
JAK CIĘ SŁYSZĄ, TAK CIĘ WIDZĄ

Poradnik poprawnej i kulturalnej komunikacji

Podręcznik opracowany w ramach innowacji społecznej

pn. WOLNOŚĆ BEZ BARIER

Projekt realizowany w partnerstwie przez

Agencję Redakcyjną Dobrze Napisane



OPRACOWANIE MERYTORYCZNE

Natalia Dąbrowska

Monika Skrzetuska

Spis treści

Zamiast wstępu	- 3 -
1. Jakie strategie grzeczności językowej warto stosować?	- 4 -
2. Dlaczego lepiej unikać wyrazów modnych?	- 8 -
3. Jak się poprawnie witać i żegnać?	- 10 -
4. Jakich najczęstszych błędów językowych unikać?	- 14 -
5. Jak poprawnie pisać e-maile w korespondencji oficjalnej?	- 24 -
6. Poprawność jest najważniejsza, ale edycja też ma znaczenie	- 29 -
7. Netykieta – czyli jak zachowywać się w sieci	- 31 -
Zamiast zakończenia	- 33 -
Literatura	- 34 -

Zamiast wstępu

Do czego przydaje się umiejętność poprawnej i kulturalnej komunikacji?

Kulturalna komunikacja, czyli grzeczność językowa, choć w dzisiejszych czasach bardzo już uproszczona, to nadal jest niezwykle ważna – zwłaszcza w sytuacjach oficjalnych. Choć w naszych wypowiedziach zadomowił się już językowy luz i składają się one często ze słów potocznych, a czasem rażą wulgaryzmami, to w sytuacji oficjalnej, jak na przykład rozmowa z urzędnikiem czy pracodawcą, warto przypomnieć sobie zasadę stosowności, by wypowiadać się... stosownie. Wówczas będziemy odbierani jako osoby kulturalne, z ogładą, dobrymi manierami, co na pewno przełoży się na sprawną i skuteczną komunikację.

Co to znaczy stosowna wypowiedź?

Oznacza to, że słowa, jakich używamy w wypowiedzi, zależą od tego, z kim, o czym i w jakiej sytuacji rozmawiamy. Innych słów użyjemy w swobodnej pogawędce z kolegą, a innych w rozmowie z przełożonym czy pracownikiem urzędu. Ta podstawowa zasada grzeczności językowej mówi, że nie można w rozmowie oficjalnej stosować niedbałych i potocznych sformułowań, które jak najbardziej mogą pojawić się w rozmowie z kolegą. Działa to w dwie strony: oficjalne wyrażenia i zwroty będą z kolei zbyt formalne w rozmowie z przyjaciółmi. Dlatego do kolegi powiemy: *Nie poszedłem wczoraj do roboty, bo łeb mi pękał*, ale do swojego szefa: *Nie byłem w pracy z powodu złego samopoczucia*.

Pamiętaj, że stosowanie tej zasady bądź nie wiele o Tobie mówi, bo...

Jak Cię słyszą, tak Cię widzą

Poradnik „Jak Cię słyszą, tak Cię widzą” to zbiór podstawowych zasad kulturalnej, poprawnej, a więc i skutecznej komunikacji, z którego dowiesz się: jakie strategie grzeczności językowej warto stosować w oficjalnych rozmowach; jak się właściwie witać i żegnać; nauczysz się unikać najczęstszych błędów językowych; zobaczysz, jak pisać oficjalne e-maile; poznasz zasady netykiety... a wszystko po to, by w sytuacji oficjalnej rozmowy czy korespondencji zachować się zgodnie z obowiązującymi zasadami kultury języka, a dzięki temu czuć się pewnie, swobodnie i skutecznie się komunikować.

Pozdrawiam i życzę owocnej lektury!

1. Jakie strategie grzeczności językowej warto stosować?



Jestem przekonana, że w kontaktach oficjalnych – i nie tylko – chcesz uchodzić za człowieka taktownego i kulturalnego, chcesz... wypaść jak najlepiej na rozmowie kwalifikacyjnej czy załatwiając ważną dla siebie sprawę urzędową. Nie wiem, czy wiesz, ale komunikując się z ludźmi, czy tego chcesz, czy nie, bierzesz udział w swoistej grze językowej: subtelnej, pełnej niuansów i pułapek... grze, w której od słów, jakich użyjesz, zależy, czy będziesz odebrany jako człowiek kulturalny i godny zaufania czy... człowiek bez ogłady.

Etykieta językowa, bo o niej mowa, nie jest taka straszna, gdy zna się i stosuje 3 główne strategie. Poznaj je i bądź świadomym „graczem”!

Trzy główne strategie grzeczności językowej to:

1. Strategia symetryczności.
2. Strategia solidarności.
3. Strategia eksponowania roli Twojego rozmówcy.

Być może brzmią one nieco tajemniczo, ale w praktyce są naprawdę proste, dlatego pokażę Ci je na przykładach.

1. **Symetryczność zachowań grzecznościowych** – ta strategia jest prosta i naprawdę się opłaca. Co oznacza? Grzeczność za grzeczność. Czyli jeśli usłyszysz coś miłego, powinienesz rozmówcy też coś przyjemnego odpowiedzieć; po usłyszeniu powitania również się przywitaj; po usłyszeniu komplementu zrewanżuj się tym samym; miły gest za miły gest; uśmiech za uśmiech; dobre słowo za dobre słowo... prawda, że to proste? Spójrz, jak niewiele potrzeba, by rozmowa, nawet na ważny temat, stała się po prostu przyjemna.

PRZYKŁAD

Wyobraź sobie, że po dłuższej przerwie spotykasz swojego przełożonego. Ten wita się z Tobą i pyta o samopoczucie – co mu odpowiesz? Zobacz przykład.

Wariant 1.

— *Dzień dobry Panie Mariuszu! Jak się Pan dzisiaj miewa?*

— *Dzień dobry Panie kierowniku! Dziękuję, u mnie wszystko dobrze, a u Pana?*

Doskonale! Pierwszą zasadą grzeczności językowej jest **SYMETRYCZNOŚĆ**. Oznacza to, że w rozmowie odwzajemniasz zachowanie nadawcy zgodnie z przyjętymi normami: po usłyszeniu powitania również się witamy; jeśli usłyszysz coś miłego, powinienes rozmówcy też coś przyjemnego odpowiedzieć.

Wariant 2.

