

Umiejętności lidera (część 2)

Jak pisać eleganckie, a jak proste mejle

dr hab. Tomasz Piekot | Pracownia Prostej Polszczyzny | Uniwersytet Wrocławski



Wprowadzenie

Profil językowego lidera w organizacji

Wiem

- Wiedza o standardzie prostego języka.

Piszę

- Umiejętność upraszczania starego tekstu.
- Umiejętność redagowania nowego tekstu.

Analizuję

- Umiejętność analizy trudności tekstu.

Szkolę

- Umiejętność przekazywania autorom informacji zwrotnej.
- Umiejętność uczenia upraszczania.

Badam

- Umiejętność prowadzenia audytów prostego języka.

Mam narzędzia

- Używanie narzędzi lingwistycznych

Mam klasę

- Świadomość normatywna i znajomość aktualnych norm
- Znajomość kulturowych zasad grzeczności
- Umiejętność zmiany stylów (wysoki ↔ niski)

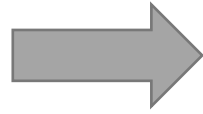
Problem językowego lidera w organizacji

Standard prostego języka

to zmiana kierunku polityki językowej w Polsce.

Do tej pory

rozwijaliśmy językowo
„przeciętnych Polaków”.



Teraz

rozwijamy językowo
piszące do „przeciętnych Polaków” elity.

Językowy lider świetnie pisze **mejle**,
ale potrafi też pisać **listele**!

Problemy poprawnościowe

Perspektywa formalna

e-mail
email
mail
mejl

Perspektywa ilościowa



Perspektywa zalecana

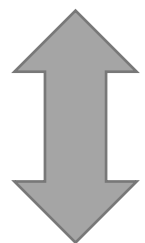
e-mail
mejl

Norma E: Czy otrzymała Pani e-mail (mejl)?

Norma C: Czy otrzymała Pani e-maila (mejla)?

Podstawowe rozróżnienie

Listel,
czyli e-mail pisany jak list



Kompetencja lidera: zmiana stylu

Mejl,
czyli codzienna wiadomość elektroniczna

Część 1. Mejle z mocą

Zasady prostego języka w korespondencji elektronicznej

Problem: płytkie czytanie (skanowanie, przeglądanie)

Rama relacyjna

Streszczenie

(3 informacje + zachęta do lektury)

Rozwinięcie (z wizualną nawigacją)

Segment 1 (z nagłówkiem)

Segment 2 (z nagłówkiem)

Segment 3 (z nagłówkiem)

Rama relacyjna

Efekt streszczenia

Rama relacyjna

Streszczenie

(3 informacje + zachęta do lektury)

Rozwinięcie (z wizualną nawigacją)

Segment 1 (z nagłówkiem)

Segment 2 (z nagłówkiem)

Segment 3 (z nagłówkiem)

Rama relacyjna

Streszczenie „Krótko mówiąc”

1. Powód kontaktu: dlaczego do mnie piszesz?
2. Główna myśl: co muszę wiedzieć natychmiast?
3. Cel kontaktu: co mam zrobić po lekturze?
4. Zapowiedź: co znajdę jeszcze w tym mejlu?

Efekt kolorowej nawigacji

Rama relacyjna

Streszczenie

(3 informacje + zachęta do lektury)

Rozwinięcie (z wizualną nawigacją)

Segment 1 (z nagłówkiem)

Segment 2 (z nagłówkiem)

Segment 3 (z nagłówkiem)

Rama relacyjna

Nawigacja: narracyjna, argumentacyjna, instruktażowa

Co mówi prawo
Co to oznacza
Nasze obowiązki
Państwa obowiązki
Podstawy prawne

Powód zgłoszenia
Co ustaliliśmy
Nasza decyzja
Co to dla Państwa oznacza
Przydatne wskazówki
Podstawy prawne

Opis problemu
Co zmieniamy
Od kiedy
Korzyści dla Ciebie
Korzyści dla organizacji

Polszczyzna mobilszczyzna

Rama relacyjna

Streszczenie

(3 informacje + zachęta do lektury)

Rozwinięcie (z wizualną nawigacją)

Segment 1 (z nagłówkiem)

Segment 2 (z nagłówkiem)

