

Małgorzata Pachowicz

Zakład Filologii Polskiej

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie

DOI: 10.14746/psj.2014.28.10

„A bym zapomniał:) Założyłem skrzynkę...”. Uwagi o etykiecie i estetyce językowej w korespondencji studentów z nauczycielami akademickimi

I. Relacja nierównorzędna w komunikacji językowej

Komunikacja w pracy zawodowej będąca rodzajem relacji nierównorzędnej (przełożony — podwładny, np. nauczyciel — uczeń, nauczyciel — student, lekarz — pacjent) i relacji instytucjonalnej (np. urząd, szkoła, uczelnia, szpital) jest warunkowana poprzez oficjalną sytuację komunikacyjną¹. Porozumiewanie się w takiej przestrzeni komunikacyjnej (sytuacji, miejscu i czasie) wymaga od nadawcy i odbiorcy komunikatu posługiwania się określonym kodem i zachowania wymaganych reguł, zasad i norm oficjalności². Z komunikacją językową, która jest „ustnym lub pisemnym działaniem werbalnym, polegającym na wzajemnym przekazywaniu informacji przez uczestników wspólnoty”³, łączą się więc określone zachowania językowe nadawcy i odbiorcy, czyli przestrzeganie przez nich m.in. zasad etykiety językowej i estetyki słowa.

Etykietę językową (stanowiącą część etykiety ogólnej i nazywaną także *sa-voir-vivre*, *bon ton*) określa się jako działanie językowe będące „wyrazem aprobowanego społecznie modelu grzeczności [...], ogólnie rzecz ujmując — zbiór przyjętych w danej społeczności wzorów (strategii) językowych zachowań

¹ Por. B. Dunaj, *Sytuacja komunikacyjna a zróżnicowanie polszczyzny mówionej*, „Język Polski” 1985, nr 2–3, s. 88–98 oraz B. Dunaj, *Odmiana oficjalna i nieoficjalna języka mówionego*, w: idem, *Studia nad polszczyzną mówioną Krakowa 1*, „Zeszyty Naukowe UJ. Prace Językoznawcze” 1981, nr 70, s. 11–20.

² „[...] szeroko rozumiana komunikacja to [...] wzory, zasady, normy z wielu innych dziedzin obowiązujące we wszelkiego rodzaju zbiorowościach”. M. Bugajski, *Język w komunikowaniu*, Warszawa 2007, s. 417.

³ Ibidem, s. 436.

grzecznościowych zwyczajowo przyporządkowanych określonym sytuacjom pragmatycznym. Tak rozumiana etykieta obejmuje zarówno mówienie partnerów do siebie (w kontakcie bezpośrednim bądź pośrednim), jak i mówienie o osobach trzecich⁴. Przestrzeganie norm grzecznościowych wymaga również estetyki słowa, czyli posługiwania się elementami językowymi ze względu na ich walory estetyczne, ponieważ „[...] każdy tekst mówiony i pisany można oceniać pod kątem tego, czy dostarcza dodatnich wrażeń estetycznych [...], czy też budzi negatywne odczucia [...], czy wreszcie jest pojmowany jako neutralny [...]”⁵. Etykieta i estetyka językowa wpisują się w akt komunikacji językowej, a ich obecność aprobowana przez nadawcę i odbiorcę powinna wpływać na efektywność komunikowania się w sytuacji nierównorzędności rozmówców. Czy faktycznie tak jest? Czy osoby o wyższej i niższej randze w równym stopniu przestrzegają zasad etykiety językowej i estetyki słowa, komunikując się ze sobą? Czy zachowania językowe nadawcy i odbiorcy są adekwatne do danego aktu mowy (prośby, pytania, podziękowania)? Próbą odpowiedzi na te pytania są przedstawione poniżej rozważania, które odwołują się do komunikacji w relacji nierównorzędności. Podstawę analizy stanowi korespondencja e-mailowa pomiędzy studentami i wykładowcami⁶ dotycząca różnych spraw związanych z tokiem studiów. Ta forma komunikacji⁷ w dobie medialnej⁸ ze względu na szyb-

⁴ *Od redakcji*, w: *Język a kultura*, t. 6. *Polska etykieta językowa*, red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik, Wrocław 1991, s. 7. Por. również: M. Marcjanik, *Polska grzeczność językowa*, Kielce 2000 oraz M. Marcjanik, *Etykieta językowa*, w: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Lublin 2001, s. 281–291; M. Bugajski, *Etyka, etykieta, kultura języka*, w: *Kultura komunikacji językowej 2. Etyka i etykieta w komunikacji językowej*, red. A. Piotrowicz, M. Witaszek-Samborska, K. Skibski, „Poznańskie Spotkania Językoznawcze” 2012, t. 24, Poznań 2012, s. 7–21.

⁵ A. Markowski, *Estetyka słowa*, w: idem, *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne*, Warszawa 2005, s. 96. Por. także: A. Markowski, *Estetyka słowa* [hasło], w: H. Jadacka, A. Markowski, D. Zdunkiewicz-Jedynak, *Poprawna polszczyzna. Hasła problemowe*, Warszawa 2008, s. 27–28.

⁶ Są to listy e-mailowe (łącznie ok. 100) kierowane do wykładowców Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Tarnowie w latach 2010–2013. W tekście artykułu zostają przytoczone z zachowaniem oryginalnej pisowni i interpunkcji. Imiona i nazwiska osób pojawiające się w listach są zastępowane przez XY.

