcze bardziej pomogą przekazać i wyeksponować posiadaną wiedzę<sup>1</sup>.

[typy.interia.pl/onas.html](http://typy.interia.pl/onas.html) (dostęp 1.02.2017)

## Relacja poradnicza w internecie

Nadawcę i odbiorcę porady łączy specyficzna relacja, zwana w literaturze przedmiotu relacją poradniczą, na którą składają się takie cechy, jak: dobrowolność kontaktu, jego oficjalny charakter z tendencją do zmniejszania dystansu oraz zwielokrotnienie układu komunikacyjnego (Ficek 2013, 173; Zierkiewicz 2004, 71). Ponadto, podkreśla się dominującą pozycję nadawcy, który zwykle jest ekspertem, profesjonalistą lub znawcą danej dziedziny. Jego autorytet wynika z wykształcenia, pełnionej funkcji bądź własnych doświadczeń (Zierkiewicz 2004, 105). We współczesnym poradnictwie prasowym postać nadawcy jest szczególnie eksponowana, dużą rolę przywiązuje się do jego autoprezentacji. Należy zaznaczyć, iż taka pozycja osoby udzielającej porad występuje również w internecie, zwłaszcza na portalach specjalistycznych, zatrudniających ekspertów. Ich prezentacja znajduje się zwykle w eksponowanym miejscu, na stronie głównej serwisu. Oto przykłady z Poradni Językowej PWN oraz z portalu medycznego PoradnikZdrowie.pl:

Nasza Poradnia działa pod kierunkiem dr hab. Katarzyny Kłosińskiej z Wydziału Polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego. Pomagają jej eksperci - uznani polscy językoznawcy, m.in. prof. Małgorzata Marcjanik, dr Agata Hącia, dr Adam Wolański, dr Artur Czesak, dr Monika Kresa.

<https://sjp.pwn.pl/poradnia> (dostęp 22.09.2017)

Lek. med. Marcin Broda, laryngolog

Ordynator Oddziału Otolaryngologii Centrum Medycznego MML. Jest absolwentem Wojskowej Akademii Medycznej w Łodzi. Pracował również jako asystent w Klinice Otolaryngologii Wojskowego Instytutu Medycyny Lotniczej w Warszawie, a także na Oddziale Otolaryngologii Szpitala Bielańskiego w Warszawie.

Specjalizuje się w otolaryngologii. W Centrum Medycznym MML zajmuje się przede wszystkim leczeniem operacyjnym chorób nosa i zatok przynosowych ze szczególnym uwzględnieniem

1. Wszystkie cytaty z materiałów źródłowych opublikowano w wersji oryginalnej – bez dokonywania jakichkolwiek poprawek, jeśli chodzi o poprawność zapisu. Zachowano również zamieszczone przy nich dane, np. dotyczące daty publikacji, nicku nadawcy, gdyż składają się one na specyfikę poradnictwa internetowego.

technik endoskopowych, operacjami migdałków podniebiennych i migdałka gardłowego oraz leczeniem zaburzeń oddychania podczas snu – chrapania i obturacyjnych bezdechów – metodą Celon i Pillar.

[www.poradnikzdrowie.pl/eksperci/ekspert/laryngolog/lek-med-marcin-broda/73/112/1/](http://www.poradnikzdrowie.pl/eksperci/ekspert/laryngolog/lek-med-marcin-broda/73/112/1/)  
(dostęp 22.09.2017)

Z zupełnie inną sytuacją mamy do czynienia w analizowanym materiale. Autorem porady może być każdy zalogowany internauta, który założył konto na portalu, bez względu na jego wykształcenie, wiedzę i kompetencje. Nie jest on postacią zupełnie anonimową – redakcja prosi o podanie pewnych danych. W zależności od serwisu są one bardziej lub mniej szczegółowe (zwykle jest to e-mail, nick, niekiedy również imię i nazwisko oraz specjalizacja). Te informacje mają uwiarygodnić autora porady i potencjalnie mogą budować jego autorytet jako aktywnego użytkownika serwisu, a także znawcy określonej tematyki. Kolejną istotną innowacją jest możliwość współtworzenia porady przez kilku użytkowników serwisu. Autor podaje znane sobie rozwiązania danego problemu, a kolejne mogą być dopisywane przez innych internautów. W ten sposób tworzy się strukturę polifoniczną, co oczywiście jest niemożliwe w tradycyjnych mediach. Istotna jest tu pozycja odbiorcy, który może wyrażać swoją aprobatę lub dezaprobatę w postaci odpowiednich ocen pozytywnych bądź negatywnych oraz przydzielać punkty kolejnym wpisom (tak jest w portalu MilionPorad.pl). Ponadto ma on możliwość komentowania poszczególnych części lub całości porady, co tworzy komunikat o charakterze dialogowym z charakterystyczną wymiennością ról nadawczo-odbiorczych<sup>2</sup>. Oto przykład:

Temat: **Jak sobie poradzić po rozstaniu**

**Zmień coś w sobie!**

Zmień fryzurę, kup nowe ciuchy, zacznij chodzić w nowe miejsca... Autor: kxht, 19/02/2010, 16:32

