

# **Szkice komunikacyjne i medioznawcze**



Agnieszka Norwa

# Formuły grzecznościowe w korespondencji elektronicznej studentów do pracowników uniwersytetu

**Słowa kluczowe:** formuły grzecznościowe, grzeczność językowa, list elektroniczny (e-mail), studencka korespondencja elektroniczna, kontakt oficjalny

**Key words:** polite forms, language politeness, electronic mail, student electronic correspondence, official communication

## Wprowadzenie

Listy elektroniczne (nazywane inaczej e-mailami lub mailami<sup>1</sup>) są obecnie bardzo powszechnym sposobem komunikacji studentów z pracownikami uniwersytetu, w szczególności z wykładowcami, i chociaż stanowią jedną z najbardziej popularnych dziś form korespondencji, to nie mają dostatecznie wykształconych cech gatunkowych. Forma listu elektronicznego nawiązuje do dwóch wzorców: listu tradycyjnego oraz bezpośredniej rozmowy (także telefonicznej). Początek maila odwzorowuje na ogół rozmowę, zaś zakończenie – list tradycyjny<sup>2</sup>. Zauważyć można, że ludzie średniego i starszego pokolenia używają zwykle form typowych dla listów tradycyjnych, zaś młodzieży bliższe są formy typowe dla rozmów bezpośrednich (i to rozmów z rówieśnikami)<sup>3</sup>.

Celem niniejszego artykułu jest przybliżenie zagadnienia grzeczności językowej, ze szczególnym uwzględnieniem językowych zachowań studentów, które znalazły odzwierciedlenie w ich elektronicznej korespondencji do wykładowców.

Podstawę materiałową badań zaprezentowanych w niniejszej pracy stanowi korespondencja elektroniczna studentów kierowana do pracowników uniwersytetu, którą analizuję pod kątem zastosowanych w niej zwrotów grzeczności.

---

<sup>1</sup> E-mail (potocznie: mail) – z ang. skrót od *electronic mail*: (1) poczta elektroniczna; (2) wiadomość wysłana pocztą elektroniczną; (3) adres użytkownika poczty elektronicznej (za: *Uniwersalny słownik języka polskiego*, red. S. Dubisz, Warszawa 2004 [CD-ROM]). Warto wspomnieć, że pierwszy list elektroniczny wysłano pod koniec 1971 roku, zaś pierwszy list z Polski został wysłany w sierpniu 1991 roku. Zob. M. Majdak, *List elektroniczny jako wyraz przemian kulturowych w środowisku naukowym*, w: *Odmianny stylowe polszczyzny – dawniej i dziś*, red. U. Sokólska, Białystok 2011, s. 133.

<sup>2</sup> Zob. M. Marcjanik, *Przez grzeczność na skróty. O nonszalancji zachowań młodego pokolenia*, w: *Retoryka codzienności. Zwyczaje językowe współczesnych Polaków*, red. tejże, Warszawa 2006, s. 234; A. Sikora, *E-mail – między listem a rozmową*, w: *Tekst (w) sieci*, red. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 245.

<sup>3</sup> Zob. M. Marcjanik, *Przez grzeczność na skróty...*, s. 234.

ciowych. Materiał badawczy pochodzi z lat 2008–2012 i obejmuje 250 e-maili, których nadawcami są studenci uczelni warszawskich: Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Uniwersytetu Warszawskiego oraz Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania. Adresatami analizowanych listów elektronicznych są pracownicy naukowo-dydaktyczni wymienionych uczelni.

Do analizy zebranego materiału badawczego zastosowałam koncepcję opisu grzeczności językowej wypracowaną przez Małgorzatę Marcjanik. Za wspomnianą autorką przyjmuję zatem kluczowe terminy występujące w artykule, takie jak: „grzeczność językowa”, „ranga pragmatyczna”, „kontakt oficjalny”.

## Grzeczność językowa

Zanim przejdę do szczegółowej analizy konkretnych językowych zachowań grzecznościowych, postaram się przybliżyć pojęcie grzeczności językowej, która zamiennie nazywana bywa etykietą językową<sup>4</sup>.

Definiując grzeczność językową, można powiedzieć, że „są to takie zachowania językowe i/lub niejęzykowe, których mówiącemu w konkretnych sytuacjach mówienia nie wypada nie użyć”<sup>5</sup>. Jest ona elementem składowym etykiety ogólnej, zbiorem „przyjętych w danej społeczności wzorów językowych zachowań grzecznościowych, zwyczajowo przyporządkowanych określonym sytuacjom pragmatycznym”<sup>6</sup>. Sytuacjami takimi są np.: spotkanie kogoś znajomego, sprawienie komuś przykrości, wyświadczenie przez kogoś przysługi, odniesienie przez kogoś sukcesu. Każda z tych sytuacji wymaga konkretnego zachowania, np. przywitania się, przeproszenia, podziękowania czy też złożenia gratulacji<sup>7</sup>. Ściśle wiąże się z tym użycie konkretnych zwrotów grzecznościowych, które M. Marcjanik dzieli na trzy typy:<sup>8</sup>

1. Wyrażenia o mocy predykatywnej (tzw. autonomiczne akty grzeczności), które wykształciły się na przestrzeni czasu jako wynik rozwoju języka i rozwoju obyczajów. Użytkownicy języka bez trudu i jednoznacznie je rozpoznają, gdyż są to m.in.: podziękowania, powitania, pożegnania, przeproszenia, życzenia, pozdrowienia, gratulacje, kondolencje, toasty, dedykacje.

---

<sup>4</sup> Etykieta (z fr. *etiquette*) – ustalony i obowiązujący sposób zachowania się, ceremonial dworski, konwenans towarzyski (za: W. Kopaliński, *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych z almanachem*, Warszawa 2000, s. 159). Oba te terminy występują w polskich pracach naukowych zwykle na równych prawach, choć niekiedy próbuje się je sobie przeciwstawić. Zob. K. Sikora, *Grzeczność językowa wsi (część 1. System adresatywny)*, Kraków 2010, s. 10.

<sup>5</sup> M. Marcjanik, *W kręgu grzeczności*, Kielce 2001, s. 22.

<sup>6</sup> M. Marcjanik, *Etykieta językowa*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Lublin 2010, s. 281.

<sup>7</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007, s. 12.

<sup>8</sup> Zob. M. Marcjanik, *Typologia polskich wyrażeń językowych o funkcji grzecznościowej*, w: *Język a kultura*, t. 6: *Polska etykieta językowa*, red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik, Wrocław 1991, s. 27–31.

2. Wyrażenia, które same na ogół nie mają mocy predykatywnej, a są jedynie obudową innych aktów (tzw. grzecznościowa obudowa innych aktów). Należą do nich głównie formy adresatywne (np. *panie profesorze, proszę o radę*).

3. Wyrażenia, które same w sobie nie orzekają o relacjach grzecznościowych między partnerami, ponadto nie zawsze mają formę uznawaną powszechnie za grzecznościową, ale w konkretnej sytuacji mówienia pełnią funkcję grzecznościową (np. *przekro mi, ale naprawdę muszę kończyć*) – przywoływana autorka nazywa je nieautonomicznymi potencjalnymi aktami mowy.