⁷ E-mail jako elektroniczny list łączący w sobie elementy mowy i pisma oraz tradycyjnych i współczesnych form grzeczności był przedmiotem analiz m.in. Marty Dąbrowskiej (*Język e-maila jako hybryda mowy i pisma*, w: *Język trzeciego tysiąclecia*, red. G. Szpila, Kraków 2000, s. 95–111; *(Nie)grzeczność w mediach elektronicznych*, „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego” 2006, z. 62, s. 117–127); Małgorzaty Kuruc (*Wybrane cechy językowe i graficzne listów e-mail — rozważania wstępne*, „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis. Studia Linguistica III” 2008, Folia 51, s. 189–197; *Odmiana internetowa polszczyzny na przykładzie prywatnych listów e-mail*, w: *Język nowych mediów*, red. K. Michalewski, Łódź 2012, s. 77–88); Anny Niżegorodcew (*„Witam Pani Aniu”, czyli grzeczność w mailach*, w: *Współczesna polszczyzna. Stan, perspektywy, zagrożenia*, red. Z. Cygal-Krupa, Kraków–Tarnów 2008, s. 116–128).

⁸ Taki termin w odniesieniu do najnowszej doby polszczyzny zaproponowała I. Bajerowa, która podkreśliła, że dopiero „z perspektywy XXI stulecia okaże się, czy jest to słuszna propozy-

kość przekazu i dostęp do różnorodnych środków przesyłania i odbioru informacji jest rozpowszechnionym i łatwym sposobem kontaktu pomiędzy nadawcą i odbiorcą.

II. E-mail w kontekście etykiety i estetyki językowej

Porozumiewanie się w relacjach nierównorzędnych wymaga przestrzegania przez rozmówców zarówno zasad grzeczności językowej, jak i estetyki słowa⁹, ponieważ owe normy gwarantują powodzenie aktu komunikacji językowej. W korespondencji elektronicznej, w sytuacji gdy nadawca i odbiorca pozostają w kontakcie pośrednim, a ich role komunikacyjne dodatkowo określa odmienna ranga (wykładowca — student), piszący do siebie e-maile są zobowiązani do stosowania nie tylko określonych form językowych (np. form powitania czy pożegnania) dla zachowania tej relacji, ale także do takiego sformułowania komunikatu (np. prośby, pytania, podziękowania), aby odpowiadał on relacji z osobą wyższej — niższej rangi. Konwencja właściwa takiemu typowi interakcji wymaga więc, aby e-maile, których autorami są wykładowcy i studenci, były komunikatami, w których przestrzega się reguł oficjalnej komunikacji językowej.

E-mail w komunikacji pomiędzy studentami i ich nauczycielami łączy w sobie elementy tradycyjnego listu z elementami krótkiej wiadomości tekstowej (SMS). Z tradycyjnych członów listu w analizowanych e-mailach studentów i wykładowców pozostają m.in. zwroty do adresata oraz zwroty pożegnalne, chociaż ich postaci są zróżnicowane i odbiegają od kanonicznego wzorca tego typu form grzecznościowych.

W e-mailach studentów dominują zwroty adresatywne o postaci „Dzień dobry”, „Dobry wieczór!”, „Witam” lub „Witam Pani Doktor”. Obok nich, rzadziej, pojawiają się tradycyjne formy „Szanowna Pani” lub „Szanowna Pani Doktor”. Studenci nawiązują kontakt z wykładowcą, używając w funkcji zwrotu adresatywnego przede wszystkim form powitania „dzień dobry” czy „dobry wieczór”. Zdaniem Małgorzaty Marcjanik „najczęstszą formą powitania i jednocześnie najbardziej uniwersalną, bo nadającą się do użycia we wszystkich typach kontaktu, jest [...] akt *Dzień dobry*. [...] Wariantem *Dzień dobry*, związanym z porą dnia,

cja. Zmiany, jakie ten wiek przyniesie, mogą skłonić do rewizji powyższego poglądu lub też potwierdzą trafność przyjętych tu wniosków periodyzacyjnych”. I. Bajerowa, *Zarys historii języka polskiego 1939–2000*, Warszawa 2003, s. 158.

⁹ Z aktami grzeczności językowej łączą się również podstawowe normy polskiej grzeczności, czyli m.in. okazywanie szacunku „przełożonym, osobom pełniącym cieszące się społecznym prestiżem funkcje”. M. Marcjanik, *Typologia polskich wyrażen językowych o funkcji grzecznościowej*, w: *Język a kultura*, t. 6. *Polska etykieta...*, s. 27.

jest *Dobry wieczór*¹⁰. Równie często w funkcji zwrotu adresatywnego pojawia się albo izolowana forma pierwszej osoby performatywu „Witam”, albo (ale są to nieliczne przypadki) w połączeniu z formą odnoszącą się do adresata „Witam Pani Doktor”¹¹. Wszystkie te przykłady powitań są formami inicjującymi ustną komunikację werbalną, w sytuacji gdy rozmówcy kontaktują się ze sobą bezpośrednio¹². Studenci przenoszą więc swoje zachowania grzecznościowe typowe dla polszczyzny mówionej do wypowiedzi pisanej, elektronicznego listu¹³ (i te nawyki odzwierciedlają się również w innych częściach e-maila).