Komentarze: (5)

1 Zacznij rozwijać własne pasje, na które nie było czasu. Odnów kontakty ze znajomymi, rób to, na co masz ochotę! Dużo się usmiechaj, a nowa miłość pojawi się niespodziewanie. Perelka86, 13/08/2010, 19:27

2 To jest to! Nowa fryzura, ciuch czy tatuaż parę razy pozwoliły mi nie myśleć o rozstaniu... grohalah, 24/09/2010, 20:27

3 Dokładnie! Zamierzam trochę zmienić swój wizerunek, kolczyk w brwi i duży tatuaż na ramieniu to świetny pomysł :-)) a..., 12/08/2011, 23:44

2. „Internet jest jedynym medium, mającym charakter narzędzia komunikacji, inne media są jedynie środkami przekazu, to znaczy, że przekazują informację jednostronnie, w związku z tym nikt nie oczekuje reakcji, a tym samym nie nastawia się na dialog” (Grzenia 2006, 98).



4 Czy nowa fryzura/kolczyk/tatuaż sprawi, że przestaniemy kochać? i tęsknić, i cierpieć? Jeśli tak - gotowa jestem cała się okolczykować i wytatuować. I gotowa jestem z brunetki zrobić się na blondynkę, i ściąć moje długie do pasa włosy. Ale nie wierzę, że to ukoi ból. Nie wierzę, że dzięki temu przestanę kochać, tęsknić, płakać... Wizyta u fryzjera trwa max 3 godz - czy ona sprawi, że poczujemy się lepiej po zakończeniu trwającego kilka lat związku?? Maya, 14/12/2014, 00:25

5 Nic nie pomoże jeśli się kocha szczerze do bólu ??? CZAS DŁUGI CZAS pewnego ranka obudzisz się i nic nie poczujesz ?????????? Dune, 24/01/2016, 09:04

[www.milionporad.pl/porady/we\\_dwoje/162/Jak\\_sobie\\_poradzić\\_po\\_rozstaniu/1016](http://www.milionporad.pl/porady/we_dwoje/162/Jak_sobie_poradzić_po_rozstaniu/1016)  
(dostęp: 3.08.2016)

Ten typ komunikacji internetowej ma charakter interaktywny z przebiegiem asynchronicznym, gdyż komentarze można wpisywać nawet po upływie kilku lat od zamieszczenia porady<sup>3</sup>. Aktywną rolę odgrywa tu odbiorca, który komentuje poradę, ocenia, ustosunkowuje się do jej treści, a niekiedy dodaje też własne wskazówki. Stanowi to zasadniczą różnicę między poradą drukowaną a wirtualną. W przypadku przekazów tradycyjnych do odbiorcy (np. autora listu) należało zainicjowanie porady poprzez zdanie pytania. Innym typem odbiorcy jest czytelnik niebędący autorem listu do redakcji (również czytelnik porady niestowarzyszonej z listem). Jego rola jest bierna, ograniczona do lektury porady i ewentualnego zastosowania się do opisanych w niej zaleceń. Zupełnie inna jest pozycja odbiorcy porady internetowej – poza opisanymi wcześniej działaniami – zapoznanie się z treścią, przyjęcie jej lub odrzucenie, czytelnik porady internetowej może ją skomentować, dodać swoje uwagi, refleksje, zanegować jej treść, a także ocenić ją pozytywnie lub negatywnie (za pomocą znaków graficznych: ☺☹). Analiza zebranego materiału wskazuje, iż wypowiedzi czytelników często mają charakter ekspresywny. Internauci powołują się na własne doświadczenia i odczucia, odnoszą się do treści samej porady, lecz także do wpisów innych komentatorów. Oto przykład takiej żywej reakcji odbiorców na treść porady:

**Jak radzić sobie z samotnością**  
**Polub sam(a) siebie**

Jeżeli masz niską samoocenę, uważasz że się nie nadajesz do wielu rzeczy, że źle wyglądasz, że jesteś za gruba, że jesteś chuderławy i słaby - inni będą Cię postrzegać podobnie. Zaakceptuj sam(a) siebie, jeśli chcesz żeby zrobili to też inni!

3. Internet daje możliwość stosowania następujących form komunikacyjnych: komunikacji jednostronnej, w której nadawca nie oczekuje odpowiedzi od odbiorcy i nie nawiązuje z nim interakcji (bazy danych, pisma elektroniczne, strony www, pomoc i instrukcje obsługi określonych programów), (2) komunikację interaktywną, która wymaga zaangażowania co najmniej dwóch osób. Do komunikacji interaktywnej zalicza się: (a) komunikację asynchroniczną, w której reakcje odbiorcy są odłożone w czasie, gdyż komunikujący się nie funkcjonują w tej samej przestrzeni czasowej, przez co odbiorca nie musi udzielać nadawcy natychmiastowej odpowiedzi (grupy dyskusyjne, poczta elektroniczna), (b) komunikację synchroniczną, która odbywa się w czasie rzeczywistym (chat, IRC, komunikatory) (Aouil 2008, 15).