Można zatem zauważyć, że grzeczność jest w jakimś stopniu elementem składowym każdej niemal wypowiedzi językowej kierowanej przez konkretną osobę do konkretnego odbiorcy. Komunikując się z ludźmi, zawsze jesteśmy zmuszeni do wyboru któregoś z formalnych wariantów grzeczności. Może się wówczas zmieniać tylko forma adresatywna (czyli forma zwracania się do odbiorcy) w zależności od relacji, jaką posiadamy z danym adresatem (może to być relacja na ty, sytuacja oficjalna, posiadanie niższej bądź wyższej rangi pragmatycznej niż odbiorca). Stosowania form adresatywnych praktycznie nie da się uniknąć, gdyż trudno rozmawiać z kimś, kogo w rozmowie w żaden sposób nie nazywamy<sup>9</sup>.

W polskiej etykiecie językowej funkcjonują dwie podstawowe normy, które M. Marcjanik określa jako:

- 1) okazywanie szacunku partnerowi rozmowy (zwłaszcza osobom starszym, kobietom, przełożonym, osobom pełniącym prestiżowe funkcje), z równoczesnym umniejszaniem własnej roli;
- 2) przejawianie zainteresowania sprawami ważnymi dla partnera oraz jego najbliższej rodziny (zwłaszcza stanem zdrowia, sprawami zawodowymi i rodzinnymi)<sup>10</sup>.

Zachowania grzecznościowe są w dużym stopniu zdeterminowane konwencją i stanowią swego rodzaju społecznie akceptowaną grę, której regułom podporządkowują się współrozmówcy. Dla tradycyjnej polskiej grzeczności charakterystyczne są następujące reguły<sup>11</sup>:

- 1) zasada symetryczności zachowań grzecznościowych;
- 2) zasada solidarności z partnerem;
- 3) zasada bycia podwładnym, w tym:
  - zasada pomniejszania własnej wartości,
  - zasada pomniejszania własnych zasług,
  - zasada wyolbrzymiania własnej winy,
  - zasada bagatelizowania przewinień partnera.

<sup>9</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 13. Warto podkreślić, że grzeczność językowa jest mocno powiązana z grzecznością niejęzykową (niewerbalną), którą można podzielić na grzeczność ponadjęzykową (przejawiającą się w fonetycznych cechach mówienia, takich jak: intonacja, barwa, natężenie głosu) oraz pozajęzykową (mimika, gesty, postawa i ruch ciała) – zob. tamże, s. 14.

<sup>10</sup> Zob. M. Marcjanik, *Etykieta językowa*, s. 281.

<sup>11</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 21; zob. też też, *Polska grzeczność językowa*, Kielce 2002, s. 271–274.

Biorąc pod uwagę powyższe zasady, można stwierdzić, że „istota grzecznościowej gry sprowadza się głównie do mówienia partnerowi różnych rzeczy – w zależności od różnych sytuacji oraz związanych z nimi szczegółowych funkcji komunikacyjnych realizowanych w tych sytuacjach aktów mowy – które w intencji mówiącego są dla partnera miłe (ogólniej: dobre). Grzecznościowa gra to bezustanne interakcyjne potwierdzanie, że partner jest dla nas osobą ważną”<sup>12</sup>.

Wśród czynników różnicujących polskie językowe zachowania grzecznościowe oraz zasady nimi kierujące można wyróżnić: rodzaj sytuacji mówienia (oficjalna, nieoficjalna, neutralna), rodzaj kontaktu (bezpośredni, pośredni), hierarchię partnerów (zawodową, społeczną, intelektualną, intymną, okazjonalną), miejsce zamieszkania partnerów (miasto, wieś), wiek i płeć partnerów, liczbę odbiorców (jeden, kilku, bardzo wielu), obecność bądź nieobecność świadków, dystans konwersacyjny, miejsce i cele mówienia oraz cechy indywidualne uczestników i świadków mówienia<sup>13</sup>.

Dla zachowań językowych, które w niniejszym artykule będą omawiane, charakterystyczny jest kontakt oficjalny partnerów komunikacji, czyli relacja na *pan, pani*. Relacje tego typu charakteryzuje to, że granica prywatności ich uczestników jest wyraźnie zakreślona i drugiej stronie nie wypada jej przekraczać, ponadto relacje te bardzo często są asymetryczne, tzn. że ich uczestników różni miejsce w hierarchii zawodowej czy społecznej bądź też w konkretnej sytuacji mówienia mają oni różną rangę pragmatyczną<sup>14</sup>.

Cechą charakterystyczną typowych oficjalnych sytuacji powinno być to, że wyraźnie rozpoznać w nich można, która z osób w tej relacji jest ważniejsza, a która mniej ważna. Warto też podkreślić, że osoba ważniejsza ma większe prawo do poufałości i więcej jej wypada. W przypadku omawianych tu grzecznościowych zachowań językowych studentów w stosunku do wykładowców mamy do czynienia z sytuacją, w której dystans społeczny między rozmówcami jest dość wyraźny i stosunkowo jasno określony. Wymaga on zatem użycia odpowiednich form językowych dla oddania tej relacji, zwłaszcza ze strony osoby niższej rangą. Tutaj wykładowcy wolno zdecydowanie więcej, gdyż to on posiada wyższą rangę pragmatyczną (relacja nauczyciel akademicki – student jest relacją nadrzędno-podrzedną)<sup>15</sup>. I tak np. może zwrócić się do studenta w formie *pan, pani* z użyciem imienia, a na zakończenie pozdrowić go, podczas gdy zastosowanie takiej formy przez studenta prawdopodobnie zostanie odebrane jako niestosowne. Ponadto dla środowiska naukowego charaktery-

<sup>12</sup> M. Marcjanik, *Polska grzeczność...*, s. 7–8.

<sup>13</sup> Zob. M. Marcjanik, *Etykieta językowa*, s. 287.

<sup>14</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 44. Ranga pragmatyczna to status społeczny wynikający z okazjonalnego (w danej sytuacji) odgrywania/pełnienia określonej roli społecznej.

<sup>15</sup> Zob. M. Marcjanik, *ABC grzeczności językowej*, w: *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006, s. 248; zob. też A. Wierzbicka, *Komunikacja i etykieta językowa na zajęciach online*, w: *E-edukacja dla rozwoju społeczeństwa*, red. M. Dąbrowski, M. Zając, Warszawa 2008, s. 143; zob. też M. Dąbrowska, *(Nie)grzeczność w mediach elektronicznych*, „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego” 2006, t. LXII, s. 117.

styczne jest to, że formy adresatywne zawierają oprócz słowa *pan*, *pani* nazwy stopni i funkcji (np. *panie doktorze*, *panie dziekanie*)<sup>16</sup>.

Współcześnie zauważyć można tendencję do zmniejszania dystansu pomiędzy rozmówcami, co z pewnością można wiązać z wszechobecnością mediów, których język przenika do kontaktów bezpośrednich. Wpływ na to ma też z pewnością coraz powszechniejszy napływ elementów kultury amerykańskiej (widoczne jest to zwłaszcza w bardzo łatwym i szybkim przechodzeniu na *ty*). Charakterystycznym zjawiskiem, które w związku z tym występuje, są tzw. relacje pośrednie między relacją na *ty* a relacją na *pan*, *pani*. W środowisku akademickim obserwujemy to w tendencji do skracania formy *panie profesorze*, *panie doktorze* o człon *panie*, w efekcie czego student zwraca się do wykładowcy „tylko” *profesorze*, *doktorze* (przy czym dotyczy to tylko form męskich)<sup>17</sup>. Tendencję do skracania dystansu między partnerami rozmowy widać właśnie najbardziej w formułach powitania i pożegnania. Najczęściej pojawia się *witam* (czasem *dzień dobry*, *witam*) stosowanej przez ludzi młodych w stosunku do osób, z którymi pozostają w relacji na *pan*, *pani*. Sam zwrot *witam* ma tak samo wielu zwolenników, jak przeciwników. Młodzi ludzie, którzy stosują go najczęściej, cenią sobie jego zwięzłość i uniwersalność (można użyć go o każdej porze dnia i w każdych okolicznościach). Przeciwnicy tej formuły to zwykle ludzie starsi, którzy utrzymują, że nie jest to formuła dość uprzejma i wywyższa nadawcę nad adresata<sup>18</sup>.