Wykładowcy rozpoczynają e-maile kierowane do studentów od tradycyjnych form: „Szanowna Pani”, „Szanowny Panie”, „Szanowni Państwo” (stanowią one najliczniejszą grupę przykładów w analizowanym materiale). Są one typowe dla korespondencji oficjalnej, a ponadto odpowiadają zasadom grzeczności konwencjonalnej w stosunku do nieznanym osobom. W korespondencji ze studentami pojawiają się także zwroty „Pani Agnieszko” czy „Panie Tomaszu”¹⁴. O ile tradycyjne formy są neutralne stylistycznie, to posłużenie się przez osobę o wyższej randze pragmatycznej zwrotem dystansującym „panie/pani” i formą imienia wskazuje na pewien rodzaj zażyłości¹⁵ pomiędzy uczestnikami aktu komunikacji. Świadczy również o traktowaniu rozmówcy po partnersku i zmniejsza dystans pomiędzy nadawcą i odbiorcą wypowiedzi.

Z kolei wśród formuł pożegnalnych używanych bardzo często przez studentów występuje akt pozdrowienia w formie pierwszoosobowej „Pozdrawiam” lub

¹⁰ M. Marcjanik, *Polska grzeczność...*, s. 14.

¹¹ W podanym przykładzie „niestosowne jest łączenie form nagłówka typowego dla relacji na ty z formami typowymi dla relacji na pan, pani”. M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007, s. 73. Ponadto czasownik „witać” wymaga użycia dopełnienia bliższego w bierniku (kogo?) „Panią Doktor”.

¹² K. Ożóg zwraca uwagę, że użycie czasownika performatywnego „witam” w akcie powitania jest równoznaczne z relacją ja — ty. K. Ożóg, *Zwroty grzecznościowe współczesnej polszczyzny mówionej (Na materiale języka mówionego mieszkańców Krakowa)*, „Zeszyty Naukowe UJ. Prace Językoznawcze” 1990, z. 98, s. 23–25.

¹³ Dlatego M. Dąbrowska określiła język e-maila jako hybrydę mowy i pisma. Por. M. Dąbrowska, *Język e-maila...*, s. 95, 110. Z kolei M. Marcjanik, uznała, że e-mail odwołuje się „do dwóch przeciwstawnych wzorców: bądź do listu tradycyjnego, bądź do wzorca bezpośredniej (czy telefonicznej) rozmowy. W związku z tym w mailu znajdujemy najczęściej oba te wzorce: początek maila odwzorowuje rozmowę, zakończenie zaś — list”. M. Marcjanik, *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego savoir-vivre'u*, Warszawa 2009, s. 98.

¹⁴ Taki sposób zwracania się do odbiorcy to przykład zmian, jakie dokonały się w kanonie polskiej grzeczności po roku 1989. M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji...*, s. 47–49.

¹⁵ Jest to relacja odmienna od tej, którą opisuje A. Wierzbicka, analizując formy adresatywne stosowane w języku angielskim i mające postać imion. Taki sposób zwracania się do rozmówcy implikuje „nastawienie nieoficjalne i przyjazne, nie zaś zażyłość. Zażyłość zakłada szczególnie bliski osobisty związek między mówiącym a adresatem, w języku angielskim brak zaś środków do wyrażenia takiego związku”. A. Wierzbicka, *Język — umysł — kultura*, red. J. Bartmiński, Warszawa 1999, s. 213.

w wariantach „Załączam pozdrowienia”¹⁶, „Pozdrawiam serdecznie”¹⁷. Użycie takich form grzecznościowych w sytuacji nierównorzędności rozmówców jest niestosowne i nieadekwatne do tej sytuacji komunikacyjnej. Kolejną formułą często stosowaną zarówno przez studentów, jak i wykładowców jest tradycyjna forma „Z poważaniem”, mająca swe źródło w korespondencji urzędowej. Mimo że jest ona „odbierana jako zbyt formalna i oschła”¹⁸, to należy uznać ją za neutralną i właściwie użytą w zakończeniu e-maila. W tej części elektronicznego listu wykładowcy i studenci stosują także inne tradycyjne zwroty: „Z wyrazami szacunku” lub „Łączę wyrazy szacunku”. Jeśli owe formuły nawiązują do rodzaju formy grzecznościowej użytej na początku e-maila, czyli są jednorodnie stylistycznie, i obie świadczą o zachowaniu dystansu wobec rozmówcy, wówczas użyte są właściwie, np. „Szanowna Pani Doktor [...] Z wyrazami szacunku”; natomiast w połączeniu z formułą „Witam” są odbierane jako niewłaściwe.

Przytoczone powyżej grzecznościowe formuły pożegnania w e-mailach studentów często połączone są z innymi aktami mowy, np.:

- a) przeproszenia, np. „Przepraszam, że tak późno piszę i załączam ukłony szacunku”¹⁹,
- b) podziękowania, np. „Z góry dziękuję za odpowiedź. Pozdrawiam”,
- c) przeproszenia i podziękowania, np. „przepraszam za tą dużą ilość pytań. dziękuję Z wyrazami szacunku”.

