

Jak grzecznie zwracać się do innych

Jak grzecznie zwracać się do innych



Rozmowa telefoniczna

Źródło: www.pixabay.com, grafika komputerowa, domena publiczna.

Podstawą funkcjonowania współczesnego człowieka w społeczeństwie są interakcje z otoczeniem. Sposób, w jaki zachowujemy się w sytuacjach oficjalnych i nieoficjalnych. Słownictwo, którego używamy, a nawet styl ubierania świadczą o naszej znajomości zasad dobrego zachowania czyli *savoir-vivre'u*. Używanie adekwatnego do sytuacji języka oraz zwrotów grzecznościowych, takich jak: 'Dzień dobry', 'Do widzenia', 'Cześć', świadczy o naszej kulturze osobistej. Formami grzecznościowymi są również zwroty typu: "Hejka" czy 'Narka', będące przykładami nieformalnych zwrotów powitalnych i pożegnalnych.

Dobór form grzecznościowych oraz słownictwa zależy od sytuacji komunikacyjnej, w jakiej się znajdziemy. W towarzystwie osób starszych, podczas oficjalnych spotkań i uroczystości, nasz sposób wypowiedania się powinien być zgodny z przyjętymi normami językowymi. Podczas spotkań w gronie bliskich czy rówieśników możemy pozwolić sobie na większą swobodę językową. Nie powinniśmy jednak zapominać o etykiecie językowej.

Już wiesz

Korzystając ze [słownika języka polskiego](#), wyjaśnij różnicę między zamieszczonymi poniżej zwrotami z czasownikiem 'witam' a współczesnymi formami powitań stosowanymi w korespondencji elektronicznej ([e-mailach](#)). W swojej odpowiedzi uwzględnij informację, czy użycie w e-mailu formy 'witam' jest poprawne.

Zapamiętaj!

Kto i w jakich okolicznościach używa zwrotu 'witam':

- Szanowni Goście, witamy serdecznie.
- Witam Szanownych Gości.
- Witamy Szanownych Gości.
- Witamy Państwa bardzo serdecznie.
- Szanowni Państwo, chcielibyśmy Państwa przywitać bardzo serdecznie.
- Szanowne Panie i Szanowni Panowie, z prawdziwą przyjemnością witamy.
- Szanowni zgromadzeni, witamy.

Wzorce zachowania i komunikacji

W każdej kulturze zaobserwować można typowe dla niej wzorce zachowań i normy komunikacji. Polskie formy grzecznościowe wywodzą się z tradycji szlacheckiej. Ich przykładem mogą być skróty umieszczane na kopertach, np. 'W.Sz. Pan' (co oznacza 'Wielce Szanowny Pan'), będący pozostałością dawnej formy 'Wielce Miłościwy Pan'. Z kolei powitalny zwrot 'dzień dobry' w przeszłości wyrażał także życzenie 'niech ten dzień będzie dobry dla ciebie' czy 'niech ci się darzy'. Podobną rolę w dawnej polszczyźnie pełniła forma 'bądź zdrów'.

Polska etykieta językowa obejmuje kilka ważnych zasad, o których warto pamiętać:

- Do rozmówcy należy zwracać się z szacunkiem, okazywać zainteresowanie jego sprawami. Zawsze trzeba odpowiadać na pozdrowienia i życzenia. Z tego też

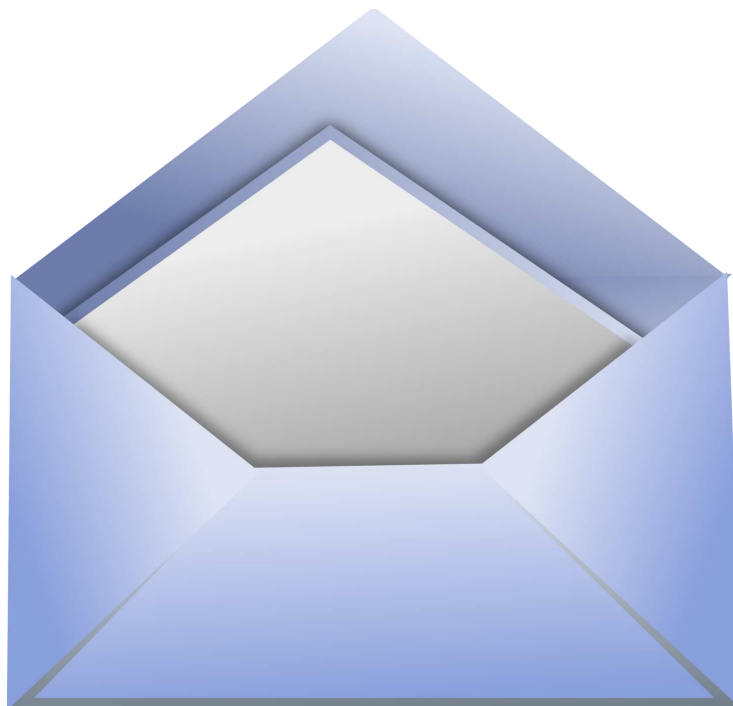
powodu formy grzecznościowe układają się w pewien schemat komunikacyjny: 'Dzień dobry' – 'Dzień dobry', 'Życzę bezpiecznej podróży' – 'Dziękuję'.

