

1. Forma rozpoczęcia kontaktu

Rozpoczęcie kontaktu słownego, zwłaszcza z nieznaną osobą, wymaga od mówiącego kompetencji komunikacyjnej, która ma duży wpływ na dalszy przebieg rozmowy i na jej skuteczność.

W miejscach publicznych, takich jak ulica, poczekalnia, dworzec kolejowy, osoba „wytypowana” przez kogoś na odbiorcę na ogół nie spodziewa się tego, że w ogóle ktoś będzie do niej mówił. Dlatego ważne jest, by zakomunikować jej to w sposób jednoznaczny, dobitny i jednocześnie elegancki. Funkcja ta nazywana jest nieraz zakotwiczeniem komunikacji.

W punktach handlowych, usługowych ważne jest z kolei stworzenie przez pracownika dobrego wizerunku firmy – uprzejme, spokojne nawiązanie kontaktu może skutkować w przyszłości przywiązaniem klienta do danej firmy. W relacjach prywatnych i służbowych (bezpośrednich i telefonicznych) stosowne zagajenie rozmowy wpływa na dobry klimat rozmowy i pożądaną formę dalszych stosunków.

Ogólna treść omawianej funkcji grzecznościowej to: ‘Mówię, że będę mówić do ciebie’ lub – w innej sytuacji – ‘Mówię, że chcę, żebyś mówił do mnie’.

■ Co dla pana?

forma odebrania od konsumenta zamówienia, stosowana w usługach gastronomicznych; forma mało uprzejma (ale mieszcząca się w normie), spotykana raczej w podrzędnych barach niż w eleganckich restauracjach

■ Czego pan sobie życzy?

stosowana w usługach, zwłaszcza gastronomicznych, elegancka forma nawiązania kontaktu w celu przyjęcia zamówienia

[w kawiarni hotelowej; kelnerka do mężczyzny siedzącego przy stoliku]

Dzień dobry. Czego pan sobie życzy?

por. Czym mogę (panu) służyć?

■ (Czy) jest ciocia / Tomek / Marysia itp.?

pytanie mające na celu poinformowanie o celu nawiązania kontaktu, zadawane w relacji bliższej zażyłości (w relacji na ty) w sytuacji bezpośredniego kontaktu przez osobę przychodzącą do jakiegoś pomieszczenia (domu, biura itp.) lub przez osobę telefonującą

[rozmowa telefoniczna]

Dzień dobry, tato. Czy jest mama?

[młoda kobieta przychodzi do domu ciotki, zastaje jej córkę]

Cześć, Ala. Czy jest ciocia?

[rozmowa telefoniczna; młody mężczyzna do siostry narzeczonej]

Cześć. Jakub. Jest Magda?

■ (Czy) możesz / może pan rozmawiać?

forma używana przez osoby dzwoniące szczególnie na telefon komórkowy; godna polecenia, gdyż pozwalająca odbiorcy bez skrępowania udzielić odpowiedzi odmownej (i ustalić termin oddzwonienia)

[rozmowa telefoniczna; kobieta w średnim wieku do przyjaciółki]

Cześć, Gocha. Czy możesz rozmawiać?

[koleżanka z pracy do kolegi]

Cześć, Rafale. Możesz rozmawiać?

UWAGA. Forma bez partykuły pytającej *czy* w relacji na pan/pani (*Może pan rozmawiać?*) uchodzi za mniej elegancką lub świadczącą o pewnej poufałości w porównaniu z formą partykułę tę zawierającą. Omawiana forma w bliskich relacjach koleżeńskich lub przyjacielskich może przyjąć postać taką, jak w następującym zainicjowaniu rozmowy przyjaciółek w średnim wieku: – *Cześć, Gocha. Możesz gadać [bez przedstawienia się]?*

■ (Czy) zastałem...?

pytanie mające na celu usprawnienie komunikacji, zadawane przez osobę przychodzącą do jakiegoś pomieszczenia lub przez osobę dzwoniącą do kogoś

[sąsiadka do dziecka sąsiadów]

Dzień dobry. Czy zastałem państwa Stefańczyków?

[rozmowa telefoniczna]

Czy zastałam panią Cherubin?

[rozmowa telefoniczna]

Dzień dobry, mówi Gosia Kobylińska. Czy zastałam Anię?

[sąsiadka, odwiedzając znajomych]

Dzień dobry, zastałam panią Marię?

■ Czym mogę (panu) służyć?

forma stosowana w okresie PRL w handlu i usługach, potem rzadka, odbierana przez Polaków jako zbyt serwilistyczna; obecnie wraca w branży hotelarskiej w bardziej eleganckich obiektach

[pracownik eleganckiego hotelu do rozglądającego się po hallu mężczyzny]

Dzień dobry. Czym mogę służyć?