Tym, co wyróżnia e-maile studentów, jest stosowanie przez nich emotikonów w zakończeniu listu do wykładowcy, np. „Pozdrawiam serdecznie i raz jeszcze dziękuję za trzyletnią współpracę:)”; „Z góry bardzo dziękuję :) Pozdrawiam”. Dla młodych ludzi emotikony są sposobem niewerbalnego przekazu przede wszystkim emocji, a także informacji. W przytoczonych przykładach znak :) jest przekazem radości, zadowolenia i dobrego humoru nadawcy. „Jeden emotikon [...] w [...] e-mailu to wystarczająca dawka humoru dla odbiorcy w relacji równorzędnej. W relacji nierównorzędnej — nawet jeden to za dużo”²⁰.

O ile zwroty adresatywne i pożegnalne są tymi elementami, które łączą e-mail z tradycyjnym listem, to sam przekaz informacji (czyli część właściwa listu) jest bliski wiadomości tekstowej (SMS) ze względu na ograniczenie zarówno przez

¹⁶ Jest to modyfikacja tradycyjnej formuły grzecznościowej „łączę pozdrowienia”, w której czasownik „łączyć” został zastąpiony przez „załączać”. Forma „załączam” jest pokrewna „załącznikowi”, który stanowi uzupełnienie elektronicznego listu i być może dlatego studenci uznają, że można także „załączyć pozdrowienia”.

¹⁷ Formuła pożegnania „pozdrawiam” zostaje uzupełniona o przysłówek „serdecznie”, który ma funkcję intensyfikującą.

¹⁸ M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji...*, s. 75.

¹⁹ Jest to przykład kontaminacji frazeologicznej powstałej z połączenia dwu związków wyrazowych „łączę wyrazy szacunku” oraz „łączę ukłony”. Ponadto adresat użył w tym związku formy czasownika „załączyć”, rezygnując z tradycyjnej — „łączyć”.

²⁰ M. Marcjanik, *Grzeczność w komunikacji...*, s. 75.

studentów, jak i wykładowców treści wypowiedzi do kilku wypowiedzeń²¹. Ta najważniejsza część e-maila zawiera więc m.in. pytania, prośby, podziękowania, wyjaśnienia bezpośrednio związane z przebiegiem i organizacją studiów licencjackich. Sposoby formułowania tych aktów są różnorodne, albo zostają w nich zachowane konwencje grzeczności, albo nadawca zdaje się o nich zapominać.

Najczęstszym rodzajem listu elektronicznego kierowanym do wykładowcy jest e-mail, który zawiera pytanie o coś (np. o termin egzaminu lub zaliczenia, o pomoc w redagowaniu pracy). Pytanie może pojawić się w liście tuż po zwrocie adresatywnym, czyli bez zbędnych wyjaśnień i wprowadzenia, np. „Szanowna Pani Doktor, Czy mogłaby mi Pani udzielić więcej informacji na temat wyboru wykładów z językoznawstwa i literatury? Jak będzie wyglądać egzamin (liczba, egzaminujący, termin)?”. Zawarte w tym e-mailu dwa pytania „realizują impresywną funkcję mowy, która niejako z definicji jest »niegrzeczna«, gdyż narusza suwerenność partnera, skłanianego do zachowań zgodnych z wolą nadawcy”²². W pierwszym z pytań znalazła się forma czasownika modalnego („móc”) użyta w trybie przypuszczającym i połączona z bezokolicznikiem, w drugim natomiast jedynie forma czasu przyszłego złożonego. Obydwa pytania pomimo pozorów grzeczności nakazują odbiorcy, aby przyjął określoną postawę, czyli udzielił wyczerpujących odpowiedzi. Te pozory grzeczności wynikają z nadania pierwszemu z pytań dodatkowej funkcji, czyli prośby (której wyznacznikiem jest forma trybu przypuszczającego czasownika „mogłaby”). M. Marcjanik uznaje, że „formą pytania w funkcji prośby — uchodzącą za najgrzeczniejszą wśród wszystkich pytań w tej funkcji — są zdania mówiące o chęci dowiedzenia się przez nadawcę, czy odbiorca w ogóle chce lub może coś zrobić. Świadczą one o małej zażyłości rozmówców”²³.

Studenci często wykorzystują możliwość formułowania pytań z użyciem ich w dwojakiej funkcji — podstawowej, czyli zapytania o coś/ o kogoś i dodatkowej (np. prośby czy przeproszenia). Wówczas zapytanie studenta pojawia się w kontekście jego wypowiedzi. W e-mailu znajduje się krótki opis sytuacji, która powoduje, że postawienie pytania jest konieczne, aby dowiedzieć się, w jaki sposób rozwiązać dany problem, np.:

— „Mam pytanie dotyczące podania o trzeci termin zaliczenia z łaciny. Na drugi termin nie dotarłam z powodów rodzinnych, a bardzo mi zależało by zdać w drugim terminie ponieważ praktycznie wszystko miałam zaliczone z tego przedmiotu, został mi jedynie mały fragment kolokwium do zdania. Chciałam zapytać, czy pisząc podanie o trzeci termin mam opierać się na jakimś konkretnym wzorze czy takim »ogólnym«?”;

²¹ Krótka wiadomość tekstowa (SMS) ma ograniczoną do 160 liczbę znaków. E-mail nie ma takich ograniczeń.

²² M. Marcjanik, *Etykieta językowa...*, s. 283.

²³ M. Marcjanik, *Mówimy uprzejmie...*, s. 65.