Próbując dokonać oceny tej formuły powitalnej, która w analizowanej korespondencji mailowej studentów występuje najczęściej, za M. Marcjanik należy stwierdzić, że na razie jest to zachowanie grzecznościowe uznawane za niestosowne ze względu właśnie na to, że zakłada wyższą rangę nadawcy<sup>19</sup>. W ten sposób może zatem zwrócić się wykładowca do studenta, ale nie odwrotnie. Osobie posiadającej niższą rangę pragmatyczną nie wypada się tak zwracać do rozmówcy czy też do odbiorcy wiadomości. Ta forma powitania przejęta została prawdopodobnie z języka mediów, z wypowiedzi dziennikarzy radiowych i telewizyjnych. Nie można jednak wykluczyć, że w przyszłości zostanie uznana za zgodną z normą<sup>20</sup>.

W analizowanej korespondencji elektronicznej bardzo często ramę kompozycyjną wiadomości wraz z *witam* na początku tworzy zwrot *pozdrawiam* (lub też *pozdrawiam serdecznie*), występujący jako formuła pożegnalna kończąca wiadomość. Podobnie jak *witam*, także *pozdrawiam* jest niestosowne

<sup>16</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 45.

<sup>17</sup> Zob. tamże, s. 49. Przykład występowania relacji pośredniej zaczerpnięty z materiału badawczego: *Szanowny Dziekanie, zwracam się do Pana z uprzejmą prośbą...*, czy też: *Szanowny Profesorze, Zwracam się do Profesora z prośbą...* (pisownia oryginalna).

<sup>18</sup> Zob. M. Bańko, *Słownik wyrazów trudnych i kłopotliwych*, Warszawa 2010, s. 331.

<sup>19</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 52; zob. też też, *O formach grzecznościowych typu Witam, panie Jerzy, Miłego dnia, profesorze*, w: *Na językoznawczych ścieżkach. Prace ofiarowane Profesorowi Jerzemu Podrackiemu*, red. A. Mikołajczuk, R. Pawelec, Warszawa 2007, s. 89–94.

<sup>20</sup> Zob. tamże s. 52–53. Zob. też M. Marcjanik, *Słownik językowego savoir-vivre'u*, Warszawa 2014, s. 31–34.

w zwrotach do adresata o wyższym statusie i powinno być czymś zastąpione lub obudowane dodatkowymi słowami, które sprawiają, że pożegnanie będzie bardziej odpowiednie (np. z wyrazami *szacunku* czy też *łącząc serdeczne pozdrowienia i wyrazy szacunku*)<sup>21</sup>. W obrębie formuł pożegnalnych z tych samych powodów niestosowna jest forma *do zobaczenia*, wypowiedziana w relacji na *pan*, *pani* przez osobę niżej sytuowaną<sup>22</sup>. Wydaje się zatem, że najbardziej odpowiednią ramą kompozycyjną dla wiadomości wysyłanych przez studentów do wykładowców powinna być formuła rozpoczynająca: *szanowna pani profesor / doktor / magister, szanowny panie profesorze / doktorze / magistrze* itp., natomiast formułą kończącą powinien być zwrot odpowiednio tej samej rangi, czyli np.: z *poważaniem, łącząc wyrazy szacunku*<sup>23</sup>. Jak jednak pokazują konkretne przykłady, bardzo często studenci nie są konsekwentni w stosowaniu formuł grzecznościowych, czy też zupełnie skracają dystans<sup>24</sup>.

Ze względu na fakt, że w zebranych materiale badawczym występują także wiadomości, których adresatem jest osoba duchowna, warto zwrócić uwagę na warstwę religijną zachowań grzecznościowych, które – co ciekawe – nie pozostają w opozycji do zachowań niereligijnych, lecz je wzbogacają bądź zastępują<sup>25</sup>. Najczęściej spotkać można tutaj formułę *szczęść Boże* w funkcji powitania, ponadto występuje też forma *proszę księdza*, typowa dla języka mówionego.

Jak zasygnalizowałam na wstępie, w niniejszym artykule opieram się w głównej mierze na teorii grzeczności językowej opracowanej przez M. Marcjanik, należy jednak zauważyć, że oprócz tej koncepcji istnieje jeszcze wiele innych teorii, zarówno polskich, jak i zagranicznych, których z racji ograniczonej objętości artykułu przywołać nie sposób<sup>26</sup>.

<sup>21</sup> Zob. M. Bańko, dz. cyt., s. 238.

<sup>22</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 53.

<sup>23</sup> Zob. M. Marcjanik, *Przez grzeczność na skróty...*, s. 234–235; zob. też M. Dąbrowska, dz. cyt., s. 117 i 120.

<sup>24</sup> Przykładem tego mogą być zwroty z użyciem imienia wykładowcy, np.: *Szanowna Pani Katarzyno, Dobry wieczór Pani Kasiu*. Należy podkreślić, że formuły powitalne, jak i finalne są bardzo istotnym elementem wysyłanych wiadomości, gdyż powitaniem nadawca okazuje swój stosunek do adresata, zakończenie zaś może być podstawą do stworzenia dobrej relacji z odbiorcą w przyszłości, zob. J. Waldvogel, *Greetings and closings in workplace email*, "Journal of Computer-Mediated Communication" 2007, nr 12(2), article 6, [online] <<http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue2/waldvogel.html>>, dostęp: 1.04.2013.

<sup>25</sup> Zob. M. Marcjanik, *Etykieta językowa*, s. 289.

<sup>26</sup> Na gruncie polskim jedną z takich koncepcji podaje Jolanta Antas. Zob. też, *Polskie zasady grzeczności*, w: *Język a komunikacja 4, Zbiór referatów z konferencji Język trzeciego tysiąclecia II*, t. 1, *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*, red. G. Szpila, Kraków 2002, s. 347–363. Ponadto badania w obszarze szeroko rozumianej polskiej grzeczności językowej prowadzili m.in. Marek Łaziński i Romuald Huszcza (zob.: M. Łaziński, *O panach i paniach. Polskie rzeczowniki tytułowe i ich asymetria rodzajowo-płciowa*, Warszawa 2006, s. 17; R. Huszcza, *Honoryfikatywność. Gramatyka – pragmatyka – typologia*, Warszawa 2006, s. 47), zaś na gruncie obcojęzycznym teorią grzeczności językowej (*politeness theory*) zajmowali się m.in. Penelope Brown i Stephen Levinson, którzy odwołali się do wprowadzonego przez Ervinga Goffmana pojęcia twarzy (*face*) i zachowania twarzy (*face saving*) jako kluczowej wartości społecznej (zob. m.in.: A. Skudrzyk, *Normy grzecznościowych zachowań językowych (etykieta językowa, savoir-vivre, bon ton, dobre wychowanie, grzeczność językowa)*, w: *Sztuka czy rzemiosło? Nauczyć Polski i polskiego*, red. A. Achtelek, J. Tambor, Katowice



## Komunikacja językowa w Internecie

Współcześnie Internet jest przedmiotem zainteresowania specjalistów wielu dyscyplin, w tym także językoznawców. Dzieje się tak pewnie dlatego, że stał się narzędziem komunikacji językowej o bardzo szerokich możliwościach. Charakterystyczne cechy komunikacji internetowej to przede wszystkim: dialogowość, spontaniczność, kolokwialność, sytuacyjność, multimedialność (połączenie obrazu z dźwiękiem), hipertekstowość, hierarchiczność, automatyzacja procesu tworzenia wypowiedzi, dynamiczność, nieograniczony zasięg i trwałość<sup>27</sup>. Wymienione właściwości sprawiają, że język Internetu stwarza językoznawcom praktycznie nieograniczone możliwości badawcze.

