

Elektroniczny savoir vivre

Szanowni Państwo Studenci!

Elektroniczne formy korespondencji rozpowszechniły się, upraszczając sposoby kontaktów między ludźmi. To z pewnością dobre zjawisko. Już nie tak dobre jest towarzyszące temu pomijanie reguł uprzejmego zwracania się w pismach oficjalnych – takie uproszczenie przypomina prostactwo. Jego główną przyczyną jest zapewne nieznajomość lub zapomnienie form porządkujących stosunki służbowe. Niniejszy tekst jest zwięzłym przypomnieniem zasad obowiązujących w oficjalnej korespondencji, zwłaszcza elektronicznej. Porady zamieszczone niżej dotyczą form pisemnego zwracania się Studentów do pracowników naukowych.

Zasada 1

Nośnik elektroniczny **nie usuwa i nie zmienia reguł** uprzejmego zwracania się do adresata.

Zasada 2

Pisma oficjalne, w sprawach uczelnianych i zawodowych cechują **szywniejsze reguły** niż pisma prywatne. Mieszanie tych dwóch porządków jest niewłaściwe – może być odebrane jako dowód braku obycia albo gorzej, celowej niegrzeczności.

Zasada 3

Celem korespondencji profesjonalnej nie jest budowanie poczucia równości tam, gdzie piszących oddziela różny status zawodowy lub zależność służbowa. Demokracja w tym przypadku oznacza zafalszowanie stanu faktycznego. Dlatego w korespondencji profesjonalnej **obowiązuje hierarchia** osób i tematów. Im poważniejszy adresat i sprawa poruszana w liście elektronicznym (listelu) – tym grzeczniejsza forma. Więcej szacunku wyrażamy pracownikom dużo starszym, zajmującym kierownicze stanowiska, o szczególnie wybitnej pozycji naukowej. Grzeczniejszy musi być listel w sprawie obrony licencjatu czy egzaminu, niż zwykle zapytanie o godzinę dyżuru.

Zasada 4

Lepiej przesadzić z grzecznością, niż okazać jej za mało. Należy jednak **zachować umiar** i unikać pochlebstw i płaszczenia się. Reguły wyrażania szacunku ułatwiają kontakt dwóch osób o różnych pozycjach zawodowych, nie służą zaś manifestowaniu poczucia wyższości. Istnieją także po to, by nie wprowadzać w stosunki profesjonalne pozorów życia towarzyskiego.

Zasada 5

Bezwzględnie unikamy błędów ortografii. Ich obecność nie tylko wystawia bardzo złe świadectwo piszącemu, ale też sygnalizuje lekceważenie wobec adresata. Jedynym dopuszczalnym odstępstwem jest pisanie listeli bez polskich czcionek w edytorach pozbawionych znaków diakrytycznych, ale przy ważniejszych i bardziej oficjalnych wiadomościach trzeba się starać takie czcionki zainstalować, albo przekopiować całą treść z pliku tekstowego.

Zasada 6

W korespondencji oficjalnej bezwzględnie **unikamy kolokwializmów**. Osoba aspirująca do wyższego wykształcenia musi umieć wyrazić swoje myśli w sposób poważny i elegancki. **Nie wolno pisać:** *Szczerze mówiąc, to mi wisi, albo o której jest to spotkanie w czytelni, albo nie mogłem wyciąć tej książki.*

Zasada 7

W korespondencji oficjalnej **rozwijamy skróty**. Nie piszemy *Wspominał Pan Dr, że jutro nie będzie zajęć* albo *Czy prowadzi Pani w tym roku sem. lic.?* Absolutnie niedopuszczalne są skróty w rodzaju *Pzdr Marek* albo *Słyszałem, że profa nie będzie na uczelni*. Można zachować tradycyjne skróty typu np., m.in., PKP, UAM, ale najgrzeczniej jest pisać w ogóle bez skrótów.

Zasada 8

W korespondencji oficjalnej **nie stosujemy emotikonów**.

Zasada 9

Jeżeli wysyłamy załącznik (dokument tekstowy, fotografie, link do strony internetowej), **nie należy** tego robić **bez żadnego tekstu** (czyli wysyłać tak zwanych listeli pustych). Jeżeli przesyłamy umówione wcześniej dane (adres, numer telefonu, listę nazwisk itp.), musimy je wstawić w formę listową, nie przysyłać bez żadnego komentarza. Wiadomość może być krótka, ale jakiś tekst zawierać musi, np.