— „Sprawdziłam słowa z mojego słownika w *Małym słowniku gwar polskich* oraz w *Uniwersalnym słowniku języka polskiego* pwn, niestety nie udało mi się sprawdzić ich w *Słowniku gwar polskich* ponieważ nie ma go w czytelni, a ilość tomów które musiałabym wypożyczyć przekracza możliwości mojego konta w bibliotece. Czy wobec tego sprawdzenie słów w wyżej wymienionych słownikach oraz w *Słowniku gwary górali skalnego Podhala* wystarczy? Jeśli nie, to czy jest możliwość skorzystania z tego słownika online?”;

— „Mam pytanie odnośnie zaliczenia z przedmiotu techniki negocjacji i mediacji w administracji, nie było mnie na zaliczeniu wraz z moją grupą, które odbyło się w dniu dzisiejszym, ponieważ rozchorowało się moje dziecko, a czas na jaki zostawiłabym je byłby bardzo długi ponieważ mieszkam 100 km od uczelni. Chciałabym zapytać czy mogę pisać to zaliczenie w następną sobotę [...]”.

W przytoczonych powyżej e-mailach pytania zostały obudowane opisami okoliczności i zdarzeń uniemożliwiających uzyskanie zaliczenia lub skorzystanie ze słownika. Te opisy neutralizują impresywny charakter całej wypowiedzi, oddziałują na odbiorcę, a ich celem jest uzyskanie przez studenta oczekiwanej (czyli pozytywnej) odpowiedzi ze strony wykładowcy. Autorzy tych wypowiedzi zdają się jednak nie dostrzegać niestosowności sformułowań zawartych w tych e-mailach. Ich pytania zawierają suponowane odpowiedzi, np. „[...] czy pisząc podanie o trzeci termin mam opierać się na jakimś konkretnym wzorze czy takim »ogólnym«?”, „[...] czy jest możliwość skorzystania z tego słownika online?”, „[...] czy mogę pisać to zaliczenie w następną sobotę [...]”. Gdyby nadawca zastanowił się nad tym, w jaki sposób sformułował swoje pytanie, na pewno dostrzegłby niezręczność polegającą na sugerowaniu odbiorcy odpowiedzi. W komunikacji w relacji nierównorzędności to osoba wyższą rangą proponuje określone rozwiązanie, zatem kierowane do niej pytania powinny mieć taką formę, która odpowiada eksplikacji „chcę, żebyś sobie wyobraził, że ja nie wiem tego, co ty wiesz, i że ty chcesz mi to powiedzieć; mówię to, bo chcę, żebyś mi to powiedział”²⁴. Natomiast strategii „mówię to, ponieważ chcę wiedzieć, jaką odpowiedź z proponowanych przeze mnie wybierzesz” w tym typie relacji nie można uznać za właściwą.

Pytania studentów pojawiające się w kontekście listu elektronicznego bardzo często zostają obudowane wypowiedziami realizującymi m.in. funkcję przeproszenia, np.:

— „Przepraszam, ale niestety nie mogłam dzisiaj przyjechać do Tarnowa, w związku z czym mam pytanie, czy mogłabym tę pracę przywieźć jutro po godzinie 13 lub wysłać na e-maila?”;

²⁴ A. Wierzbicka, *Genry mowy*, w: *Tekst i zdanie. Zbiór studiów*, red. T. Dobrzyńska, E. Janus, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk–Łódź 1983, s. 129.

— „przepraszam, że przeszkadzam w niedzielnym wypoczynku, chciałam zapytać o swój wynik kolokwium z zapisu tekstu fonetycznego. Jeżeli to możliwe proszę o odpowiedź”;

— „przepraszam, że zakłócam wakacyjny odpoczynek, ale chciałabym się upewnić czy na pewno w Tarnowie będzie można dalej kontynuować studia (magisterskie) i czy będzie możliwość starania się na nich o indywidualny tok studiów?. Bardzo proszę o odpowiedź”.

Ogólną treść przytoczonych powyżej wypowiedzi można zatem sprowadzić do eksplikacji „mówię, że wiem, że robię coś, co może być dla ciebie złe, ale robię to z ważnego powodu”²⁵. Zapytania studenta połączone z wypowiedziami wyjaśniającymi bezpośrednie lub pośrednie przyczyny postawienia pytania usprawiedliwiają nadawcę i łagodzą ton jego listu. Dodatkowym elementem wpływającym na pozytywny odbiór listu kierowanego do wykładowcy jest także pojawienie się w tych e-mailach prośby wyrażonej bezpośrednio („Jeżeli to możliwe proszę o odpowiedź” czy „Bardzo proszę o odpowiedź”).

