

Michalina Biernacka

Uniwersytet Łódzki

(N)etykieta językowa w listach elektronicznych kierowanych do wykładowców

Zasady pisania listów tradycyjnych są powszechnie znane i niestosowanie się do nich jest uważane za naruszenie normy gatunkowej. Sposób konstruowania listu (prywatnego czy urzędowego) wyraża nie tylko stosunek nadawcy do adresata czy znajomość reguł obowiązujących w tym gatunku, ale także ujawnia, celowo lub przypadkiem, poziom kompetencji socjokulturowej, opanowanie reguł dotyczących etykiety językowej, a nawet osobniczą wrażliwość piszącego. Poprawność, to znaczy zgodność ze wzorcem gatunkowym, dotyczy tu zarówno zewnętrznej formy listu (doboru papieru listowego, koperty — szerzej: papeterii, zdecydowania się na pisanie listu odręcznie lub na komputerze), typu listu (znaczenie ma, czy wybierzemy list zwykły, lotniczy, ekspres czy polecony), jak i jego wewnętrznej struktury (innej dla listu urzędowego i prywatnego — oficjalnego lub nieoficjalnego). Według Roxany Sinielnikoff i Ewy Prechitko układ listu prywatnego zakłada zwykle występowanie nagłówka, treści listu, formuły kończącej list, podpisu, miejsca i daty wysłania listu oraz ewentualnego postscriptum¹. Dobór środków językowych zależy między innymi od intencji nadawcy, celu, w jakim dany list piszemy, indywidualnego stylu autora czy relacji, jakie zachodzą pomiędzy nadawcą a adresatem (na przykład takich czynników, jak wiek, płeć, ranga zawodowa itp., czyli zajmowanych miejsc w hierarchii społecznej). Niezwykle istotna jest wobec tego grzeczność językowa, rozumiana jako „wszystkie zachowania językowe (traktowane jako czynności symboliczno-kulturowe, tj. czynności nastawione na interpretację), które regulowane są jednocześnie za pomocą wchodzących w zakres kompetencji kulturowej norm językowych i norm obyczajowych”². Wszystkie typy listów są bowiem jednocześnie oceniane pod względem poprawności językowej oraz utrzymania schematów oficjalnych/nieoficjalnych zachowań, warunkujących odpowiednie repliki. Według Marii Peisert

¹ R. Sinielnikoff, E. Prechitko, *Wzory listów polskich*, Warszawa 1993, s. 9–14.

² M. Marcjanik, *Polska grzeczność językowa*, Kielce 2000, s. 5.

„etykieta jest zjawiskiem uniwersalnym, częścią życia [...], ale każda grupa społeczna, etniczna, kulturowa wypracowuje swój własny system norm, swoje własne ramy kulturowe czytelne i zrozumiałe tylko w obrębie tej grupy. Tworzą one swoisty mikroklimat społeczny, regulują stosunki i kontakty międzyludzkie”³. Należy pamiętać, że w przypadku internetu system norm nie został jeszcze w pełni skodyfikowany, a opisywane w literaturze przedmiotu komponenty listów elektronicznych i ich poprawność są albo uwzględnieniem zasad podawanych przez internautów, albo przeniesieniem zasad listu tradycyjnego na elektroniczny⁴. O ile założenia poprawnościowe dotyczące tradycyjnej korespondencji pisemnej są precyzyjnie ustalone, o tyle cechy i styl listów elektronicznych to wciąż nieznana i/lub niedookreślona dziedzina. Według Małgorzaty Marcjanik, póki normy się nie ustabilizują, należy się kierować własną kompetencją komunikacyjną (między innymi dostosowywać nagłówki do form zakończeń e-maili, w odpowiednich miejscach stosować formy typowe dla korespondencji tradycyjnej)⁵.

Większość badaczy skłania się ku stwierdzeniu, że e-mail jest połączeniem czy raczej hybrydą wzorca bezpośredniej bądź telefonicznej rozmowy ze wzorcem listu tradycyjnego lub nawiązaniem do obu modeli⁶. To efekt integracji trwałości zapisanego tekstu z szybkim przebiegiem informacji, który towarzyszy rozmowom. W literaturze przedmiotu omawiane są zwykle formy korespondencji pisemnej w ujęciu prywatnym (między dwoma osobami) i jednocześnie nieoficjalnym, rzadko jednak wspomina się o problemach wynikających z coraz bardziej powszechnego stosowania e-maili jako środka porozumiewania się przełożonego i pracownika, wykładowcy i studenta, nauczyciela i ucznia itd., czyli w relacjach oficjalnych nierównorzędnych, w których obowiązują raczej formalne, skonwencjonalizowane i oficjalne wykładniki poprawności.

Coraz częstsze komunikowanie się drogą elektroniczną niesie za sobą potrzebę ujednolicenia i skodyfikowania zasad pisania popularnych dziś e-maili. Aby jednak tego dokonać, należy przyrzeć się sposobom ich tworzenia i spróbować określić typy błędów językowych oraz uchybień z zakresu etykiety językowej czy raczej netykiety⁷, które bezpośrednio zakłócają komunikację i są źródłem

³ M. Peisert, *Etykieta językowa jako przejaw edukacji społecznej i kulturowej*, [w:] *Język a kultura*, red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik, t. 6, Wrocław 1991, s. 58 n.

⁴ Por. G. Van der Leun, T. Mandel, *Netykieta, czyli przykazania dla internautów*, przeł. A. Hildebrandt, Warszawa 1998, za: M. Jasińska, *Językowy savoir-vivre w internecie*, [w:] *Język w komunikacji*, red. G. Habrajska, t. 3, Łódź 2001, s. 119–125.

⁵ Zob. <http://poradnia.pwn.pl/lista.php?id=11577>.

⁶ Por. M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2008, s. 70; M. Dąbrowska, *Język e-maila jako hybryda mowy i pisma*, [w:] *Język trzeciego tysiąclecia*, red. G. Szpila, Kraków 2000, s. 96 n. Według Jana Grzenia jego formą wyjściową jest wręcz formularz elektroniczny, w którego odpowiednie pola wpisuje się konkretne treści, zob. J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2008, s. 160.