- W sytuacjach oficjalnych należy dbać o szczególne uhonorowanie takich aspektów jak wiek, pełnione funkcje społeczne, tytuły naukowe lub godnościowe naszych rozmówców.
- W codziennej komunikacji warto również dbać o poprawność zapisu, przejrzystą kompozycję i estetykę listów czy e-maili tak, aby były zrozumiałe dla odbiorcy. Dbalność o formę i styl naszej wypowiedzi jest wyrazem szacunku dla adresata.

Savoir-vivre jasno określa zasady, zgodnie z którymi powinniśmy się zachować w danej sytuacji komunikacyjnej. W codziennych, nieformalnych relacjach ze znajomymi możemy pozwolić sobie na swobodny styl wypowiedzania się, modne powiedzonka czy aluzje słowne do popularnych filmów, zespołów, gier. Natomiast taki sposób wypowiedzania się w sytuacjach formalnych, w towarzystwie osób starszych, będzie nie tylko niezrozumiały, ale i niegrzeczny, a nawet obraźliwy.

Warto znać różne formy grzecznościowe (zwane również [zwrotami adresatywnymi](#)) i używać ich zgodnie z etykietą językową, zarówno w wypowiedziach ustnych jak i pisemnych. Dobór właściwego słownictwa jest szczególnie ważny w korespondencji (list, e-mail), zaproszeniach, podziękowaniach, powitaniach i gratulacjach.

Zwroty adresatywne



Koperta

Źródło: www.pixabay.com, grafika komputerowa, domena publiczna.

Poniżej znajdują się przykłady zwrotów adresatywnych używanych w tekstach oficjalnych:

Jak należy rozpoczynać teksty oficjalne?

| | |
|-----------------------------|--|
| „Szanowny Panie,...” | <ul style="list-style-type: none">• „...proszę zauważyć...”• „...proszę, aby Pan przesłał...”• „...proszę, aby się Pan z tym zapoznał...”• „...czy byłby Pan łaskaw... + (bezokolicznik)”• „...czy mógłby Pan... + (bezokolicznik)” |
| „Szanowna Pani,...” | <ul style="list-style-type: none">• „...proszę zauważyć...”• „...proszę, aby Pani przesłała...”• „...proszę, aby się Pani z tym zapoznała...”• „...czy byłaby Pani łaskawa... + (bezokolicznik)”• „...czy mogłaby Pani... + (bezokolicznik)” |

| | |
|-------------------------------|--|
| <p>„Szanowni Państwo,...”</p> | <ul style="list-style-type: none"> • „...proszę, aby Państwo zauważyli...” • „...proszę, aby Państwo przesłali...” • „...proszę, aby się Państwo z tym zapoznali...” • „...czy byliby Państwo łaskawi... + (bezokolicznik)” • „...czy mogliby Państwo... + (bezokolicznik)” |
|-------------------------------|--|

Należy pamiętać, że zwrotom takim jak: 'Szanowna Pani', 'Szanowny Panie' zawsze towarzyszy **czasownik w trzeciej osobie liczby pojedynczej**. Natomiast forma 'Szanowni Państwo' wymaga użycia **czasownika w trzeciej osobie liczby mnogiej**, np. 'Szanowni Państwo wiedzą'. Użycie czasownika w drugiej osobie liczby mnogiej, np. 'Szanowni Państwo wiecie' jest błędne.