W Internecie używa się głównie języka pisanego, często jednak pismo spełnia tu takie same funkcje, jak mowa w codziennej komunikacji i w rezultacie dochodzi do wymieszania się cech języka pisanego i mówionego. W korespondencji elektronicznej, która jest najpowszechniejszym kanałem wymiany informacji w Sieci<sup>28</sup>, bardzo często aprobuje się słownictwo potoczne i pewną swobodę zapisu, co jednak nie zawsze jest dopuszczalne, gdyż należy uwzględniać stopień oficjalności wypowiedzi.

Wiele cech języka Internetu wynika z wieku jego użytkowników, a zdecydowana większość to ludzie młodzi. Najlicniejsza (według różnych danych ok. 50%) jest grupa w wieku do 25 lat i jest to jednocześnie potencjalnie najbardziej liczna grupa wśród nadawców analizowanych wiadomości, którymi są w przeważającej mierze studenci studiów stacjonarnych. Około 20% internautów to osoby w wieku 26–30 lat, zaś osoby powyżej 50 lat stanowią zaledwie ok. 4% użytkowników Internetu. Powyższe dane mogą tłumaczyć dominację języka spontanicznego, a także dużą skłonność internautów do zabaw słownych<sup>29</sup>.

Istotnym elementem komunikacji internetowej, z którym prawdopodobnie każdy użytkownik Internetu, czy to świadomie, czy nieświadomie, się spotyka, jest tzw. netykieta. Netykieta, czyli etykieta sieciowa<sup>30</sup>, to „zbiór zasad właściwego zachowania się podczas korzystania z sieci komputerowej (zwłaszcza Internetu) do celów komunikacyjnych”<sup>31</sup>. Obowiązuje ona wszystkich użytkowników, a jej przestrzeganie znacznie ułatwia korzystanie z różnych usług w sieci. Większość zasad netykiety jest ściśle związana z ogólnymi zasadami

2008, s. 111; T. Zarycki, *Wybrane kategorie analizy dyskursu w badaniu tożsamości peryferyjnej*, w: *Analiza dyskursu w socjologii i dla socjologii*, red. A. Horolets, Toruń 2008, s. 257; M. Kita, *Językowe rytuały grzecznościowe*, Katowice 2005, s. 288–289), zaś badania nad rosyjską grzecznością językową prowadziła Tatiana Kryłowa (zob. K. Sikora, dz. cyt., s. 18–19).

<sup>27</sup> W tym miejscu, ze względu na ograniczoną objętość artykułu, nie będę szczegółowo omawiać wymienionych właściwości, jednakże ich opis można znaleźć w książce J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2008, s. 97–119.

<sup>28</sup> W Polsce korzystanie z poczty elektronicznej deklaruje 98,2% internautów (tamże, s. 30).

<sup>29</sup> Zob. tamże, s. 327.

<sup>30</sup> Od angielskiego słowa *net* – „sieć”; etymologicznie „netykieta” oznacza etykietę sieciową.

<sup>31</sup> J. Grzenia, *Zasady komunikacji internetowej*, w: *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006, s. 330.

savoir-vivre'u, ale występują tu też reguły swoiste, związane ze specyfiką komunikacji internetowej<sup>32</sup>. Netykieta powstała spontanicznie w odpowiedzi na potrzebę uregulowania zasad komunikacji internetowej, dlatego też nie jest ściśle skodyfikowana<sup>33</sup>.

Z uwagi na wielogatunkowość i wielojęzyczność Internetu do tej pory nie ustalono standardów regulujących zasady tworzenia netykiety i użycia tego określenia, w związku z tym praktycznie każda próba kodyfikacji zasad obowiązujących w internetowej komunikacji może nosić miano netykiety. Należy zauważyć, że istnieją też warianty netykiety typowe dla różnych kanałów komunikacyjnych Internetu (grup dyskusyjnych, korespondencji elektronicznej, komunikatorów, blogów itp.)<sup>34</sup>.

Netykieta, podobnie jak tradycyjna etykieta, ma służyć temu, aby „inym żyło się i pracowało przyjemnie, a współpraca i komunikacja przebiegały sprawnie i bez zgrzytów”<sup>35</sup>, zaś naruszenie zasad netykiety może powodować różne konsekwencje, takie jak: napomnienie, wyśmianie, a w skrajnym wypadku nawet odcięcie od możliwości korzystania z określonej usługi internetowej lub sieci.

Jak wynika z powyższych rozważań, zasady internetowej grzeczności językowej nie są czymś odmiennym od zasad grzeczności w ogóle i myślę, że można sprowadzić je do następującej początkowej tezy: grzeczność są to takie zachowania językowe, których piszącemu w konkretnych sytuacjach pisania nie wypada nie użyć<sup>36</sup>. Inaczej mówiąc: netykieta jest to zespół zachowań pożądaných od użytkowników Internetu<sup>37</sup>, a sieciowy savoir-vivre sprowadzić można właściwie do jednej maksymy: „pomyśl, zanim napiszesz”<sup>38</sup> i choć nie jest on obligatoryjny, to ma na celu uświadomienie, pouczenie i zwrócenie uwagi na pewne zachowania i sytuacje.

Warto zauważyć, że w Internecie przeciętny stopień oficjalności jest znacznie niższy niż w komunikacji bezpośredniej. Odnosi się to również do e-maili, jako że stosunek nadawcy i odbiorcy jest w nich wyraźnie mniej oficjalny niż

---

<sup>32</sup> Zagadnieniu netykiety poświęcona jest m.in. strona internetowa: <www.netykieta.dla-was.net>, dostęp: 26.09.2012; zob. też M. Budzik, *Uwagi o kulturze komunikacyjnej w Internecie*, w: *Norma a komunikacja*, red. M. Steciąg, M. Bugajski, Wrocław 2009, s. 229.

<sup>33</sup> Za jej początki uznaje się ustalenia amerykańskiej Sieci Narodowej Fundacji Nauki (NSFNET), która przyjęła zasady wykorzystywania danych wyłącznie do celów edukacyjnych i informacyjnych z wykluczeniem wszelkich działań komercyjnych i zarobkowych. Za pierwszą ukonstytuowaną netykietę powszechnie uchodzi RFC (*Request For Comments*) 1855 *Netiquette Guidelines*. Zob. A. Naruszewicz-Duchlińska, *Internetowe grupy dyskusyjne. Analiza językowa i charakterystyka gatunku*, Olsztyn 2011, s. 276; też, *O internetowych dobrych obyczajach językowych, tzw. netykiecie, na przykładzie grup dyskusyjnych (Usenetu)*, w: *Norma a komunikacja*, red. M. Steciąg, M. Bugajski, Wrocław 2009, s. 219–226.