⁷ Netykieta to: etykieta obowiązująca w internecie, zob. M. Dąbrowska, *op. cit.*, s. 108; zespół zachowań pożądanych od użytkowników poczty elektronicznej, zob. J. Grzenia, *op. cit.*, s. 161;

rozmaitych nieporozumień. Listy elektroniczne, początkowo pisane do nieznanym lub bliskim osobom, stopniowo zaczęły rozszerzać grono adresatów na takich, do których kiedyś trudno byłoby nawet wystosować listy tradycyjne. M. Marcjanik pisze, że w zdumienie wprawiają ją e-maile od studentów z pytaniami na przykład o numer pokoju, w którym egzaminuje, a nawet książkę jej autorstwa, której ktoś nie może wypożyczyć⁸. Z drugiej jednak strony, uczelnie wyższe wymagają od wykładowców podania swoich adresów e-mail, na które studenci mogliby pisać, nie określając zaś dopuszczalnej tematyki ewentualnych listów (z pewnością licząc na wyczucie nadawców). Rozmowy ze studentami ujawniają zaś, że język pisany w komunikacji elektronicznej jest dla nich na tyle mało oficjalny, że nie wywołuje zahamowań, które z pewnością pojawiałyby się w rozmowie bezpośredniej (choć paradoksalnie do takiej nawiązuje). Zapytanie drogą elektroniczną magistra, doktora, a nawet profesora o coś, co można by samemu sprawdzić, wielu osobom nie wydaje się więc niczym niestosownym. Okazuje się, że w dzisiejszych czasach dla młodych ludzi problemem nie jest tematyka wysyłanych listów (choć nie da się zaprzeczyć, że jest ona istotnym elementem w budowaniu własnego wizerunku), a sposób ich pisania, czyli na przykład wykładniki stylu, układ tekstu, poziomy poprawności, grafika. Co więcej, również sami wykładowcy proszą o kontakt elektroniczny, który umożliwi szybsze poinformowanie kilku studentów jednocześnie (choćby wysłanie wyników kolokwium na wspólny adres całej grupy), pozwala na rozwiązywanie studenckich problemów po godzinach pracy czy ułatwia nawiązanie kontaktu podczas choroby.

Różnorodność błędów popełnianych przez studentów, które uwidaczniały się coraz częściej w otrzymywanych przeze mnie e-mailach, skłoniła mnie do zaprezentowania studentom wzoru właściwie napisanego listu elektronicznego do wykładowcy. W semestrze letnim roku akademickiego 2008/2009 w czterech grupach na pierwszych zajęciach z *Praktycznej stylistyki* zapytałam studentów o to, jak powinien wyglądać prawidłowo napisany e-mail. Początkowe zdumienie studentów przeradzało się w coraz większe zainteresowanie, niektórzy pytali nawet, dlaczego nikt wcześniej nie zaproponował im takich ćwiczeń, może uniknęliby wówczas wielu nieporozumień. Wspólne redagowanie e-maila do wykładowcy okazało się dość łatwe i twórcze. Uwaga zwrócona została na ogólne cechy listu, a także na konieczność wpisania tematu, brak daty (wpisywana jest ona automatycznie) czy układ graficzny wiadomości. Z zadowoleniem przyjmowałam między innymi proponowane klauzule kończące, takie jak: *Z wyrazami szacunku*, *Łączę wyrazy szacunku* lub *Z poważaniem*. W związku z tym praca domowa, którą było przysyłanie mi podobnego listu, wydawała się tylko formalnością. Każdy student otrzymał indywidualny temat wiadomości, na przykład pytanie o możli-

zbiór internetowych zasad dobrego wychowania, zob. M. Jasińska, *op. cit.*, s. 120. Por. także <http://netykieta.pl> i <http://www.irc.pl/netykieta>.

⁸ M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 71.

wość dołączenia do konkretnej grupy studenckiej, prośba o przyniesienie książki, którą obiecałam pokazać, pytanie o terminy konsultacji, których nie podałam podczas zajęć czy przeproszenie za trzecią z kolei nieobecność i obietnica przyścia na konsultację w sprawie omówienia przyszłego odpracowania tej nieobecności. Studenci zostali precyzyjnie poinformowani co do wymagań gatunkowych tekstu, a ich indywidualna praca miała w dużej mierze polegać na zastosowaniu przedstawionego podczas zajęć schematu.

Analiza prac domowych pokazała jednak, że ta forma kontaktu z wykładownicą sprawia studentom wiele trudności. Dlatego też postanowiłam przyjrzeć się większej liczbie listów elektronicznych pisanych do wykładowców. Zgromadziłam w sumie 282 e-maile o bardzo różnej tematyce, której opis nie jest jednak celem tego referatu. Materiał zbierany był od 26 lutego 2009 do 30 stycznia 2010 roku. Są to e-maile przesłane mi zarówno w ramach wspomnianej pracy domowej (84), jak i codziennej korespondencji ze studentami, a także co ciekawsze przykładowe listy, które nadesłali mi inni wykładowcy Uniwersytetu Łódzkiego. Ich analiza (jakościowa i ilościowa) podporządkowana została poszczególnym elementom wchodzącym w skład prawidłowo skonstruowanego listu elektronicznego, zaczynając od wpisywanego tematu wiadomości, a kończąc na postscriptum. W dalszej części artykułu, w nawiasach po egzemplifikacji, podane zostały liczby odpowiadające ilości przykładów znalezionych w materiale (oprócz niektórych pojedynczych, przytaczanych próbek). Zaznaczane są także błędy interpunkcyjne i ortograficzne, niezwykle często występujące w tekstach pisanych za pomocą komputera — nie są one jednak przedmiotem analizy. Wszystkie wypowiedzi studentów podaję w takim kształcie, w jakim zostały napisane, a więc także z błędami językowymi (gramatycznymi, leksykalnymi i stylistycznymi).

