

Spis treści

Scenariusz 1. Grzeczność jako gra językowa.....	1
Scenariusz 2. Jak się poprawnie witać i żegnać w różnych sytuacjach komunikacyjnych.....	11
Scenariusz 3. Grzeczność językowa w negocjacjach	32
Scenariusz 4. Jak skutecznie i grzecznie odmawiać	39
Scenariusz 5. Poprawność językowa w komunikacji bezpośredniej.....	46
Scenariusz 6. Poprawność językowa w korespondencji.....	55

SYMULATOR KOMUNIKACJI

[scenariusze merytoryczne + formatki scenek + informacje zwrotne]

Scenariusz 1. Grzeczność jako gra językowa

Jestem przekonany, że w kontaktach biznesowych – i nie tylko – chcesz uchodzić za człowieka taktownego, kulturalnego, za... profesjonalistę. Nie wiem, czy wiesz, ale komunikując się z ludźmi, czy tego chcesz czy nie, bierzesz udział w swoistej grze językowej: subtelnej, pełnej niuansów i pułapek... grze, w której od słów, jakich użyjesz, zależy, czy będziesz odebrany jako kulturalny profesjonalista czy... człowiek bez oglądy.

Etykieta językowa, bo o niej mowa, nie jest taka straszna, gdy zna się i stosuje na co dzień 7 podstawowych zasad. Poznaj je i bądź świadomym „graczem”!

Wyobraź sobie, że po dłuższej przerwie spotykasz swojego przełożonego. Ten wita się z Tobą i pyta o samopoczucie – co mu odpowiesz?

- *Dzień dobry Pani Aniu! Jak się Pani dzisiaj miewa?*

Odp.	Odpowiedź	Porada	Barometr uczuć
A.	<i>Dzień dobry!</i> <i>Wszystko OK.</i>	Dobrze, choć fraza: „wszystko OK”, jest zbyt potoczna.	Dobrze

		Pierwszą zasadą grzeczności językowej jest SYMETRYCZNOŚĆ. Oznacza to, że partner w rozmowie odwzajemnia zachowania nadawcy zgodnie z przyjętymi normami: po usłyszeniu powitania również się witamy; jeśli usłyszysz coś miłego, powinienes rozmówcy też coś przyjemnego odpowiedzieć, np.: <i>Dzień dobry Panie Prezesie! Wszystko dobrze, a u Pana?</i>	
B.	<i>Dzień dobry Panie Prezesie! Wszystko dobrze, a u Pana?</i>	Doskonale! Pierwszą zasadą grzeczności językowej jest SYMETRYCZNOŚĆ. Oznacza to, że partner w rozmowie odwzajemnia zachowania nadawcy zgodnie z przyjętymi normami: po usłyszeniu powitania również się witamy; jeśli usłyszysz coś miłego, powinienes rozmówcy też coś przyjemnego odpowiedzieć.	Super
C.	Aaa beznadzieja! Dziecko się rozchorowało, mąż mnie zdenerwował, do tego zepsuł mi się	Jest to zachowanie niezgodne z etykietą językową. Pierwszą zasadą grzeczności językowej jest	źle

	samochód!	SYMETRYCZNOŚĆ. Oznacza to, że partner w rozmowie odwzajemnia zachowania nadawcy zgodnie z przyjętymi normami: po usłyszeniu powitania również się witamy; jeśli usłyszysz coś miłego, powinieneś rozmówcy też coś przyjemnego odpowiedzieć, np.: <i>Dzień dobry Panie Prezesie! Wszystko dobrze, a u Pana?</i> Nie jest w dobrym tonie, w komunikacji oficjalnej, zwłaszcza z przełożonym, zignorowanie powitania i przejście do swoich prywatnych spraw.	
--	-----------	--	--

Znajomy z pracy ma wyraźnie zły dzień, o czym mówi Ci podczas rozmowy, jak zareagujesz?

Mam dzisiaj bardzo zły dzień...