<sup>34</sup> Zasady ogólne i szczegółowe netykiety zob. J. Grzenia, *Zasady komunikacji internetowej*, s. 331; ponadto „dekalog” użytkowników poczty elektronicznej zob. też S. Miller, *E-mailowy savoir-vivre*, tł. J. Kasprzak-Śliwińska, Poznań 2003, s. 9.

<sup>35</sup> A. Naruszewicz-Duchlińska, *O internetowych dobrych obyczajach językowych...*, s. 220.

<sup>36</sup> Por. M. Marczanik, *W kręgu grzeczności*, s. 22.

<sup>37</sup> Zob. J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, s. 161.

<sup>38</sup> A. Naruszewicz-Duchlińska, *O internetowych dobrych obyczajach językowych...*, s. 220.

w listach tradycyjnych, co więcej – w korespondencji elektronicznej mamy wręcz do czynienia z dążeniem do unikania oficjalności, co ma oczywiście przełożenie na język, w którym dominują formy potoczne.

Chciałabym w tym miejscu zwrócić uwagę na wybrane problemy grzecznościowe, które pojawiają się w korespondencji mailowej<sup>39</sup>:

1. Należy zwrócić uwagę na stronę graficzną wiadomości. To, że e-mail jest szybką formą korespondencji, nie oznacza, że ma być szybko pisany. Szybkie pisanie sprzyja popełnianiu błędów literowych, interpunkcyjnych, a nawet ortograficznych oraz pomijaniu znaków diakrytycznych. Odczytane to może być (i słusznie) jako brak szacunku dla odbiorcy wiadomości.

2. Temat e-maila powinien być przemyślany, aktualny i czytelny, najlepiej nawiązujący do sprawy, o której będziemy pisać.

3. Nie mniej ważną sprawą jest nagłówek wiadomości. Formuła zwracania się do adresata powinna być adekwatna do statusu adresata, jego rangi pragmatycznej, wieku i relacji, w jakiej z nim pozostajemy. Najbardziej neutralną i elegancką formą zwrócenia się do adresata o wyższej randze pragmatycznej (z jaką mamy do czynienia w analizowanym materiale) jest forma pochodząca z korespondencji tradycyjnej: *Szanowna Pani, Szanowny Panie* (zaś do grupy osób *Szanowni Państwo*). W ten sposób można też zwrócić się do osoby, do której piszemy po raz pierwszy. W środowisku akademickim właściwe jest także dodanie do takiej formy stopnia lub tytułu adresata (profesor, doktor, dziekan). Osoby tej samej rangi, zwłaszcza jeśli są w relacji na *ty*, mogą kwestię nagłówka potraktować bardziej swobodnie i dostosowywać ją do stopnia bliskości ich relacji. Niestosowne jest łączenie form nagłówka typowego dla relacji na *ty* z formami typowymi dla relacji na *pan, pani*, co dzisiaj występuje często<sup>40</sup>.

4. Niezależnie od grzecznościowego nawiązania kontaktu z adresatem w formie nagłówka, niejednokrotnie ważne jest umiejscowienie siebie (nadawcy) czy też sprawy, z którą się zwracamy w jakimś kontekście sytuacyjnym bądź informacyjnym lub też określenie celu naszej korespondencji.

5. Tak samo ważne jak nagłówek jest zakończenie e-maila, która to forma najczęściej przejmowana jest z korespondencji tradycyjnej. W tym wypadku istotne wydaje się ujednoczenie nagłówka z formułą kończącą wiadomość. Jeśli list rozpoczynamy nagłówkiem wyrażającym dystans, np. *Szanowna Pani Profesor*, to stosowną formą zakończenia będzie np. *Z wyrazami szacunku*. Nie powinna być tutaj raczej zastosowana formuła *Pozdrawiam* (co jednakże występuje bardzo często w korespondencji studenckiej). List elektroniczny, podobnie jak list tradycyjny, powinien kończyć się podpisem (dostosowanym do relacji między korespondentami), niezależnie od tego, że adres nadawcy wyświetla się na ekranie.

<sup>39</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 71–76.

<sup>40</sup> Przykłady takich zwrotów występujące w zebranych materiale: *Witam, Witam Panią Profesor, Droga Pani Profesor, Szanowna Pani Kasiu*.

## Analiza materiału badawczego

Materiał stanowiący podstawę badań pochodzi z lat 2008–2012 i obejmuje 250 listów elektronicznych, których nadawcami są studenci uczelni warszawskich: Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Uniwersytetu Warszawskiego oraz Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania. Adresatami e-maili są pracownicy naukowo-dydaktyczni wymienionych uczelni, w tym: pani profesor (56), ksiądz profesor – pełniący funkcję prorektora, a następnie prorektora do spraw studenckich (100), pani doktor (54) oraz pan doktor (40). Nadawcami analizowanych wiadomości są studenci studiów I i II stopnia oraz jednolitych magisterskich następujących kierunków: filozofia, ochrona środowiska, filologia polska i psychologia. Występują też pojedyncze wiadomości studentów innych kierunków niż wyżej wymienione (są to wiadomości kierowane do prorektora). E-maile do analizy zostały wybrane losowo. Osoby, które zostały poproszone o ich udostępnienie, nie segregowały ich w żaden sposób, a wręcz informowały mnie o przypadkowości wyboru.

Jak już zasygnalizowałam, korespondencja elektroniczna może stwarzać wiele problemów grzecznościowych, gdyż nawiązuje do dwóch przeciwstawnych wzorców: listu tradycyjnego oraz bezpośredniej rozmowy. Brak ściśle określonego wzorca wiązać można z faktem, że ta forma komunikacji jest stosunkowo nowa, a ponadto zapożyczona z obcej nam kultury i ciągle jeszcze dostosowuje się do naszych rodzimych warunków użycia<sup>41</sup>. Zasygnalizować jednak warto, że także w e-mailach widać pewną niezmienną, powtarzającą się strukturę, która obejmuje: część inicjalną, część właściwą i część finalną<sup>42</sup>. Stałymi kompozycyjnymi w strukturze tego gatunku są segmenty skrajne, czyli formuły inicjalne i finalne. Początek i koniec listu, także listu elektronicznego, to miejsca, gdzie dokonuje się nawiązanie i przerwanie kontaktu z adresatem. Są to zatem bardzo ważne momenty, gdyż pokazują i wyznaczają stosunek adresata do nadawcy.

Z uwagi na różnicowanie stopni, tytułów naukowych i pełnionych przez adresatów e-maili funkcji można wstępnie spodziewać się rozmaitych formuł grzecznościowych. W toku analizy spróbuję dokonać weryfikacji powyższego założenia. Najpierw przyjrzę się zwrotom powitalnym, a następnie pożegnalnym.

Po przeanalizowaniu zebranego materiału badawczego, występujące w nim formuły powitalne pogrupowałam według następujących typów:

- a) *Szanowna Pani/Szanowny Panie/Szanowny Księżę* + stopień/tytuł naukowy – razem 69 wystąpień,
- b) *Szanowna Pani* – 3,
- c) *Pani Doktor/Profesor, Księżę Dziekanie* – 7,
- d) *Szanowny Profesorze/Dziekanie* – 2,
- e) *(Szanowna) Pani* + imię (w wołaczu) – 4,
- f) *Witam* (w tym formuły zawierające to słowo, których łącznie jest 7) – 85,
- g) *Dzień dobry/Dobry wieczór* – 59,

<sup>41</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 70–71.

<sup>42</sup> Zob. E. Książek, *Tekst epistolarny w świetle etykiety językowej*, Kraków 2008, s. 10.