■ Gdzie jesteś?

forma rozpoczęcia rozmowy przez telefon komórkowy, możliwa do zastosowania tylko w bliskich, zażyłych stosunkach; w innych relacjach z partnerem rozmowy uchodzi za nie-elegancką

[kobieta do męża]

Cześć. Gdzie jesteś?

[młoda kobieta, telefonując z centrum handlowego]

Hej. No gdzie jesteś?

■ Halo

1. przestarzała już dziś forma wypowiedziana przez osobę odbierającą telefon, znacznie rzadsza od powszechnie stosowanej formy *Slucham*; akcent w wyrazie *Halo* na ogół na sylabie pierwszej od końca (*ha-lo!*)

2. forma przywołania kogoś, zwykle nieznanego, nieraz niezidentyfikowanego, z większej odległości – z akcentem na sylabie drugiej od końca (*ha-lo!*)

[na ulicy; młoda kobieta]

Halo! Czy to pana rękawiczki?

[kobieta w średnim wieku, przechodząc obok kamienicy, w której mieszka]

Halo! Ktoś zgubił klucze.

■ (Halo / tak), słucham

forma wypowiedziana przez osobę odbierającą telefon

[rozmowa telefoniczna między przedstawicielką firmy PR a studentką]

– *Dzień dobry. Mówi Julita Pastuszka z Kuźni PR. Czy rozmawiam z panią Anetą Zimą?*

– *Dzień dobry. Tak, słucham.*

[rozmowa telefoniczna]

– *Słucham.*

– *Dzień dobry. Mówi Basia Wolińska. Czy mogę rozmawiać z Anią?*

UWAGA. Obecnie forma *Slucham* jest formą najczęstszą.

por. **Halo 1**

■ Ja (tylko) na chwilę / chwilkę / chwileczkę // na moment / momencik // na sekundę / sekundkę // na minutę / minutkę

forma wypowiedziana przez osobę przychodzącą bez uprzedzenia; stosowana zarówno w relacjach prywatnych, jak i służbowych; liczne zdrobnienia, możliwe do zastosowania w obrębie wyrażenia, mają funkcję grzecznościową (nadawca, zdrabniając, chce zasignalizować, że nie zajmie odbiorcy dużo czasu)

[sąsiadka]

Cześć. Ja tylko na chwilkę.

[podwładna do dyrektora]

Dzień dobry. Ja na moment. Chcę tylko zostawić faktury.

■ Mam do ciebie / pana romans

przestarzała już dzisiaj – choć przeżywająca renesans w języku ludzi młodych – forma zainicjowania kontaktu słownego; forma sygnalizująca rzeczowy przedmiot rozmowy (nie grzecznościową rozmowę towarzyską)

[uczelnia; do pokoju wykładowcy w średnim wieku wchodzi młodsza koleżanka]

Dzień dobry. Ja mam do pana romans. Można na chwileczkę?

[komunikator; studenci]

A: *Sorry, że Ci przeszkadzam, ale mam do ciebie romans.*

B: *Spoko loko. Dawaj!*

■ Mam do ciebie / pana sprawę

forma rzeczowego rozpoczęcia kontaktu

[studentka do koleżanki, od której ma zamiar pożyczyć notatki]

Cześć, Asiu. Słuchaj, mam do ciebie sprawę.

■ Mówi...

zob. (Tu) mówi...

■ Proszę

forma wypowiedziana przez osobę odbierającą telefon

por. (Halo / tak), słucham, por. Halo 1, por. Tak

■ Przepraszam, (czy) masz / ma pan (może) zegarek?

prośba o podanie godziny; dziś rzadko spotykana ze względu na powszechne posiadanie wyświetlających czas telefonów komórkowych

[na ulicy; nastolatek do kobiety w średnim wieku]

– *Przepraszam, czy ma pani może zegarek?*

– *Tak. Jest za pięć druga.*

– *Dziękuję.*

■ Przychodzę + po co

forma poinformowania o celu przyścia gdzieś, do kogoś, występująca na ogół po formie powitania

[studentka do fizjoterapeutki]

Dzień dobry. Przychodzę na rehabilitację tego mojego kręgosłupa.

[studentka do promotorki]

– *Dzień dobry, pani profesor. Przychodzę w sprawie mojej pracy licencjackiej.*

– *Dzień dobry. Proszę wejść i usiąść.*

■ Przypadł mi w udziale zaszczyt...

szablonowa forma rozpoczęcia publicznego mówienia w sytuacji oficjalnej

[konferencja naukowa; mówi profesor]

Przypadł mi w udziale zaszczyt przewodniczenia naszej konferencji.

■ Słucha pan (!)

forma zwrócenia się do kogoś lub podtrzymania kontaktu; forma pochodzenia gwarowego, uznawana za niepoprawną

[na uniwersytecie; szatniarz do wykładowcy]

Słucha pani, tu jest koperta dla pani. Zostawił jakiś pan.

