

## Grzeczność w języku: e-mail

„Grzeczność nie jest nauką łatwą ani małą” – przypomina Sędzia w Mickiewiczowym „Panu Tadeuszu”. I mówi dalej:

„Niełatwą, bo nie na tym kończy się, jak nogą  
Zręcznie wierzgnąć, z uśmiechem witać lada kogo;  
[...]

Trzeba się długo uczyć, ażeby nie zbłądzić  
I każdemu powinna uczciwość wyrządzić”.

W okresie, gdy mamy więcej czasu na refleksję, proponuję Państwu poświęcenie chwili uwagi grzeczności przejawiającej się nie w owym „zręcznym wierzgnięciu” nogą, lecz w języku. Jak należy rozumieć grzeczność językową? Określenie *grzecznie* w dawnej polszczyźnie miało postać *k’rzczy* i znaczyło ‘do rzeczy’, czyli odpowiednio, stosownie. W codziennych rozmowach rzadziej zastanawiamy się, czy to, co mówimy, jest stosowne do sytuacji. Dylemat zaczyna się wtedy, gdy trzeba coś powiedzieć czy napisać do osoby spoza kręgu znajomych i codziennych rozmówców – „wyższego” urzędnika, radcy prawnego, sędziego czy hierarchy kościelnego.

Ponieważ bardzo często w kontaktach służbowych używana jest poczta elektroniczna, zachęcam Państwa do refleksji nad grzecznością w e-mailu.

Standardem stało się posługiwanie się w kontaktach służbowych listem elektronicznym, czyli e-mailem. Obecne są w nim – jak w liście tradycyjnym – formuły powitania i pożegnania, i to w nich może czyhać pułapka grzecznościowa. Dlaczego? Ponieważ do listu elektronicznego, traktowanego jako forma komunikacji mniej sformalizowana niż tradycyjna, papierowa, niejednokrotnie wkrada się słownictwo z języka potocznego.

Do niedawna wiele e-maili rozpoczynało się formą *Witam*. Ten neutralny czasownik w sytuacji nawiązywania kontaktu z inną osobą nabiera trochę innego zabarwienia. Adresat może odczuć pewien dystans, oschłość. Badacze języka mówią nawet, że forma ta sygnalizuje wyższość nadawcy nad odbiorcą. Jest ona co prawda „praktyczna”, bo krótka, ale rzeczywiście nie najgrzeczniejsza. Zupełnie inaczej odbierane jest to powitanie z dodaniem adresata, np. *Witam Panią*. W tym przypadku osoba, do której się zwracamy, nie czuje się traktowana przedmiotowo, lecz z szacunkiem.

Dystansujące *Witam* coraz częściej jest zastępowane przez *Dzień dobry*. Czy takie powitanie jest grzeczne? Tak. Jest neutralne, nie wprowadza dystansu między nadawcą a adresatem. Pewną niedogodnością jest fakt, że takie powitanie czytane wieczorem czy nocą jest nieadekwatne do pory, ale nadawca najczęściej nie ma wpływu na czas odbierania poczty przez adresata, a w przypadku korespondencji służbowej ma prawo spodziewać się, że jego list zostanie odebrany w standardowych godzinach pracy urzędu, czyli w dzień.

Formą powitania najgrzeczniejszą, elegancką, a jednocześnie neutralną, jest zapożyczony z korespondencji tradycyjnej zwrot *Szanowny Panie, Szanowna Pani, Szanowni Państwo*. Jest to forma na tyle stosowna, że możemy jej użyć zarówno w korespondencji służbowej, jak i prywatnej, jeśli z osobą, do której piszemy, nie jesteśmy „na ty”. Jeżeli wydaje się nam ona zbyt oficjalna, możemy pominąć określenie *Szanowny (Szanowna, Szanowni)*, a w jego miejsce użyć nazwy stanowiska, np. *Panie Dyrektorze*. Zawsze jednak, gdy użyjemy tej form powitania, będzie ono grzeczne.

Nie mniej ważne od powitania jest odpowiednie zakończenie maila. Oczywiście jest, że powinno ono współgrać stylistycznie z formą powitania. Jeśli zaczynamy e-mail od *Dzień dobry*, możemy zakończyć go „służbowym” *Pozdrawiam*. Jeśli natomiast bliższa jest nam elegancja w języku, to po użyciu powitania *Szanowny Panie* e-mail zakończymy formułą typu: *Łączę wyrazy poważania, Łączę wyrazy szacunku i poważania, Z poważaniem*, ewentualnie, jeśli chcemy list zakończyć „cieplej”, możemy napisać *Łączę serdeczne pozdrowienia*.

Grzeczność wymaga także, by list elektroniczny kończył się podpisem nadawcy, bez względu to, że komputer pokazuje nam jego adres e-mailowy.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden aspekt korespondencji elektronicznej. Grzeczność językowa nie jest tym samym co poprawność językowa, ale tej poprawności wymaga. Bardzo niegrzeczne jest wysłanie korespondencji zawierającej błędy literowe, błędy polegające na pomijaniu polskich znaków diakrytycznych (np. *e* zamiast *ę*, *o* zamiast *ó*), błędy interpunkcyjne, czy (nawet!) błędy ortograficzne. Obecność tych błędów w liście oznacza brak szacunku dla adresata, ale także źle świadczy o nadawcy. Zanim więc klikniemy „Wyślij”, warto przeczytać napisaną wiadomość, by sprawdzić, czy jej forma nie przyniesie nam wstydu i opinii osoby, najdelikatniej określając, niestarannej.

Skoro wspomniałam o poprawności językowej, pisząc o poczcie elektronicznej poruszę kwestię pisowni nazwy tej formy listu. *E-mail? mail? mejl?* A może *email* albo *imejl*? Słowniki poprawnościowe, jak dotychczas, wskazują jako prawidłową formę ***e-mail***. W języku potocznym funkcjonuje także *mail*, dopuszczalne jest też spolszczenie pisowni, czyli *mejl*. Prawdopodobnie kwalifikacja tych form będzie ulegać zmianie, np. zaledwie dopuszczalny *mejl* z czasem stanie się poprawny, ale **obecnie w oficjalnej odmianie polszczyzny obowiązuje pisownia e-mail**.

W okresie pracy zdalnej zapewne częściej posługujemy się pocztą elektroniczną, kontaktując się ze zwierzchnikami, współpracownikami czy z uczniami. Życzę więc Państwu, by otrzymywane e-maile można było czytać z przyjemnością, ponieważ nadawcy wiedzą, czym jest grzeczność językowa.