Pierwszym istotnym komponentem e-maila jest jego temat, podany w formularzu listu (w opozycji do listu pisanego na papierze). Sposób sformułowania tematu implikuje stosunek odbiorcy do otrzymanej wiadomości, niekiedy powoduje nawet usunięcie listu. Temat powinien być jak najbardziej precyzyjny i krótki, między innymi sugerujący konieczność odczytania tekstu. Zbadany materiał pokazał, że tylko w 5 przypadkach brakowało tej części wiadomości. Można przyjąć, że zapis tematu jest już dziś czymś dosyć naturalnym, skoro większość autorów e-maili o nim nie zapomina. Natomiast jego aktualność lub adekwatność do treści zasadniczej wielokrotnie bywa zachwiana, jednak tu badania powinny skłaniać się na przykład ku semantyce tekstu, co nie jest celem referatu.

Elementem listu, w którym w ogóle nie popełniono błędu, był zapis daty. Współcześnie każdy internauta wie, że data w e-mailu pojawia się automatycznie i nie należy jej dodatkowo zapisywać w treści wiadomości, gdyż byłoby to działanie redundantne. Jeszcze kilka lat temu zdarzało się dublowanie tego składnika w e-mailu, co świadczyło o nieznanomości reguł. Także układ graficzny, analogiczny do układu listu tradycyjnego, nie sprawia wielu problemów. Ewentualne przesunięcia wynikają raczej ze słabej umiejętności korzystania z poczty elektro-

nicznej i edytowania tekstu w taki sposób, że po wysłaniu zmienia on pozycję. Niekiedy również winna jest rozdzielczość ekranu.

Niezwykle ważnym składnikiem każdego listu jest nagłówek. Determinuje on nastawienie odbiorcy do nadawcy od samego początku czytania listu (jeśli, oczywiście, nastawienie to nie zostało pozytywnie lub negatywnie wzmocnione już po odczytaniu przez adresata tematu wiadomości). Choć w internecie wszyscy użytkownicy są na „ty” i w grupach dyskusyjnych czy na forach internetowych należy zachowywać anonimowość (nie należy zdradzać się ze swoim stanowiskiem, tytułem itp.), to jednak pisząc e-mail do wykładowcy, jesteśmy w pełni świadomi, z kim korespondujemy, więc lekceważenie etykiety językowej jest przejawem braku kultury i nieprzestrzegania zasad dotyczących funkcjonowania w społeczeństwie. M. Marcjanik za najbardziej elegancką, a jednocześnie neutralną formę adresatyczną uważa zwrot zakorzeniony w korespondencji tradycyjnej, a więc: *Szanowna Pani, Szanowny Panie*⁹. W środowisku akademickim zwyczajowo uzupełnia się te zwroty tytułem naukowym, a więc *Szanowna Pani Magister, Szanowna Pani Doktor, Szanowny Panie Profesorze*. W przeanalizowanym materiale był to najbardziej popularny zwrot powitalny, występujący w różnych wariantach (interpunkcyjnych, ortograficznych, zmodyfikowanych leksykalnie, rozszerzonych, zwężonych czy wręcz zapisanych skrótowo): *Szanowna Pani Magister!* (38; odpowiednio: *Doktor!, Profesor!*), *Szanowna Pani Magister*, (79; w tym jeden raz pochylonym drukiem), *Szanowna Pani magister!* (4), *Szanowna Pani Magister* (3), *Szanowna pani magister*, a nawet *Szanowna Pani Magister* :). Dochodziło do rozszerzeń o nazwisko: *Szanowna Pani Magister Nowak* lub *Szanowna Pani mgr Nowak* (z błędem)¹⁰. Sześciokrotnie użyto tego typu rozszerzenia z jednoczesnym zwężeniem formy etykietalnej do skrótu (jak przy adresowaniu listów czy pocztówek): *Sz. P. mgr A. Kowalska* (5) i *Sz. P. mgr P. Kowalska*, co wykracza poza przyjęte konwencje. Wystąpił również sam skrót: *Sz. P. Mgr* oraz rozszerzenie z imieniem *Sz. P. Anno* (7). Studenci posługiwali się także formą zmodyfikowaną — omijając przymiotnik *szanowny*, dołączali wyłącznie tytuł naukowy: *Pani Magister*, (15), *Pani Magister!* (5), *Pani magister*, (2), również skrótowo *Pani dr* (1). Tego typu realizacje są między innymi przejawem tendencji do skrótowości, zbliżeniem się do stylu rozmowy oraz próbą zmniejszenia stopnia oficjalności listu elektronicznego. Kilkakrotnie wystąpiła wymiana przymiotnika *szanowna* na *droga*: *Droga Pani Magister!* (3), *Droga Pani Magister*, i *Droga pani Magister* (z błędem). Siedem razy zastosowano skostniałą formę korespondencyjną *Szanowna Pani* (6 — z przecinkiem, 1 — bez znaku interpunkcyjnego). Doszło także do nietaktownego podkreślania domniemanej poufałości: w formach długich z przymiotnikiem *Szanowna Pani Katarzyno* lub w formach bez przymiotnika *Pani Anno*, (8 razy), *Pani Elżbieto!* (2) oraz *Pani Hanno* (z błędem).

⁹ *Ibidem*, s. 72.

¹⁰ Wszystkie podane w przykładach imiona i nazwiska zostały zmienione.

Raz pojawiła się interesująca forma, mieszająca relacje per „pan/pani” z relacjami per „ty”, przy czym student świadomy był popełnianego *faux pas*, a mimo to nie zmienił formy grzecznościowej na bardziej oficjalną (całość, w przeciwieństwie do reszty tekstu, zapisana była pogrubionym drukiem w jednej linii): *Pani Anno, (przepraszam, że tak mało oficjalnie)*. Aż siedmiokrotnie doszło do zmiany tytułu naukowego: *Szanowna Pani Doktor!* (3), *Szanowna Pani Doktor*, (4). Okazało się, że przyczyną tej zmiany była, każdorazowo, chęć zwrócenia się w sposób wyjątkowo poprawny, z odpowiednim szacunkiem (hiperpoprawność sytuacji nie została przez studentów dostrzeżona).

