

Beata Jezierska

Korespondencyjne formuły grzecznościowe w e-mailach

Niniejszy artykuł jest kontynuacją tekstu¹, którego tezy przedstawiłam w maju 2013 roku w trakcie zorganizowanej przez Zakład Frazeologii i Kultury Języka Polskiego IFP UAM w podpoznańskim Będlewie cyklicznej konferencji „Kultura komunikacji językowej”, poświęconej szczegółowo zagadnieniom kultury języka w komunikacji zawodowej. Tym razem także zajmuję się tematyką „e-mailową”, choć w nieco innym kontekście. Poprzednio – wraz z koleżanką polonistką, lektorką języka polskiego na Uniwersytecie w Bolonii – omówiłyśmy problematykę grzeczności językowej korespondencji elektronicznej w nauczaniu języka polskiego Włochów. Wnioski, jakie udało nam się sformułować na podstawie poczynionych obserwacji, sprowadzałyby się do potwierdzenia tego, iż stopień konwencjonalności używanych w liście elektronicznym formuł grzecznościowych jest na tyle wysoki, że sprzyja szybkiemu wyćwiczeniu zachowań językowych zgodnych z etykietą językową, a więc poprawnych.

Okazało się mianowicie, że specjalnie zaprojektowane ćwiczenie, polegające na napisaniu krótkiego e-maila oficjalnego w sprawie letniego kursu języka polskiego i zaproponowane do rozwiązania włoskim studentom z Uniwersytetu Bolońskiego, zostało zrealizowane bez zarzutu, przynajmniej w warstwie zastosowanego, wyuczonego na lektoracie języka polskiego wzorca e-maila. Co ciekawe, w rozmowie na temat analogicznego włoskiego wzorca listu elektronicznego studentki przyznali, iż mieliby w jego ustaleniu pewne kłopoty. W internetowej bazie poradni językowej włoskiej *Accademia della Crusca*, którą – ze względu na funkcje i zadania – można by przyrównać do

¹ M. Jakobsze, B. Jezierska, *Grzeczność językowa korespondencji elektronicznej w nauczaniu języka polskiego jako obcego* [tekst w druku].

Rady Języka Polskiego, nie znalazłyśmy żadnego artykułu poświęconego tej tematyce, a bardzo liczne pytania i wskazówki dotyczące poprawnego redagowania e-maili – rozsiane w internecie – ograniczają się do wypowiedzi nieinstytucjonalnych i niefachowych, na przykład na forach internetowych, niekiedy zaś mają postać felietonistycznych wprawek publikowanych na przykład na stronach domowych pracowników naukowych, którzy zastrzegają w nich, że na e-maile studenckie ułożone wbrew określonym zasadom nie będą odpowiadać².

Tymczasem, zgodnie z zapowiedzią, przechodzę do omówienia zagadnienia wskazanego w tytule niniejszego artykułu, tzn. do kwestii **używanych obecnie w e-mailach formuł grzecznościowych wynikających z korespondencyjnej natury tego typu tekstów**, czyli – innymi słowy – **zwrotów grzecznościowych otwierających i zamykających list elektroniczny**. Spróbuję przy tym odpowiedzieć na dwa podstawowe pytania: 1) po pierwsze – jak kształtuje się uzus, 2) po drugie – na podstawie literatury przedmiotu – jaka jest w tym względzie norma językowa.

Opracowanie praktyczne opiera się na wynikach wstępnego krótkiego badania przeprowadzonego wśród studentów drugiego roku polonistyki oraz – w dalszym etapie – na analizie językowych zachowań powitalno-pożegnalnych występujących w doktoranckich listach elektronicznych. Próba obejmuje teksty około 900 e-maili przesyłanych od początku zeszłego roku akademickiego (tj. 2012/2013) pomiędzy doktorantami Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, działającymi w samorządzie doktoranckim na różnych szczeblach, oraz pochodzących od nadawców spoza grup mailowych (takich jak pracownicy Uniwersytetu – np. w sprawach organizacyjnych związanych z tokiem studiów – czy też doktoranci z innych ośrodków akademickich, informujący o konferencjach, zjazdach i warsztatach naukowych).