Podobne zasady obowiązują podczas zwracania się do osób starszych. Wyjątkiem są tu sytuacje nieformalne (np. w gronie rodziny), gdy stopień zażyłości pozwala nam na większą swobodę językową. Poniżej znajdują się przykłady zwrotów adresatywnych zgodnych z polską normą językową.

Jak należy zwracać się do osób starszych?

| | |
|--|--|
| <p>„Kochany Dziadku,...” „Drogi Wujku,...”</p> | <ul style="list-style-type: none"> • „...prosimy, aby Dziadek/Wujek przybył do nas...” • „...zapraszam Dziadka/Wujka na urodziny...” • „...czy mógłby Dziadek/Wujek...” • „...może zechciałby Dziadek/Wujek...” |
| <p>„Kochana Babciu,...” „Droga Ciociu,...”</p> | <ul style="list-style-type: none"> • „...prosimy, aby Babcia/Ciocia przybyła do nas...” • „...zapraszam Babcie/Ciocie na urodziny...” • „...czy mogłaby Babcia/Ciocia...” • „...może zechciałaby Babcia/Ciocia...” |

Jak należy tytułować odbiorców w oficjalnych sytuacjach komunikacyjnych?

W poniższej tabeli znajdują się przykłady zwrotów adresatywnych zgodnych z polską normą językową.

| | |
|------------------------------------|--|
| Ogólne formy grzecznościowe | <ul style="list-style-type: none">• „Szanowna Pani”• „Szanowny Panie”• „Szanowni Państwo” |
| Osoby z tytułami naukowymi | <ul style="list-style-type: none">• „Szanowna Pani Profesor”• „Szanowny Panie Profesorze”• „Szanowna Pani Doktor”• „Szanowny Panie Doktorze” |
| Osoby z tytułami zawodowymi | <p>a) adwokat</p> <ul style="list-style-type: none">• „Szanowna Pani Mecenas”• „Szanowny Panie Mecenasie” <p>b) dziennikarz lub pracownik redakcji</p> <ul style="list-style-type: none">• „Szanowna Pani Redaktor”• „Szanowny Panie Redaktorze” |

| | |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Osoby z godnościami urzędowymi</p> | <p>a) prezydent i wiceprezydent</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Prezydent” • „Szanowny Panie Prezydencie” <p>b) marszałek i wicemarszałek</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Marszałek” • „Szanowny Panie Marszałku” <p>c) rektor i prorektor</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Wasza Magnificencjo” • „Jej/Jego Magnificencja raczy przyjąć...” |
| <p style="text-align: center;">Osoby zajmujące stanowiska kierownicze</p> | <p>a) dyrektor i wicedyrektor</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Dyrektor” • „Szanowny Panie Dyrektorze” <p>b) kierownik i zastępca kierownika</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Kierownik” • „Szanowny Panie Kierowniku” |

| | |
|--|--|
| <p>Osoby z tytułami służbowymi lub stopniami wojskowymi (policyjnymi)</p> | <p>a) aspirant i młodszy aspirant</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Aspirant” • „Szanowny Panie Aspirancie” <p>b) inspektor i nadinspektor</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Inspektor” • „Szanowny Panie Inspektorze” <p>c) pułkownik i podpułkownik</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Pułkownik” [forma ta jest rzadko używana] • „Szanowny Panie Pułkowniku” |
|--|--|

Formuły adresatywne

Używanie zwrotów grzecznościowych w korespondencji jest konieczne, zarówno w listach tradycyjnych jak i elektronicznych.

Jak rozpoczynać korespondencję?