*Szanowny Panie Profesorze,
w załączniku przesyłam pracę semestralną.
Z wyrazami szacunku,
August Brunszwicki*

Zasada 10

Unikamy trybu rozkazującego. Zatem zamiast *Niech mi Pani przyśle zamiary na tę książkę*, piszemy *Czy byłaby Pani tak uprzejma i przesłała mi dane bibliograficzne tej książki?*

Zasada 11

Nie oczekujemy, że nasza wiadomość zostanie odebrana **o każdej porze dnia i nocy** (oczywiście nie dotyczy to umówionych uprzednio reakcji). List elektroniczny ma to do siebie, że może być wysłany o trzeciej w nocy, ale nie można wymagać, by o tej samej godzinie został przeczytany. Prowadzący zajęcia zajmują się sprawami wielu studentów i trzeba się liczyć z tym, że odpowiedź na nasze pilne pytanie przyjdzie dopiero po jakimś czasie. Jeżeli potrzebna jest bardzo szybka reakcja pracownika, do którego się zwracamy, trzeba rzetelnie i grzecznie uzasadnić tę potrzebę, a także przeprosić za ewentualne niedogodności, np. *Proszę wybaczyć, ale dopiero dzisiaj otrzymałem z ambasady dokumenty, które muszą być wysłane jutro rano. Wobec tego, czy mógłbym prosić Panią Magister o ich podpisanie tak, by wysyłka była możliwa? Mam nadzieję, że nie sprawię swą prośbą zbytniego kłopotu. Bardzo liczę na Pani uprzejmość...*

Zasada 12

Jeżeli wysyłamy tę samą wiadomość **do grupy osób**, a niektórzy adresaci są szczególnie czcigodni, albo sama wiadomość ma charakter uroczysty (np. zaproszenie, jubileusz itd.), dobrze jest użyć opcji maskowania szeregu odbiorców, by nasz korespondent nie poczuł się jednym z wielu na liście. Przy listelach wysyłanych zbiorczo trzeba szczególnie uważać na formy – muszą być dostosowane do różnych adresatów jednocześnie. Można używać formy *Szanowni Państwo, pragniemy poinformować Państwa o konferencji...*, albo *Szanowna Pani, Szanowny Panie, pragniemy poinformować Państwa o konferencji...* (i dalej używać formy *Państwo*).

Stale części elektronicznego pisma oficjalnego.

Zwrot do adresata

Jest **absolutnie konieczny**. Dowodem bardzo poważnej nieuprzejmości jest **z a c z y n a n i e** listów elektronicznych słowami *Kazał pan przesłać pracę seminaryjną do środy – załączam swoją*

albo *Jakie są warunki zaliczenia ćwiczeń z historii Polski?*

Nie jest grzeczne zaczynanie oficjalnego listu (maila) słowami: *Dzień dobry!* albo *Witam!* Wyrażenia te skracają dystans między korespondentami, a celem korespondencji zawodowej nie jest skracanie dystansu. Przy kontakcie bezpośrednim powitania takie (wspomagane intonacją i gestem) wystarczają do wyrażenia szacunku, natomiast w wiadomości pisanej sprawiają wrażenie pobieżności i lekceważenia. Ponieważ forma pisemna tylko **z a s t ę p u j e** kontakt bezpośredni, wymaga staranniejszego okazania szacunku, dlatego **nie ratuje sytuacji** używanie zwrotów *Witam Panią Profesor!* albo *Dzień dobry Pani Doktor!*

W środowisku akademickim przyjęte są następujące zwroty do adresata:

Szanowny Panie Profesorze / Szanowna Pani Profesor,
Szanowny Panie Doktorze / Szanowna Pani Doktor,
Szanowny Panie Magistrze / Szanowna Pani Magister,

Do doktorów habilitowanych zwyczajowo zwracamy się ‘Panie Profesorze’, nawet jeśli nie uzyskali jeszcze profesury uniwersyteckiej.

Adresaci mogą wyrazić życzenie innej formy zwracania się do nich, które należy wówczas respektować. Musi być jednak wyraźnie wypowiedziane, nie tylko domyślne.

Do pracowników pełniących funkcje dziekańskie i dyrektorskie zwracamy się używając nazw tych funkcji, pomijając tytuł naukowy, a zatem:

Szanowny Panie Dziekanie / Szanowna Pani Dziekan,
Szanowny Panie Dyrektorze / Szanowna Pani Dyrektor.

Prodziekanom oraz wicedyrektorom przysługuje grzecznościowo pełny tytuł, zatem zwracamy się do nich również:

Szanowny Panie Dziekanie / Szanowna Pani Dziekan,
Szanowny Panie Dyrektorze / Szanowna Pani Dyrektor.

Po zwrocie do adresata stosujemy **wykrzyknik albo przecinek** (ostatnio przeważa to drugie). Jeżeli daliśmy wykrzyknik, kolejne zdanie zaczynamy majuskułą (wielką literą), jeżeli przecinek – minuskułą.