— *Dzień dobry Panie Mariuszu! Jak się Pan dzisiaj miewa?*

— *Dzień dobry! Wszystko OK.*

Dobrze, choć fraza: „wszystko OK”, jest zbyt potoczna. Pierwszą zasadą grzeczności językowej jest **SYMETRYCZNOŚĆ**. Oznacza to, że w rozmowie odwzajemniasz zachowanie nadawcy zgodnie z przyjętymi normami: po usłyszeniu powitania również się witamy; jeśli usłyszysz coś miłego, powinienes rozmówcy też coś przyjemnego odpowiedzieć, np.: — *Dzień dobry Panie kierowniku! Wszystko dobrze, a u Pana?*

Wariant 3.

— *Dzień dobry Panie Mariuszu! Jak się Pan dzisiaj miewa?*

— *Aaa beznadzieja! Dziecko się rozchorowało, żona mnie zdenerwował, do tego zepsuł mi się samochód!*

Żle. Nie jest w dobrym tonie, w komunikacji oficjalnej, zwłaszcza z przełożonym czy pracownikiem urzędu, zignorowanie powitania i przejście do swoich prywatnych spraw. Pamiętaj o zasadzie symetryczności. Po usłyszeniu powitania również się witamy; jeśli usłyszysz coś miłego, powinienes rozmówcy też coś przyjemnego odpowiedzieć, np.:

— *Dzień dobry Panie kierowniku! Wszystko dobrze, a u Pana?*

2. **Solidarność z partnerem** – ta strategia zakłada, że aby zachować się grzecznie i kulturalnie, powinieneś być empatyczny wobec osoby, z którą rozmawiasz i wyrozumiały dla niej. Co to znaczy? Zobacz przykład.

PRZYKŁAD

Wyobraź sobie, że urzędnik informuje Cię o tym, że z powodu awarii systemu nie przygotował na czas dokumentów, po które przyszedłeś. Jak reagujesz?

Wariant 1.

— *Przykro mi, ale mieliśmy awarię systemu i nie przygotowałam stosownych dokumentów, nie miałam też możliwości zawiadomienia Pana o tym. Przepraszam.*

— *Przyjechałem do Pani specjalnie po te dokumenty, ale rozumiem, takie sytuacje się zdarzają. Kiedy więc mogę przyjechać i czy mogę prosić do Pani numer telefonu, abym mógł się upewnić, że są już gotowe?*

Doskonale! **Solidarność z partnerem** – to zasada grzeczności w komunikacji, która polega na tym, że współodczuwasz oraz współdziałasz ze swoim rozmówcą, jesteś empatyczny. Rozumiesz trudną sytuację i proponujesz znalezienia kompromisu.

Wariant 2.

— *Przykro mi, ale mieliśmy awarię systemu i nie przygotowałam stosownych dokumentów, nie miałam też możliwości zawiadomienia Pana o tym. Przepraszam.*

— *Przykro Pani?!! Chyba Pani żartuje?!! Jechałem na darmo taki kawał. Nie obchodzi mnie awaria, chcę swoje dokumenty!!!*

Taką odpowiedzią złamiesz zasady grzeczności językowej, którą jest **solidarność z rozmówcą**. Urzędnik nie robi Ci niczego na złość, po prostu takie sytuacje zdarzają się każdemu i są niezależne od jego woli – nerwy i słowna agresja tylko pogorszą sprawę. Pomyśl, czy doprowadzenie do kłótni rozwiąże ten problem? Na pewno nie, wręcz przeciwnie, zaogni niepotrzebnie całą sytuację. Twoja agresywna i niekulturalna wypowiedź wzbudzi w rozmówcy niechęć do Twojej osoby i utrwali obraz Ciebie jako kogoś niekulturalnego i nieprzyjemnego w kontakcie – co może mieć swoje negatywne konsekwencje w postaci uruchomienia stereotypów i powstania barier w przyszłej komunikacji.

3. **Strategia eksponowania roli rozmówcy** – w polskiej kulturze przyjął się taki zwyczaj, że w sytuacji rozmowy oficjalnej, od której na przykład coś zależy lub w której chcesz zrobić dobre wrażenie, kulturalne jest takie zachowanie, w którym podkreślasz rolę osoby, z którą rozmawiasz. To Twój rozmówca jest w centrum. Co to oznacza w praktyce? Oznacza to, że powinieneś na przykład umniejszać jego winę lub podkreślać jego istotną rolę. Zobacz przykład.

PRZYKŁAD

Jesteś umówiony na spotkanie w sprawie pracy z właścicielem firmy. Osoba ta jednak spóźnia się, a Ty czekasz już ponad 30 minut. Nagle wpada do biura i mówi:

Wariant 1.

— *Przepraszam Pana bardzo, spóźniłem się chyba z godzinę!*

— *Nic się nie stało, pewnie miał Pan ważny powód.*

Doskonale! Zasada bagatelizowania przewinienia rozmówcy polega na tym, że jeśli partner rozmowy nie postąpił właściwie, nawet z własnej winy, nie powinniśmy mu tego otwarcie wypominać i wyrażać swojego niezadowolenia.

Wariant 2.

— *Przepraszam Pana bardzo, spóźniłem się chyba z godzinę!*

— *Nie da się ukryć, gdybym wiedział, to inaczej zaplanowałbym dzień.*

Zgodnie z zasadami grzeczności językowej powinieneś zastosować **zasadę bagatelizowania przewinienia partnera**, która polega na tym, że jeśli partner nie postąpił właściwie, nie mówisz mu tego otwarcie i nie wyrażasz swojego niezadowolenia, lecz starasz się zmniejszyć jego poczucie winy, mówiąc np.: *Nic nie szkodzi, przeczytałem w tym czasie ciekawą gazetę.*

Zapamiętaj te trzy reguły i stosuje je zwłaszcza w rozmowach oficjalnych, a zawsze będziesz odbierany jako człowiek taktowny i kulturalny. Powiem więcej, dzięki tym strategiom uda Ci się załatwić niejedną sprawę sprawniej i skuteczniej. Powodzenia!

2. Dlaczego lepiej unikać wyrazów modnych?

Dziś moda niemal rządzi decyzjami i wyborami wielu osób. Moda zawitała też do języka. Jej przejawem są wyrazy modne, tak często nadużywane. **Chcesz się modnie ubierać? OK! Ale modnych wyrazów unikaj!**

Moda w języku polega na tym, że pewne wyrazy albo sformułowania są używane znacznie częściej niż inne, ale częstotliwość ich użycia nie wynika z potrzeb informacyjnych. Chodzi więc o to, że pewne wyrazy wydają się nam atrakcyjne i znacznie chętniej po nie sięgamy. Moda w języku nie jest zjawiskiem pozytywnym. Gdy nadużywamy wyrazów modnych, zwłaszcza w sytuacjach oficjalnych, możemy uchodzić za osoby nieobyte. Wśród wyrazów modnych są m.in. wulgaryzmy, brutalizmy, potoczizmy. Dlatego zamiast wyrazów modnych lepiej używać bardziej stosownych i precyzyjnych odpowiedników. Jakie są to słowa? Zaczniemy od tych najmniej drastycznych.



