

# 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

[kelnerka do mężczyzny siedzącego przy stole w kawiarni hotelowej]

*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

[telefon]

*Dzień dobry, tato. Czy jest mama?*

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

*Cześć, Ala. Czy jest ciocia?*

[młody mężczyzna dzwoni do domu narzeczonej, odbiera jej siostra]

*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 oczywiście termin oddzwonienia)

[telefon kobiety do przyjaciółki; obie w średnim wieku]

*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 świadcząca o pewnej poufaleści w porównaniu z formą partykułę tę zawierającą. Omawiana forma w bliskich relacjach koleżeńskich, 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?*

[telefon]

*Dzień dobry, mówi Gosia Kobylińska.*

*Czy zastałam Anię?*

[sąsiadka przychodzi do znajomych]

*Dzień dobry, zastałam panią Marię?*

**CZYM MOGĘ (PANU) SŁUŻYĆ?**

forma stosowana w handlu i usługach, dziś już rzadka, odbierana przez więk-

szość Polaków jako przestarzała, mająca na celu grzeczne nawiązanie kontaktu z klientem (petentem), ułatwiająca mu załatwienie sprawy w urzędzie czy dokonanie zakupu w placówce handlowej; forma wyrażająca podległość (zgodnie z dawnym sloganem „Klient nasz pan”), nie naruszająca niezależności adresata

[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 nieelegancką

[kobieta do męża]

*Cześć. Gdzie jesteś?*

[młoda kobieta telefonuje 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!**)

[młoda kobieta na ulicy]

*Halo! Czy to pana rękawiczki?*

[kobieta w średnim wieku obok swojej kamienicy]

*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.*

[dzwonek telefonu]

– *Słucham.*

– *Dzień dobry. Mówi Gosia Kobylińska.*

*Czy mogę rozmawiać z Anią?*

**UWAGA.** Obecnie forma *Słucham* jest formą najczęstszą.

por. **HALO 1**

**JA (TYLKO) NA CHWILĘ / NA CHWILKĘ / NA CHWILECZKĘ / NA MOMENT / NA MOMENCIK / NA SEKUNDĘ / NA SEKUNDKĘ / NA MINUTĘ / NA MINUTKĘ**

forma wypowiediana 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, zdrabiając, chce w ten sposób zasygnalizować, 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?*

[dwaj studenci za pośrednictwem komunikatora]

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

B: *Spoko loko. Dawaj!*

**MAM DO CIEBIE / PANA SPRAWĘ**  
rzeczowe rozpoczęcie kontaktu

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

*Cześć, Aniu, słuchaj, mam do ciebie sprawę.*

**MÓWI...**

zob. (TU) **MÓWI...**

**PROSZĘ**

forma wypowiediana przez osobę odbierającą telefon

por. (**HALO / TAK**), **SŁUCHAM**, por. **HALO 1**,

por. **TAK**

**PROSZĘ! ... NIE WCHODZIĆ!**

zartobliwa reakcja na pukanie do drzwi, zakładająca zażyłość partnerów oraz wiedzę, kto może pukać (np. w akademiku, internacie, wspólnie wynajmowanym mieszkaniu); forma stosowana już w okresie PRL

[pukanie do drzwi jednego z pokoiów w wynajmowanym przez studentów mieszkaniu]

*Proszę!* [krótka pauza] *Nie wchodzić!*

[śmiech]

**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 drugą.*

– *Dziękuję.*

**PRZYCHODZĘ + po co**

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

[studentka do 55-letniej fizjoterapeutki]

*Dzień dobry. Przyszłam 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.*

**ŚLUCHA PAN (!)**

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

[szatniarz na uniwersytecie, do wykładowcy]

*Ślucha pani, tu jest koperta dla pani. Zostawił jakiś pan.*

**ŚLUCHAM**

zob. (HALO / TAK) ŚLUCHAM

por. TAK, ŚLUCHAM, por. TAK

**ŚLUCHAM PANA / CIĘ**

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

[matka studentki do wykładowcy]

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

– *Dzień dobry, proszę usiąść. Ślucham panią.*

[uczennice do wychowawczynie]

– *Czy możemy zająć pani minutkę?*

– *Ślucham was.*

**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 pokoju w pracy]

– *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 nieznamym osoby

[dzwoni telefon; mówi do słuchawki 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 *Ślucham*.

por. HALO 1, por. (HALO / TAK), por. ŚLUCHAM

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

[rozmawiają w kawiarni dwie 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 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 Anna Jątek.*

### WIDZĘ, ŻE...

forma zagajenia rozmowy poprzez nawiązanie najczęściej do wyglądu partnera, w tym widocznych zmian w wyglądzie

[koleżanki]

*Widzę, że podcięłaś 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

[śniadanie w restauracji hotelowej w formie szwedzkiego stołu – zabrakło mleka; gość hotelowy do kelnerki]

*Wie pani co, mleka chcielibyśmy jeszcze poprosić.*

[dziennikarka w studiu telewizyjnym 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 (...).*

### ZASTAŁEM...?

zob. (CZY) ZASTAŁEM...?

### SORASIK ♦

stosowana przez młodzież (utworzona od ang. zwrotu *sorry*) forma nawiązania kontaktu, często wprowadzająca prośbę

[licealistki]

*Sorasik, Ewcia, masz może błyszczyk?*

### SORKA ♦

młodzieżowa forma nawiązania kontaktu – najczęściej wprowadzenia pytania

[nastolatek zaczepia nastolatka na ulicy]

*Sorka, gdzie tu jest przystanek 116?*

### SORKI ♦

forma rozpoczęcia kontaktu, głównie wprowadzenia pytania

[młody mężczyzna wchodząc do pokoju w pracy]

– *Sorki, macie może fajki?*

– *Tak, ja mam.*

[studentka do studentki]

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

– *Niestety nie mam pojęcia.*

[komunikator]

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