■ Słucham

zob. (Halo / tak) słucham

por. Tak, słucham, por. Tak

■ Słucham pana / cię

urzędowy zwrot nakłaniający niżej usytuowanego partnera rozmowy do wyluszczenia istoty sprawy; akcent zdaniowy na wyrazie *słucham*

[matka studentki do wykładowcy]

– *Dzień dobry, pani profesor. Moje nazwisko Zubrzycka, jestem matką Ewy Zubrzyckiej.*

– *Dzień dobry, proszę usiąść. Słucham.*

[uczennice do wychowawczynie]

– *Czy możemy zająć pani minutkę?*

– *Słucham was.*

■ Sorka

młodzieżowa forma nawiązania kontaktu – najczęściej wprowadzenia pytania

[na ulicy; nastolatek do przechodnia w jego wieku]

Sorka, gdzie tu jest przystanek 116?

■ Sorki

młodzieżowa forma rozpoczęcia kontaktu, głównie wprowadzenia pytania

[w pracy; młody mężczyzna, wchodząc do jednego z biur]

– *Sorki, macie może fajki?*

– *Tak, ja mam.*

[studentka do koleżanki]

– *Sorki, czy wiesz może, gdzie jest sala 49?*

– *Niestety nie mam pojęcia.*

[komunikator]

sorki że tak wylece z tematu, ale ile masz lat?

■ Sory

forma rozpoczęcia kontaktu – wprowadzenia pytania lub wtrącenia się do rozmowy; jedno z wcześniejszych zapożyczeń grzecznościowych z języka angielskiego ostatniej dekady XX wieku

[młody mężczyzna, wchodząc do biura w swojej firmie]

– *Sory, nie wiecie, gdzie jest Aśka?*

– *Chyba wyszła zapalić.*

■ Tak

1. forma wypowiedziana przez osobę odbierającą telefon (także domofon); uznawana za zbyt zdawkową, jeśli kierowana jest do nieznanego osoby

[rozmowa telefoniczna; mówi osoba odbierająca]

Tak.

UWAGA. Forma ta jest do przyjęcia w takich na przykład sytuacjach, kiedy połączenie zostaje przerwane i osoba telefonująca dzwoni jeszcze raz; wówczas prawdopodobieństwo, że zadzwoniła

ta sama osoba, jest duże. Jeżeli jednak nie mamy pewności, że dzwoni ktoś znajomy, lepiej jest zastosować formę *Słucham*.

por. **Halo 1**, por. (**Halo / tak**), por. **Słucham**

2. forma podtrzymania kontaktu przez odbiorcę podczas rozmowy bezpośredniej lub telefonicznej

[w kawiarni; młode kobiety]

– *No i on mi, wyobraź sobie, mówi, że jego była dziewczyna jest ciężko chora, więc on musi, wiesz...*

– *Tak.*

– *A ja milczę. A on dalej, że tego, śmego, że ma obowiązek. On i obowiązek!*

– *No tak!*

UWAGA. W trakcie rozmowy telefonicznej potwierdzanie kontaktu za pomocą między innymi słowa *Tak* jest konieczne ze względów praktycznych. Służy informowaniu rozmówcy, że połączenie trwa, nie zostało przerwane.

3. potwierdzenie skierowanej do kogoś wypowiedzi mającej na celu nawiązanie kontaktu

[kobieta w tłumie do innej kobiety]

– *Proszę pani, proszę pani!!!*

– *Tak?*

■ Tak, słucham

zob. (**Halo / tak**), **słucham**

■ (Tu) mówi...

forma przedstawienia się przez telefon osoby dzwoniącej, często poprzedzona powitaniem

[rozpoczęcie rozmowy telefonicznej przez osobę dzwoniącą]

Dzień dobry. Tu mówi Wanda Jątek.

■ Widzę, że...

forma zagajenia rozmowy poprzez nawiązanie do czegoś widocznego, najczęściej do wyglądu partnera, w tym zmian w jego wyglądzie

[koleżanki]

Widzę, że podciąłś włosy.

[znajomi z wizytą]

O, widzę, że zmieniliście meble.

[zaprzyjaźniona kobieta do gospodyni domu]

No to widzę, że masz już pannę na wydaniu.

[matka do 20-letniego syna]

Widzę, że minę masz nietęgą. Stało się coś?

■ Wie pan (co)

mało wyszukana forma zwrócenia się do kogoś na ogół na początku kontaktu lub na początku jakiejś części dialogu

[w restauracji hotelowej; gość hotelowy do kelnerki]

Wie pani co, mleka chcielibyśmy jeszcze poprosić.

[studio telewizyjne; dziennikarka do zaproszonego polityka]

Wie pan, panie pośle...

[polityk do przeprowadzającej z nim wywiad dziennikarki telewizyjnej]

Wie pani, moja partia...