E-mail lub inaczej korespondencja elektroniczna to klasyczna współcześnie postać internetowej komunikacji pisanej – obok czatu i wiadomości przesyłanych za pomocą komunikatorów internetowych, takich jak Skype. Jednocześnie, z drugiej strony, ze względu na jego strukturę i funkcje – stanowi e-mail niewątpliwie nowy gatunek tekstu użytkowego (zgodnie z definicją gatunku jako „wzorca organizacji

² Por. *ibidem*.

tekstu”³). Nie jest jednak nowością teza dotycząca tego, iż wzorzec e-maila, a także repertuar stosowanych w nim formuł grzecznościowych, zwłaszcza otwierających i zamykających wiadomość, zarówno w sytuacjach oficjalnych, jak i na poziomie swobodnych kontaktów – wciąż nie ustabilizowały się nawet na poziomie uzusu. Jak pisze Małgorzata Marcjanik:

List elektroniczny (nazywany najczęściej e-mailem), mimo że jest dość już rozpowszechnioną formą korespondencji, nie ma w języku polskim dostatecznie wykształconych stylistycznych cech gatunkowych. Oznacza to, że w praktyce forma e-maila nawiązuje do dwóch przeciwstawnych wzorców: bądź do wzorca listu tradycyjnego, bądź do wzorca bezpośredniej (czy telefonicznej) rozmowy. I – co ciekawe – w tym samym e-mailu znajdujemy najczęściej oba te wzorce: początek e-maila odwzorowuje na ogół rozmowę, zakończenie zaś – list⁴.

Skoro mowa o liście, to z kolei warto zwrócić uwagę na fakt, że w wersji tradycyjnej (pisanej ręcznie na papierze) jest to forma użytkowa wycofująca się, a na „stopniowy zanik umiejętności pisania listów” wskazywali już dość dawno, na początku lat 90., Halina i Tadeusz Zgólkowie w swym poradniku językowego *savoir-vivre*’u⁵.

Potwierdza to codzienna praktyka wszystkich użytkowników polszczyzny korzystających z poczty elektronicznej, a wątpliwości w zakresie doboru odpowiednich – zgodnych z etykietą językową – środków zgłaszają licznie zainteresowani na łamach internetowych poradni językowych. Wstępne rozpoznanie w trakcie zajęć z kultury języka polskiego dla studentów drugiego roku poznańskiej polonistyki wykazało, iż nawet osoby kształcone kierunkowo mają pewne – zresztą niewielkie w porównaniu z doktorantami z poszczególnych wydziałów czy pozostałymi użytkownikami polszczyzny – problemy z formułowaniem e-maili. Ćwiczenie kontrolne przeprowadzone w dwóch grupach polonistycznych polegało w pierwszym punkcie na ocenie trzech przykładowych (autentycznych) tekstów e-maili wystosowanych w relacji *student – prowadzący zajęcia*, w drugim zaś punkcie – na próbie ułożenia e-maila do władz wydziału z zaprosze-

³ S. Gajda, *Gatunkowe wzorce wypowiedzi*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Lublin 2001, s. 256.

⁴ M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007, s. 70.

⁵ H. i T. Zgólkowie, *Językowy savoir-vivre*, Poznań 1992, s. 126.

niem do udziału w organizowanej konferencji studenckiej na wybrany temat. Studenci dobrze poradzili sobie z komentarzem normatywnym przedstawionych w ćwiczeniu wybranych e-maili wysłanych przez studentów innych wydziałów do prowadzących zajęcia. Teksty te przytaczam w oryginalnej wersji⁶:

1. Temat: pytanie

Dzień dobry z tej strony Bartek Domański, mam pytanie w jakich godzinach ma Pan jutro dyżur ponieważ chciałbym coś jutro zaliczyć.

2. Temat: (brak)

Witam,

nie mam oceny na USOSie czy mógłby mi Pan napisać co muszę poprawić? nie ma mnie niestety w Poznaniu do poniedziałku.

Wioleta Przybylska

3. Temat: (brak)

Witam,

Uczęszczałem na zajęcia Technologii Informacyjnej przez Pana prowadzonych, jednak moja praca zaliczeniowa nie została jeszcze zwrócona ze względu na moje bardzo prawdopodobne braki w obecnościach. Niestety przeszkodziła mi praca, jednak chciałbym to odrobić na Pańskich zajęciach środowych o godz 18. Chciałbym wtedy również omówić moją pracę tj. projekt koncepcji zagospodarowania terenu niedaleko naszego wydziału. Proszę o odpowiedź, czy będzie to możliwe.