Z pewnością nie raz użyłeś słowa *szeroki*. To słowo jest bardzo popularne.

Zdanie: *Mam szerokie doświadczenie* może i jest poprawne, ale istnieje tyle innych słów, którymi można zastąpić wyraz *szeroki*, by precyzyjniej oddać to, co chcesz przekazać rozmówcy. Jakie?

Zamiast *szeroki* możesz powiedzieć: *gremialny, ofiarny, masowy, spontaniczny, powszechny, wszechstronny, powszechny, rozległy...* – w zależności od tego, co chcesz przekazać.

Szeroki to trochę takie słowo-worek. Możesz do niego wrzucić mnóstwo różnych znaczeń. Pamiętaj jednak, że twój rozmówca może nie domyślić się, co miałeś na myśli i źle cię zrozumieć. Problem z wyrazami modnymi polega na tym, że często są bardzo ogólne.

Dokładnie! Dokładnie tak! To kolejne modne słówko, które zastępuje obecnie odpowiedzi na niemal wszystkie pytania. Używamy ich jako sposób wyrażenia uznania, zgody, aprobaty. Tymczasem w języku polskim dla potwierdzenia tego, co mówi ktoś inny można wykorzystać wiele innych słów. Jakich?

Dokładnie = oczywiście, tak, właśnie tak, owszem, racja, pewnie

Fajny, spoko, super, zajebisty to inne ulubione modne słowa wielu osób. Jak pewnie się domyślasz, one nie są stosowne w rozmowie oficjalnej, powiem więcej, są one niedopuszczalne! Czym możesz je zastąpić?

fajny = atrakcyjny, fascynujący, frapujący, niebanalny, niezwykły, pasjonujący,
ciekawy, interesujący, doskonały, wspaniały, szalowy, kapitalny, rewelacyjny,
świetny...

Podalam tylko kilka przykładów, by zwrócić Twoją uwagę na ten problem. Choć to trudne, staraj się nie nadużywać wyrazów modnych. Przez nie Twoje wypowiedzi stają się banalne, często błędne, a czasem niepotrzebnie wulgarne. Warto p tym po prostu wiedzieć, bo bardzo często zarówno w rozmowach, jak i w tekstach pisanych wielu z nas używa takich modnych wtrętów bez namysłu, a nawet nieświadomie.

Odwzorowujemy cudze wypowiedzi, chociaż nie zawsze pasują one do danej sytuacji, na przykład do oficjalnej rozmowy w urzędzie czy rozmowy o pracę.

3. Jak się poprawnie witać i żegnać?



W sytuacji bezpośredniego, oficjalnego spotkania twarzą w twarz jest oczywiste, że mówimy po prostu: *Dzień dobry!* / *Do widzenia!*

Warto jednak zwrócić uwagę na dwie sprawy. Jeśli mowa o powitaniach, to obecnie rozpowszechniło się modne: *Witam!* Pamiętaj, że tej formy może używać tylko osoba, która jest nadrzędna wobec odbiorcy. Zatem *Witam* może powiedzieć np. przełożony do podwładnego – nigdy odwrotnie. Jeśli mówimy o pożegnaniach, to pamiętaj, aby po oficjalnym spotkaniu nie stosować formuły: *Do zobaczenia!* Naprawdę lepiej pozostać przy zawsze poprawnym i stosownym: *Do widzenia!*

Wspomnę o jeszcze jednej sprawie: formie wołacza. Coraz mniej osób pamięta, że w języku polskim forma wołacza jest inna niż mianownika. Co to oznacza? Wyobraź sobie, że masz koleżankę o imieniu Ania lub kolegę o imieniu Marek, jak się do nich zwrócisz, wołając ich po imieniu?

Aniu! Podejdź do mnie!

Marku! Spójrz!

A nie:

~~**Ania!**~~ Podejdź do mnie!

~~**Marek!**~~ Spójrz!

Zapamiętaj, że wołacz ma swoją odrębną formę, a zwracanie się do kogoś w formie mianownika: *Ania!* *Marek!* jest błędem językowym.

Znajomość zasad kulturalnych powitań i pożegnań jest szczególnie potrzebna w korespondencji tradycyjnej i w korespondencji elektronicznej. Taka oficjalna korespondencja wymaga zdecydowanie większej delikatności i wyczucia od kontaktu bezpośredniego. Pamiętaj o konieczności stosowania zwrotów grzecznościowych zarówno w tekstach urzędowych, jak i w innych sytuacjach oficjalnych, jak np. zaproszenie, gratulacje, podziękowania. Teksty oficjalne zwykle należy rozpoczynać od powitania, a jego rodzaj – jak już wiesz – zależy od tego, do kogo mówisz lub piszesz. Zapoznaj się z przykładami, które z powodzeniem możesz stosować zarówno w pismach, jak i oficjalnych e-mailach.

Jak rozpoczynać korespondencję?

I Zwroty oficjalne skierowane do osoby (adresata), której zawód (rola społeczna) nie jest znana	II Zwroty oficjalne skierowane do adresata mającego tytuł naukowy lub pełniącego określone funkcje zawodowe (np. dyrektor, profesor itp.)	III Zwroty nieoficjalne (prywatne) skierowane do osób bliskich nadawcy (np. do rodziców, dziadków, rodzeństwa, przyjaciół, znajomych itp.)
Szanowna Pani, ... Szanowny Panie, ... Szanowni Państwo, ... Ważne: W polskiej korespondencji oficjalnej po takim oficjalnym zwrocie nie stosuje się raczej wykrzyknika, bo jest on oznaką emocji. Możesz go stosować w korespondencji prywatnej, a w oficjalnej lepiej jest wybrać przecinek, tylko pamiętaj, aby dalszą część po przecinku rozpoczynać małą literą.	Szanowna Pani Dyrektor, ... Szanowny Panie Dyrektorze, Szanowna Pani Profesor, ... Szanowny Panie Mecenasi,	Cześć, Aniu! Hej, Jacek! / Hej, Jacku! / Cześć! Pani Aniu! Witaj! / Witam! Ważne: W listach do najbliższych warto (a może i trzeba) użyć wykrzyknika. W takiej sytuacji nowy wers korespondencji powinien zaczynać się od wielkiej litery.