W e-mailach studentów często pojawiają się również pytania łączone z wypowiedziami o funkcji prośby i podziękowania, np.:

— „Piszę do pani z prośbą o pomoc w skompletowaniu literatury do mojej pracy magisterskiej. Tematem mojej pracy są sposoby kreacji nieoficjalnego słownictwa fotograficznego. Skłaniam się w stronę neologizmów, ale nie wiem czy podporządkuję pod to cały zebrany materiał. Czy mogłaby pani napisać mi gdzie mogłabym znaleźć coś o neologizmach? Z góry dziękuję”;

— „aktualnie piszę pracę magisterską u Pana Profesora XY na temat notacji fonetycznej i poszukuję informacji na temat alfabetu sławistycznego. Niestety, po przeglądnięciu kilkunastu publikacji naukowych i gramatyk nie udało mi się ustalić, kiedy ten alfabet powstał. Odnalazłam tylko zdawkowe informacje na temat międzynarodowego alfabetu fonetycznego. Dlatego też kieruję do Pani swe pytanie, a nawet prośbę, czy zna Pani jakieś publikacje, które zawierają ową datę powstania i mogłaby mi Pani coś podpowiedzieć. Z chęcią udałabym się do Pani na dyżur, jednak jego termin koliduje z moimi zajęciami w Krakowie. Mam nadzieję, że pomoże mi Pan w uzupełnieniu tej luki w pracy magisterskiej, za co będę ogromnie wdzięczna”.

Te dwa przykłady listów studentów pozornie tylko spełniają wymogi grzeczności językowej. Owe pozory to zastosowanie form adresatywnych (pozbawionych jednak tytułu naukowego adresata, rażące w zestawieniu z tytułem naukowym promotora pracy „Pana Profesora XY”, a ponadto zwracanie się do adresata [kobiety] „Pan” i zapis małą literą formy „pani”), połączenie pytania z aktami

²⁵ M. Marcjanik, *Mówimy uprzejmie...*, s. 60.

prośby („piszę do pani z prośbą o pomoc”, „kieruję do Pani swe pytanie, a nawet prośbę”) oraz podziękowania („Z góry dziękuję”, „Mam nadzieję, że pomoże mi Pan w uzupełnieniu tej luki w pracy magisterskiej, za co będę ogromnie wdzięczna”). Zastrzeżenia budzi również sposób sformułowania pytań i kontekst, w jakim zostały umieszczone. W obydwu e-mailach nadawcy proszą o pomoc w uzupełnieniu bibliografii do prac magisterskich, ale czynią to w sposób niemający z prośbą wiele wspólnego. To adresat tych listów powinien dostosować się do nadawcy i np. zmienić termin swojego dyżuru, ponieważ autorka listu wyjaśnia, że „z chęcią udałabym się do Pani na dyżur, jednak jego termin koliduje z moimi zajęciami w Krakowie”. To również adresat powinien „napisać”, czyli podać zestawienie bibliografii dotyczącej neologizmów. Pytania zawarte w e-mailach są więc odczytywane jako żądanie podania konkretnych informacji dotyczących przedstawionych zagadnień, a akty prośby i podziękowania pełnią rolę kamuflażu mającego neutralizować czy złagodzić owo żądanie.

Pytania do studentów kierują również wykładowcy, ale w e-mailach umieszczają je w kontekście wypowiedzi, np. „jeśli się nie mylę Pani XY [...] wykonywała zdjęcia podczas spotkania „pociąg do polskiego”. Czy mogłabym otrzymać zdjęcia z tego wydarzenia na płycie CD? Będę wdzięczna za pomoc”. Pytania łączą z wypowiedziami o funkcji prośby, podziękowania lub przeproszenia, a więc w listach mieszczą się te akty, które charakteryzują grzeczność i stosowność językową. W analizowanym materiale brakuje natomiast przykładów pytań, które pojawiają się tuż po zwrocie adresatywnym do studenta.

Kolejną grupę listów autorstwa studentów i wykładowców stanowią te, w których pojawiają się różnorodne wyjaśnienia czy informacje przekazywane odbiorcy, np.:

— „Chciałbym poinformować, że zostałem wybrany na starostę grupy II”;

— „Jeśli nie otrzymała jeszcze Pani e-maila od kogoś z III grupy, to spieszę z informacją, że to ja będę pełnił funkcję starosty grupy III”;

— „przypuszczam za moją ostatnią nieobecność, ale z powodów zdrowotnych nie mogłam dotrzeć na wtorkowe zajęcia. Moja praca dyplomowa jest na bieżąco tworzona. Aktualnie kończę ostatni podrozdział zawierający teorię, mianowicie charakterystykę socjolektu młodzieżowego. Naniósłabym także poprawki na pozostałe podrozdziały i staram się grupować słownictwo z przeprowadzonych ankiet. Myślę, że do przyszłego tygodnia zamknę część teoretyczną pracy i będę mogła zająć się analizą słownictwa”;

— „Przesyłam sterszczenie a wraz z nim spis treści dla lepszego obrazu tego, co chciałam zawrzeć w tym krótkim opisie. mam nadzieje, że będzie to poprawne”;

— „Bardzo przepraszam, że dopiero teraz wysyłam tę ankietę, ale niestety miałam problem z komputerem, ponieważ dostał się do niego wirus. Pytałam w Kołach Łowieckich czy potrzebuję skierowania z uczelni, żeby przeprowadzić ankietę i powiedziano mi, że nie jest to konieczne. Pragnę również poinformować, że 7 listopada będę miała możliwość wykonania tego badania. Jeszcze raz przepraszam za opóźnienia”.

Studenci w swoich e-mailach informując o czymś, starają się obudować wiadomość stosownymi formami językowymi, np. formami gramatycznymi czasownika w trybie przypuszczającym, które są wyznacznikami prośby („chciałbym”), słowami przeprosin („przepraszam”, „bardzo przepraszam”) czy grzecznościowymi konstrukcjami składniowymi („spieszę z informacją”, „mam nadzieję, że...”, „pragnę również poinformować”). Podobne zachowania grzecznościowe cechują także e-maile wykładowców, którzy informują studentów o różnych wydarzeniach, np.