- h) *Szczęść Boże* – 7,
- i) *Proszę Księdza* – 2,
- j) brak powitania – 14.

Jak łatwo zauważyć, różnorodność formuł powitalnych jest duża. Spośród 36 różnych rodzajów powitań wyodrębniłam 10 powyższych typów. Za Magdaleną Majdak<sup>43</sup> należy zauważyć, że tę różnorodność formuł powitalnych można prawdopodobnie łączyć z pewną trudnością w ich doborze, co z kolei wynikać może z dwóch powodów: po pierwsze, z nieznajomości i nieświadomości pewnych wzorców stylistycznych i etykietałnych, a po drugie, ze świadomego zaniechania stosowania wzorca. Łatwo bowiem wyobrazić sobie np. sytuację, w której student swobodnie rozmawiający na zajęciach z niewiele od siebie starszym wykładowcą, mając napisać do niego wiadomość mailową, zobligowany do zastosowania formy zgodnej z oficjalną etykietą, będzie odczuwał dysonans związany z koniecznością szybkiego przełączenia się z kontaktu osobistego na oficjalny. Podobnych sytuacji można przytoczyć wiele. Można zatem zauważyć, że mamy do czynienia z pewną opozycją pomiędzy zachowaniem oficjalnego dystansu i form, które w odczuciu niektórych studentów rażą swoim formalizmem, a okazaniem zwyczajnej życzliwości i naturalności. Zwroty *Szanowna Pani*, *Szanowny Panie* dla niektórych studentów są tak sztuczne, że aż niemożliwe do zastosowania z powodu odczuwania urzędowości, nieadekwatności czy nieautentyczności<sup>44</sup>. Jak już wcześniej wspomniałam, współcześnie zauważamy tendencję do skracania dystansu w kontaktach oficjalnych. W przytoczonych przykładach widać to m.in. w formułach typu: *Pani + imię*, *Szanowny Profesorze*, *Szanowny Dziekanie*.

Formy z punktów (a), (b) i (c) można uznać za prawidłowe (a – wzorcowe, b, c – akceptowalne). Nie są to jednak najczęściej występujące formuły, gdyż najbardziej liczną grupę stanowią maile zaczynające się od formuły (f) *Witam* (występuje ona w 1/3 wszystkich studenckich maili). Zgodnie z tym, co już zostało powiedziane, nie jest to forma, którą można uznać za prawidłową, ponieważ przysługuje ona rozmówcy wyższemu rangą, gospodarzowi spotkania<sup>45</sup>. Kolejną liczną grupę stanowią powitania z grupy (g) – są one nieadekwatne ze względu na porę, w której adresat może odczytać list, a ponadto są formułą powszechnie używaną w mowie. Formuła *Szanowna Pani + imię* (w wołacz) jest niejednorodna stylistycznie i rażąca, zaś użycie zwrotu *Pani + imię* (w wołacz) także nie mieści się w konwencji oficjalnej korespondencji, zwłaszcza do osoby o wyższej randze pragmatycznej, gdyż wskazuje na pewną zażyłość. Jak już wspomniałam, formuły (h) i (i) związane są z faktem, iż odbiorcą maili była osoba duchowna. *Szczęść Boże* (h) jest formą zapożyczoną z języka mówionego<sup>46</sup>,

<sup>43</sup> Zob. M. Majdak, dz. cyt., s. 137.

<sup>44</sup> Zob. tamże.

<sup>45</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 52; zob. też M. Majdak, dz. cyt., s. 140.

<sup>46</sup> Formuła *szczęść Boże* w funkcji powitania jest używana przez starsze osoby, w szczególności przez mieszkańców wsi czy też członków wspólnot religijnych w miastach, a powszechnie w relacjach osób świeckich z duchownymi i wśród duchownych (zob. M. Marcjanik, *Polska grzeczność językowa...*, s. 18–21).

podobnie zresztą jak formuła (i), dlatego też w oficjalnej korespondencji nie powinny one występować. W tym miejscu chciałam zwrócić uwagę, że w korespondencji do księdza stosowano także zwroty pomijające fakt, że jest to osoba duchowna i zwracano się do niego z użyciem formy *panie* – nie traktując jednak tego jako uchybienia, gdyż trudno oczekiwać od studentów (osób młodych), często po raz pierwszy mających codzienny kontakt z osobą duchowną, umiejętności odnalezienia się w takiej sytuacji. Wreszcie sytuacja (j) – braku zwrotu powitalnego do adresata – nie jest formą godną naśladowania, szczególnie jeśli nadawcą jest osoba o niższej randze pragmatycznej (student) i jest to pierwszy list w danej sprawie (a z takimi listami w badanym materiale mamy do czynienia). Pomijanie formuły powitalnej można uznać za zasadne, jeśli wymieniamy w danej sprawie lub tego samego dnia kilka wiadomości.

Jeśli zaś chodzi o formuły kończące wiadomości wysyłane przez studentów do wykładowców, to w zgromadzonej korespondencji zauważamy 25 rodzajów formuł finalnych, które pogrupować można według 8 najczęściej występujących, typów:

- a) *Z poważaniem* – 74 wystąpienia,
- b) *Z wyrazami szacunku / Łącząc wyrazy szacunku / Z uszanowaniem / ukłonami / należnym szacunkiem* – 42,
- c) *Z poważaniem i pozdrowieniami* – 1,
- d) *Z (serdecznymi) pozdrowieniami / serdecznościami* – 5,
- e) *Pozdrawiam* (w tym formuły zawierające to słowo, których łącznie jest 6) – 81,
- f) *Dziękuję i pozdrawiam / Dziękuję / Z góry dziękuję* itp. – 27,
- g) *Z modlitwą* (w wiadomości skierowanej do księdza) – 1,
- h) brak zakończenia – 21.

Za oficjalne i prawidłowe dla tego typu korespondencji należy uznać w sumie najliczniej występujące formuły (a) i (b), z kolei formuły (c) i (d) poprzez wprowadzenie pozdrowień zmniejszają dystans pomiędzy nadawcą a odbiorcą i choć formułę (c) można uznać za akceptowalną, to już formuła (d) zbyt łamie dystans. Brak formuły finalnej, ograniczenie się do podpisu (niekiedy z podaniem jedynie imienia lub jego zdrobniałej formy) jest niestosowne i łamie zasady grzeczności. Bardzo często w zgromadzonym materiale występują na zakończenie wiadomości pozdrowienia czy też pozdrowienia serdeczne (e). Jest to zjawisko powszechne, które obecnie obserwuje się w kontaktach różnego typu (studenckich, pracowniczych, biznesowych). Można przypuszczać, że w odczuciu nadawców jest to forma uniwersalna, nienacechowana, jednak – jak już wcześniej wspomniałam – *pozdrawiam*, podobnie jak *witam* nie powinny występować w oficjalnej korespondencji, zwłaszcza jeśli nadawca wiadomości jest osobą o niższym statusie<sup>47</sup>.

Na uwagę zasługuje fakt, że inaczej niż w przypadku formuł powitalnych, formułą dominującą jest tutaj forma uznana za wzorcową (*z poważaniem / z wyrazami szacunku*). Na tej podstawie można wnioskować, że użycie

<sup>47</sup> Zob. M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 75.

właściwej, stosownej formuły powitalnej nie zawsze występuje w parze z wzorcowym zakończeniem listu i na odwrót. W przeanalizowanych 250 e-mailach studenckich odnotowałam 85 wzorcowo użytych pełnych formuł powitalnych i finalnych, czyli zwrotów *Szanowna Pani Profesor / Doktor, Szanowny Panie Rektorze / Dziekanie / Prodziekanie / Profesorze / Doktorze, Szanowny Księżu Rektorze / Dziekanie / Prodziekanie* w zestawieniu ze zwrotem finalnym *Z poważaniem / Z wyrazami szacunku*. Wiadomości niestosownych, zamkniętych ramą *Witam – Pozdrawiam* odnotowałam 35.