Jak po przywitaniu się, rozpoczynać zasadniczą treść listu / e-maila?

Szanowny Panie, ...	...zwracam się z prośbą o... ...proszę, aby Pan przesłał... ...proszę, aby się Pan z tym zapoznał... ...czy byłby Pan uprzejmy... + (bezokolicznik, np. odesłać, podać) ...czy mógłby Pan... + (bezokolicznik, np. odesłać, podać)
Szanowna Pani, ...	...zwracam się z prośbą o... ...proszę, aby Pani przesłała... ...proszę, aby się Pani z tym zapoznała... ...czy byłaby Pani uprzejmy... + (bezokolicznik, np. odesłać, podać) ...czy mogłaby Pani... + (bezokolicznik, np. odesłać, podać)
Szanowni Państwo, ...	...zwracam się z prośbą o... ...proszę, aby Państwo przesłali... ...proszę, aby się Państwo z tym zapoznali... ...czy byliby Państwo uprzejmi... + (bezokolicznik, np. odesłać, podać) ...czy mogliby Państwo... + (bezokolicznik, np. odesłać, podać)

Jak kończyć korespondencję?

I Zwroty oficjalne skierowane do osoby (adresata), której zawód (rola społecznej) nie jest znana nadawcy lub jej nie wskazuje	III Zwroty nieoficjalne (prywatne) skierowane do osób bliskich nadawcy (np. do rodziców, dziadków, rodzeństwa, przyjaciół, znajomych itp.)
II Zwroty oficjalne skierowane do adresata mającego tytuł naukowy lub pełniącego określone funkcje zawodowe (np. dyrektor, profesor itp.)	
Z wyrazami szacunku Z poważaniem	Z pozdrowieniami Pozdrawiam Pozdrowienia
Ważne: W polskiej korespondencji po zwrotach pożegnalnych nie stawia się znaków interpunkcyjnych jak kropka czy przecinek.	Ważne: Te nieoficjalne formy pożegnalne stosuj oszczędnie. Można ich używać w listach prywatnych lub w korespondencji do osób Tobie znanych. Nie wypada jednak posługiwać się tymi formami w listach do osób starszych, ludzi pełniących ważne funkcje społeczne lub do osób nieznanych.

Zapamiętaj, że forma powitania i pożegnania zależy od stopnia zażyłości i poziomu oficjalności. Jeśli będziesz stosować zasadę stosowności, to zawsze zachowasz się właściwie i będziesz dobrze odbierany przez swoich rozmówców czy adresatów

Twoich pism i listów.

4. Jakich najczęstszych błędów językowych unikać?



Po co używać poprawnej polszczyzny? Żeby wszyscy zrozumieli, co masz im do przekazania. Poprawne używanie języka ułatwi komunikację i świadczy o Twojej kulturze, ogładzie, wiedzy. Człowiek kulturalny poza tym, że stosuje zasady grzeczności językowej, mówi i pisze poprawnie. Błędów językowych, które wszyscy popełniamy na co dzień, jest cała masa, dlatego wybrałam dla Ciebie te najbardziej rażące, te, które powodują, że źle wypadamy w oczach naszego rozmówcy. Przeczytaj, zapamiętaj i... nie popełniaj ich!

W tej części poradnika dowiesz się, jakich najczęstszych błędów językowych unikać. Niewiele mogę Ci pomóc, pewne formy trzeba po prostu zapamiętać i zawsze je stosować – nie tylko w rozmowach oficjalnych. Do dzieła!

Najczęstsze błędy językowe

Forma błędna	Forma poprawna	Wyjaśnienie
Proszę panią , która jest godzina?	Proszę pani , która jest godzina?	To są dwa różne zwroty. <i>Proszę pani</i> oznacza: ‘czy zechce Pani posłuchać’, ‘proszę zwrócić uwagę’; <i>Proszę panią</i> oznacza: ‘proszę panią o coś’, np. <i>Proszę panią o rozmowę</i> .
wziąć	wziąć	Poprawna jest tylko jedna forma: wziąć .
wzięłam	wzięłam	Poprawna jest tylko jedna forma: wzięłam .
włanczać	włączać	Poprawna jest tylko jedna forma: włączać , bo przecież mamy

		włącznik, a nie !włancznik.
Żeśmy poszli...	Poszliśmy...	Wyrażenie <i>żeśmy</i> pochodzi z gwary i nie powinniśmy go używać w oficjalnej rozmowie.
W ogłoszeniu <i>pisze</i> , że...	W ogłoszeniu <i>jest napisane</i> , że...	Pierwsza forma jest potoczna, jeśli chcesz wypowiadać się starannie, stosuj drugą formę: <i>jest napisane</i> .
<i>lubiejā, umiā</i>	<i>lubią i umieją</i>	Tylko formy <i>lubią</i> i <i>umieją</i> są poprawne, trzeba je po prostu zapamiętać i stosować.
<i>poszłem</i>	<i>poszedłem</i>	Jest to często popełniany, ale też i rażący błąd. Mówimy wyłącznie <i>poszedłem</i> – od tej formy nie ma żadnych odstępstw.
rok <i>dwutysięczny dziewiętnasty</i>	Rok <i>dwa tysiące dziewiętnasty</i>	Rok dwutysięczny jest tylko jeden, tak mówimy, mając na myśli wyłącznie rok 2000. Każdy następny trzeba odmieniać, a więc powiesz: rok 2001 – <i>rok dwa tysiące pierwszy</i> rok 2019 – <i>rok dwa tysiące dziewiętnasty</i>
12 <i>czerwiec</i>	12 <i>czerwca</i>	Nazwy miesięcy