Zauważalne jest też rozpowszechnianie się nagłówka w formie *Dzień dobry!* (5), *Dzień dobry*, (11) czy błędne *Dzień dobry*. (2) i *Dzień Dobry*, (1). Również z rozszerzeniem formą adresatywną: *Dzień dobry Pani Magister!* (4), *Dzień dobry Pani Magister*, (4), *Dzień dobry Pani magister* (z błędem). Wymiana elementu określającego porę dnia sugeruje zbliżanie się korespondencji elektronicznej do spontanicznej wymiany zdań: *Dobry wieczór*, lub dłużej *Dobry wieczór Pani Magister!*

Ponadto wyjątkowo popularna okazała się forma *Witam*, niezbyt zręczna w zwrotach adresatywnych, jako że łączy formy relacji na „ty” z formami relacji na „pan/pani”¹¹. Wystąpiła 13 razy z przecinkiem (*Witam,*), 10 razy z wykrzyknikiem (*Witam!*) i 4 razy bez znaku interpunkcyjnego, czyli błędnie (*Witam*). Wykorzystywano ją również z dodatkowym uzupełnieniem w postaci: formy adresatywnej *Witam Pani Magister*, (2; z błędem), *Witam, Pani Magister* czy *Witam Pani Magister*. (z błędem), a nawet *Witam, Pani Katarzyno*. Zdarzyły się także rozszerzenia typowym przysłówkiem *Witam serdecznie!* (2), przysłówkiem i formą adresatywną *Witam serdecznie Panią Magister!* czy nawet *Witam po świątecznej przerwie*. Raz zwrot wystąpił także z dopełnieniem będącym nazwą adresata i jednocześnie z błędem w tytule naukowym — *Witam Panią Profesor* (zapewne jednak zastosowanie rzeczownika (*pani*) *profesor* niosło tu znaczenie zwyczajowego tytułu określającego nauczycieli). Z rozmów ze studentami wynika, że studenci Uniwersytetu Łódzkiego mimo wszystko dość rzadko posługują się formą *Witam!* (rezerwują ją dla dialogów bezpośrednich), natomiast studenci Politechniki Łódzkiej uważają ją za jedyną właściwą (odczuwana jako neutralna, a zarazem wyrażająca szacunek) względem wykładowców w korespondencji elektronicznej. Według M. Marcjanik *Witam* wybierane jest być może ze względów ekonomicznych oraz narastającej potrzeby wykazania swojego indywidualizmu¹² (to zwrot nowszy, używany w konwersacjach, świadczący o pewnym dystansie pomiędzy rozmówcami, lecz jednocześnie go niwelujący, często występujący w konwencjach żartobliwych), co w tym rodzaju listów nie jest wskazane.

¹¹ M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 73.

¹² *Ibidem*.

Coraz częstsze jest też wystosowywanie listów bez nagłówka, które w materiale nastąpiło 21 razy, przy czym 14 razy jako replika wcześniejszej wiadomości, a 7 razy jako e-mail rozpoczynający dialog (w tym wypadku zdecydowanie nie do przyjęcia). Brak nagłówka może być zastosowany, jeśli nie znamy adresata listu i nie chcemy go ani obrazić zastosowaniem zbyt niskiej formy, ani rozbawić użyciem formy ze stylu wysokiego. W wypadku omawianego typu e-maila znamy jednak odbiorcę i zignorowanie formy etykietałnej jest dużym nietaktem. Ponadto formuła grzecznościowa, której używamy w zwrocie powitalnym, jest zwykle stosowana (z pominięciem ewentualnego przymiotnika) w zasadniczej części tekstu, na przykład *Chciałam zapytać Pana Profesora..., Czy byłoby możliwe, ażeby Pani Magister...*

Pierwszy akapit listu to swoisty wstęp, nawiązanie kontaktu czy „zakotwiczenie informacji”¹³ spełniane poprzez opisowy akt przedstawienia się lub nazwanie celu, w jakim zwracamy się do adresata, co między innymi ułatwia odbiorcy rozpoznanie się w zamiarach nadawcy. W zebranym materiale odnotowano 21 e-maili, w których dokonano zaprezentowania własnej osoby, przy czym forma tego rytuału była różnorodna, przykładowo jak w rozmowie telefonicznej: *Z tej strony Alicja X studentka III roku. Pisałam u Pani pracę roczną..., Z tej strony Ewelina X — studentka pierwszego roku bibliotekoznawstwa i informacji naukowej, Z tej strony Barbara X (z różnym imieniem 4 razy), Tu Agnieszka X oraz Tu Anna X;* jak w rozmowie bezpośredniej: *Nazywam się Robert X... (z różnym imieniem 4 razy);* jako przypomnienie: *...chodziłam na zajęcia ze specjalizacji, które Pani prowadziła...;* mało oficjalnie lub nieoficjalnie: *Rozmawialiśmy dzisiaj na przystanku w związku z..., ...to znowu ja...;* oraz w zgodny z kanonem sposób, a więc tradycyjnie: *Jestem studentką II roku i uczęszczam na zajęcia do Pani na Kulturę języka..., Jestem studentką filologii polskiej i...*

Sto osób rozpoczęło list od nazwania nadrzędnej intencji. Studenci informowali o czymś: *Piszę, żeby powiedzieć, że mogę się trochę spóźnić na jutrzejsze kolokwium;* pytali (20): *Mam do Pani Magister kilka pytań..., Mam takie małe pytanie...;* prosili (46): *Piszę do Pani, aby..., Piszę do Pani Magister z pewną prośbą..., W imieniu całej grupy zwracam się z uprzejmą prośbą o..., W imieniu grupy dziewiątej studentów pierwszego roku zwracam się z uprzejmą prośbą o..., Piszę w sprawie pracy domowej, której wyniki przesała nam Pani wczoraj. Jeśli to nie problem, chciałam zapytać...;* przepraszali (10): *Przepraszam za zwłokę, ale..., ...przepraszam, za tak późną odpowiedź!, Przepraszam, że w tak nieelegancki sposób oddaję moją pracę domową, ale...;* oraz dziękowali (30): *Dziękuję Pani bardzo za tę wyczerpującą odpowiedź!, Bardzo dziękuję za pomoc w tej sytuacji. Zdarzało się, że forma rozpoczęcia listu była tak zdawkowa, że odbiorca musiałby dobrze pamiętać, o czym traktowała wcześniejsza wiadomość, aby zrozumieć nowy komunikat (4): Rozumiem. Dziękuję za odpowiedź czy Do-*