Jeżeli nie jesteśmy pewni tytułu adresata, pisowni jego nazwiska czy sprawowanej przezeń funkcji, należy je **sprawdzić** w miarę możliwości – na przykład na stronie internetowej jego jednostki macierzystej. Jest dowodem poważnej nieuprzejmości robienie błędów w tej dziedzinie.

Absolutnie **nie stosujemy** wobec uczących formy *Panie Igorze, Pani Agnieszko*. Ze strony prowadzących używanie tej formy wobec studentów jest sygnałem rozpoznawania ich i indywidualizacji, tworzy życzliwą atmosferę pracy (o ile studenci zaakceptują taką formę). W drugą stronę jednak działa odwrotnie.

Jeżeli chcemy kogoś **specjalnie uhonorować**, możemy zastosować formułę:

Wielce Szanowny... / Wielce Szanowna...

Dotyczy to sytuacji wyjątkowych (np. bardzo poważnej sprawy lub bardzo znakomitej osobistości naukowej) i nie należy tego nadużywać.

Specjalna tytułatura pojawia się w pismach do rektora i prorektorów Uniwersytetu. Ogólnie biorąc, pisma do nich kierujemy w formie wydruku (którym się tu nie zajmujemy), ale można także wysłać list elektroniczny, skoro na stronie internetowej podane są adrele władz rektorskich. W pismach nie stosujemy zwrotu Wasza Magnificencja (jest on zarezerwowany do kontaktu

bezpośredniego i tylko wtedy, kiedy rektor ma na sobie pełny strój rektorski). Odpowiedni zwrot to na początku listu elektronicznego (w papierowych jest nieco inaczej):

Wielce Szanowny Panie Rektorze, / Wielce Szanowna Pani Rektor,

Tekst wiadomości

W tekście wiadomości nieraz musimy użyć powtórnie zwrotu do adresata. Ogólna zasada jest taka, że powtarzamy tytułaturę (*Na ostatnich zajęciach z Panią Doktor...*, albo *Prosił Pan Profesor o wiadomość na temat...*). Jeżeli jednak zwroty te stoją bardzo blisko siebie, skracamy ten drugi do formy Pan / Pani, np. *Na ostatnich zajęciach z Panią Doktor wspominała Pani o warunkach zaliczenia....* Jest to raczej kwestia stylu i elegancji językowej, ale kto chce być uprzejmy, musi o nie zadbać.

Formuła salutacyjna

Jest **bezwzględnie konieczna**. Typowa i stosowna niemal zawsze, ma postać:

Z wyrazami szacunku,

Jeżeli dystans zawodowy czy służbowy dzielący piszących jest nieduży (np. w korespondencji między organami życia studenckiego), można użyć:

Z poważaniem,

Jeszcze mniej formalne jest:

Pozdrawiam,

Pisząc do osób o poważniejszej pozycji **nie pozdrawiamy**. Można jednak, pisząc z daleka (np. z wyjazdu w ramach Erasmusa), załączyć formułę:

Proszę przyjąć pozdrowienia ze Strasburga,

Jeżeli chcemy kogoś szczególnie uhonorować – na przykład bardzo zasłużonego, starszego profesora albo promotora, który specjalnie nam pomógł itd., możemy użyć bardziej rozbudowanej formy:

Proszę przyjąć wyrazy najgłębszego szacunku,

Z wyrazami wdzięczności i głębokiego szacunku,

Pole do opisu jest tu niezrównane.

Podpis

Jest **bezwzględnie wymagany**. Podpisujemy się **pełnym imieniem i nazwiskiem**, ewentualnie z dodaniem pełnionej **funkcji** (obowiązkowo, jeśli piszemy w tym właśnie urzędowym charakterze), np.

Katarzyna Lotaryńska, studencki koordynator do spraw promocji Instytutu

W grzecznym listelu nie zastępujemy podpisu automatyczną wizytówką. Może ona być dołączona na samym dole, ale i tak pod listem podpisujemy się osobno.

Formą podpisu jest też nasz adres elektroniczny (adrel), jaki się wyświetla adresatowi. Najbardziej profesjonalny adrel to imię i nazwisko (ewentualnie inicjały), znak @ i wreszcie nazwa serwera (np. *wilhelm.akwitanski@amu.edu.pl*). Wiadomo, że w praktyce nie zawsze udaje się taki adrel uzyskać. Warianty są tu bardzo zróżnicowane, ale należy koniecznie unikać adreli ośmieszających, nieprzyzwoitych czy obraźliwych – na przykład *niezlacizia86@poczta.onet.pl* albo *stare.prochno@wp.pl* i tym podobnych. Mimo niedogodności, należałoby wówczas taki adrel zmienić.