— „w załączniku przesyłam wyniki kolokwium [...]. Jeśli w rubryce ocena widnieje zapis „nie zaliczam” oznacza to, że muszą Państwo napisać kolokwium powtórnie. Podaję termin [...]”;

— „zachęcam do udziału w konkursie literackim ogłoszonym w związku z VII edycją Dni Jana Pawła II. Szczegóły konkursu przekazuję w załącznikach [...]”;

— „przekazuję ciekawą informację (treść poniżej i załączniki) i proszę o rozważanie możliwości wzięcia udziału w konkursie. Proszę także o przesłanie tej informacji do wszystkich studentów polonistyki, studiów I i II stopnia”.

Jeśli mowa o zachowaniach językowych studentów i wykładowców odzwierciedlających się w e-mailach, to nie sposób pominąć kwestii naruszania zasad starannej pisowni i interpunkcji. Właściwie w każdym z analizowanych listów studentów można by wskazać błędy w pisowni i interpunkcji, a także różnorodne błędy językowe, np.

- „Co z osobami które nie mają kursu pedagogicznego (czyli studenci filologii o profilu ogólnym)”;

— „Przesyłam w załączniku kolejne podzrodziały”;

— „[...] może mi pani pomóc w wybraniu tematu i literatury do mojej pracy na Tydzień Frankofonii”;

— „Mam do Pani następujące pytanie: czy w trakcie jutrzejszej obrony można mieć przed sobą owe expoze?”.

M. Marcjanik stwierdza, że przyczyną pojawiających się w e-mailach błędów może być pośpiech piszącego. „Szybko piszący nadawca robi błędy literowe, często ortograficzne, pomija zwykle interpunkcję i polskie znaki diakrytyczne [...]”. Kreuje w ten sposób własny wizerunek osoby zapracowanej, ale nie wizerunek osoby szanującej partnera komunikacji²⁶. W e-mailach wykładowców również można dopatrzeć się błędów literowych lub braku znaków diakrytycznych, ale są one nieliczne, np. „[...] w śródgłosie przed spółgłoskami szczelinowymi jest wymawiane jako [...]”; „jeśli będzie Pani jutro [...] w PWSZ [...]”.

O ile wykładowcy kierują do studentów e-maile poprawnie sformułowane i stosowne do sytuacji komunikacyjnej, to studenci jako autorzy listów kierowanych do wykładowców zdają się zapominać o zasadach etykiety i estetyki słowa. Szczególnie rażące są więc listy, w których nadawcy nie zwracają uwagi na stosowne zachowania językowe adekwatne do relacji student — wykładowca. Odzwierciedleniem takiej sytuacji jest następujący e-mail studenta:

— „Witam Mam do Pani taką jedną sprawę. 9 lutego mam egzamin z historii, na którym niestety nie będę raczej, bo choroba mnie rozłożyła na łopatki :(Od dwóch dni utrzymuje mi się temperatura ponad 38 w dzień, a w nocy dochodzi nawet do 39,5, także sama Pani widzi, że moja obecność na pierwszym terminie nie miała by najmniejszego sensu i była by czystą głupotą z mojej strony. W przypadku choroby mam dostarczyć jakieś dokumenty, aby pierwszy termin mi nie przepadł? a ten drugi był tak na prawdę pierwszym? Proszę o odpowiedź, Z góry dziękuję i pozdrawiam Z poważaniem XY”

Autor tego listu połączył, a właściwie pomylił i pomieszał konwencje grzeczności charakterystyczne dla relacji oficjalnej i nieoficjalnej. Niewątpliwie zna on m.in. zwroty adresatywne czy pożegnalne, ale nie umie się nimi właściwie posłużyć, nie wie, w jakich sytuacjach są one stosowne, a w jakich nieodpowiednie²⁷. W opisie swojej sytuacji (choroby) posługuje się kolokwialnym słownictwem, które w oficjalnym liście kierowanym do wykładowcy również nie powinno się znaleźć. W tekście listu pojawia się emotikon (oznaczający smutek i przygnębienie), który jest również sygnałem tego, że nadawca traktuje adresata po przyjacielsku, jako swojego rówieśnika, a nie jako przełożonego. W ogóle list sprawia wrażenie, jakby był zapisem ustnej relacji kierowanej do osoby równej nadawcy wiekiem i rangą. Nadawca opatrzył swoją wypowiedź znanymi sobie formułami grzecznościowymi, które jednak w połączeniu z wypowiedziami o funkcji informującej i pytającej tworzą komunikat niespójny stylistycznie, oceniany negatywnie w kategoriach estetycznych.

²⁶ Ibidem, s. 98.

²⁷ Dokonuje więc „mieszania kodów [...], co w efekcie nie spełnia wymogów danej sytuacji komunikacyjnej”. M. Dąbrowska, *(Nie)grzeczność w mediach...*, s. 123.