		w datach odmieniamy. Jak to zapamiętać? Pamiętaj, że podając datę, mówisz o dniu danego miesiąca. Nie powiesz, że dziś jest <i>dwunasty czerwiec</i>, bo przecież czerwców w roku nie ma dwunastu, jest tylko jeden, a Tobie chodzi o to, że dziś jest <i>dwunasty dzień czerwca</i>.
<i>Mi się</i> to nie podoba. / Nie podoba to się <i>mi</i>. <i>Ci</i> to mówię. / Mówię to <i>ci</i>. <i>Mu</i> to powiedz. / Powiedz to <i>mu</i>.	<i>Mnie się</i> to nie podoba. <i>Tobie</i> to mówię. / Mówię to <i>tobie</i>. <i>Jemu</i> to powiedz. / Powiedz to <i>jemu</i>.	Jak mawiał mój nauczyciel języka polskiego: „Misie żyją w lesie, a krowy ryczą muuu na pastwisku”. Zasada jest prosta: na początku i na końcu zdania stosujemy zawsze formy dłuższe: <i>mnie, tobie, jemu</i>.
„idom”, „patrzom”, „chcom”, „robiom”, „muszą” „pójdem”, „patrzem”, „chcem”, „muszem”	<i>idą, patrzą, chcą, robią, muszą</i> <i>pójdę, patrzę, chcę, muszę</i>	Teraz kilka słów o... wymowie wyrazów. Mówimy często niestarannie, upraszczając wymowę wyrazów, szczególnie na końcu, tam, gdzie powinno być wyraźnie

		słysząc „ą” i „ę”. Nie <i>chcem</i>, ale <i>muszem</i> – taka wymowa jest nie tylko śmieszna, ale przede wszystkim kompromitująca, dlatego pamiętaj o wyraźnej i starannej wymowie: <i>idą, patrzą, chcą, robią, muszą, pójdę, patrzę, chcę, muszę</i> itd.
„rozumieć”	rozumiem	Jedyna poprawna forma czasownika <i>rozumieć</i> w pierwszej osobie liczby pojedynczej to <i>rozumiem</i> . Tak samo mówimy <i>umiem</i> (a nie <i>umię</i>), <i>zjem</i> (nie <i>zję</i>).
w dniu dzisiejszym, w dniu jutrzejszym, w miesiącu lutym	dzisiaj, jutro, w lutym	Wystarczy powiedzieć <i>dzisiaj, jutro, w lutym</i> , bo takie rozbudowane formy <i>w dniu dzisiejszym, w dniu jutrzejszym, w miesiącu lutym</i> są błędne.
długi okres czasu	długi czas	To wyrażenie jest takim „masłem maślanym”, w którym jeden wyraz niepotrzebnie powiela znaczenie drugiego. Wystarczy powiedzieć:

		<i>długi czas</i> lub <i>długi okres.</i>
spadać w dół cofać się do tyłu poprawiać na lepsze	spadać cofać się poprawiać	Mamy tu podobny przykład jak wyżej. Czy można spadać w górę? Cofać się do przodu? Poprawiać na gorsze? Nie! Wybierz więc formy: <i>spadać, cofać się, poprawiać.</i>
w cudzysłowiu	w cudzysłowie	Jedyna poprawna forma brzmi: <i>w cudzysłowie.</i> Możesz to łatwo zapamiętać, kojarząc słowo cudzysłów ze słowem Kraków: Kraków – w Krakowie, cudzysłów – w cudzysłowie. Proste!
przekonywujący	przekonujący lub przekonywający	Nie ma słowa <i>przekonywujący</i> ! A jednak ludzie tak mówią. Dlaczego? Zapewne dlatego, że zlepiли sobie słowa <i>przekonujący</i> i <i>przekonywać</i> i wyszło to, co wyszło. Ale uwaga! Jeśli chcesz powiedzieć, że coś Cię przekonuje, to jest albo <i>przekonujące</i> , albo

		<i>przekonywające. Nic poza tym.</i>
ilość pracowników	liczba pracowników	Wszystko, co da się policzyć, określamy słowem <i>liczba</i> . A więc: <i>liczba pracowników, liczba mieszkańców, liczba drzew</i> itd.
w każdym bądź razie	w każdym razie	Jest to kolejne błędne sformułowanie wynikające połączenia dwóch podobnych zwrotów: <i>w każdym razie</i> i drugiego o nieco odmiennym znaczeniu: <i>bądź co bądź</i> . Nie ma sensu ich łączyć, wybierz jedno.
swetr	sweter	Poprawna forma to oczywiście <i>sweter</i> . Noszę <i>sweter</i> , kupiłem nowy <i>sweter</i> .
ciężki orzech do zgryzienia	twardy orzech do zgryzienia	Tego frazeologizmu używamy, gdy chcemy wyrazić, że coś sprawia nam problem. Domyślam się, że ciężki orzech to też pewien problem, bo kto by go z ziemi podniósł, ale w

		tym przypadku poprawna forma to: <i>twardy orzech do zgryzienia</i> .
iść po najmniejszej linii oporu	iść po linii najmniejszego oporu	Kolejny frazeologizm. Ten oznacza, że robiąc coś, idziemy na łatwiznę. To nie linia ma być mała, tylko opór. Poprawna forma brzmi więc: <i>iść po linii najmniejszego oporu</i> .
większa połowa	połowa	Połowy mają to do siebie, że są równe. Jeżeli jednak podczas podziału zaszła pewna niesprawiedliwość, możemy mówić <i>ponad połowa</i> albo <i>większa część</i> . Ale nigdy: <i>większa połowa</i> .
10-cio metrowy 20-sto lecie 3-go maja lata 90-te 30-sto latek	10-metrowy 20-lecie 3 maja lata 90. 30-latek	Nie trzeba tworzyć takich cudaczych form. By zapisać liczbę czegoś, używamy zapisu z łącznikiem (-), w datach w ogóle rezygnujemy z łączników i kropek, natomiast w liczbie porządkowej używamy

		kropki, np.: <i>schody są do 4.</i> (= czwartego) <i>piętra</i>, <i>uczyłem się w latach 90.</i> (= dziewięćdziesiątych).
Ci ludzie	ci ludzie	Wcześniej pisałam o tym, że <i>Ci</i> piszemy zwykle wielką literą. Pamiętaj jednak, że tylko wtedy, gdy wyraża ono formę grzecznościową w bezpośrednim zwrocie do danej osoby, np. w liście czy mailu: <i>Wiedziałem, że moja propozycja Ci się spodoba</i>. Natomiast kiedy mowa o zaimku wskazującym (<i>ci</i> ludzie, <i>ta</i> szafa, <i>ten</i> obraz), użycie wielkiej litery jest już błędem.
daj mi tą gazetę	daj mi tę gazetę	Poprawna forma to: <i>tę</i>. Daj mi <i>tę</i> książkę, kup mi <i>tę</i> wodę, podaj mi <i>tę</i> gazetę. Może pamiętasz taką piosenkę z lat 80. zespołu Bolter: <i>Daj mi tę noc?</i> Czy teraz będzie Ci łatwiej