Odp.	Odp.	Porada	Barometr emocji
A.	Przykro mi. Spróbuj się uspokoić, może uda się znaleźć jakieś rozwiązanie...	Solidarność z partnerem – to kolejna zasada grzeczności w komunikacji: partner rozmowy współodczuwa oraz współdziała ze	super

		swoim rozmówcą (jest empatyczny); ta zasada jest realizowana np. przy pozdrowieniach, deklarowaniu pomocy, zaproszeniach.	
B.	Bywa, ale praca czeka.	Taką odpowiedzią złamiesz zasady grzeczności językowej, którą jest solidarność z partnerem : partner rozmowy współodczuwa oraz współdziała ze swoim rozmówcą (jest empatyczny). Powinieneś np. odpowiedzieć:	Źle

Wyobraź sobie, że Twój podwładny czy kolega z pracy wrócił właśnie z ważnego szkolenia, o którym wiesz, że jest niezwykle prestiżowe. Jak się zachowasz w tej sytuacji:

Odp.	Odpowiedź	Porada	Barometr uczuć
A.	Słyszałem, że byłeś wczoraj na szkoleniu – to tym bardziej pora zabierać się do pracy.	Takie zachowanie językowe spowoduje, że możesz być odebrany jako osoba nietaktowna. W takiej sytuacji należałoby wyeksponować osobę odbiorcy zgodnie z zasadą „bycia podwładnym” : nadawca podporządkowuje się odbiorcy, celem jego dowartościowania.	Źle.

		W wypowiedzi eksponowana jest osoba odbiorcy, to ona znajduje się w centrum gry. Powinieneś więc np. odpowiedzieć: <i>A więc brałeś wczoraj udział w ciekawym szkoleniu? Opowiesz mi coś więcej?</i>	
B.	<i>A więc brałeś wczoraj udział w ciekawym szkoleniu? Opowiesz mi coś więcej?</i>	Zasada „ bycia podwładnym ” to ważny element gry językowej: nadawca podporządkowuje się odbiorcy, celem jego dowartościowania. W wypowiedzi eksponowana jest osoba odbiorcy, to ona znajduje się w centrum gry.	super

Twoja praca została wysoko oceniona przez przełożonego na forum grupy współpracowników, jak zareagujesz?

- Jesteś najlepszy w pisaniu projektów!

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A.	<i>Dziękuję za komplement, ale myślę, że jeszcze wiele muszę się nauczyć.</i>	Zasada umniejszania własnej wartości – na komplementy pod swoim adresem powinniśmy reagować z dystansem: podziękować, ale w dobrym tonie i zgodnie z zasadami gry językowej jest	super

		taktownie zaprzeczyć.	
B.	Dziękuję!	Za komplement zawsze należy podziękować, ale to nie wystarczy. Zasada umniejszania własnej wartości mówi, że na komplementy pod swoim adresem powinniśmy również reagować z dystansem: w dobrym tonie i zgodnie z zasadami gry językowej jest taktownie zaprzeczyć, np.: <i>Dziękuję za komplement, ale myślę, że jeszcze wiele muszę się nauczyć.</i>	źle
C.	Nie nie, bez przesady... to nic nadzwyczajnego... w sumie to tak jakoś wyszło...	Zasada umniejszania własnej wartości mówi, że należy przede wszystkim podziękować, w dobrym tonie i zgodnie z zasadami gry językowej jest też taktownie zaprzeczyć. Nie oznacza to jednak, że mamy zupełnie umniejszać swoje zasługi! Mógłbyś np. odpowiedzieć:	źle

		Dziękuję za komplement, ale myślę, że jeszcze wiele muszę się nauczyć.	
--	--	--	--

Jak odpowiesz na słowa uznania wypowiedziane przez Twojego biznesowego partnera?

- Ten projekt został oceniony bardzo dobrze. Stanąłeś na wysokości zadania!

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A.	Fakt, napracowałem się przy tym i jestem dumny, że dzięki mnie projekt został tak dobrze oceniony.	W sytuacji podziękowań lub gratulacji ze strony osoby, która jest współtwórcą sukcesu, w dobrym tonie jest zastosowanie zasady pomniejszania własnych zasług . Polega ona na tym, że mimo świadomości własnego wkładu, chwalimy partnera za nieprzeciętne umiejętności czy dobrze wykonaną pracę, np.: <i>To przede wszystkim, dzięki tobie. Wykorzystałeś swoją fachową wiedzę i dzięki temu osiągnęliśmy sukces.</i>	źle
B.	<i>To przede wszystkim, dzięki tobie. Wykorzystałeś swoją fachową wiedzę i dzięki temu osiągnęliśmy sukces.</i>	Zasada pomniejszania własnych zasług polega na tym, że mimo świadomości własnego wkładu,	super

		chwalimy partnera za nieprzeciętne umiejętności czy dobrze wykonaną pracę. Zasadę tę stosuje się głównie w sytuacji podziękowań lub gratulacji.	