| | | |
|--|--|--|
| <p>I. Zwroty oficjalne skierowane do osoby, której zawód/rola społeczna nie są znane nadawcy lub jej nie wskazują</p> | <p>II. Zwroty oficjalne skierowane do adresata posiadającego tytuł naukowy/pełniącego określone funkcje zawodowe (np. dyrektor, profesor)</p> | <p>III. Zwroty nieoficjalne skierowane do osób bliskich nadawcy (np. rodziców, dziadków, rodzeństwa, przyjaciół, znajomych)</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani,...” <u>1</u> • „...dziękuję za wiadomość...” • „Szanowny Panie,...” • „przeczytałem Pana list...” • „Szanowni Państwo,...” • „...dziękuję za miłe słowa...” | <ul style="list-style-type: none"> • „Szanowna Pani Dyrektor,...” • „...dziękuję, że zapoznała się Pani z moim listem...” • „Szanowny Panie Dyrektorze,...” • „...piszę do Pana (Dyrektora) w sprawie...” • „Szanowna Pani Profesor,...” • „...dziękuję za życzliwe przyjęcie mojego referatu...” • „Szanowny Panie Profesorze,...” • „...otrzymałem uwagi Pana Profesora i...” | <ul style="list-style-type: none"> • „Kochana Mamo! <u>2</u>/Kochany Tato!/ Kochani Rodzice!/ Kochani!” • „Dziękuję za miłe słowa...” • „Droga Ciociu!” • „Otrzymałam wiadomość, za którą dziękuję...” • „Droga Koleżanko!/Drogi Kolego!” • „Cześć, Aniu!” • „Odpowiadam na twój <u>e-mail</u>” • „Hej, Jacku!/Cześć!” • „Dziękuję/Dziękuję za wieści...” • „Witaj!/Witam!” <u>3</u> |
|--|---|--|

Jak kończyć korespondencję?

| | |
|---|--|
| <p>I. Zwroty oficjalne skierowane do osoby, której zawód/rola społeczna nie są znane nadawcy lub jej nie wskazują</p> <p>II. Zwroty oficjalne skierowane do adresata posiadającego tytuł naukowy/pełniącego określone funkcje zawodowe (np. dyrektor, profesor)</p> | <p>III. Zwroty nieoficjalne skierowane do osób bliskich nadawcy (np. rodziców, dziadków, rodzeństwa, przyjaciół, znajomych)</p> |
|---|--|

- „Z wyrazami szacunku 4/
Z poważaniem/Łączę ukłony...” +
(własnoręczny podpis)

- „Z pozdrowieniami 5/
Pozdrawiam/Pozdrowienia... +
(własnoręczny podpis)

Zadaniowo

Ćwiczenie 1

Rozpoznaj właściwy gatunek tekstu okolicznościowego lub codziennego i dopasuj do niego odpowiednie wzorce formuł grzecznościowych.

- „Halo”.
- „Dzień dobry, mówi... Czy mogłabym rozmawiać z...”, „Mamy wielki zaszczyt zaprosić Państwa na uroczystość zakończenia roku szkolnego”, „Szanowna Pani, proszę przyjąć podziękowania za...”, „Dzień dobry, nazywam się Jacek Nowak. Jestem uczniem III Gimnazjum w Poznaniu”, „Pan pozwoli, że złożę wyrazy współczucia”, - „Czy mógłbyś mi pożyczyć tę książkę?”.
- „Przykro mi./Nie gniewaj się./Wybacz, ale nie mogę”, „Proszę przyjąć moje gratulacje z okazji zakończenia studiów...”.

| | |
|----------------------|--|
| Rozmowa telefoniczna | |
| Odmowa | |
| Podziękowania | |
| Przedstawianie się | |
| Kondolencje | |
| Zaproszenie | |
| Gratulacje | |

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.

Ważne!

Repliką nazywany odpowiedź rozmówcy na słowa partnera w dialogu.

Ćwiczenie 2

Źródło: Contentplus.pl sp. z o.o., licencja: CC BY 3.0.

Ćwiczenie 3

Źródło: Learnetic SA, licencja: CC BY 4.0.

Ćwiczenie 4

Popraw poniższe zdania tak, aby mogły być wypowiedziane w sytuacjach oficjalnych:

1. Witam. Sorry za spóźnienie. Autobus mi zwiął.
2. Hej, patrzcie! Obczajcie ten wypasiony pałac.
3. Streszczajcie się, nie mamy całego dnia na pstrykanie fotek.
4. Z drogi, muszę przejść.
5. Szanowni Państwo, wiecie zapewne, z jakiego powodu się dziś spotykamy.

Ćwiczenie 5

Źródło: Learnetic SA, licencja: CC BY 4.0.

Ćwiczenie 6

Zaproponuj po trzy zwroty grzecznościowe, których możesz użyć w poniższych sytuacjach komunikacyjnych:

- list do dyrektora szkoły z prośbą o wyrażenie zgody na zorganizowanie turnieju sportowego,
- e-mail do kolegi/koleżanki z klasy,
- zaproszenie dla babci i dziadka na uroczystość rodzinną.

Polecenie 1

Napisz list oficjalny o dowolnej tematyce, w którym zastosujesz wzorce grzecznościowe.