		zapamiętać?
dobra	dobrze	Gdy coś potwierdzasz, zawsze wyrażaj to poprawną formą: <i>dobrze</i>, np.: — <i>Panie Zbyszk</i>u, <i>proszę przyjść jutro do pracy godzinę wcześniej.</i> — <i>Dobrze!</i> W żadnym razie nie odpowiadaj potocznym i niepoprawnym: <i>dobra!</i>
pierdoły upierdliwy	drobiazgi drobnostki dokuczliwy uciążliwy natrętny	Są to słowa mało eleganckie, ale powszechnie używane. Być może i Ty powiesz: <i>Wypełnianie tych druków jest upierdliwe, czy może Pani mi pomóc?</i> lub <i>Wszystko wypełniłem, zostały jakieś pierdoły.</i> Przypominam jednak, bo nie każdy ma tego świadomość, że słowo to pochodzi od czasownika <i>pierdzić</i>, więc średnio się nadaje

		do stosowania w rozmowie oficjalnej z przełożonym czy urzędnikiem.
zajebiście	wspaniale super rewelacyjnie bardzo dobrze niesamowicie	Piszę o tym słowie, bo choć jest wulgarne, to współcześnie przez wielu to określenie używane jest po to, by wyrazić zachwyt [np. <i>zajebista praca</i>, <i>zajebista dziewczyna</i>, <i>zajebista pogoda</i>] lub wskazuje na wysoki stopień, natężenie czegoś [<i>zajebiście gorąco</i> = bardzo gorąco; <i>zajebiście zimno</i> = bardzo zimno. I choć jest to zjawisko powszechne, to szczerze odradzam Ci używanie tego słowa w rozmowie oficjalnej. Można je naprawdę bez problemów zastąpić wieloma innymi.

5. Jak poprawnie pisać e-maile w korespondencji oficjalnej?



Wszyscy wiem, czym jest e-mail, bo piszemy ich bardzo dużo. Ten rodzaj korespondencji zdominował sposób pisemnej komunikacji, także tej oficjalnej, bo jest szybki, łatwy i niedrogi. Piszemy e-maile do swoich przyjaciół, ale także do przełożonych, pracowników urzędów, rozmaitych firm i instytucji. Taka korespondencja, choć szybka, tak naprawdę wymaga większej uwagi i zaangażowania, bo jest to nadal sytuacja korespondencji oficjalnej.

Zasady pisania e-maili są bardzo podobne do tych, które stosujemy w listach tradycyjnych, a które przed chwilą poznałeś. Jeśli e-mail, który piszesz lub na który odpowiadasz, jest oficjalny i szczególnie ważny, dobrym pomysłem jest opracowanie jego treści w osobnym pliku, by dokładnie go zredagować i upewnić się co do poprawności. Następnie możesz go „przekleić” do korespondencji mailowej.

Jeśli natomiast piszesz od razu, korzystając ze skrzynki mailowej, pamiętaj, aby przed kliknięciem „wyślij” przeczytać raz jeszcze treść – oficjalna korespondencja mailowa wymaga szczególnej staranności, bo świadczy o osobie piszącej, czyli o Tobie, a czasem może mieć nawet wpływ na pomyślność załatwienia danej sprawy. Poznaj więc 12 zasad pisania poprawnych i skutecznych e-maili w korespondencji oficjalnej.



#1 Temat wiadomości powinien być krótki i zawierać konkretną informację nawiązującą do treści e-maila. Ważne, żeby nie był zbyt ogólny.

Przykłady:

Dot. rekrutacji kierowców

Odpowiedź na pismo nr [...]

W nawiązaniu do rozmowy nt. zatrudnienia

#2 Treść e-maila składa się z kilku elementów, które zawsze – a szczególnie w korespondencji oficjalnej – występują: powitanie, treść listu, zakończenie (opcjonalnie), podpis. Przykłady powitań i pożegnań już poznałeś.

W mailu, który jest kontynuacją rozmowy lub jeśli jesteśmy w zażyłych relacjach z osobą, do której piszemy, można z niektórych elementów zrezygnować (ale tu dużo zależy od naszego wyczucia). W tych oficjalnych zawsze przestrzegaj wszystkich poznanych reguł.

#3 Po powitaniu stawiamy znak przestankowy:

- jeśli jest to wykrzyknik, kropka, to treść listu zaczynamy wielką literą,
- jeśli jest to przecinek, to treść listu jest kontynuacją zdania i piszemy małą literą.

<i>Dzień dobry!</i> <i>Zgodnie z umową przesyłam moje CV...</i>	
<i>Dzień dobry,</i> <i>zgodnie z umową przesyłam moje CV...</i>	
<i>ŹLE: Dzień dobry,</i> <i>Zgodnie z umową przesyłam moje CV...</i>	
<i>ŹLE: Dzień dobry!</i> <i>zgodnie z umową przesyłam moje CV...</i>	

#4 Po zakończeniu i po podpisie nie stawiamy przecinka ani kropki.

Dobrze:

Z wyrazami szacunku

Anna Kowalska

Źle:

Z wyrazami szacunku,

Anna Kowalska.

#5 Załączniki. Jeśli zamieszczamy załącznik, to w treści listu powinna znaleźć się o tym informacja. Można też dodać informację o tym, co zawiera załącznik. Np. *W załączniku przesyłam list motywacyjny, o który Pan prosił.*

#6 Powitanie. Ostrożnie ze słowem: *Witam* na początku listu. W korespondencji oficjalnej dopuszcza się sytuację, gdy przełożony używa tej formy do podwładnego. Nigdy, gdy zależność jest odwrotna. Powszechnie przyjęte jest, że użycie tego zwrotu to brak szacunku do adresata lub błąd językowy. Najlepiej stosować formę: *Szanowny Panie, Szanowni Państwo*, ewentualnie: *Dzień dobry*.

„W kontaktach o charakterze oficjalnym, półoficjalnym przyjęło się list rozpoczynać formułą *Witam, Dzień dobry* lub inną, podobną. Nie są one zgodne z tradycyjnymi polskimi zwyczajami prowadzenia korespondencji i nadal budzą wątpliwości niektórych osób. W zawiązku z tym lepiej używać formuł powszechnie akceptowalnych, np. *Szanowny Panie, Szanowna Pani*. Można też w ogóle zrezygnować z nagłówka, jeśli dany list jest kolejnym, jakie wymieniamy z daną osobą”.

(Źródło: *Polszczyzna na co dzień*, red. M. Bańko, Warszawa 2006, s. 317)

#7 Używaj zwrotów grzecznościowych. Nie bój się w mailu napisać: *Szanowny Panie, Szanowna Pani, Szanowni Państwo*.