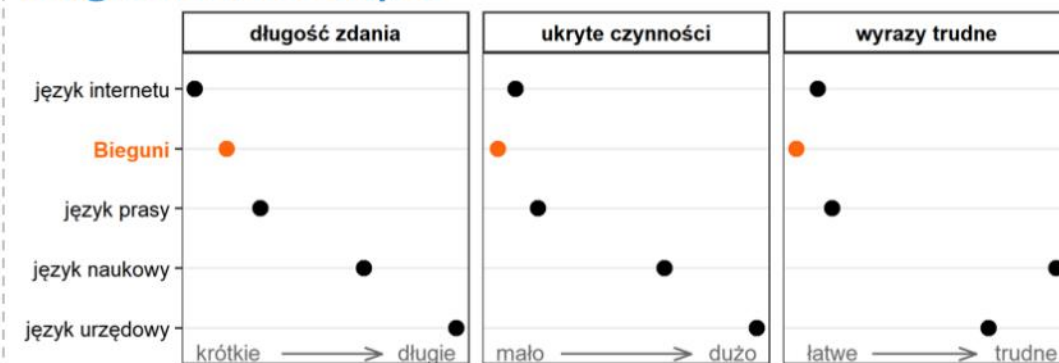
Segment 3 (z nagłówkiem)

Rama relacyjna

Przepis na literacką Nagrodę Nobla

Olga Tokarczuk: BIEGUNI [Wydawnictwo Literackie 2007]

Bieguni a inne style



Efekt H2H (ja + my do Ty)

Rama relacyjna

Streszczenie

(3 informacje + zachęta do lektury)

Rozwinięcie (z wizualną nawigacją)

Segment 1 (z nagłówkiem)

Segment 2 (z nagłówkiem)

Segment 3 (z nagłówkiem)

Rama relacyjna

Dzień dobry,

dziękuję za zgłoszenie.

Otrzymany e-mail posiada cechy spamu,
zaleca się jego usunięcie.

Z poważaniem



Część 2. Mejle z klasą

Zasady pisania listów w e-mailach

Jak było dawniej?

56.

DO WŁADYSŁAWA BENTKOWSKIEGO

[st. poczt. 20/XII 50]

Szanowny Władysławie –

Po odebraniu tego listu – racz napisać do Teofila Lenartowicza (albo te słowa moje przesłać), aby mi zaraz zapakował i odesłał *trzy pytania*, rękopism od pół roku Mu polecony. Po mnóstwie zawodów i gorzkiej niewdzięczności literatów waszych, rozmówiłem się z Nestorem literatury naszej Mickiewiczem, od którego właśnie list w tym względzie odebrawszy, zajmuję się uporządkowaniem śladów pióra mojego – czekam więc niezwłocznego odesłania rękopismu, nawet gdyby drukowanym być zaczął(!).

ściskam serdecznie

sluga Cyprjan.

1847–1852

91

71.