Jesteś umówiony na spotkanie z szefem, ale ten się spóźnia...

– *Przepraszam, spóźniłem się chyba z godzinę!*

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A.	Nie da się ukryć, gdybym wiedział, to inaczej zaplanowałbym dzień.	Zgodnie z zasadami grzeczności językowej powinieneś zastosować zasadę bagatelizowania przewinienia partnera , która polega na tym, że jeśli partner nie postąpił właściwie, nie mówisz mu tego otwarcie i nie wyrażasz swojego niezadowolenia, lecz starasz się zmniejszyć jego poczucie winy, mówiąc np.: <i>Nic nie szkodzi, poczytałem w tym czasie ciekawą gazetę.</i>	
B.	<i>Nic się nie stało, pewnie miał Pan</i>	Zasada bagatelizowania	super

	<i>ważny powód. A ja miałem czas, żeby przeczytać ciekawy artykuł.</i>	przewinienia partnera polega na tym, że jeśli partner nie postąpił właściwie, nie powinniśmy powiedzieć mu tego otwarcie i wyrazić swoje niezadowolenie, lecz postarać się zmniejszyć poczucie jego winy.	

Ciąg dalszy poprzedniej scenki:

- Nic się nie stało, pewnie miał Pan ważny powód. A ja miałem czas, żeby przeczytać ciekawy artykuł.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A.	To świetnie!	Grzeczność językowa to bardzo subtelna gra. W budowaniu wizerunku liczy się każdy niuans, dlatego w tej sytuacji powinienś zachować się zgodnie z zasadą wyolbrzymiania winy mówiącego . Co to oznacza? jeśli Twój rozmówca jest wobec Ciebie tolerancyjny, to	źle

		powinieneś jeszcze dobitniej podkreślić swoją winę, mówiąc np.: <i>To moja wina, przepraszam, powinienem był jednak przewidzieć korki.</i>	
B.	<i>To moja wina, przepraszam, powinienem był jednak przewidzieć korki albo zrekompensować tę godzinę czekania!</i>	Zgodnie z zasadą wyolbrzymiania winy mówiącego , jeśli rozmówca jest wobec nas tolerancyjny, my powinniśmy jeszcze dobitniej podkreślić swoją winę – negatywnie wartościując siebie.	super

Podsumowanie [do bazy wiedzy]

7 głównych zasad grzeczności językowej:

1. **Symetryczność zachowań grzecznościowych** – partner w rozmowie odwzajemnia zachowania nadawcy zgodnie z przyjętymi normami; jeśli usłyszysz coś miłego, powinien rozmówca też coś przyjemnego odpowiedzieć; po usłyszeniu powitania również się witamy.
2. **Solidarność z partnerem** – partner rozmowy współodczuwa oraz współdziała ze swoim rozmówcą (jest empatyczny); ta zasada jest realizowana np. przy pozdrowieniach, deklarowaniu pomocy, zaproszeniach.
3. **Bycie podwładnym** – nadawca podporządkowuje się odbiorcy, celem jego dowartościowania. Ekspozowana jest osoba odbiorcy, to ona znajduje się w centrum gry.
4. **Zasada umniejszania własnej wartości** – na argumenty pod swoim adresem powinniśmy reagować z dystansem, taktownie zaprzeczyć.
5. **Zasada pomniejszania własnych zasług** – chwalimy partnera za nieprzeciętne umiejętności czy dobrze wykonaną pracę; typowe formy to podziękowania i gratulacje.

6. **Zasada bagatelizowania przewinienia partnera** – jeśli partner nie postąpił właściwie, nie powinniśmy powiedzieć mu tego otwarcie i wyrazić swoje niezadowolenie, lecz postarać się zmniejszyć poczucie jego winy.
7. **Zasada wyolbrzymiania winy mówiącego** – jeśli rozmówca jest wobec nas tolerancyjny, my powinniśmy jeszcze dobitniej podkreślić swoją winę – negatywnie wartościujemy siebie.

Opracowano na podstawie: Małgorzata Marcjanik, *Polska grzeczność językowa*, Kielce 1997, s. 271-275.