Stosowanie takich zwrotów w korespondencji oficjalnej świadczy o Twojej kulturze osobistej i robi naprawdę dobre wrażenie na odbiorcy.

#8 Zwroty wprost do adresata piszemy wielką literą.

Np.: *W odpowiedzi na Pana pismo..., Potwierdzam otrzymanie od Państwa dokumentów... itd.*

#9 Stopka. Do maila można dołączyć stopkę, gdzie będą podane potrzebne informacje, np. opis stanowiska, Twój numer telefonu. Lepiej wtedy, gdy mail kończymy podpisem, nawet jeśli w stopce powtarzamy tę informację. Brak podpisu może być odebrany jako niegrzeczne zachowanie ze strony autora listu.

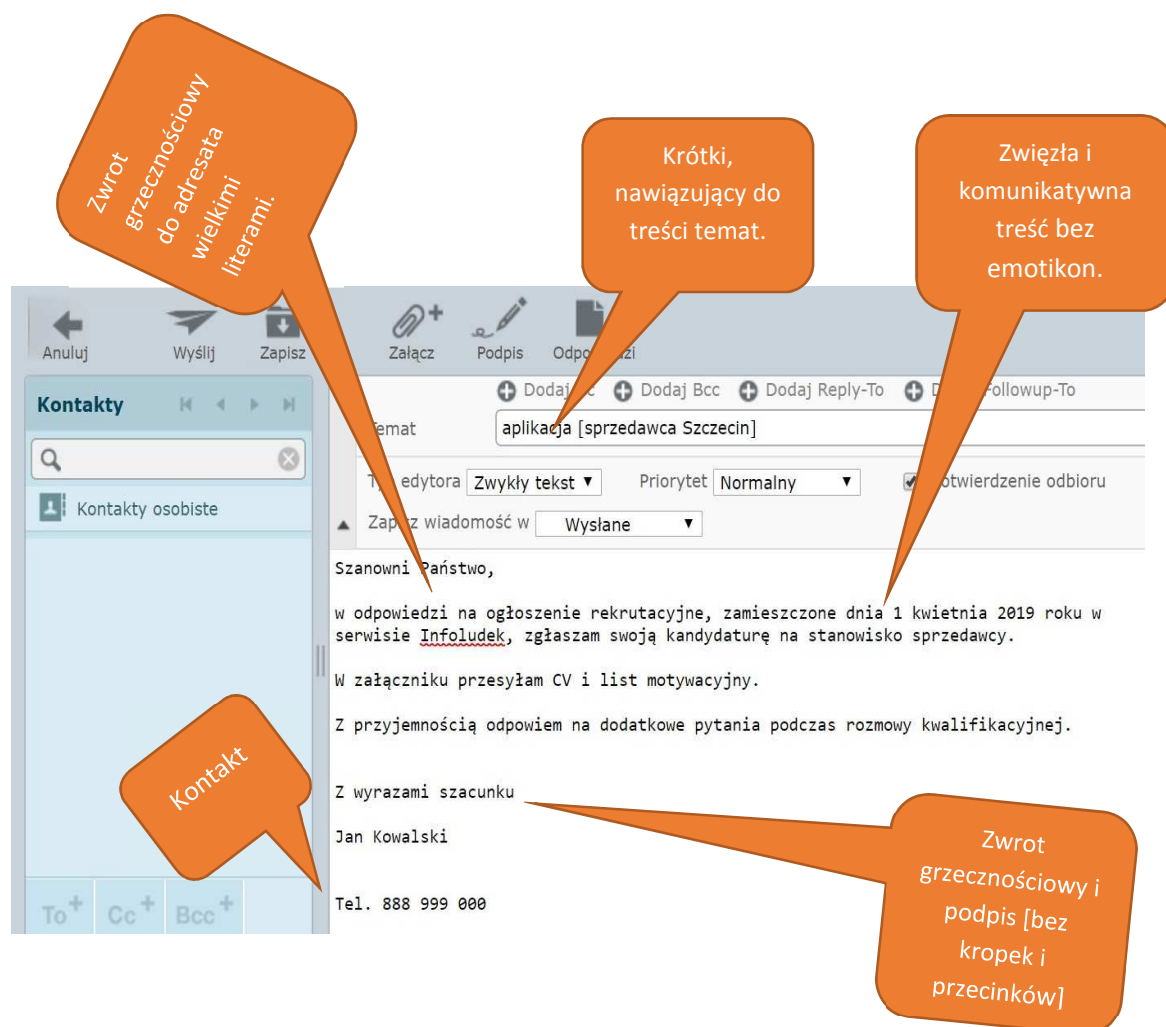
#10 Pisanie wielkimi literami oznacza krzyk, np. BARDZO PROSZĘ O SZYBKĄ ODPOWIEDŹ, dlatego nie stosujemy takiego zapisu w korespondencji oficjalnej.

#11 Wykrzykniki. Nie nadużywamy wykrzykników. Jeden zazwyczaj wystarcza, o ile w ogóle jego użycie jest uzasadnione.

#12 Emotikony. Nie stosujemy żadnych emotikon w korespondencji oficjalnej... po prostu.



PRZYKŁAD



6. Poprawność jest najważniejsza, ale edycja też ma znaczenie

Potrafisz już unikać błędów językowych, wiesz, jak zbudować np. oficjalną wiadomość e-mailową, ale czy masz świadomość, że równie istotna jest edycja tekstu? Czy wiesz, że odpowiednia jego forma sprawia, że jest on bardziej czytelny dla adresata, ale też świadczy o nadawcy: jego umiejętnościach, staranności i szacunku do odbiorcy.

Podstawowe elementy skutecznego tekstu użytkowego [e-maila, podania, wniosku itd.] to:

- komunikatywny i właściwy styl,
- poprawny język,
- przejrzystość graficzna.

O poprawności językowej wiesz już bardzo dużo. Teraz poświęć kilka chwil na edycję. Dotyczy ona dwóch aspektów – komunikatywności i przejrzystości graficznej.

Posługiwanie się stylem komunikatywnym nie polega tylko na pisaniu jasnych, prostych i zwięzłych tekstów. Ważna jest także ich konstrukcja. Dokument powinien mieć trójdzielną budowę, a więc wstęp (w którym określisz cel wypowiedzi), rozwinięcie i zakończenie.