DO J. BOHDANA ZALESKIEGO

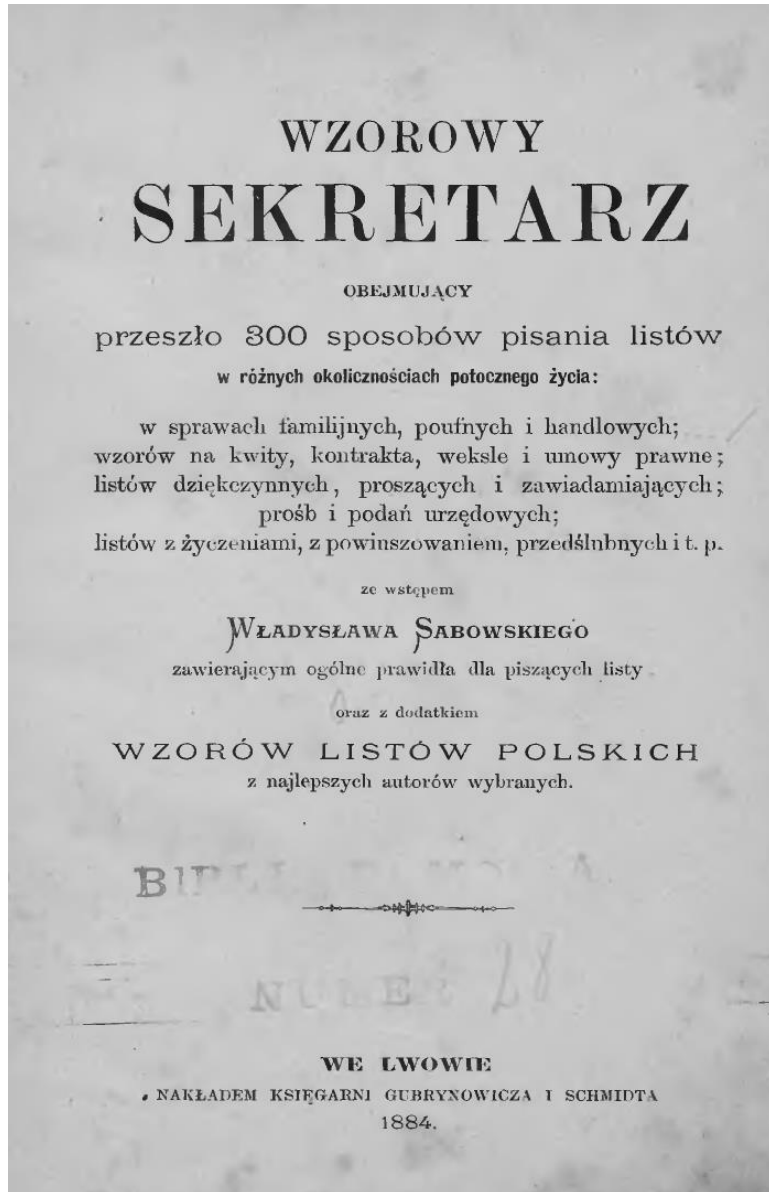
9 czerwca 1851 Niedziela

Drogi Szanowny Bohdanie. – Głucha i tak głucha, że nawet bez najbliższego określenia doszła mię wieść o jakimś smutku Twoim. – Bliski ci jestem sercem i blademi mojemi modlitwami. Nic nie wiem, ale tak nic, tak absolutnie nic, że nie umiałbym nawet w najmniej formalny *wyraz* ubrać wieści, jaka mię doszła od Gałęzowskiego. Wszakże dziś *nad ranem* śniło mi się, że mówiłem do ciebie «*iż z przeczucia tylko sądzisz, że nie masz żadnej wiadomości realnej i że najbystrzejsze przeczucia nawet omylają.*» Tak mi się śniło, widzi Bóg, i tak Ci piszę – Dant powtarza, co u wszystkich ludów, a więc z zaświata kiedyś zachwycone krąży, – że sny nad ranem są prawdziwe.

ramię twoje ściskam najserdeczniej i cały dom pozdrawiam

Cyprjan.

Jak było dawniej?



W języku polskim przyjętem jest, że po intytulacyi rozpoczynającej list i wyrażonej w piątym przypadku, kładzie się zawsze wykrzyknik, gdy np. w języku francuskim nigdy w takim razie nie używa się wykrzyknika, lecz kładzie się przecinek.

Jeżeli osoba do której piszemy posiada jaki tytuł zawodowy, stanowiący pewne wyróżnienie lub oznaczający pewną wyższość od osób równego zawodu, należy użyć tego tytułu w intytulacyi. Piszemy zatem: Jaśnie Wielmożny Panie Generale, Wielmożny Panie Pułkowniku, Szanowny Panie Profesorze, Wielmożny Panie Doktorze, Wielmożny Panie Naczelniku, Wielmożny Panie Sędzio, Wielmożny Panie Radco, Wielmożny Panie Prokuratorze

1) Formę etykietałną, kiedy wymieniając tytuł, jaki dajemy temu z kim prowadzimy rozmowę lub korespondencyą, nie mówimy wprost do niego, lecz tak jak gdybyśmy mówili o nim, to jest nie w drugiej osobie liczby pojedynczej, lecz w trzeciej, np. „Pan hrabia spodziewa się zapewne odemnie szczegółowej relacyi o przebiegu Jego interesów, ale niestety jeszcze służyć Mu nią nie mogę“.

Jak było dawniej?



Zostaję z winnem uszanowaniem

Wielmożnego Pana
najniższym sługą
N. N.