- 1 Powiedzmy, że po części zgadzam się z tym jednak na dłuższą metę, jeśli jesteśmy samotni nie ma to po prostu szans, gdyż tak naprawdę, jeśli spotkamy osobę nam bliską wtedy jesteśmy w stanie w pełni polubić siebie, a kolejne niepowodzenia związane z mężczyzną tudzież kobietą obniżają naszą opinię o własnej osobie. Aga, 24/07/2008, 23:44
- 2 Dokładnie...jak polubić siebie jak cały czas się nic nam nie udaje... ja już tyle razy się starałem o akceptację kobiet że poprostu teraz siebie nienawidzę...mam ochotę skończyć z tym i ze sobą...  
lulek20, 08/06/2009, 11:44
- 3 Ja siebie lubię, bardzo. Uważam siebie, że super sexy, inteligentna i mocna osoba, co nie zmienia faktu, że nie mam faceta i czuje się samotna. Fakt, że za każdym razem nie wychodzi, a tych 'pare' razy już było sporo jest demotywujące i nie daje nadzieje, że to się zmieni. Marta, 05/06/2011, 01:28
- 4 Marta, jestem w podobnej sytuacji i nie wiem również co dalej. Nie jest dziś już tak łatwo spotkać odpowiedniego partnera i w ogóle kogoś spotkać. Agnieszka, 24/09/2011, 18:04
- 5 Ja też jestem w takiej sytuacji. Szukam i szukam i ciągle jestem sama. Już straciłam nadzieję że kiedykolwiek kogoś znajde. Nie jestem brzydka ani głupia ale za to strasznie samotna. Gdzie tu znaleźć faceta ? Agata, 28/09/2011, 16:51

[www.milionporad.pl/porady/we\\_dwoje/59/Jak\\_radzic\\_sobie\\_z\\_samotnoscia](http://www.milionporad.pl/porady/we_dwoje/59/Jak_radzic_sobie_z_samotnoscia)  
(dostęp 31.01.2017)

W tym miejscu warto zastanowić się nad czynnikami, które wpływają na reakcję odbiorcy porady. Pierwszym i najważniejszym elementem jest sama treść porady, tematyka i sposób jej ujęcia, a także zgodność z oczekiwaniami oraz dotychczasowymi doświadczeniami odbiorców. W przypadku, gdy następuje tu rozbieżność, można się spodziewać głosów sprzeciwu, niechęci. Istotny jest także nadawca tekstu poradnikowego. W przypadku, gdy jest on dla odbiorcy autorytetem, adresatowi łatwiej zaakceptować nawet niezgodną z jego poglądami treść porady.

Stopień rozbieżności pomiędzy poglądami odbiorcy a poglądami przedstawionymi przez nadawcę w różnych warunkach odmiennie wpływa na skuteczność przekazu. Jeśli nadawca jest dla odbiorcy autorytetem, może liczyć na znaczną zmianę poglądów odbiorcy po tym, gdy posłuży się argumentacją, której konkluzje mocno odbiegają od dotychczasowych przekonań odbiorcy (Szymanek 2001, 232).

Kolejne czynniki, wpływające na charakter werbalnej reakcji internautów, leżą po stronie samych autorów komentarzy. Istotny jest ich poziom wykształcenia, kompetencje językowe, uwarunkowania psychologiczne, np. skłonność do zachowań agresywnych, znajomość i respektowanie tzw. netykiety. Należy też brać pod uwagę rolę anonimowości w przestrzeni internetowej, która może zachęcać do odważniejszych wypowiedzi, często łamiących reguły *savoir-vivre*'u. Istotne jest także wzajemne wpływanie na siebie wypowiedzi kolejnych internautów.



## Reakcje werbalne wzmacniające perswazyjność porady internetowej

Porada internetowa należy do gatunków łączących w sobie informację z perswazją. Poza poinformowaniem o możliwościach rozwiązania jakiegoś problemu intencją nadawcy jest nakłonienie czytelników do podjęcia opisanych działań. John Searle (1987, 91) włącza porady do kategorii aktów dyrektywnych, mających na celu pobudzenie odbiorcy do działania. Niemniej ich skuteczność (w przeciwieństwie do rozkazu czy groźby) zależy wyłącznie od woli odbiorcy. Również po jego stronie leży zakładana korzyść z zastosowania się do opisanych wskazówek. W przypadku porady internetowej obok różnego rodzaju zachęt do podjęcia działania, formułowanych przez nadawcę, treści, które mogą wzmacniać lub osłabiać siłę perswazyjną porady, formułowane są przez jej adresatów i przybierają formę komentarzy.

### A. Podziękowanie za poradę

Skoro beneficjentem przekazu poradnikowego jest odbiorca, to po jego stronie leży korzyść, naturalną reakcją na taki akt mowy jest jeden z aktów grzecznościowych, a mianowicie podziękowanie. Anna Wierzbicka (1973, 213) parafrazuje je w następujący sposób: „Wiedząc, że spowodowałeś dla mnie coś dobrego, chcąc spowodować, żebyś wiedział, że oceniam to, mówię: jestem ci wdzięczny”. Małgorzata Marcjanik (2000, 191) wskazuje dodatkowo na reaktywny charakter podziękowań, które są reakcją na wcześniejsze działanie – o charakterze werbalnym lub niewerbalnym. Składanie podziękowań stanowi dowód, iż porada jest potrzebna, przydatna i jej zastosowanie w praktyce przynosi oczekiwany skutek. Zastosowanie takiego aktu mowy niewątpliwie może wywierać wpływ na kolejnych odbiorców porady.