Doskonale znasz ten schemat ze szkoły, prawda? Dłuższy tekst podziel na krótsze segmenty, np. akapity. W uzasadnionych przypadkach wykorzystaj wypunktowanie. Aby tekst był przejrzysty, zastosuj odpowiedni układ graficzny. Do zobrazowania najważniejszych części np. pisma urzędowego możesz wykorzystać różne elementy, takie jak wyróżnienia, punktory, tabele, wykresy, listy numerowane czy ilustracje. Stosuj środki proste i schematyczne. Nie chodzi o zrobienie wrażenia na odbiorcy, ale o podkreślenie najważniejszych informacji. Nadmiar tego typu środków nie jest pożądany – stosuj je więc oszczędnie. Jeśli pogrubiasz czcionkę to zrezygnuj z podkreślania linią i na odwrót.

Pamiętaj o tym, żeby w obrębie danego tekstu stosować tylko jeden rodzaj czcionki (pod względem kroju i wielkości). Najstosowniejsza do korespondencji oficjalnej jest Arial i Times New Roman o rozmiarze 12. Zadbaj o wyjustowanie tekstu, a także

równe odstępy między wierszami i poszczególnymi akapitami, najlepiej jeśli nie są one większe niż 1,5 interlinii. Unikaj zostawiania na końcu wierszy jednoliterowych spójników i przyimków czy symboli. Żeby je przenieść do kolejnego wiersza, użyj tzw. twardej spacji. Żeby postawić twardą spację w dokumentach edytowanych w MS Word i OpenOffice, użyj kombinacji klawiszy: Ctrl + Shift + Spacja

Odpowiednia i schludna edycja tekstu to trochę taka kropka nad „i” – na pewno dobrze o Tobie świadczy i... zrobi na odbiorcy dobre wrażenie!

7. Netykieta – czyli jak zachowywać się w sieci



Z czym kojarzy Ci się Internet? Pewnie z wolnością, brakiem granic i dostępem do szerokich zasobów wiedzy? Świetnie, ale mam jedno zastrzeżenie – wolność nie oznacza, że nie musisz przestrzegać żadnych zasad. Korzystając z zasobów Internetu i komunikując się przez sieć, powinieneś stosować zasady netykiety.



Netykieta to kodeks określający, jak powinniśmy zachowywać się w internetowej społeczności. I chociaż żaden wirtualny policjant nie da ci mandatu za „złe zachowanie”, to mimo wszystko warto przestrzegać tych zasad zawsze, a na pewno trzeba przestrzegać tych zasad w tych „miejscach” Internetu, w których jesteś widoczny dla wszystkich. Nasza aktywność w sieci, np. w social mediach, tak naprawdę dużo o nas mówi, bywa, że mówi o nas wszystko – zwłaszcza wtedy, gdy bez namysłu dzielimy się ze światem niemal wszystkim: tym, gdzie i z kim jesteśmy, co robimy, a także tym, co i jak mówimy... Wiedzą o tym też rekruterzy, pracodawcy, urzędnicy, którzy coraz częściej jako pierwsze źródło informacji o danej osobie wykorzystują np. media społecznościowe. Tam często jest o nas więcej informacji, niż byśmy tego chcieli. Dlatego warto o tym pamiętać i podczas aktywności w sieci przestrzegać zasad netykiety. Zapoznaj się z nimi, zapamiętaj i stosuj zawsze w kontaktach za pośrednictwem Internetu.

NETYKIETA

1. Nigdy nikogo nie obrażaj, nie stosuj wulgaryzmów. Krytyka jest OK, ale powinna być wyrażona w sposób kulturalny.
2. Przestrzegaj zasad poprawnej polszczyzny (stosuj polskie znaki) i zasad grzeczności językowej (jak choćby ta najprostsza: zapisywanie bezpośrednich zwrotów do innych wielką literą, a więc: Tobie, Ciebie, Panu, Pani...).
3. Nie pisz całych wyrazów czy zdań wielkimi literami – w Internecie oznacza to KRZYK, ROZKAZ!!! A tego nikt nie lubi, prawda?
4. Nie spamuj, dostosuj się do regulaminów miejsc, w których przebywasz.
5. Nie stosuj zbyt wielu emotikon (w kontaktach oficjalnych zrezygnuj z nich całkowicie), nie pisz na przemian małymi i wielkimi literami.

6. Chroń prywatne dane swoje oraz innych – nie możesz udostępnić danych osoby, od której takiego przyzwolenia nie dostałeś. Swoje dane i udostępniane treści możesz chronić. Na przykład Facebook ma wiele funkcji, które sprawiają, że post, który piszesz, nie jest publiczny i trafia tylko do wybranych, wskazanych przez Ciebie osób.

Brzmi znajomo, prawda? Netykieta jest po prostu przeniesieniem zasad grzeczności językowej (i nie tylko) ze świata rzeczywistego do świata wirtualnego, z uwzględnieniem specyfiki poruszania się po sieci. Grzeczność i kultura są zawsze w cenie!

Zamiast zakończenia

To już koniec poradnika poprawnej i kulturalnej komunikacji. Zamiast zakończenia zostawiam Cię z garścią zasad, które warto stosować zarówno podczas komunikacji oficjalnej, jak i prywatnej:

1. Na charakter rozmowy, dobór słów, stylu wpływa typ relacji (np. rozmowa z osobą nieznaną, z klientem, ze współpracownikiem).
2. Stosuj zasady grzeczności językowej.
3. Staraj się unikać potocznego języka, slangu, a zwłaszcza wulgaryzmów.
4. Unikaj powszechnych błędów językowych.
5. Przestrzegaj zasad interpunkcji i ortografii (stosuj polskie znaki).
6. W korespondencji oficjalnej stosuj właściwe formy powitań i pożegnań.
7. Unikaj stosowania emotikon i innych elementów graficznych (np. gifów, naklejek) w oficjalnych e-mailach.
8. Pamiętaj o netykiecie i o tym, że w świecie wirtualnym nie jesteś sam, a to, jak się wypowiadasz na forach czy w social mediach, też świadczy to Tobie.

Pamiętaj! Jak Cię słyszą, tak Cię widzą!

Literatura

Marcjanik M., *Polska grzeczność językowa*, Kielce 1997.

Markowski A., *Kultura języka polskiego*, Warszawa 2009.

Polszczyzna na co dzień, red. M. Bańko, Warszawa 2006.

Praktyczny słownik poprawnej polszczyzny, red. A. Markowski, PWN, Warszawa 1995.

Wielki słownik poprawnej polszczyzny PWN pod redakcją A. Markowskiego

Zaśko-Zielińska M., Majewska-Tworek A., Piekot T., *Sztuka pisania. Przewodnik po tekstach użytkowych*, Warszawa 2008.