W innych okolicznościach jednak przypisek nie jest niewłaściwym, a mianowicie:

1) jeżeli już po napisaniu listu otrzymujemy jakąś wiadomość, którą chcemy dodać, a której pisząc list nie mieliśmy;

2) jeżeli przypisek odnosi się do zewnętrznej formy całego listu, np. zawiera przeproszenie za niewyraźne piśmo, zły papier i atrament, gdy nie było lepszego na miejscu na wsi albo w podróży, zalecenie spalenia lub niepokazywania listu nikomu i t. p.;

3) w listach poufnych i familijnych;

4) w listach pisanych przez kobiety, a wreszcie

5) w listach żartobliwych.

Jak było dawniej?

33. Szwaczka zawiadamia panią o ukończeniu roboty.

Wielmożna Pani!

Stosownie do polecenia WPani, považam się zawiadomić, że robota którą mi WPani powierzyć raczyła, już jest na ukończeniu i od jutra rana może być zabrana. Byłabym najchętniej odesłała ją sama, gdyby nie wyraźne życzenie WPani, ażeby została u mnie aż do przyścia Jej służącego, który ją ma zabrać. Spełniam również życzenie WPani załączając tutaj rachunek, który wypadł cokolwiek wyżej niż przewidywałam, gdyż na potrzeby do sukni wyszło niektórych materiałów trochę więcej niż obliczałam na oko.

Szczęśliwą będę jeżeli praca moja zdoła zadowolić WPanią i pozyska mi nadal Jej łaskawe względy, o które pokornie upraszam, pozostając

z winnem uszanowaniem

Wielmożnej Pani
najniższą służką
N. N.

stempel

Prześwietny Sądzie powiatowy!

Mąż mój, N. N. kupiec tutejszy, wyjechawszy w sprawach handlowych do Wiednia, umarł tam nagle w dniu 10 z. m. jak dowodzi akt zejścia pod A. załączony. Donosząc o tym przypadku śmierci Prześwietnemu Sądowi powiatowemu, upraszam o zarządzenie opieczetowania majątku zmarłego.

Data.

Podpis.

Jak było dawniej?

Nauheim', d. 3 V 1909

Najmilsza i Czcigodna Pani!

Z pełnym wzruszenia podziwem wyczytuję w liście Dulębianki, że Pani, mimo świeżego wypadku i z obandażowaną jeszcze nogą, cudownie przewodniczyła na zebraniu omawiającym jutrzejszy wiec w sprawie chełmskiej².

I tak już sobie bez wszelkich ceremonii, bez wszelkich tytułów myślę: Słabiuchne to, że wiatr tym jak trzcina chwieje, a takie przecież czynne! Takie dzielne!

Zupełnie zdrowy człowiek może by tak nie oceniał tego, ale ja, co wiem dobrze teraz, jak trudno przebyć kilkanaście kroków, kiedy sił nie ma, uwielbiam tę nadzwyczajną moc ducha, która w Pani jest czynnikiem najżywotniejszym i decydującym. (Co prawda – to czasem nadto arbitralnie w stosunku do zdrowia Pani.)

Niechże mi więc wolno będzie ucałować drogie ręce Pani, a także podziękować i za to, że urokiem swoim zjednywa Pani tylu obrońców dla tej bolesnej i bardzo mi drogiej sprawy.

Więc ja całuję gorąco i do mego chorego serca przytulam z najszczerzym uczuciem!

Maria Konopnicka

Wspaniały panie!

W odpowiedzi na uprzejmy
list pani ki mam honor za-
wiedować, że zgadzam
się na przedruk, wybra-
nych przez pana nowelk
moich w książce p. t.
"Artyści polskich i
ich życie".

Proszę przesyłać zapew-
nienie wyroków tra-
cunku. Zupa

St. Głowacki
Warszawa
18 V 1905

Polska grzeczność epistolarna

1. **Zasada hierarchii** – zmieniaj styl wobec osób o wyższym statusie
2. **Zasada skromności** – wywyższaj odbiorcę przez poniżanie siebie
3. **Zasada długości** – im dłuższy zwrot grzecznościowy, tym większy szacunek
4. **Zasada powściągliwości** – niechęć sygnalizuj przesadną grzecznością
5. **Zasada kontaktu fizycznego** – twórz wrażenie kontaktu fizycznego

Struktura tradycyjnego listu

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum



rama relacyjna

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

Jaki znak interpunkcyjny?

1. Bardziej elegancko – wykrzyknik (+ duża litera)
2. Zwyczajnie – przecinek (+ mała litera)

Wskazówki:

Uwaga na mit złych emocji!
Najlepsza jest akomodacja

Jak stopniować szacunek?