Dzięki oby zadziałało... siema - 2012-01-22

Narazie jest dobrze zobaczymy do rana, dziekuje bardzo za poradnik ;p radolo - 2012-01-03, tipy.pl

[tipy.interia.pl/artukul\\_1294,jak-szybko-wytrzezwiec.html](http://tipy.interia.pl/artukul_1294,jak-szybko-wytrzezwiec.html) (dostęp 11.02.2017)

Dziekuje bardzo za tak obszerny artykul obecnie zmagam się z nerwica/depresja będę miał zmienne leki niebawem na takie jak w artykule wiele rzeczy sie na swój temat dowiedziałem jeszcze raz dziękuję. mike - 2016-08-18

[tipy.interia.pl/artukul\\_2524,jak-leczyc-nerwice-lekowa.html](http://tipy.interia.pl/artukul_2524,jak-leczyc-nerwice-lekowa.html) (dostęp 11.02.2017)

wielkie dzięki. już potrafię, wystarczyło mi 20 min straciłem dużo silny, ale było warto trza się trochę przyłożyć i każdemu wyjdzie polecam:)

[tipy.interia.pl/artukul\\_1241,jak-gwizdac-na-palcach.html](http://tipy.interia.pl/artukul_1241,jak-gwizdac-na-palcach.html) (dostęp 11.02.2017)

## B. Przykład zastosowania porady w praktyce

Wzmocnienie efektu perswazyjnego poprzez odwołanie się do przykładu potwierdzającego daną tezę należy do klasycznych zabiegów retorycznych. „Exemplum jest przez klasyków teorii wymowy definiowane jako »komemoracja«, czyli wspomnienie lub przypomnienie zdarzenia rzeczywistego lub fikcyjnego w funkcji perswazyjnej” (Ziomek 2000, 107). Ważną kwestią dodatkowo wzmacniającą perswazyjność przekazu poradnikowego jest fakt, iż autor przykładu nie jest tożsamy z autorem porady. W ten sposób uzyskuje się potwierdzenie skuteczności zalecanych działań poprzez świadectwa kolejnych osób, które wypróbowały je w praktyce. Oto przykład:

Gdzie iść na randkę?

Standardowe miejsca - kawiarnie, puby - są idealne na początek znajomości, gdy za bardzo się nie znacie. Dookoła mnóstwo ludzi, więc każde z Was powinno czuć się bezpiecznie. Jeśli chcecie porozmawiać i się poznać wybierzcie ciche miejsce - przy okazji będzie bardziej kameralnie i romantycznie ;) Jak już rozmawialiście i chcecie się bawić razem - lećcie potańczyć!

Racja:) Ja byłam ostatnio na fajnej randce typu restauracja dyskoteka. Było super (oba miejsca na ul. Wrocławskiej miła restauracja z pierogami i klub Cuba Libre) psotnisia, 09/01/2011, 10:47

Mnie mój chłopak zabrał po zajęciach na kawę do Grand Cafe i baaaardzo mi się podobało ;) misia, 10/05/2012, 13:47

[www.milionporad.pl/porady/we\\_dwoje/44/Gdzie\\_isc\\_na\\_randke/322](http://www.milionporad.pl/porady/we_dwoje/44/Gdzie_isc_na_randke/322) (dostęp 11.02.2017)

Super porady. Nie jestem orłem w kuchni więc przydały mi się porady :) Szczery facet, 21/03/2013, 17:05

[www.milionporad.pl/porady/kuchnia/1343/Jak\\_ugotowac\\_pierogi](http://www.milionporad.pl/porady/kuchnia/1343/Jak_ugotowac_pierogi) (dostęp 11.02.2017)

## C. Pochwała i obietnica zastosowania

Do reakcji werbalnych, wzmacniających perswazyjność porady, należą akty ekspresywne, a mianowicie pochwały. Internauci mogą je formułować po przeczytaniu tekstu – przed zastosowaniem się do zawartych w niej zaleceń bądź też już po wykorzystaniu sformułowanych przez autora wskazań. W tym pierwszym przypadku może pojawić się jeszcze obietnica, czyli akt mowy, w którym nadawca nakłada na siebie zobowiązanie do wykonania pewnej czynności (Wierzbicka 1973, 213). W przypadku reakcji na przekaz poradnikowy jest ona dowodem zaufania w stosunku do autora porady.