Podsumowując, należy więc stwierdzić, że w e-mailach w relacji nierównorzędnej wykładowca — student, to wykładowcy przestrzegają zasad etykiety i estetyki językowej. Studenci natomiast nie zawsze potrafią dostosować swoje wypowiedzi do sytuacji komunikacyjnej i dlatego ich zachowania językowe są oceniane jako niestosowne i nieadekwatne w stosunku do odbiorcy, sytuacji i aktu komunikacji. Znamioną cechą elektronicznych listów studentów jest stosowanie przez nich strategii językowych charakterystycznych dla polszczyzny mówionej w sytuacji nieoficjalnej oraz łączenie norm językowych zachowań grzecznościowych właściwych zarówno relacji nierównorzędnej, jak i równorzędnej. Sformułowany w taki sposób komunikat, w którym następuje pomieszanie kodów, jest odczytywany przez odbiorcę na pewno niezgodnie z intencją nadawcy. W komunikacji nierównorzędnej, w której role nadawczo-odbiorcze wyznacza charakterystyczna sytuacja, warunkiem skutecznej i udanej wymiany zdań musi być zatem przestrzeganie norm i zasad grzeczności oraz stosowności językowej przez osoby korespondujące ze sobą.

LITERATURA

- Bajerowa I., *Zarys historii języka polskiego 1939–2000*, Warszawa 2003.
- Bugajski M., *Etyka, etykieta, kultura języka*, w: *Kultura komunikacji językowej 2. Etyka i etykieta w komunikacji językowej*, red. A. Piotrowicz, M. Witaszek-Samborska, K. Skibski, „Poznańskie Spotkania Językoznawcze” 2012, t. 24, Poznań 2012, s. 7–21.
- *Język w komunikowaniu*, Warszawa 2007.
- Dąbrowska M., *Język e-maila jako hybryda mowy i pisma*, w: *Język trzeciego tysiąclecia*, red. G. Szpila, Kraków 2000, s. 95–111.
- *(Nie)grzeczność w mediach elektronicznych*, „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego” 2006, z. 62, s. 117–127.
- Dunaj B., *Odmiana oficjalna i nieoficjalna języka mówionego*, w: idem, *Studia nad polszczyzną mówioną Krakowa 1*, „Zeszyty Naukowe UJ. Prace Językoznawcze” 1981, nr 70, s. 11–20.
- *Sytuacja komunikacyjna a zróżnicowanie polszczyzny mówionej*, „Język Polski” 1985, nr 2–3, s. 88–98
- Kuruc M., *Wybrane cechy językowe i graficzne listów e-mail — rozważania wstępne*, „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis. Studia Linguistica III” 2008, Folia 51, s. 189–197.
- *Odmiana internetowa polszczyzny na przykładzie prywatnych listów e-mail*, w: *Język nowych mediów*, red. K. Michalewski, Łódź 2012, s. 77–88.
- Marcjanik M., *Etykieta językowa*, w: *Współczesny język polski*, pod red. J. Bartmińskiego, Lublin 2001, s. 281–291.
- *Grzeczność w komunikacji językowej*, Warszawa 2007.
- *Mówimy uprzejmie. Poradnik językowego savoir-vivre’u*, Warszawa 2009.
- *Polska grzeczność językowa*, Kielce 2000.

- *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.
- Markowski A., *Estetyka słowa* [hasło], w: H. Jadacka, A. Markowski, D. Zdunkiewicz-Jedynak, *Poprawna polszczyzna. Hasła problemowe*, Warszawa 2008, s. 27–28.
- *Estetyka słowa*, w: idem, *Kultura języka polskiego. Teoria. Zagadnienia leksykalne*, Warszawa 2005, s. 96–97.
- Niżegorodcew A., „*Witam Pani Aniu*”, czyli *grzeczność w mailach*, w: *Współczesna polszczyzna. Stan, perspektywy, zagrożenia*, red. Z. Cygal-Krupa, Kraków–Tarnów 2008, s. 116–128.
- Od redakcji*, w: *Język a kultura*, t. 6. *Polska etykieta językowa*, red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik, Wrocław 1991, s. 7.
- Ożóg K., *Zwroty grzecznościowe współczesnej polszczyzny mówionej (Na materiale języka mówionego mieszkańców Krakowa)*, „Zeszyty Naukowe UJ. Prace Językoznawcze” 1990, z. 98.
- Wierzbicka A., *Genry mowy*, w: *Tekst i zdanie. Zbiór studiów*, pod red. T. Dobrzyńskiej i E. Janus, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk–Łódź 1983, s. 125–137.
- *Język — umysł — kultura*, red. J. Bartmiński, Warszawa 1999.

Małgorzata Pachowicz

“and I would forget:) I set up a mailbox...” Remarks on Linguistic Etiquette and Aesthetics in Correspondence between Students and Academic Teachers

Communication in an unequal relationship (lecturer – student) is conditioned by an official communicative situation. The interchange of information in such a communicative space (situation, place and time) requires the sender and the addressee of a message to use a definite code and to observe, among others, the rules of linguistic etiquette and verbal aesthetics. In unequal relationships, it is the lecturers who in their e-mails observe the rules of linguistic etiquette and aesthetics. Students, in turn, not always can adjust their utterances to a communicative situation and consequently their linguistic behaviours are considered as unsuitable and inadequate with regard to the addressee, the situation and the act of communication. A characteristic feature of students' letters is the use of linguistic strategies characteristic for the spoken Polish (language) in unofficial situations, and also combining the norms of linguistic polite behaviours typical for an unequal relationship as well as equal relationship.

Keywords: language communication, e-mail, etiquette and linguistic aesthetics