1. Na granicy błędu:

Witam! Tomek! Pani Basiu!

2. Personalizacja (z imieniem):

Cześć, Aniu! Tomaszu! Droga Pani Barbaro!

3. Życzenie:

Dzień dobry!

4. Szacunek nie wprost:

Pani Mecenas! Panie Redaktorze! Pani Dyrektor!

5. Szacunek wprost:

Szanowna Pani! Szanowni Państwo!

6. Podwójny szacunek:

Szanowna Pani Mecenas!

7. Szacunek przez pisanie ręczne:

Szanowna i Droga Pani Prezes!

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

Etykieta urzędowa

1. Na granicy poprawności:
 - w nawiązaniu do rozmowy ...
 - w odpowiedzi na zgłoszenie...
2. Formalnie, elegancko:
 - nawiązując (nawiązuję) do rozmowy...
 - odpowiadając (odpowiadam) na zgłoszenie...

Etykieta biznesowa i towarzyska

3. Relacyjne:
 - dziękuję za rozmowę (zgłoszenie, pytanie)...

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

1. Niegrzecznie: brak.
2. Pozorna zachęta: W razie pytań proszę o kontakt.
3. Jeśli ma Pani jakiegokolwiek pytania, proszę o kontakt.
4. **Jeśli miałaby Pani pytania w tej sprawie – proszę o kontakt.**
5. Jeśli będzie Pani miała pytania w tej sprawie, proszę o kontakt.
6. Jeśli ma Pani pytania, wątpliwości lub sugestie, proszę o kontakt.
7. Jeśli ma Pani jakiegokolwiek pytania, sugestie i wątpliwości – pozostają do dyspozycji.

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

Najczęściej po spotkaniu
– gdy ktoś zaznaczył w nim swój udział,
ale nie ma go na liście adresatów:

Proszę przekazać gratulacje Panu Mecenasowi.

Proszę pozdrowić ode mnie Katarzynę.

Proszę przekazać moje uszanowanie Pani Redaktor.

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

1. Nad stopką
2. Bez przecinka
3. Zasada „ukłoń się lub przytul”:
 - Ukłon: Z poważaniem | Z wyrazami szacunku | Z uszanowaniem
 - Przytulenie: Pozdrawiam | Z pozdrowieniami
 - Ukłon + przytulenie: Z wyrazami szacunku
i najlepszymi pozdrowieniami
4. Z czasownikiem jest grzeczniej (bo dłużej):
 - Pozostaję z wyrazami szacunku | łączę wyrazy szacunku
 - łączę najlepsze pozdrowienia | Przesyłam serdeczności

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

1. Nad stopką
2. Przy szybkiej wymianie wystarczą inicjały.
3. Przy bardzo szybkiej wymianie – można usunąć podpis i pożegnanie.
4. Ewentualnie – z myślnikiem, np.:

Pozdrawiam serdecznie
- Tomasz Piekot

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

1. PS a P.S.
2. Nigdy nad podpisem!
3. Raczej w komunikacji wewnętrznej.
4. Raczej menadżerowie.
5. Treści mniej formalne lub bardziej szczegółowe.
6. PPS tylko w żartach.

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu


Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

Stopka

- 
1. Bez podpisu i pożegnania.
 2. Te same treści co na papierowej wizytówce.
 3. Wizualnie różna od treści wiadomości.

Jak pisać listele?

Powitanie czytelnika

Przywołanie ostatniego kontaktu

GŁÓWNA TREŚĆ KORESPONDENCJI

Zachęta do następnego kontaktu

Prośba o przekazanie komuś pozdrowień

Pożegnanie czytelnika

Podpis

Postscriptum

Nowe zachowania grzecznościowe

1. W szybkiej wymianie pisz jak na czacie (bez ramy relacyjnej).
2. Dziękuj za coś konkretnego.
3. Łącz podziękowania formalne i nieformalne (w jednym zdaniu).
4. Zwalniaj z obowiązku zapoznawania się z załącznikiem.
5. Nie wysyłaj „pustych mejli”.
6. Jeśli jesteś osobą na wyższym stanowisku
– możesz narzucić zmniejszenie dystansu.

Spokojnych urlopów!



Jestem na urlopie



Przebywam na urlopie