UWAGA. Forma dosyć powszechna, uchodząca za nieelegancką w relacjach oficjalnych czy w relacjach osoby podrzędnej z osobą nadrzędną. Na przykład: [uczelnia; rozmowa profesora ze studentką] – *Za późno pani oddaje pracę. Nie mam już dostępu do USOS-a. – Wie pan co, miałam taką sytuację (...).*

■ Zastąłem...?

zob. (Czy) zastąłem...?

2. Próba identyfikacji rozmówcy

Bywają takie sytuacje, w których tylko jeden z rozmówców wie, z kim rozmawia, drugi natomiast nie wie wcale lub ma wątpliwości. Wówczas – zwłaszcza gdy jest osobą wyżej usytuowaną w hierarchii towarzyskiej (tj. kobietą lub osobą starszą) czy zawodowej (tj. zajmuje wyższe stanowisko) – powinien elegancko zapytać o tożsamość rozmówcy bądź się upewnić, czy jego przypuszczenia są słuszne. Wtedy zaś, gdy jest osobą usytuowaną niżej, powinien zachować większą ostrożność i użyć formy dostosowanej do swojego rozmówcy.

Sytuacje zwykłe, codzienne i sytuacje wymagające zwerbalizowania dystansu między rozmówcami wymagają użycia zupełnie innych form.

Ogólna treść tej funkcji grzecznościowej to: ‘Mówię, że chcę wiedzieć, z kim rozmawiam / będę rozmawiać’.

■ Czy mam przyjemność z...?

forma grzecznej identyfikacji partnera przez osobę usytuowaną wyżej lub na tym samym poziomie w hierarchii ważności; forma używana zwykle w kontakcie bezpośrednim, ale możliwa też do zastosowania w kontakcie telefonicznym (po uprzednim przedstawieniu się dzwoniącego)

[klinika; zaproszony profesor do lekarki]

Przepraszam, czy mam przyjemność z panią docent Wolską?

[nauczycielka dzwoni do sekretariatu kierownika innej szkoły]

Mówi Joanna Boruńska. Czy mam przyjemność z panem kierownikiem?

[rozmowa telefoniczna; pracownik banku do klienta]

– Dzień dobry, Andrzej Nowak z Banku Północnego się kłania. Czy z panem Janem Kowalskim mam przyjemność?

– Tak, słucham.

■ Czy my się znamy?

niezbyt elegancka forma reakcji na nawiązanie kontaktu przez osobę, której sobie nie przypominamy, nie możemy rozpoznać itp.

[w sanatorium; rozmowa kuracjuszek w starszym wieku]

– Dzień dobry, dzień dobry!

– Dzień dobry. Czy my się znamy? Chyba nie.

– Jak to, przecież w zeszłym roku siedzieliśmy przy stoliku we „Włókniarzu”!

[galeria handlowa; młoda kobieta do wpatrującego się w nią mężczyzny]

– Przepraszam, czy my się znamy?

– Nie, ale zaraz się poznamy.

– Nie wydaje mi się, do widzenia.

■ Jak mnie oczy nie mylą, to + nazwa rozmówcy

forma nacechowana ekspresją, używana w sytuacjach codziennych, potocznych; nieraz żart – mówiący rozpoznaje osobę, ale udaje, że nie jest tego pewny

[na ulicy; przypadkowe spotkanie znajomych w młodym wieku]

Ja nie mogę! Jak mnie oczy nie mylą, to Zdzich!

■ Kto tam?

1. reakcja na pukanie (nieraz na dzwonek) do drzwi, wymagająca od osoby pukającej (dzwoniącej) przedstawienia się przez drzwi; forma nie należąca do eleganckich zachowań grzecznościowych

[dzwonek do drzwi mieszkania; mówi właścicielka]

– *Kto tam?*

– *Poczta!*

2. reakcja na dzwonek domofonu; mało elegancka – lepiej: *Słucham, Proszę* (tak jak w sytuacji odbierania telefonu)

■ Z kim mam przyjemność?

zob. Czy mam przyjemność z...?

[spotkanie towarzyskie]

– *Dzień dobry. Domyślałem się, że mam przyjemność z panią Magdaleną Kućko.*

– *Tak, to ja. A z kim ja mam przyjemność?*

[rozmowa telefoniczna]

– *Dzień dobry. Czy mogę rozmawiać z panią Janik?*

– *Przepraszam, a z kim mam przyjemność?*

UWAGA. Poradniki savoir-vivre'u taką reakcję na zainicjowanie rozmowy telefonicznej, jak w przykładzie ostatnim (*a z kim mam przyjemność?*), uznają za niestosowną. Mimo że osoba dzwoniąca złamała zasadę grzeczności, nie przedstawiając się, nie wypada jej w ten sposób zwrócić uwagi.