Pozdrawiam,

Janusz Gliński

Zwrócili więc uwagę kolejno na: 1. niewłaściwą formę tematu e-maila („pytanie”) lub jego brak, 2. postać nagłówka, w którym zwrot adresatywny został zastąpiony charakterystycznym dla komunikacji ustnej *dzień dobry* lub tradycyjnie węższym semantycznie *witam*, 3. ogólną, rażącą niestosowność form komunikatu, wykraczającego znacznie poza granice grzeczności językowej, a także pospolite błędy wszelkiego rodzaju (jak interpunkcyjne czy ortograficzne, w tym – niestosowanie polskich znaków diakrytycznych), 4. brak formuły na zakończenie lub ograniczenie się do mniej oficjalnego *pozdrawiam*, a nawet niepodpisanie się. W dyskusji szczególnie pod-

⁶ Tylko imiona i nazwiska zostały zmienione.

kreślono konieczność unikania w nagłówku e-maila oficjalnego zwłaszcza wyrazu *witam*, wszak – o czym wspomina m.in. Marcjanik: „Najbardziej elegancką, a neutralną zarazem formą zwrócenia się do adresata o wyższej randze pragmatycznej (w tym przedstawiciela instytucji) jest forma pochodząca z korespondencji «papierowej»: *Szanowny Panie, Szanowna Pani*”⁷.

Nieco trudniejsze okazało się dla studentów drugiego roku poznańskiej polonistyki zadanie polegające na samodzielnym zredagowaniu e-maila oficjalnego, w którym zapraszaliby władze wydziału na organizowaną przez siebie konferencję. Choć ogólny poziom poprawności prezentowanych tekstów był zadowalający, to jednak zdarzyły się pewne uchybienia, z których najczęstszym okazał się brak konsekwencji w stosowaniu odpowiednich zwrotów adresatywnych w całym e-mailu, tzn. ograniczenie ich wyłącznie do nagłówka wiadomości (*Szanowna Pani Profesor – Szanowny Panie Profesorze* bądź *Szanowna Pani Dziekan – Szanowny Panie Dziekanie*), i w dalszym ciągu używanie tylko standardowego (lecz w tym wypadku zdecydowanie niewystarczającego) zwrotu grzecznościowego *Pani – Pan*, co jest związane prawdopodobnie z tendencją do skracania dystansu. W dodatku do artykułu Marcjanik *ABC grzeczności językowej*, poświęconym szczegółowo formom adresatywnym, taka sytuacja w ogóle nie została uwzględniona⁸. Z kolei z nieznaności etykiety językowej oraz nieorientowania się w hierarchii uniwersyteckiej wynikały błędy polegające na używaniu form: (*Szanowna*) *Pani Prodziekan – (Szanowny) Panie Prodziekanie*; jak pisze Andrzej Markowski: „Do osób zajmujących oficjalne stanowiska czyjegoś zastępcy (z tytułem rozpoczynającym się od *wice-*), a także mających w nazwie tytułu czy stopnia wojskowego człon *pod-*, należy się zwracać z pominięciem tych określeń”⁹.

Dotąd wspominam o korespondencji e-mailowej oficjalnej, zwłaszcza związanej z funkcjonowaniem w środowisku uniwersyteckim i dotyczącej komunikacji pomiędzy studentem a prowadzącym zajęcia. Osobno należy traktować korespondencję elektroniczną nieofi-

⁷ M. Marcjanik, *op.cit.*, s. 70.

⁸ Por. M. Marcjanik, *ABC grzeczności językowej*, w: *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006, s. 294–295.

⁹ A. Markowski, *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne*, Warszawa 2009, s. 101; por. także: M. Marcjanik, *ABC grzeczności*, s. 294.

cialną, odbywającą się na poziomie swobodnych kontaktów – koleżeńskich (w tym zawodowych), towarzyskich, rodzinnych czy przyjacielskich. Co zaskakujące, studenci zgodnie przyznali, iż najchętniej stosowanymi przez nich formułami powitalnymi są pochodzące z komunikacji ustnej *hej* bądź *cześć*, których nie łączą oni w dodatku z imieniem odbiorcy, natomiast dziwiłyby ich bezpośrednio zwroty adresatywne w formie wołacza, typu: *Asiu, Wojtku, Droga Aniu, Drogi Robercie* itp. Dodali ponadto, że – zacytujmy – „piszemy tak tylko wtedy, kiedy mamy do kogoś interes”. Trudno wyobrazić sobie naukowe uzasadnienie tego stanowiska.

