

Cześć, dzień dobry, witajcie w kolejnym, trzecim już odcinku z cyklu „Przejrzysty Ojczysty”, który przygotowaliśmy dla Was razem z Narodowym Centrum Kultury w ramach kampanii Ojczysty - dodaj do ulubionych. Dzisiaj, a także w kolejnych odcinkach, będzie już nieco mniej teoretyzowania, ponieważ zajmiemy się konkretnymi problemami, które spotykają nas w różnych sytuacjach grzecznościowych. Zapraszam.

♪ [RADOSNA MELODIA]

A zaczynamy od niedużego słowa, które czasami powoduje duże problemy, a chodzi oczywiście o formę *witam*, która coraz częściej pojawia się na początku maili. I dobrze pamiętam ten czas. A był to chyba rok dwa tysiące dwunasty, kiedy w internecie zawrzało i prawie każdy miał coś do powiedzenia na ten temat, a to za sprawą postu Michała Rusinka, który poinformował, że na maile z *witam* nie odpowiada. Chodziło mu oczywiście o komunikację oficjalną, a nie prywatną, no, bo wtedy sami ustaliśmy sobie, co dla nas jest właściwe, a co właściwie nie jest. Internauci podzielili się na trzy grupy. Pierwsza z nich to była ta, która zgadzała się z wykładową z UJ, druga uznała, że może forma „witam” nie jest najlepszą formą, ale raczej nie przypisywała złych intencji tym, którzy tej formy używają, a trzecia grupa uznała, że witam jest świetną formułą, która właśnie odpowiada na zapotrzebowanie tego, co jest w internecie – na zapotrzebowanie komunikacji internetowej. Ale zanim przyłączymy się do którejś z tych grup, to zastanówmy się, czym tak naprawdę jest mail? Bardzo często mówi się o tym, że maile to są listy, ale w formie elektronicznej. No i jeżeli tak o tym myślimy, to powinny w nich obowiązywać takie same zasady jak obowiązują w korespondencji tradycyjnej, ale z doświadczenia wszyscy wiemy, że wcale tak nie jest. A widać to już w samej budowie wiadomości no, bo rozpoczęcie maila przypomina najczęściej rozpoczęcie rozmowy twarzą w twarz natomiast jego zakończenie formułą kończącą list tradycyjny lub pismo urzędowe. I odpowiada to takiemu ogólnemu charakterowi komunikacji internetowej, która znajduje się gdzieś na granicy mowy i pisma i w związku z tym te formy między innymi formy grzecznościowe wciąż się stabilizują i dlatego właśnie mamy bardzo często problem, którą z nich wybrać. Ale powróćmy do formy *witam*. Jej przeciwnicy zwracają uwagę na to, że po pierwsze posługujemy się nią wyłącznie w mowie, a po drugie, kiedy kogoś witamy, to stawiamy się w roli gospodarza, czyli w roli wyższej niż odbiorca, co przeczy tej naszej podstawowej strategii bycia podwładnym. Zresztą, nawet jeżeliby pomyśleć o tym, że my do kogoś przychodzimy w korespondencji mailowej, to raczej przychodzimy do adresata, więc to on powinien nas witać a nie my jego. Jednak zwolennicy tej formy uznają, że po pierwsze ta forma jest coraz rzadziej używana w mowie, a więc przestaje być zagospodarowana no i można ją wykorzystać w komunikacji internetowej. Poza tym bardzo często nie wiemy, kto znajduje się po drugiej stronie w związku z tym nie wiemy, która forma będzie właściwa: *Szanowna Pani* czy też *Szanowny Panie*. *Szanowni Państwo* niektórym wydaje się zbyt napuszone, a takie krótkie *witam*, właśnie zdejmuje trochę tego napuszenia z komunikacji. I choć argumenty zwolenników formy *witam* nie są pozbawione sensu to wciąż uważam, że jest za wcześnie na to, żeby uznać ją za formę grzeczną i

stosować ją w każdej sytuacji komunikacyjnej. Być może to się zmieni, bo jak pokazują badania najmłodsze pokolenia, nie odczuwają tej niestosowności, ale dla nas teraz najważniejsze jest pytanie, a właściwie odpowiedź na pytanie, jeżeli nie *witam*, no to, co zamiast? Jak rozpocząć mail, no i jak mail właściwie zakończyć?

♪ [RADOSNA MELODIA]