**Nie wrzucaj śmieci do toalety - oszczędzisz na splukiwaniu**

Wiele śmieci możesz wrzucić po prostu do kosza, zamiast do toalety. Przy okazji nie narazisz się na nieprzyjemności w postaci zapchanych rur :)

niezła rada :D postaram się do niej dostosować :D Ty, 14/04/2011, 08:07

spróbuj ;] gaba, 17/05/2011, 17:09

[www.milionporad.pl/porady/ekologia/71/Jak\\_oszczedzac\\_wode](http://www.milionporad.pl/porady/ekologia/71/Jak_oszczedzac_wode) (dostęp 5.02.2017)

## D. Pochwała i dodatkowe porady

Kolejna grupa reakcji wzmacniających perswazyjność porad nie wiąże się z tak jednoznacznie pozytywną oceną przekazu poradnikowego przez internautów. Wprawdzie teksty te zwykle zawierają eksplicytnie wyrażoną pochwałę (np. *dobre porady*), aczkolwiek tę ocenę obniża zastosowanie spójnika *ale*, który stawia komentatora w roli współeksperta, modyfikując zarazem odbiór początkowej części komunikatu, a także skupia uwagę odbiorcy na treści uzupełnienia oraz wskazuje na niekompletność zaleceń sformułowanych w poradzie:

Dobre porady ale dodałbym jeszcze kilka.

Rano należy spożyć dużo witaminy C (nie ważne w jakiej postaci)

Dużo witaminy B 12. Od razu po przebudzeniu zjeść coś ciężkostrawnego. Świetnie nadają się do tego gotowe dania z marketu typu Lasagne. Jeśli nie ma, to również dobrze sprawdzają się rosolki w proszku (w tym przypadku chemia działa na naszą korzyść). Podstawa to ruch. Nie można leżeć w luzku. Wszelkie sposoby na spocenie się są dobre. Ruch pomaga wypocić alkohol. skrzacik0007 - 2013-04-02

[typy.interia.pl/artukul\\_1294,jak-szybko-wytrzezwiec.html](http://typy.interia.pl/artukul_1294,jak-szybko-wytrzezwiec.html) (dostęp 11.02.2017)

## Reakcje werbalne osłabiające perswazyjność porady internetowej

Akty zawierające pozytywne wartościowanie, jak chwalenie autora porady, dziękowanie mu czy obiecywanie zastosowania się do opisanych zaleceń mogą wpływać pozytywnie na perswazyjność porady. Jednak wśród analizowanych wypowiedzi znalazły się też stwierdzenia wnoszące wartościowanie negatywne, negujące potrzebę formułowania danej porady, skuteczność zaleceń czy też wskazujące na niekompletność porady. Zastosowana argumentacja może odnosić się zarówno do treści (*ad rem*), jak i do autora (*ad hominem*) porady.

## A. Negowanie skuteczności zaleceń

Podstawowym sposobem osłabiania perswazyjności przekazu poradnikowego jest negowanie skuteczności zaleceń. Internauci powołują się na własną wiedzę lub

doświadczenia, które są niezgodne z treściami zawartymi w poradzie. Czytelnik ma zatem do czynienia z dwiema przeciwstawnymi opiniami – jedna zaleca pewne działanie, druga je odradza. Do niego należy wybór, którą uzna za bardziej przekonującą, czy tę autora porady, czy też tę sformułowaną przez autora komentarza. Ta reakcja na tekst poradnikowy może skutecznie wpływać na zmniejszenie jego perswazyjności, zwłaszcza że sam autor porady internetowej nie wypowiada się z pozycji autorytetu. Negatywne wartościowanie bywa wyrażane bezpośrednio w formie takich zwrotów, jak: *nic to nie da, nie warto korzystać z tych rad, to jest lipa, do d..y te porady, te rady są beznadziejne, co za kretyn to wymyślił*. Oto egzemplifikacja:

Jeśli planujesz wieczorną imprezę w plenerze ubierz się odpowiednio. Koszula lub bluza z długim rękawem, długie spodnie, skarpety. [Ubiór zakrywający ciało ochroni cię przed ukąszeniami. długie rękawy nic nie dadzą szantał, 11/03/2013, 08:18

[www.milionporad.pl/porady/rozmaitosci/1030/Jak\\_poradzić\\_sobie\\_z\\_komarami](http://www.milionporad.pl/porady/rozmaitosci/1030/Jak_poradzić_sobie_z_komarami)  
(dostęp 11.02.2017)

K...a mnie nadal kac trzyma chociaż wypilem 2 l soku i zjadłem 8 kanapek. Kacekkkkkkkkkkkkq  
- 2012-01-03 T

[typy.interia.pl/arttykul\\_1748,jak-przyspieszyc-okres,2.html](http://typy.interia.pl/arttykul_1748,jak-przyspieszyc-okres,2.html) (dostęp 11.02.2017)

Nie warto korzystać z tych rad..... to jakaś porażka te teksty...uff...męczoco i nieprzydatne, nie-logiczne nie warto - 2016-09-22

[typy.interia.pl/arttykul\\_19806,jak-leczyc-skolioze-u-doroslych.html](http://typy.interia.pl/arttykul_19806,jak-leczyc-skolioze-u-doroslych.html) (dostęp 11.02.2017)