¹³ *Ibidem*, s. 74.

brze, przepiszę (takie wiadomości można zaakceptować wyłącznie wówczas, gdy jest to odpowiedź na poprzednią wiadomość, która pozostała w e-mailu poniżej aktualnego listu. Analiza wykazała, że w zebranych materiale repliki na wysłane wcześniej wiadomości od wykładowcy były częste, na przykład: *Dostałam Pani maila i jestem gotowa pomóc tym studentkom w nauce czy Oczywiście, że się nie obrażam...*

Ze względu na to, że e-mail stanowi szybką formę komunikowania się, treść wielu listów elektronicznych była jednozdaniowa, wobec czego omijano element nawiązujący kontakt. Bez względu jednak na długość wiadomości, studenci często przechodzili od razu do meritum sprawy (148), przykładowo: *Czy będzie Pani pasował jutrzejszy dzień na konsultacje?, Czy mogłaby mi Pani podać termin swoich konsultacji?* Przeoczenie wstępu w fazie początkowej daje złudzenie prowadzenia rozmowy, jednak w omawianym typie e-maili bywa nieuprzejme.

Podczas redagowania listu na zajęciach finalna formuła grzecznościowa nie stanowiła problemu dla większości studentów. Analiza materiału badawczego wykazała, że najczęściej wykorzystywana jest forma grzecznościowa stosowana w pismach urzędowych, czyli *Z poważaniem* (94, raz kursywą). Niejednokrotnie zapisywana była również z błędami interpunkcyjnymi i ortograficznymi: *Z poważaniem*, (16), *Z poważaniem*: (3), *Z Poważaniem* (2), *z Poważaniem* (1), *z poważaniem* (1). Druga forma etykietalna, która w tego typu tekście mogłaby się pojawić, a więc *Z wyrazami szacunku*, wystąpiła jedynie 5 razy, natomiast forma *Łączę wyrazy szacunku* w ogóle nie została użyta. Bardzo charakterystycznym zjawiskiem było wprowadzanie do klauzuli kończącej tekstu pozdrowień. Niechybnie jest to wynik przeniesienia formy z popularnych do dziś pocztówek, a także próba nawiązania życzliwej relacji. O ile jednak w przypadku młodych wykładowców działanie takie może odnieść skutek pozytywny (choć nie musi), o tyle bardziej doświadczonych może zgorszyć lub oburzyć. Różnicę w odbiorze warunkuje także miejsce usytuowania pozdrowień, ich konkretna forma oraz to, czy pojawia się po nich tradycyjny zwrot grzecznościowy, czy stanowią one jedyne słowa pożegnania. Różnorodność zapisu serdeczności była znaczna (typy błędów jak wyżej): *Pozdrawiam* (17), *Pozdrawiam*, (22), *Pozdrawiam*. (8), *pozdrawiam*, (1), *Pozdrawiam* :), *Pozdrawiam!*, *pozdrawiam* (2); z przysłówkami w różnym szyku: *Pozdrawiam serdecznie!* (2), *Pozdrawiam serdecznie*. (12), *Pozdrawiam serdecznie* (11), *Pozdrawiam serdecznie*, (10), *pozdrawiam serdecznie* (2), *Serdecznie pozdrawiam*, (8), *Serdecznie pozdrawiam* (4), *Serdecznie Pozdrawiam* (1), *Pozdrawiam gorąco!* (2); z uzupełnieniem zwrotem adresatywnym: *Serdecznie Panią pozdrawiam* i *Pozdrawiam Panią serdecznie* (2). Inne postaci: *Pozdrowienia*. (1), *Z pozdrowieniami* (1) oraz *Z serdecznością* (1). Nie pojawiła się charakterystyczna dla korespondencji „papierowej” forma *Ślę/Przesyłam pozdrowienia/serdeczności*. Specyficzne były rozszerzenia polegające na wplataniu w pożegnanie informacji dodatkowych (precyzujących życzenia lub dotyczących zbliżającego się spotkania, oczekiwania odpowiedzi itp.): *Pozdrawiam i życzę przyjemnych wakacji!*, *Pozdrawiam i życzę*