## Wnioski

Nie ulega wątpliwości, że grzeczność językowa ulega różnym przeobrażeniom, choć sama w sobie jest zjawiskiem niezmiennym i stale obecnym w kulturze. Wpływ na to mają zmiany, które zachodzą we współczesnym języku polskim, a które wiązać należy z wpływem mediów i ich dynamicznym rozwojem, z amerykańską kulturą polskiej i języka polskiego (modą na tzw. luz w kontaktach językowych) oraz związaną z rozwojem technologii informatycznych i Internetu ekspansją stylu komputerowego, który jest stylem bardzo specjalistycznym, zawierającym wiele zapożyczeń z języka angielskiego oraz terminy i słownictwo potoczne<sup>48</sup>.

Należy podkreślić, że choć list elektroniczny jest najpopularniejszą formą wymiany informacji w Internecie, to w języku polskim nie ma dostatecznie wykształconych cech gatunkowych (nie ma wypracowanego wzorca) i od samego początku był (i jest) traktowany jako sposób komunikacji przypominający z jednej strony list, z drugiej zaś rozmowę. E-mail posiada jednak formę mniej sformalizowaną niż tradycyjny list, co poniekąd wynika z łatwości nawiązywania tego rodzaju kontaktu, jak też z mało sformalizowanej kultury amerykańskiej, w której powstała poczta elektroniczna<sup>49</sup>. Z drugiej strony nie można zapominać, że korespondencja elektroniczna nie jest jednak tak ulotna jak rozmowa. Nie można zakładać, że e-mail, który wysyłamy, pozostanie poufny i dlatego najlepiej trzymać się zasady, żeby nie pisać czegoś, o czym obawialiśmy się rozmawiać twarzą w twarz<sup>50</sup>.

Korespondencja elektroniczna jest też od jakiegoś czasu wykorzystywana w środowisku akademickim w kontaktach między studentami a nauczycielami czy też innymi pracownikami. Jest to zjawisko stosunkowo nowe, z pewnością też dlatego nie ma zasad regulujących tę formę komunikacji. Z kolei brak wzorca sprawia, że studenci bardzo często naruszają kulturowo ustalone konwencje grzecznościowe występujące w środowisku akademickim i tym samym przekraczają określone normy typowe dla kontaktu oficjalnego z osobami

<sup>48</sup> Zob. K. Ożóg, *Zmiany we współczesnym języku polskim i ich kulturowe uwarunkowania*, w: *Język a kultura*, t. 20, red. A. Dąbrowska, Wrocław 2008, s. 71.

<sup>49</sup> Zob. A. Sikora, dz. cyt., s. 245–252.

<sup>50</sup> Zob. tamże; zob. też S. Miller, dz. cyt., s. 9.

o wyższej randze pragmatycznej<sup>51</sup>. W analizowanej korespondencji zauważyć można przekraczanie norm, polegające m.in. na używaniu niestosownych formuł powitalnych i pożegnalnych, które choć powinny służyć podtrzymywaniu kontaktu i tworzeniu atmosfery grzeczności, to bardzo często są przejawem łamania jej zasad. Formuły grzecznościowe występujące w analizowanych e-mailach są w wielu wypadkach niedopasowane do rangi adresata i typu kontaktu, zdarzają się też zwroty wynikające z niezajomości tytułatury naukowej, która nie zawsze jest dobrana trafnie lub zupełnie pominięta<sup>52</sup>.

Powitalne i finalne zwroty grzecznościowe tworzą swego rodzaju ramę każdej wiadomości i wprowadzają pewną atmosferę grzeczności oraz pozwalają już na wstępie wyrobić sobie zdanie o nadawcy wiadomości i jego stosunku do adresata. W zgromadzonych 250 e-mailach znalazło się 85 wiadomości zawierających stosowne formuły powitalne i pożegnalne, co stanowi 1/3 całości zebranego materiału badawczego. W pozostałych e-mailach zwroty grzecznościowe były użyte niewłaściwie – całkowicie niestosownych było 35, zaś pozostałe zawierały formy mieszane, które w ostatecznej ocenie również należy uznać za niestosowne. Świadczyć to może o niezajomości zasad etykiety językowej w tym zakresie, nieprzywiązywaniu do nich wagi, a co za tym idzie o nieświadomości popełnianych błędów.

Warto zauważyć, że stosunkowo najwięcej wzorcowo użytych zwrotów grzecznościowych wystąpiło w e-mailach do prorektora (w ponad połowie skierowanych do niego wiadomości). Formuły wzorcowe także były dość częste w e-mailach do prodziekana (wystąpiły one w 1/3 wiadomości). W pozostałych studenckich listach przeważały formy niestosowne (mieszane bądź zupełnie niedopuszczalne w kontakcie oficjalnym). Na tej podstawie można wnioskować, że studenci mają świadomość wysokiej rangi odbiorcy wiadomości i im jest ona wyższa, tym bardziej staranne są ich listy, może też sprzyjać temu ważność spraw, które poruszają, pisząc do prorektora<sup>53</sup>.

Nie zauważyłam istotnej różnicy, jeśli chodzi o używanie formuł grzecznościowych w zależności od kierunku studiów osób piszących. Można by oczekiwać, że na tym tle dodatkowo będą się wyróżniać studenci polonistyki, lecz taka zależność nie występuje – w e-mailach polonistów dominują zwroty mieszane, nie zaś wzorcowe.

---

<sup>51</sup> Zob. G. Kowalski, *Negocjacja ról społecznych w korespondencji elektronicznej studentów z nauczycielami akademickimi*, w: *Tekst (w sieci)*, red. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 262–263.

<sup>52</sup> Zob. też M. Wojtak, *O studenckiej ars epistolandi (pokłosie pewnych ćwiczeń z kultury języka)*, w: *Na językoznawczych ścieżkach. Prace ofiarowane Profesorowi Jerzemu Podrackiemu*, red. A. Mikołajczuk, R. Pawelec, Warszawa 2007, s. 65; zob. też J. Szczęk, „Kochany Panie Dziekanie” – o przekraczaniu norm w podaniach studenckich, w: *Norma a komunikacja*, red. M. Steciąg, M. Bugajski, Wrocław 2009, s. 136.

<sup>53</sup> Na podstawie analizy treści zgromadzonej korespondencji, można wysunąć pewną prawidłowość – w sprawach ważnych czy trudnych studenci piszą z reguły staranniej, zachowując prawidłowe formuły grzecznościowe, zaś w sprawach bardziej powszechnych widać mniejsze przywiązanie do zewnętrznej formy wiadomości.



Podsumowując powyższe rozważania, należy podkreślić, że w analizowanym materiale badawczym występuje duża różnorodność formuł, co jest godne uwagi i może świadczyć z jednej strony o twórczym podejściu autorów listów, a z drugiej – o nieprzywiązywaniu wagi do ich formy (o czym była już mowa). Warto też zaznaczyć, że wyniki niniejszych badań znajdują potwierdzenie w podobnych analizach przeprowadzonych przez M. Majdak<sup>54</sup>. Z uwagi na coraz większą powszechność korespondencji elektronicznej w środowiskach akademickich poruszanie problematyki związanej z internetową etykietą językową i zwiększanie świadomości w tym zakresie wydaje się być dzisiaj koniecznością.