Na potrzeby moich rozważań przyjmuję następujące rozwiązanie normatywne: **należy traktować e-mail – oficjalny i nieoficjalny – jako elektroniczny wariant listu tradycyjnego**. Odnoszę tę uwagę do kwestii związanych z etykietą językową i poprawnością, mając na względzie oczywiste różnice pomiędzy e-mailem a listem tradycyjnym, wynikające w tej drugiej sytuacji ze specyfiki obsługi internetowego formularza, automatycznie nadającego datę i godzinę wysyłania wiadomości oraz adres e-mailowy piszącego, a w którym należy bezwzględnie uzupełnić pole przeznaczone na adres odbiorcy oraz – obowiązkowo – temat. System nie zablokuje wysyłania e-maila pozbawionego tematu, jednak na konieczność (!) jego trafnego zredagowania wskazuje wielu autorów zajmujących się komunikacją internetową:

Pole *Temat* służy do wpisania krótkiej informacji o treści listu. Należy je koniecznie wypełnić, aby po odebraniu listu odbiorca zobaczył temat obok danych personalnych nadawcy. Temat powinien zwięźle informować o treści listu, nie może jednak być zbyt ogólny¹⁰.

Dorota Zdunkiewicz-Jedynak wymienia ponadto kilka innych cech genologicznych e-maila jako gatunku „pierwotnie internetowego”, niebędącego z tego punktu widzenia „prostym elektronicznym odpowiednikiem tradycyjnego listu”¹¹. Także autorzy *Wzorów tekstów użytkowych* w tomie *Polszczyzna na co dzień* zwracają uwagę na fakt,

¹⁰ J. Grzenia, *Zasady komunikacji internetowej*, w: *Polszczyzna na co dzień*, *op.cit.*, s. 316.

¹¹ Por. D. Zdunkiewicz-Jedynak, *Wykłady ze stylistyki*, Warszawa 2008, s. 91.

iż: „E-maile są gatunkowo i formalnie znacznie bardziej zróżnicowane od tradycyjnej korespondencji”¹².

Poddane przeze mnie szczegółowej analizie **zwroty grzecznościowe otwierające i zamykające list elektroniczny** są tymi elementami struktury e-maila, które – przynajmniej w teorii – powinny być stałe (tzn. występować zawsze), i które z pewnością najściślej podlegają konwencji, zwłaszcza jeśli uznać, iż ta konwencja, tzn. konkretny, gatunkowo uwarunkowany wzorzec organizacji tekstu, istnieje. Takie też rozwiązanie zresztą przyjmuję. Materiał językowy zgromadzony na podstawie około 900 e-maili doktoranckich przesłanych od początku bieżącego roku akademickiego, porządkuję według konkretnych, nadrzędno-podrzędnych kryteriów. Przede wszystkim wyodrębniam **e-maile oficjalne i nieoficjalne**. Ze względu na charakter materiału – tzn. w większości korespondencję wymienianą przez doktorantów, a więc osoby w tym samym wieku i zjednoczone mniej więcej tymi samymi celami, przynajmniej naukowymi – jest to rozwiązanie umowne. Za oficjalne uważam e-maile quasi-służbowe, tzn. przesyłane pomiędzy doktorantami, którzy nie znają się osobiście, a informują się na przykład o konferencjach, zjazdach, warsztatach naukowych itd., a także wiadomości tego rodzaju skierowane do doktorantów przez pracowników Uniwersytetu, innych uczelni, instytucji naukowo-badawczych czy organizacji. W grupie e-maili nieoficjalnych znalazły się dotyczące spraw ściśle uniwersyteckich teksty koleżeńskich listów elektronicznych przesyłanych sobie nawzajem przez doktorantów znających się osobiście i – niejednokrotnie – utrzymujących kontakty towarzyskie poza Uniwersytetem. Drugi podział odbywa się ze względu na **charakter adresata**: w zależności od tego, czy jest nim jedna osoba, czy grupa doktorantów (w sytuacji pierwszej mówię **o adresacie indywidualnym**, w sytuacji drugiej – **o adresacie zbiorowym**).