milego dnia, Również pozdrawiam i życzę milego popołudnia, Pozdrawiam i życzę udanego weekendu, Życzę spokojnej nocy i pozdrawiam, Pozdrawiam i życzę milej lektury :-), Jeszcze raz pozdrawiam i szczęścia życzę!, Ja również pozdrawiam Panią serdecznie!, Pozdrawiam i do zobaczenia jutro, Serdecznie pozdrawiam i czekam na odpowiedź. Wielokrotnie pozdrowienia łączono z podziękowaniami: *Dziękuję i pozdrawiam. (2), Z góry dziękuję i pozdrawiam, Z góry bardzo dziękuję, pozdrawiam!, Z góry bardzo Pani dziękuję i serdecznie pozdrawiam, Z góry dziękuję za przeczytanie mojego listu i serdecznie pozdrawiam, Z góry dziękuję za odpowiedź, pozdrawiam!, Dziękuję za przeczytanie mojej wiadomości, serdecznie pozdrawiam, Jeszcze raz bardzo dziękuję i pozdrawiam, Serdecznie dziękuję i pozdrawiam gorąco!*; prośbami: *Serdecznie pozdrawiam i proszę o pozytywne rozpatrzenie mojej prośby,* lub przeprosinaми: *Z góry przepraszam i serdecznie pozdrawiam, Pozdrawiam i przepraszam za opóźnienie, Pozdrawiam i przepraszam za to całe zamieszanie.* Wystąpiło także nagromadzenie słów kluczcy (aktów mowy): *Pozdrawiam, przepraszam i dziękuję!, Pozdrawiam, jestem naprawdę wdzięczna i z góry przepraszam za fatygę!* Z rozmów wynika, że wielu wykładowców ceni podobne akty grzecznościowe i uważa je za objaw sympatii, dla niektórych są one raczej przekroczeniem granicy przyzwoitości, a więc zakłóceniem grzeczności językowej. Kilka przytoczonych przykładów udowadnia, że często sami nauczyciele pozdrawiają w listach (kierunek pozdrowień, a więc od wykładowcy do studenta, a nie od studenta do wykładowcy, ma decydujące znaczenie): *Również pozdrawiam i życzę milego popołudnia czy Ja również pozdrawiam Panią serdecznie!* Należałoby się wobec tego zastanowić, czy czasami sami wykładowcy nie prowokują takich zachowań językowych (choćby nieświadomie, chcąc nawiązać przyjazne relacje). Incydentalnie pozdrowienia od studentów są więc powtórzeniowymi replikami, częściej jednak studenci tłumaczą je jako wyraz chęci zjednania sobie wykładowcy bądź przejaw życzliwych stosunków. Dołączenie pozdrowień wydaje się w tego typu tekstach możliwe wyłącznie w ostatnim wersie tekstu, jeśli poniżej znajdzie się finalna forma etykietalna (zakładając, że osoba będąca wyżej w hierarchii nie sprzeciwia się takiemu zabiegowi stylistycznemu, gdyż jest on, paradoksalnie, niegrzeczny — niweluje dystans między studentem a wykładowcą). Połączenia takie w interpretowanym zbiorze przykładów wystąpiły jednak tylko 17 razy.

Niekiedy w miejscu, w którym powinna pojawić się formuła grzecznościowa, znajdowały się typowe dla pism użytkowych (zacerpnięte zapewne przede wszystkim z podań) utarte zwroty językowe, będące wykładnikami treści predykatywnych (aczkolwiek czasem zmodyfikowane), na przykład: *Proszę o pozytywne rozpatrzenie naszej prośby, Uprzejmie proszę o odpowiedź i pozytywne rozpatrzenie mojej prośby, Proszę o odpowiedź. Z góry dziękuję, Z góry dziękuję za wszelkie informacje, Bardzo proszę o odpowiedź i z góry serdecznie dziękuję, Czekam na Pani szybką odpowiedź, Z góry dziękuję,* raz także z rozwinięciem przysłówkowym *Z góry bardzo dziękuję.* Dzięczynne zwroty grzecznościowe

stosowane są dość niefortunnie, choć mają zapewne na celu pełnić funkcję perswazyjną. Zdarzały się podobne skostniałe struktury we właściwych miejscach, a więc na końcu treści wiadomości (w ostatnim zdaniu), jednak te podane wyżej zostały przeniesione do klauzuli kończącej (oddzielone graficznie, przemieszczone na prawą stronę pod zasadniczy tekst wiadomości). W tym samym miejscu kilkakrotnie znalazły się formy zwyczajowo stosowane przy pożegnaniach w rozmowach *face to face*, czyli: *Do zobaczenia jutro* i z graficznym odwzorowaniem mowy niewerbalnej *Do zobaczenia :-)*, a także same podziękowania: *Dziękuję* (z błędem), *Serdecznie dziękuję*. Dziewiętnaście razy studenci nie użyli żadnej formuły grzecznościowej na zakończenie listu.

Ostatnim obligatoryjnym elementem listu elektronicznego jest podpis, którym nadawca przyznaje się do autorstwa tekstu. W przypadku e-maili do wykładowcy podpis powinien zawierać pełne imię i nazwisko (jeśli dotyczy jednego studenta) bądź precyzyjne określenie grupy (jeśli jeden student pisze w imieniu kilku osób). Pierwszy typ podpisu (imię i nazwisko) pojawił się 206 razy w bezbłędnej wersji oraz kilka razy z błędami graficznymi (ortograficznymi, interpunkcyjnymi i tak zwanymi literówkami): *katarzyna x*, *Anna X.*, *Patrycja X.*, — *Ewelina X*, *Paulina X.*, a także z emotikonem: *Marta X :)* Typ drugi, podpis zbiorowy, wystąpił czterokrotnie: poprawnie *Studenci grupy VII*, *Studenci drugiego roku* oraz błędnie *Grupa 9* lub *od bibliotekoznawstwa*. Dwadzieścia sześć razy uściślenia danych dokonały pojedyncze osoby, na przykład: *Magdalena X (polonistyka, nr albumu: x)*, *Joanna X, rok II, grupa 2.*, *Martyna X (studentka I roku filologii polskiej, gr. IX)*, również z błędami, na przykład *Marta X, gr. 4, Filologia polska, rok I*. Niemniej jednak interpretowany materiał pokazał, że wielokrotnie studenci podpisują się skrótowo (co wydaje się niedopuszczalne, gdyż może prowadzić do nieporozumień wynikających z błędnego odszyfrowania skrótu przez adresata): inicjałem imienia i pełną formą nazwiska (na przykład *X. Nowak*, *X. Kowalska*), inicjałem nazwiska i pełnym imieniem (na przykład *Anna X*), inicjałami imienia i nazwiska (na przykład *MN*, *MU*), samym imieniem (*Magda*, *Piotrek*, *Karolina*, *Ewa*) lub zdrobnieniem imienia i nazwiskiem (*Ola X*, *Bartek X*). Największym uchybieniem wydaje się jednak ominięcie podpisu, do czego w przeanalizowanych e-mailach doszło aż 35 razy (a to poważne zlekceważenie zasad dobrego wychowania). Potwierdza to opinię między innymi J. Grzenia, jakoby oficjalność nie była wartością w internecie¹⁴, a jej unikanie stanowiło konsekwentny rezultat podobnych działań. Dodatkowo ani razu nie użyto sygnatury (metryczki), która także podkreśla relacje służbowe.