Scenariusz 2. Jak się poprawnie witać i żegnać w różnych sytuacjach komunikacyjnych

[zajawka do animacji wprowadzającej lub slajd wprowadzający]

[poprawna odpowiedź oznaczona na zielono, barometr uczuć – dobrać grafiki z bazy, umowna legenda: super – reakcja bardzo dobra, OK – reakcja neutralna, źle – reakcja negatywna]

Kontekst: Scenki dotyczą sytuacji mających miejsce w biurze firmy [pisanie e-meila, rozmowa bezpośrednia, rozmowa telefoniczna – animacje]

Wyobraź sobie, że musisz wysłać e-mail do organizacji, z którą chcesz rozpocząć współpracę. Nie wiesz, do kogo trafi wiadomość. Jak zaczniesz?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Szanowni Państwo	Bardzo dobrze! Najlepszym wyborem w sytuacji nawiązywania komunikacji o charakterze oficjalnym jest zastosowanie zwrotu: <i>Szanowni Państwo</i> . Tak najlepiej rozpocząć wiadomość, jeśli nie znasz płci adresata czy nie orientujesz się, jaką pełni	super

		funkcję w firmie.	
B	Dzień dobry	Dobrze, chociaż musisz pamiętać, że często wysyłamy wiadomości też w porach wieczornych. Wtedy <i>Dzień dobry</i> może być nieco nie na miejscu. Poza tym zwrot <i>Dzień dobry</i> nie jest zalecany w korespondencji oficjalnej. Najwłaściwszym zwrotem jest: <i>Szanowni Państwo</i>. Tak można również rozpocząć wiadomość, jeśli nie znasz płci adresata czy nie wiesz, jaką pełni funkcję w firmie.	OK
C	Witam	To zła odpowiedź. [dlaczego] Tej formy może używać tylko osoba, która jest nadrzędna wobec odbiorcy. Zatem <i>Witam</i> może napisać przełożony do podwładnego – nigdy odwrotnie. Najwłaściwszym zwrotem jest: <i>Szanowni Państwo</i>. Tak można również rozpocząć wiadomość, jeśli nie znasz płci adresata czy nie wiesz, jaką pełni funkcję w firmie. Zwrot <i>Dzień</i>	źle

		<i>dobry</i> z kolei nie jest zalecany w korespondencji oficjalnej zwłaszcza w pierwszym kontakcie. Poza tym często wysyłamy wiadomości też w porach wieczornych. Wtedy <i>Dzień dobry</i> może być nieco nie na miejscu.	
--	--	--	--

A jak zakończysz e-mail do organizacji, z którą chcesz rozpocząć współpracę?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Serdeczne pozdrowienia	Ten zwrot jest zbyt familiarny, możesz go używać w korespondencji ze znajomymi, ale nie w oficjalnej wiadomości służbowej. [W korespondencji mniej oficjalnej lub w sytuacji, gdy z daną osobą korespondujesz już jakiś czas i dystans komunikacyjny został w naturalny sposób skrócony, zasady etykiety językowej pozwalają na użycie zwrotu: <i>Pozdrawiam.</i>] Najlepszym rozwiązaniem będzie użycie wyrażenia: <i>Z wyrazami szacunku. Z poważaniem, Łączę wyrazy szacunku.</i>	źle

		Koniecznie podpisz się pod spodem pełnym imieniem i nazwiskiem, wskazując zajmowane stanowisko i nazwę firmy).	
B	Pozdrawiam	W tej sytuacji lepszym sformułowaniem będzie zwrot: <i>Z wyrazami szacunku, Z poważaniem, Łączę wyrazy szacunku.</i> <i>Pozdrawiam</i> możesz użyć w korespondencji mniej oficjalnej, gdy treść wiadomości nie ma aż tak oficjalnego charakteru jak pierwszy e-mail, służący nawiązaniu kontaktu, a także w kontakcie z osobą, którą już nieco znasz lub korespondujesz z nią służbowo na tyle długo, że dystans między wami w naturalny sposób uległ skróceniu. [Pamiętaj też, żeby podpisać się pod taką formułką pełnym imieniem i nazwiskiem wraz z pełnią funkcją i nazwą firmy].	OK
C	Z wyrazami	Bardzo dobrze!	super

	szacunku	Jest to e-mail o charakterze oficjalnym, dlatego wymaga oficjalnej formuły pożegnalnej. Inne zwroty, których możesz użyć: Z poważaniem, Łączę wyrazy szacunku. [Pamiętaj też, żeby podpisać się pod taką formułką pełnym imieniem i nazwiskiem wraz z pełnioną funkcją i nazwą firmy].	
--	----------	--	--