1. E-maile nieoficjalne

Główną, zdecydowanie największą część zbioru stanowią **e-maile nieoficjalne kierowane do adresata zbiorowego**, tj. wszystkich dok-

¹² M. Zaśko, A. Majewska-Tworek, T. Piekot, *Wzory tekstów użytkowych*, w: *Pol-szczyzna na co dzień, op.cit.*, s. 674.

torantów zapisanych do danej grupy mailowej. Badając występujące tu językowe zachowania powitalno-pożegnalne, pamiętamy o tym, iż (cytując Marcjanik):

Powitania to zwroty grzecznościowe rozpoczynające lub sygnalizujące spotkanie. Obok pożegnań są to najważniejsze formy językowej grzeczności. Polacy najczęściej zwrotów grzecznościowych używają wtedy, gdy się spotykają, i wtedy, gdy się rozstają¹³.

Przy czym są to uwagi odnoszące się do komunikacji ustnej. Niewątpliwie jednak, zwłaszcza śledząc przebieg doktoranckiej korespondencji, można przekonać się o słuszności tezy o synkretycznym charakterze e-maila – jako gatunku na pograniczu listu pisanego i wypowiedzi ustnej, nawet dialogu. Potwierdza to niezwykle wysoka frekwencja inicjującego wypowiedź, charakterystycznego dla komunikacji ustnej zwrotu grzecznościowego *hej* (występującego w doktoranckich e-mailach w różnych wariantach zapisu: z przecinkiem lub z wykrzyknikiem, wielką lub małą literą – zresztą zastrzeżenie to dotyczy wszystkich nagłówek mailowych), która wynosi 16% w tej grupie. Popularniejsze, wydawać by się mogło, *cześć* (względnie: *Cześć Wam*, *Cześć wszystkim*) nie stanowi dla *hej* konkurencji ilościowej (5%). Niewiele ustępuje mu – niestety – *witam* (14%), z wariantami *witam*, *witam serdecznie*, *witam wszystkim*. Najmniej występuje tu formuł typowo korespondencyjnych, tzn. kojarzących się z tradycyjnymi listami pisanymi na papierze, typu: *Drogie Koleżanki*, *Drodzy Koledzy* (1%), *Kochani* (1%), *Mile* (1%), *Mile i Mili* (2%), *Mili* (5%), *Moi Drodzy* (4%) czy skrócone *Drodzy* (2%). Ponadto do pojedynczych lub niemal pojedynczych użyć należą takie zwroty, jak: *czolem*, *siema* (!) bądź *hej ho / hejho* (!), czy też nawiązujące do angielskiego *hello* (!), naśladujące rozmowę telefoniczną *halo*, kojarzące się sakralnie *ave*. Najwięcej jest w omawianej grupie e-maili pozbawionych nagłówka (ma to miejsce w ponad połowie wypadków – w 53%), z czego w większości sytuacji jest to zabieg uzasadniony, ponieważ dana wypowiedź stanowi kontynuację „dialogu”, tzn. wymiany e-maili na dany temat – cytując Jana Grzenia: „Można też w ogóle zrezygnować z nagłówka, jeśli pisze się do dobrego znajome-

¹³ M. Marcjanik, *ABC grzeczności*, s. 264.

go lub jeśli dany list jest kolejnym z serii listów, jakie wymieniamy z daną osobą”¹⁴. Stanowisko to prezentuje wielu badaczy.