Do d..y te porady. Zatkany nos, często wydzieliną to objaw stanu zapalnego toczącego się w błonach śluzowych nosa. Parówki, herbatki nic tu nie pomogą. Gorące powietrze od inhalacji wręcz bardziej rozpułchnia śluzówkę i efekt jest taki że mamy jeszcze trudniejsze oddychanie. Wypróbowałem te propozycje i stanowczo mówię, że to jest lipa. asdfasd - 2015-08-10

[typy.interia.pl/arttykul\\_4586,jak-odetkac-zatkany-nos.html](http://typy.interia.pl/arttykul_4586,jak-odetkac-zatkany-nos.html) (dostęp 11.02.2017)

jak zwykle zbieranina bzdur i bezsensów . Działa tylko jeden system MŻWR ( Mniej Żarcia Więcej Ruchu ) - i tyle w temacie. olo - 2015-01-09

[typy.interia.pl/arttykul\\_1745,jak-spalic-tluszcz-z-brzucha.html](http://typy.interia.pl/arttykul_1745,jak-spalic-tluszcz-z-brzucha.html) (dostęp 11.02.2017)

Co za kretyn to wymyślił. To tak jak na ból zęba można też lód przyłożyć. Ostrogę można tylko usunąć wyleczyć się nie da bo to zwyrodnienie - wyrosnięta kość - ostroga. gość - 2015-07-15

[typy.interia.pl/arttykul\\_22725,5-domowych-sposobow-na-ostrogi-pietowe.htm](http://typy.interia.pl/arttykul_22725,5-domowych-sposobow-na-ostrogi-pietowe.htm)  
(dostęp 11.02.2017)

Wątpie żeby jakaś laska na to poleciała. Te rady są beznadziejne. Już wole patrzeć na kolegów jak oni podrywają dziewczyny niż korzystać z tych rad #uśmieszek - 2016-03-29

[typy.interia.pl/arttykul\\_51,jak-poderwac-dziewczyne.html](http://typy.interia.pl/arttykul_51,jak-poderwac-dziewczyne.html) (dostęp 11.02.2017)

## B. Wskazywanie na błędy w treści porad

Autorzy komentarzy są wnikliwymi czytelnikami porad, odnajdują nawet drobne błędy w treści. Formułowanie tego typu komentarzy często służy autokreacji samego internauty, popisaniu się erudycją w danej dziedzinie. Niekiedy opierają się one na argumentach *ad hominem*, jak w przypadku porady *Jak przyspieszyć okres*, w której jako przyczynę niekompetencji nadawcy uznaje się płeć autora. Komentatorzy wskazują też na brak precyzji w formułowaniu pewnych zaleceń (np. sformułowanie kilka minut w przepisie kulinarnym). A oto przykłady:

### **Jak wycinać płatki śniegu z papieru?**

nie ośmiokąt tylko sześciokąt powinien wyjść, płatki śniegu krystalizują w układzie heksagonalnym... luiza - 2015-12-07

[tipy.interia.pl/artukul\\_5475,jak-wycinac-platki-sniegu-z-papieru%C2%B7.html](http://tipy.interia.pl/artukul_5475,jak-wycinac-platki-sniegu-z-papieru%C2%B7.html)  
(dostęp 11.02.2017)

### **Pierogi gotowe - też można gotować w wodzie**

1. Zagotuj i posól wodę identycznie jak w przypadku gotowania surowych pierogów (instrukcja powyżej)
2. Wyjmij pierogi z opakowania i ostrożnie wrzucaj do wody
3. Gotuj (bez przykrycia) kilka minut [...]

3 Kilka minut to żadna odpowiedź. Po 9 min wyciągniesz "kapcie", po minucie nieodgrzane w środku. ..., 06/01/2017, 13:42

[www.milionporad.pl/porady/kuchnia/1343/Jak\\_ugotowac\\_pierogi](http://www.milionporad.pl/porady/kuchnia/1343/Jak_ugotowac_pierogi)  
(dostęp 11.02.2017)

lakier do paznokci to jest porażka, nic nie pomaga i jest drogi ,paznokciec żółknie ,pomalowałam sobie drugi paznokiec dla zabezpieczenia przed grzybem,tak go uchroniłam że sama przeniosłam grzyba na paznokcia u drogiej nogi ,nie polecam, iska - 2016-03-14

[tipy.interia.pl/artukul\\_12687,domowe-sposoby-na-grzybice-paznokci.html](http://tipy.interia.pl/artukul_12687,domowe-sposoby-na-grzybice-paznokci.html)  
(dostęp 11.02.2017)

### **Jak przyspieszyć okres?**

Bzdura witamina c i rutino scorbin stosuje sie przy mocnych krwawieniach frania - misia 2016-02-22

czy to pisał facet? sue14427 - 2016-02-05

[tipy.interia.pl/artukul\\_1748,jak-przyspieszyc-okres.html](http://tipy.interia.pl/artukul_1748,jak-przyspieszyc-okres.html) (dostęp 11.02.2017)

Niekiedy zastrzeżenia internautów dotyczą błędów językowych i odnoszą się do pewnych sformułowań użytych w tekście porady. Oto przykład tautologii zauważonej przez odbiorcę:

Zarówno katar jak zatkania nos nie należą do przyjemnych dolegliwości'..... a jaka dolegliwość należy do przyjemnych? ... karogentka - 2016-01-13

[typy.interia.pl/arttykul\\_4586,jak-odetkac-zatkany-nos.html](http://typy.interia.pl/arttykul_4586,jak-odetkac-zatkany-nos.html) (dostęp 11.02.2017)

### C. Wyśmiewanie zaleceń zawartych w poradzie

Ten typ reakcji może odnosić się zarówno do autora porady, jak i do jej treści, może też być sposobem na autokreację komentatora poprzez pokazanie własnego poczucia humoru. Najczęstszym sposobem ośmieszania treści porady, który niewątpliwie wpływa na jej odbiór, jest posłużenie się ironią. Środek ten, polegający na przypisywaniu wyrazom sensu przeciwnego niż znaczenie dosłowne, wyraża naganę w formie pozornej aprobaty (Sierotwiński 1994, 103). W ten sposób internauci pokazują swój dystans do treści porady, a także wskazują na niepraktyczność wskazówek zawartych w poradzie, np.:

Podczas nauki jazdy na rolkach wywracanie się jest nieuniknione. Każdy, kto nie chce, by jego nauka skończyła się jakimś nieprzyjemnym urazem, powinien zaopatrzyć się w ochraniacze. Podczas jazdy na rolkach najbardziej narażone są kolana, łokcie i nadgarstki, czasami zdarzają się też urazy głowy. Najlepiej więc założyć ochraniacze na wyżej wymienione miejsca oraz kask na głowę.

tak najlepiej całym się bandażem obłożyć; szantal, 22/04/2013, 10:08

[www.milionporad.pl/porady/sport\\_i\\_rekreacja/823/Jak\\_jezdzic\\_na\\_rolkach](http://www.milionporad.pl/porady/sport_i_rekreacja/823/Jak_jezdzic_na_rolkach)  
(dostęp 11.02.2017)

kurcze, super - wystarczy mieć w domu drzewo sandałowe i po problemie. Głupie te rady i "domowe" sposoby. Nie lepiej pić 2-3 szklanki naparu z szałwii i się myć? ewi - 2014-07-08

[typy.interia.pl/arttykul\\_13468,domowe-sposoby-na-pocenie-sie-pod-pachami.html](http://typy.interia.pl/arttykul_13468,domowe-sposoby-na-pocenie-sie-pod-pachami.html)  
(dostęp 11.02.2017)

W tej grupie znaleźć można komentarze stanowiące przykład internetowego „hejtu” polegającego na obrażaniu autorów porad. Zjawisko to jest niezwykle rozpowszechnione w całej przestrzeni internetowej i wymaga szczegółowych badań. Niemniej warto odnotować, iż również w obrębie dyskursu poradnikowego mieszczą się przekazy zawierające elementy agresji językowej, na przykład:

Co za bzdury maniek wypisujesz! Przepraszam, że tak brutalnie, ale to prawda. Facet "przywiązany do wyglądu" swojej dziewczyny to ktoś kto już nie zwraca uwagi na ogóle jak wygląda jego kobieta. Zmiany są ważne! Odświeżają atmosferę. "Stara dziewczyna" staje się "nową" kiedy inaczej wygląda. Pod warunkiem, że dziewczyna nie obcina się na łyso, prawie każdą fryzurę można odkręcić. Oczywiście dużo wygodniej jest zapytać o to, jakie uczesanie podoba się naszemu mężczyźnie, ale niespodzianki są potrzebne. Sprawiają, że coś w związku się dzieje. A jeśli



efekt zabiegów fryzjerskich będzie naprawdę przerażający to wtedy po prostu zamiast robić jej wymówki, że źle wygląda, idziecie do fryzjera razem. SSz, 13/08/2010, 16:31

[www.milionporad.pl/porady/we-dwoje/159/Czego-kobieta-nie-powinna-robic-mezczyznie](http://www.milionporad.pl/porady/we-dwoje/159/Czego-kobieta-nie-powinna-robic-mezczyznie)  
(dostęp 23.09.2017)

## 5. Pytanie jako reakcja na poradę

Pytanie stanowiące komentarz do porady – rozumiane jako „wypowiedź, za pomocą której mówiący domaga się udzielenia mu odpowiedniej informacji” (Szymanek 2002, 260) – może być traktowane dwojako z perspektywy perswazyjności przekazu. Z jednej strony stanowi ono przejaw zainteresowania danym tekstem. Z drugiej zaś może ono świadczyć o niekompletności porady, o pewnych brakach, które wymagają uzupełnienia. Na ogół pytanie stanowi bodziec do dalszej interakcji i daje możliwość uszczegółowienia treści porady:

### Co można zabrać do samolotu?

#### Foliowa torba

Niezbędnym elementem przy bagażu podręcznym będzie foliowa torba zapinana na zip o pojemności 1litra, gdzie należy trzymać i okazać do kontroli wszelkie "podejrzane rzeczy", np. płyny, kosmetyki.