Elementem fakultatywnym w korespondencji tradycyjnej, który jednak bywa stosowany także w e-mailach, jest postscriptum. Studenci rzadko używali tego komponentu tekstu, zwykle w celu dodania jakichś nowych informacji, o których nie było mowy w tekście podstawowym, przykładowo *Cieszę się, że referat się*

¹⁴ J. Grzenia, *op. cit.*, s. 67.

podobał. W zamierzeniu miał być dłuższy, ale... lub *Nie chcę marudzić, ale...* Niekiedy wykorzystywali tę część wiadomości do: przeproszenia za jakieś uchybienie, przykładowo *Przepraszam, że dopiero dziś wysyłam wiadomość oraz Żałuję, że nie mogłam być...*, podziękowania za coś: *Dziękuję za zaangażowanie...* lub wskazania załączników: *Dołączam prace z zajęć*. Zdarzało się także dołączanie prośby o odpowiedź *Proszę o odpowiedź*, dołączanie prośby o potwierdzenie otrzymania wiadomości *Proszę dać znać, czy ta wiadomość dotarła*, a nawet niedelikatne nakłanianie do szybkiego odpowiedzenia na wiadomość *Czekam na Pani szybką odpowiedź* (a to zdecydowanie niemiłe zachowania językowe). Używane skróty były wielorakie: *PS* (1), *PS.* (3), *P.S.* (3), *Ps* (1), choć współcześnie uznawanym skrótem jest *PS*¹⁵, ewentualnie *PS.* (w którym znak interpunkcyjny sygnalizuje koniec zdania).

Poza składowymi tekstu w ramach grzeczności językowej rozpatruje się także jego warstwę leksykalną, gramatyczną, stylistyczną oraz, w przypadku listów elektronicznych, ikonograficzną. Za mało kulturalne uznawane są akronimy, a nawet emotikony, więc w e-mailach do wykładowców należałoby się ich wystrzegać (choć nie da się zaprzeczyć, że uplastyczniają tekst, wizualizują i uzupełniają język pisany o elementy mowy niewerbalnej). I o ile w interpretowanym materiale nie pojawił się ani jeden akronim, o tyle „uśmieszki” stanowiły znaczącą grupę. M. Marcjanik uważa, że jeden emotikon i jeden akronim, jeśli już według autora tekstu są konieczne, w zupełności w jednym liście wystarczą¹⁶. W analizowanych wiadomościach najczęściej pojawiały się pojedynczo, niemniej jednak dwukrotnie były cztery w jednym e-mailu i siedmiokrotnie dwa, a więc zbyt wiele. Najczęściej występowały buźki symbolizujące uśmiech, czyli :) (41), :-) (4), :) (1), nierzadkie było również puszczanie oczka lub sugerowanie ironicznego uśmiechu ;) (12), ;-) (1) oraz wyrażanie smutku :((4). Raz pojawił się znak ;(wyrażający ironiczny smutek¹⁷. Za najmniej rażące uznaje się ikoniczne przedstawianie uśmiechu, natomiast pozostałe znaki są zbyt odważnie stosowane, gdyż wielokrotnie zmuszają odbiorcę do zastanawiania się nad ich znaczeniem.

Najczęściej popełnianymi błędami były błędy zewnątrzjęzykowe: ortograficzne i interpunkcyjne. Wielokrotnie pojawiały się usterki językowe, wszelkiego rodzaju literówki, błędy graficzne. W wielu wypadkach trudno stwierdzić, czy błąd wynikał z naruszenia normy ortograficznej, czy było to niezastosowanie polskich znaków, na przykład *Dziękuję*, *Proszę*, a więc przesadne uogólnianie reguł gramatycznych (świadomy zabieg)¹⁸. Częściej niż w co drugim e-mailu pojawiały się błędy stylistyczne, wynikające z mieszania stylu oficjalnego ze stylem potocznym, na

¹⁵ *Wielki słownik poprawnej polszczyzny*, red. A. Markowski, Warszawa 2006, s. 932.

¹⁶ M. Marcjanik, *Grzeczność...*, s. 75.

¹⁷ Typy emotikonów prezentowane są w wielu artykułach, przykładowo Małgorzaty Jasińskiej czy Jana Grzeni.

¹⁸ Por. M. Lisiecki, *Komunikacja przez komputer (CMC)*, [w:] *Język w komunikacji...*, s. 113.

przykład: *Chciałabym zapytać o możliwość uzyskania wpisu, gdyż przesłałam Pani już wszystkie prace. Bardzo proszę o podanie jakiegoś terminu, o ile mam szansę na zaliczenie...*, *Zwracam się z prośbą, a właściwie szczerą chęcią poprawy listu motywacyjnego, jeśli obecna jego wersja nie byłaby dla Pani odpowiednia.* Niekiedy studenci, próbując posłużyć się wyższym stylem, popełniali błędy gramatyczne i/lub stylistyczne, na przykład: *Chciałabym bardzo podziękować za pomoc w postaci kserówek, W imieniu całej grupy, zwracam się z uprzejmą prośbą o przełożenie sobotniego kolokwium na następny zjazd z powodu, iż na ten dzień już wcześniej mieliśmy zaplanowane dwa kolokwia, Wśród podanych od Pani stopni, nie pojawiła się ocena z recenzji.* Błędy widoczne były często także w samej logice tekstu. Wielokrotnie na przykład argumenty i uzasadnienia, którymi się posługiwano, mogły być uznane za nietaktowne: *Przepraszam, że w taki mało elegancki sposób oddaję Pani moją pracę domową, ale niestety zajęcia mamy już jutro a mi zabrakło tuszu w drukarce, Nie damy rady nauczyć się na dwa zaliczenia w przeciągu kilku dni, Przepraszam, że praca zeskanowana jest do góry nogami, ale nie udało mi się jej odpowiednio sformatować...*, a nawet *...zdechł mi piesek- wiem, że to żadne wytłumaczenie, ale dotknęło mnie bardzo...* Przytoczone powyżej błędy przedstawiają niewielki odsetek popełnionych w analizowanych tekstach. Stanowią wyłącznie wskazówkę kierunków, w jakich powinna iść analiza lapsologiczna.