Jeśli chodzi o sposoby kończenia wiadomości w tej grupie e-maili, to ich repertuar – jakościowo – jest znacznie większy, choć – trzeba przyznać – najczęściej pojawiają się tutaj po prostu zwroty: *pozdrowienia* (10%) lub *pozdrawiam* (46%) – w tym *pozdrawiam serdecznie*, *serdecznie pozdrawiam*, *pozdrawiam wszystkich*, *pozdrawiam i oddaję się do dyspozycji*, *pozdrawiam i do zobaczenia*, a nawet: *pozdrawiam (serowo-czekoladowo)*. Ilościowo przeważa nad tym zwrotem grzecznościowym inny sposób, lub raczej jego brak: okazuje się, że w tym wypadku najczęściej doktoranci nie stosują żadnej formuły grzecznościowej na zakończenie, a nawet nie podpisują się (21%), lecz jest to uzasadnione, podobnie jak zabieg nieumieszczania nagłówka w sytuacji kontynuowania wątku podjętego po kolei przez kilka osób w poprzednich e-mailach. Tylko część decyduje się na dopisanie inicjału imienia bądź inicjałów (z kropkami lub bez, małymi bądź wielkimi literami). Poza niezaskakującymi zwrotami w rodzaju: *tymczasem!*, *serdeczności*, *to tyle*, *buziaki!*, zależnymi od pory: *dobranoc*, *dobrej nocy*, *dobrej nocy i do zobaczenia*, *do jutra*, *do wtorku*, anglicyzującymi: *miłego wieczoru*, *miłego weekendu*, pojawiają się tu ciekawe aktualizacje o charakterze indywidualizmów, typu: *trzymajcie się w cieple*, *ahoj*, *Załogo*, *macham*, *macham serdecznie*, *uśmiechy*, *uśmiech*, a nawet ciekawe formacje słowotwórcze, jak na przykład: *serdeczniki*, *pozdrawiasy*, *dobranocka*.

Podobnie wygląda sytuacja w wypadku **e-maili nieoficjalnych kierowanych do adresata indywidualnego**, przy czym znacznie częściej pojawiają się tutaj wśród zwrotów grzecznościowych na powitanie i pożegnanie elementy bardziej nasycone emocjonalnie i odwzorujące rzeczywistą relację łączącą partnerów komunikacji. W ten sposób *witam* – tak eksploatowane w powyższym kontekście, a także w sytuacjach półoficjalnych – zupełnie się nie pojawia, natomiast dominuje formułowanie nagłówka za pomocą wołacza imienia bądź zdrobnienia imienia (57%), także poprzedzonego przydawkami *droga* (*drogi*), *kochana* (*kochany*). Zdarza się *cześć* bądź *hej* w połączeniu z imieniem (częściej w formie mianownikowej). Jeśli chodzi o formuły na zakończenia e-maila, to najczęstszą jest – jak wyżej –

¹⁴ J. Grzenia, *op.cit.*, s. 317.

pozdrawiam (44%), wraz z wariantami o rozbudowanym składzie, typu: *pozdrawiam serdecznie i good luck we wszystkich projektach*, natomiast pozostałe aktualizacje niejednokrotnie odznaczają się znacznie wyższym stopniem językowej oryginalności, przejawiającej się w odwróceniu klasycznie przyjętej składni: *snów dobrych, buziak ciepły na dobranoc, uścisk dobranocny* (*nb.* wymienione formy, tak rzucające się w oczy, wskazują na fakt, iż e-maile pomiędzy doktorantami często są wymieniane w późnych godzinach nocnych), *buziole, ścisk* – obok *ścisku serdecznego*, „zwykłych” *uścisków, uścisków jeszcze niedzielnych*.

2. E-maile oficjalne

Nadawcy e-maili oficjalnych naturalnie dysponują mniejszym zasobem zwrotów grzecznościowych, które jest trudniej – i niebezpieczniej – poddawać nawet drobnym modyfikacjom, jak radzą autorzy rozdziału zatytułowanego *Wzory tekstów użytkowych* w tomie *Polszczyzna na co dzień*:

Pisząc e-mail, należy pamiętać o zasadach obowiązujących w korespondencji tradycyjnej, zwłaszcza o tych, które wiążą się z dystansem (lub jego brakiem) między uczestnikami komunikacji. Warto pamiętać, że do osób, których dobrze nie znamy, powinniśmy pisać językiem starannym (używając polskich znaków diakrytycznych), z zachowaniem etykiety (powitanie, podziękowania, pozdrowienia, zwrotu „per Pan / Pani” itp.). W e-mailu styl potoczny i uproszczona pisownia wskazane są tylko w sytuacji, gdy adresatem jest osoba nam dobrze znana¹⁵.