### Bibliografia

- Antas J., *Polskie zasady grzeczności*, w: *Język a komunikacja 4*, t. 1, *Zbiór referatów z konferencji „Język trzeciego tysiąclecia II”. Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*, red. G. Szpila, Kraków 2002, s. 347–363.
- Bańko M., *Słownik wyrazów trudnych i kłopotliwych*, Warszawa 2010.
- Budzik M., *Uwagi o kulturze komunikacyjnej w Internecie*, w: *Norma a komunikacja*, red. M. Stęciąg, M. Bugajski, Wrocław 2009, s. 227–238.
- Dąbrowska M., *(Nie)grzeczność w mediach elektronicznych*, „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego” 2006, LXII, s. 117–127.
- Dubisz S. (red.), *Uniwersalny słownik języka polskiego*, Warszawa 2004 [CD-ROM].
- Grzenia J., *Zasady komunikacji internetowej*, w: *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006, s. 310–345.
- Grzenia J., *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2008.
- Huszcza R., *Honoryfikatywność. Gramatyka – pragmatyka – typologia*, Warszawa 2006.
- Kita M., *Językowe rytuały grzecznościowe*, Katowice 2005.
- Kopaliński W., *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych z almanachem*, Warszawa 2000.
- Kowalski G., *Negocjacja ról społecznych w korespondencji elektronicznej studentów z nauczycielami akademickimi*, w: *Tekst (w) sieci*, red. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 253–263.
- Książek E., *Tekst epistolarny w świetle etykiety językowej*, Kraków 2008.
- Łaziński M., *O panach i paniach. Polskie rzeczowniki tytułowe i ich asymetria rodzajowo- płciowa*, Warszawa 2006.
- Majdak M., *List elektroniczny jako wyraz przemian kulturowych w środowisku naukowym*, w: *Odmiany stylowe polszczyzny – dawniej i dziś*, red. U. Sokólska, Białystok 2011, s. 133–143.
- Marcjanik M., *Typologia polskich wyrażen językowych o funkcji grzecznościowej*, w: *Język a kultura*, t. 6: *Polska etykieta językowa*, red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik, Wrocław 1991, s. 27–31.
- Marcjanik M., *W kręgu grzeczności*, Kielce 2001.
- Marcjanik M., *Polska grzeczność językowa*, Kielce 2002.
- Marcjanik M., *ABC grzeczności językowej*, w: *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006, s. 231–310.
- Marcjanik M., *Przez grzeczność na skróty. O nonszalancji zachowań młodego pokolenia*, w: *Retoryka codzienności. Zwyczaje językowe współczesnych Polaków*, red. M. Marcjanik, Warszawa 2006, s. 230–238.
- Marcjanik M., *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007.

<sup>54</sup> Zob. M. Majdak, dz. cyt., s. 133–143.

- Marcjanik M., *O formach grzecznościowych typu Witam, panie Jerzy, Miłego dnia, profesorze, w: Na językoznawczych ścieżkach. Prace ofiarowane Profesorowi Jerzemu Podrackiemu*, red. A. Mikołajczuk, R. Pawelec, Warszawa 2007, s. 89–94.
- Marcjanik M., *Etykieta językowa*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Lublin 2010, s. 281–291.
- Marcjanik M., *Słownik językowego savoir-vivre'u*, Warszawa 2014.
- Miller S., *E-mailowy savoir-vivre*, tł. J. Kasprzak-Śliwińska, Poznań 2003.
- Naruszewicz-Duchlińska A., *O internetowych dobrych obyczajach językowych, tzw. netykiecie, na przykładzie grup dyskusyjnych (Usenetu)*, w: *Norma a komunikacja*, red. M. Steciąg, M. Bugajski, Wrocław 2009, s. 219–226.
- Naruszewicz-Duchlińska A., *Internetowe grupy dyskusyjne. Analiza językowa i charakterystyka gatunku*, Olsztyn 2011.
- Ożóg K., *Zmiany we współczesnym języku polskim i ich kulturowe uwarunkowania*, w: *Język a kultura*, t. 20, red. A. Dąbrowska, Wrocław 2008, s. 59–79.
- Sikora A., *E-mail – między listem a rozmową*, w: *Tekst (w) sieci*, red. D. Ulicka, Warszawa 2009, s. 245–252.
- Sikora K., *Grzeczność językowa wsi (cz. 1. System adresatywny)*, Kraków 2010.
- Skudrzyk A., *Normy grzecznościowych zachowań językowych (etykieta językowa, savoir-vivre, bon ton, dobre wychowanie, grzeczność językowa)*, w: *Sztuka czy rzemiosło? Nauczyć Polski i polskiego*, red. A. Achtełik, J. Tambor, Katowice 2008, s. 105–122.
- Szczęk J., „Kochany Panie Dziekanie” – o przekraczaniu norm w podaniach studenckich, w: *Norma a komunikacja*, red. M. Steciąg, M. Bugajski, Wrocław 2009, s. 131–138.
- Waldvogel J., *Greetings and closings in workplace email*, “Journal of Computer-Mediated Communication” 2007, nr 12(2), article 6. [online] <<http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue2/waldvogel.html>>, dostęp: 1.04.2013.
- Wierzbicka A., *Komunikacja i etykieta językowa na zajęciach online*, w: *E-edukacja dla rozwoju społeczeństwa*, red. M. Dąbrowski, M. Zajac, Warszawa 2008, s. 140–145.
- Wojtak M., *O studenckiej ars epistolandi (pokłosie pewnych ćwiczeń z kultury języka)*, w: *Na językoznawczych ścieżkach. Prace ofiarowane Profesorowi Jerzemu Podrackiemu*, red. A. Mikołajczuk, R. Pawelec, Warszawa 2007, s. 62–67.
- Zarycki T., *Wybrane kategorie analizy dyskursu w badaniu tożsamości peryferyjnej*, w: *Analiza dyskursu w socjologii i dla socjologii*, red. A. Horolets, Toruń 2008, s. 253–266.

## Streszczenie

Przedmiotem analizy jest grzeczność językowa, w szczególności zaś grzecznościowe formuły powitalne i pożegnalne charakterystyczne dla studenckiej korespondencji elektronicznej. Celem pracy jest sprawdzenie, w jakim zakresie opisywane formuły grzecznościowe są stosowane w zebranych materiale badawczym, składającym się z 250 e-maili. Nadawcami listów są studenci uczelni warszawskich: Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Uniwersytetu Warszawskiego oraz Wyższej Szkoły Finansów i Zarządzania, zaś ich adresatami są pracownicy naukowo-dydaktyczni wymienionych uczelni. Do analizy zebranego materiału badawczego została zastosowana koncepcja opisu grzeczności językowej Małgorzaty Marcjanik.

## Summary

### **Polite forms in emails send by students to university employees**

The subject of analysis in this article is language politeness and polite forms used in electronic correspondence by student. The aim of this article is to determine the extent to which the subject of the description of forms of politeness is applied to the collected material research. 250 emails were subjected to analysis. The senders were students of three Warsaw universities: Cardinal Stefan Wyszyński University, University of Warsaw and University of Finance and Management. The recipients were university lecturers. The material gathered was analysed with the help of the concept of language politeness elaborated upon by Małgorzata Marcjanik.