Mimo że e-mail to gatunek nastawiony na dialog partnerski, w którym łagodniej traktowane są wszelkie uchybienia i widać większą swobodę w użyciu języka, to nie należy zapominać o obowiązujących także język internetu regułach konwersacyjnych (nawet w netykiecie ważną rolę pełni poprawność językowa czy uprzejmość dla rozmówcy). Łamanie konwencji pisma, poprzez uproszczenia alfabetu czy błędy w zakresie interpunkcji, a także modyfikacje leksykalne i frazeologiczne, wskazują na dużą spontaniczność e-maili, która w wypadku omawianych listów jest znaczącą wadą. Choć są one szybką formą korespondencji, nie powinny jednak być zbyt spieszenie pisane. Trzeba bowiem mieć na uwadze, że w e-mailu do wykładowcy to nadawca pełni rolę podrzędną w stosunku do adresata listu, więc zacieranie granicy między językiem mówionym a pisanym nie jest właściwym zachowaniem komunikacyjnym. „W komunikacji e-mailowej zasadniczo przejmują się pewne parametry socjolingwistyczne z komunikacji realnej, na przykład respektowane są status i wiek, o ile są znane”¹⁹, a niezastosowanie się do tych reguł ma znamiona przekroczenia normy. Co więcej, zacieranie dystansu między studentem a wykładowcą jest wyrażeniem braku szacunku, mimo że niekiedy intencje są jak najbardziej życzliwe (okazywanie szacunku jest bowiem między innymi realizowane poprzez umniejszanie roli nadawcy). Oficjalność, charakteryzująca się schematami i pewną skostniałością formuł, jest nieunikniona, a odstępstwo od niej — niestosowne. Ponadto, w odniesieniu do korespondencji, grzeczność przejawia się nie tylko w formach etykietałnych czy

¹⁹ J. Grzenia, *op. cit.*, s. 91.

dbaniu o bezbłędny zapis, ale i w zastosowaniu obligatoryjnych komponentów tekstu. Ominięcie któregoś z nich nie będzie raczej potwierdzeniem dialogowego charakteru listu czy udowodnieniem, że język internetu to język z pogranicza mowy i pisma, lecz niezastosowaniem podstawowych zasad porozumiewania się. Podejmując się przekazu informacji, „nadawca musi przyjąć nie tylko pozycję nadawcy, lecz także pozycję odbiorcy”²⁰, aby móc użyć odpowiednich środków językowych dostosowanych do konkretnej sytuacji komunikacyjnej.

Jednak nie należy generalizować cech komunikacji elektronicznej na wszystkie jej podtypy, ani tym bardziej uogólniać podejścia użytkowników do języka internetu²¹. Stosowanie przez studentów odpowiednich formuł grzecznościowych w interpretowanym zbiorze e-maili (ponad 49% poprawnie skonstruowanych zwrotów adresatywnych w nagłówkach, 42,5% prawidłowych formuł etykietałnych kończących list czy aż 73% podpisów), to niepodważalny dowód znajomości zasad rządzących językiem pisanym.

Dążenie do unikania oficjalności, do ujednolicenia i jak największego uproszczenia polszczyzny, nietraktowanie języka jako wartości w internecie, a jedynie środka przekazu informacji, to szczególne cechy tego medium, które jednak bardziej przynależą forom internetowym, grupom dyskusyjnym czy chatom niż listom elektronicznym — chociaż niestety i w nich są coraz częściej widoczne.

Bibliografia

Literatura

- Dąbrowska M., *Język e-maila jako hybryda mowy i pisma*, [w:] *Język trzeciego tysiąclecia*, red. G. Szpila, Kraków 2000, s. 95–111.
- Godzic W., *Język w Internecie: Czy piszemy to, co myślimy?*, [w:] *Język w mediach masowych*, red. J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska, Warszawa 2000, s. 176–185.
- Grzenia J., *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2008.
- Jasińska M., *Językowy savoir-vivre w internecie*, [w:] *Język w komunikacji*, red. G. Habrajska, t. 3, Łódź 2001, s. 119–125.
- Lisiecki M., *Komunikacja przez komputer (CMC)*, [w:] *Język w komunikacji*, red. G. Habrajska, t. 3, Łódź 2001, s. 106–117.
- Marcjanik M., *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2008.
- Marcjanik M., *Polska grzeczność językowa*, Kielce 2000.
- Ong W.J., *Oralność i piśmienność. Słowo poddane technologii*, Lublin 1992.
- Peisert M., *Etykieta językowa jako przejaw edukacji społecznej i kulturowej*, [w:] *Język a kultura*, red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik, t. 6, Wrocław 1991, s. 57–62.
- Sinielnikoff R., Prechitko E., *Wzory listów polskich*, Warszawa 1993.

²⁰ W.J. Ong, *Oralność i piśmienność. Słowo poddane technologii*, Lublin 1992, s. 230.

²¹ Por. W. Godzic, *Język w Internecie: Czy piszemy to, co myślimy?*, [w:] *Język w mediach masowych*, red. J. Bralczyk, K. Mosiołek-Kłosińska, Warszawa 2000; E. Zalewska-Greloch, *Polszczyzna internautów — poprawna czy... „wygodna”?*, [w:] *Język w mediach elektronicznych*, red. J. Podracki, E. Wolańska, Warszawa 2008.

Wielki słownik poprawnej polszczyzny, red. A. Markowski, Warszawa 2006.

Zalewska-Greloch E., *Polszczyzna internautów — poprawna czy... „wygodna”?*, [w:] *Język w mediach elektronicznych*, red. J. Podracki, E. Wolańska, Warszawa 2008, s. 155–172.

Źródła internetowe

<http://netykieta.pl>.

<http://poradnia.pwn.pl/lista.php?id=11577>.

<http://www.irc.pl/netykieta>.