Jeżeli nie wiemy, do kogo piszemy, jeżeli nie wiemy, kto znajduje się po tej drugiej stronie, to najlepiej będzie zacząć mail od formy *Szanowni Państwo*. Informację o płci prawdopodobnie dostaniemy w odpowiedzi no, bo ktoś się pod tą odpowiedzią podpisze, a przynajmniej powinni się podpisać. Dalsze formy to już inna historia i zależy od tego, jak ułoży się relacja pomiędzy nadawcą i odbiorcą. Bo może być tak, że przejdziemy na ty albo na przykład poprzestaniemy na formach *Pan*, *Pani* plus imię, czyli formach nieco bliższych niż *Szanowna Pani*, *Szanowny Panie*. Jeżeli jednak czujemy, że ta forma *Szanowni Państwo* jest zbyt oficjalna, bo na przykład korespondujemy ze sklepem internetowym, to można posłużyć się taką formą, która była dotychczas zarezerwowana wyłącznie dla kontaktów twarzą w twarz, czyli *dzień dobry*. I badacze zwracaj uwagę na to, że właśnie ta forma zaciągnięta z mowy żywej, odpowiada charakterowi komunikacji internetowej, która przypomnijmy, znajduje się na granicy mowy i pisma. Należy jednak zwrócić uwagę na to, że niektórych ta forma *dzień dobry* może trochę razić, w związku z tym na pewno nie należy jej stosować wtedy, kiedy komunikujemy się z kimś, kto jest wyżej w hierarchii od nas. Przy okazji tej formy *dzień dobry* bardzo często pojawia się także pytanie o porę dnia. No, bo co wtedy, kiedy odbiorca czyta maile w nocy i zobaczy *dzień dobry*, to nie ma żadnego sensu. Ale tylko pozornie nie ma żadnego sensu, ponieważ takie zwroty rytualne bardzo często nie znaczą tego, co znaczą poszczególne ich składniki, czyli *dzień dobry* na przykład już dawno przestało być zwrotem, który obowiązuje wyłącznie za dnia.

♪ [RADOSNA MELODIA]

Możliwa jest jeszcze oczywiście taka sytuacja, w której zwracamy się do wielu osób jednocześnie i są to osoby, które możemy podzielić na dwie grupy. Pierwsza z nich to są osoby, które znamy i do których zwracamy się na ty, a druga grupa to są osoby, których nie znamy, albo znamy je, ale wciąż jesteśmy na *Pan*, *Pani*. Wtedy najlepiej zwrócić się do wszystkich formułą *Szanowni Państwo*, bo jest to formuła, która na pewno nikogo nie urazi. Jeżeli są to same kobiety, to oczywiście wybieramy formę *Szanowne Panie*, a jeżeli są to sami mężczyźni to *Szanowni Panowie* i sprawa załatwiona. Oczywiście takich sytuacji może być o wiele, wiele więcej i trudno je przewidzieć wszystkie, dlatego wydaje mi się, że mądrze jest się kierować zasadą, która mówi o tym, że lepiej jest rozpocząć konwersację za grzecznie, jeżeli jest to w ogóle możliwe niż potraktować kogoś bez należnego mu szacunku już w pierwszych słowach. No dobrze, ale musimy tę naszą wiadomość jeszcze jakoś zakończyć, a skoro o zakańczaniu mowa, to rozpoczniemy od tego, czego robić nie powinniśmy. A na pewno nie powinniśmy pozdrawiać obcych osób, ponieważ pozdrowienia zarezerwowane są dla bliższych relacji. Co możemy robić? Na przykład możemy

posłużyć się takimi formami jak: *Łączę wyrazy szacunku*, czy też *Z wyrazami szacunku* albo *Z poważaniem*, chociaż co ciekawe ta ostatnia forma uznawana jest za mniej grzeczną niż na przykład *Łączę wyrazy szacunku*, ponieważ jest bardzo krótka. Zawiera minimalną dawkę grzeczności i jak pisze na przykład profesor Marcjanik – specjalistka od grzeczności językowej jest formą skondensowaną, a formy bardziej rozbudowane na przykład *Łączę wyrazy szacunku*, oznaczają głębszy szacunek dla naszego odbiorcy. Na koniec zastanówmy się jeszcze nad jedną rzeczą, skoro komunikacja internetowa znajduje się na granicy mowy i pisma, jak powiedzieliśmy na początku, to bardzo często brakuje nam tego, co jest charakterystyczne w komunikacji twarzą w twarz, czyli mimiki i towarzyszących jej emocji i właśnie, dlatego często bardzo chętnie sięgamy po emotikony. No i nie ma w tym nic złego, jeżeli dostosowujemy tę częstotliwość czy w ogóle ich stosowanie do sytuacji komunikacyjnej, czyli inaczej jesteśmy do rzeczy i grzeczni. Czym się kierować? Przede wszystkim umiarem. Jeżeli uśmiechamy się na końcu każdego zdania, to może zostać to odebrane jako niegrzeczne, bo zbyt poufale albo po prostu nieszczerze. Na pewno nie należy stosować emotikonów w komunikacji z osobą, która jest wyżej w hierarchii, mimo że ona może oczywiście sobie na to pozwolić w stosunku do nas samych. I tym sposobem dotarliśmy do końca, chociaż jak widać, temat maili wypełnił nam cały odcinek, ale zupełnie się tym nie przejmujcie, ponieważ w kolejnych porozmawiamy między innymi o tym, czy wypada mówić *do widzenia*, kiedy kończymy rozmowę telefoniczną, czy grzecznie jest życzyć komuś smacznego, co powiedzieć, kiedy wchodzimy do windy no i jak się zachować, kiedy pomimo tych wszystkich starań popełnimy jednak jakąś gafę językową? Do zobaczenia, do zaś!