Jeśli chodzi o zwroty grzecznościowe stosowane w nagłówkach doktoranckich **e-maili oficjalnych do adresata indywidualnego**, to formy (moim zdaniem jedyne właściwe) *Szanowna Pani, Szanowny Panie* pojawiają się tylko nieznacznie częściej (56%) niż charakterystyczne dla komunikacji ustnej *dzień dobry* bądź *witam*. Te ostatnie przeważnie łączą się w zakończeniu z najczęstszym obiektywnie z *pozdrowieniami* (62%) lub *pozdrawiam*. Czasami nadawca polega wyłącznie na podpisie automatycznym, który w środowisku uniwersy-

¹⁵ M. Zaśko, A. Majewska-Tworek, T. Piekot, *op.cit.*, s. 674.

teckim zwykle ma formę: imienia i nazwiska z poprzedzającym je skrótem stopnia naukowego, następnie – nazwy jednostki organizacyjnej (pracowni, zakładu, instytutu, katedry, wydziału) wraz z adresem i numerem telefonu. Pozostałe zwroty grzecznościowe kończące e-mail tego typu to standardowe: *z poważaniem*, *z wyrazami szacunku*, względnie konstrukcje te rozbudowane o dodatkowe elementy, np. *licząc na życzliwe przyjęcie naszego zaproszenia*, *łączę wyrazy szacunku*. W tym zakresie proporcje są niemal identyczne jak w ostatniej grupie, tzn. **e-maili oficjalnych skierowanych do adresata zbiorowego**. Co do zwrotów grzecznościowych rozpoczynających e-mail, to najczęstszym jest tu forma *Szanowni Państwo* (68%), która w pozostałych kontekstach jest zastąpiona przez *witam*, *witam wszystkich*, *dzień dobry* bądź konstrukcjami w rodzaju: *Szanowne Koleżanki*, *Szanowni Koledzy!*, *Szanowna Rado!*, *Drodzy Koledzy*.

Przeprowadzona powyżej analiza zwrotów grzecznościowych otwierających i zamykających list elektroniczny dodatkowo potwierdza przyjmowaną w poradnictwie językowym tezę o słabym stopniu stabilizacji polskiego wzorca listu elektronicznego. Tymczasem – jak pokazuje praktyka – o wiele łatwiej odtwarza się go osobom dopiero go poznającym, pod warunkiem podania im odpowiednich wskazówek, wszak – jak pisze Stanisław Gajda: „Wzorzec gatunkowy ma dla jednostki charakter normatywny, jest jej dany jak gramatyka”¹⁶ – i dopiero w użyciu aktualizuje się, w zależności od potrzeb i sytuacji.

W ciągu wspomnianej konferencji, która odbyła się w maju 2013 roku w Będlewie, wielokrotnie dzielono się refleksjami na temat stosowanych przez użytkowników polszczyzny zwrotów grzecznościowych w różnych kontekstach, w tym w korespondencji elektronicznej, co wskazuje na fakt, iż jest to niezwykle ważna sfera konwencji związanej z grzecznością językową, silnie uwarunkowaną kulturowo. Na mojej prywatnej mapie Europy, której granice „dostępności do analizy” są wyznaczone występowaniem moich ulubionych języków, obserwuję, iż tendencje w zakresie zmian tych form – dziwnie wzajem-

¹⁶ S. Gajda, *op.cit.*, s. 265.

nie się przenikają. Moim zdaniem nie świadczy to jednak wcale o ich uzależnieniu od tendencji w języku angielskim, jak można by sądzić, lecz jest to zjawisko globalne, związane z ogólnymi zmianami we współczesnej kulturze europejskiej.

Correspondence politeness formulas in the e-mails

SUMMARY

The article aims to discuss the ways of starting and finishing e-mails in official and unofficial correspondence. The study is based on the practical analysis of the linguistic behaviors related to the hello-goodbye situations which are presented in 900 e-mails sent in the last academic year (i.e. 2012/2013) between PhD students of Adam Mickiewicz University in Poznań (Poland). Results of this analysis confirm the opinion commonly claimed by the linguistic counseling, that the Polish e-mail standard is not grounded. However, this is an important area of the convention related to linguistic politeness, which is for sure strongly culturally dependent.

Key words: e-mail standard, linguistic politeness, official e-mails, unofficial e-mails.

O Autorce:

Beata Jezierska - jest doktorantką w Zakładzie Frazeologii i Kultury Języka Polskiego Instytutu Filologii Polskiej UAM; prowadzi zajęcia z kultury języka polskiego na studiach polonistycznych pierwszego stopnia. Interesuje się leksykologią, leksykografią, frazeologią i sztuką przekładu. Przygotowuje pracę doktorską dotyczącą frazeologizmów w polskich przekładach współczesnej prozy francuskiej.

E-mail: beatrice@amu.edu.pl