1. skąd ją wziąć??? b., 08/01/2012, 10:56
2. powinny się znajdować na lotnisku, przy punkcie kontroli bezpieczeństwa marcin, 08/01/2012, 11:27
3. Można też sobie kupić na allegro js, 01/09/2016, 17:18

[www.milionporad.pl/porady/turystyka/619/Co\\_mozna\\_zabrac\\_do\\_samolotu](http://www.milionporad.pl/porady/turystyka/619/Co_mozna_zabrac_do_samolotu)  
(dostęp 11.02.2017)

Ile może trwać leczenie takiej grzybicy? martakali2889 - 2013-02-12

[typy.interia.pl/artukul\\_12687,domowe-sposoby-na-grzybice-paznokci.html](http://typy.interia.pl/artukul_12687,domowe-sposoby-na-grzybice-paznokci.html)  
(dostęp 11.02.2017)

Tak się zastanawiam czy zamiast chleba żytniego można by użyć mąki żytniej ? ewentualnie dodać zakwas chlebowy. jasiexs - 2015-05-27

[typy.interia.pl/artukul\\_12058,jak-zrobic-kwas-chlebowy.html](http://typy.interia.pl/artukul_12058,jak-zrobic-kwas-chlebowy.html) (dostęp 11.02.2017)

Co jeżeli kobieta źle mnie zrozumiała i odebrała żart, która miał przełamać lody jako obrazę? Jak mogę to naprawić?

[https://typy.interia.pl/artukul\\_3126,jak-uspokoic-kobietę.html](https://typy.interia.pl/artukul_3126,jak-uspokoic-kobietę.html) (dostęp 23.09.2017)

## Podsumowanie

Analiza porad z punktu widzenia reakcji odbiorcy może stanowić nową perspektywę dla badań tego gatunku. Specyfika poradnictwa internetowego stawia czytelnika w nowej roli, nie jest on już niemy odbiorcą poradnikowych zaleceń, lecz aktywnym komentatorem, recenzentem i autorem dodatkowych wskazań. Swą opinią może wzmocnić perswazyjny charakter przekazu – dziękując za poradę, doceniając jej wartość, obiecując zastosowanie się do sformułowanych wskazówek bądź też dzieląc się pozytywnymi efektami wykorzystania porady w praktyce. Niemniej może on też osłabić skuteczność przekazu poradnikowego, negując skuteczność porady, wskazując na błędy w jej treści lub wyśmiewając zawarte w niej zalecenia. Możliwość zapoznania się z oceną innych odbiorców porad mają zarówno ich twórcy, jak i inni potencjalni adresaci przekazu poradnikowego. Interaktywny charakter poradnictwa internetowego sprawia, iż czytelnik porady może zadawać dodatkowe pytania, dzielić się swoimi wątpliwościami, co tworzy dialogową, otwartą formułę komunikacyjną, w której czytelnicy stają się również nadawcami, a ich opinia może mieć znaczący wpływ na ostateczną skuteczność perswazyjną przekazu poradnikowego.

Niniejszy szkic stanowi wprowadzenie do badań nad poradnictwem internetowym. Ze względu na ograniczenia objętościowe tekstu zakres przeprowadzonych analiz ograniczono do obserwacji reakcji werbalnych odbiorców porad internetowych na portalach, w których sami internauci są autorami porad. Interesujące spostrzeżenia mogłyby dotyczyć porad eksperckich i sposobów budowania relacji między specjalistą a odbiorcą przekazu poradnikowego w przestrzeni internetowej, a także samego kreowania pozycji eksperta w internecie. Omawiana problematyka dotyczy zjawisk stosunkowo nowych i niezbadanych, które wymagają dalszych szczegółowych obserwacji i wnikliwych analiz.

## References

- Austin, John.** 1976. *How To Do Things with Words*. London: Harvard University Press.
- Awdiejew, Aleksy.** 1987. *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzi*. Kraków UJ.
- Aouil, Bassam.** 2008. *Komunikowanie się w Internecie – narzędzia, specyfika i właściwości*. W: *Komunikacja społeczna w świecie wirtualnym*, red. M. Wawrzak-Chodaczek. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Ficek, Ewa.** 2013. *Poradnik – model gatunkowy i jego tekstowe aktualizacje*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Grzenia, Jan.** 2007. *Komunikacja językowa w Internecie*. Warszawa: PWN.
- Marcjanik, Małgorzata.** 2000. *Polska grzeczność językowa*. Kielce: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego.
- Searle, John.** 1987. *Czynności mowy: rozważania z filozofii języka*. Warszawa: PAX.

- Sierotwiński, Stanisław.** 1994. *Słownik terminów literackich*. Kraków: Fabuss.
- Szymanek, Krzysztof.** 2002. *Sztuka argumentacji. Słownik terminologiczny*. Warszawa: PWN.
- Wierzbicka, Anna.** 1973. *Akty mowy*. W: *Semiotyka i struktura tekstu*. Red. M. R. Mayenowa. Wrocław: Ossolineum.
- Zierkiewicz, Edyta.** 2004. *Poradnik – oferta wirtualnej pomocy*. Kraków: Impuls.
- Ziomek, Jerzy.** 2000. *Retoryka opisowa*. Wrocław: Ossolineum.