Piszesz e-mail do prezesa firmy, z którą oficjalnie współpracujesz. Jak rozpocznieś wiadomość?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Drogi Panie Marcinie	To zbyt poufały zwrot. Jeśli dobrze znasz odbiorcę, możesz ewentualnie napisać: <i>Szanowny Panie Marcinie</i> – jednak lepiej przestrzegać się takiej formuły, szczególnie pisząc do osoby zajmującej wyższe stanowisko. Najbardziej ogólny i typowy zwrot to <i>Szanowny Panie</i>. Najlepiej jednak napisać <i>Szanowny Panie Prezesie</i>.	OK
B	Szanowny Panie Prezesie	Rozpoczynając e-mail do osoby, która zajmuje wyższe	super

		stanowisko w hierarchii, pełni jakąś funkcję, należy się do tego faktu odnieść już w nagłówku. Możesz też napisać: <i>Panie Prezesie</i> .	
C	Szanowny Panie	To najbardziej typowy i ogólny zwrot. Jest poprawny, ale lepsza formuła zwrotu to: <i>Szanowny Panie Prezesie</i> . Gdy rozpoczynasz e-mail do osoby, która zajmuje wyższe stanowisko w hierarchii, pełni jakąś funkcję, musisz się do tego faktu odnieść już w nagłówku. Możesz też napisać: <i>Panie Prezesie</i> .	OK

Piszesz e-mail do Kasi, Twojej znajomej zajmującej równorzędne stanowisko w firmie. Jak rozpocznieś list?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Cześć Kasiu	W korespondencji z osobą dobrze znaną możesz stosować taką formułę. Wybór formy powitania i pożegnania zależy od relacji, w jakiej są nadawca i odbiorca.	Super
B	Szanowna Katarzyno	W kontaktach z osobami dobrze znanymi taka forma jest zbyt oficjalna. Możesz po prostu napisać: <i>Cześć Kasiu</i>	źle

		(pamiętając o odmianie imienia i użyciu go w formie wołacza). Wybór formy powitania i pożegnania zależy od relacji, w jakiej są nadawca i odbiorca.	
C	Cześć Kasia	Wybór formy powitania i pożegnania zależy od relacji, w jakiej są nadawca i odbiorca. Pamiętaj jednak o odmienianiu imion w powitaniach i pożegnaniach. Poprawna forma to: <i>Cześć Kasiu</i> . Pozostawianie imienia w podstawowej formie to znaczny błąd.	OK

Musisz zakończyć e-mail do swojego kontrahenta. Jaka formuła jest najtrafniejsza?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Życzę spokojnej nocy	W korespondencji oficjalnej nie powinno używać się zwrotów typowych dla języka mówionego i związanych z porą dnia. Najlepsze zakończenie to formuła: <i>Z wyrazami szacunku</i> . Jeśli lepiej znasz adresata, możesz też napisać <i>Pozdrawiam</i> .	źle
B	Z wyrazami szacunku	Bardzo dobrze! To typowa formuła	super

		kończąca oficjalną korespondencję. Jeśli lepiej znasz adresata, możesz też napisać <i>Pozdrawiam</i> .	
C	Proszę o pilną odpowiedź	Wymuszanie na odbiorcy szybkiej odpowiedzi jest uznawane za niegrzeczne. Jeśli zależy ci na szybkim uzyskaniu odpowiedzi, zaznacz to w treści wiadomości, nie na końcu. Najlepsze zakończenie to formuła: <i>Z wyrazami szacunku</i> . Jeśli lepiej znasz adresata, możesz też napisać <i>Pozdrawiam</i> .	źle

Jak najlepiej rozpocząć e-meil kierowany do przełożonego?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Witam!	Tej formy może używać tylko osoba, która jest nadrzędna wobec odbiorcy. Zatem <i>Witam</i> może napisać przełożony do podwładnego – nigdy odwrotnie. <i>Szanowny Panie/Szanowna Pani</i> to typowe i uniwersalne powitanie w kontaktach oficjalnych.	źle
B	Panie Jacku!	Ta forma jest zbyt poufała,	OK

		dopuszczalna tylko, jeśli bardzo dobrze znasz się z przełożonym. Poprawnym i uniwersalny powitaniem w kontaktach oficjalnych jest zwrot: <i>Szanowny Panie</i> .	
C	Szanowny Panie!	Świetnie! To poprawne i uniwersalne powitanie w kontaktach oficjalnych.	super

[rozmowa bezpośrednia]

Jak najlepiej zakończyć rozmowę ze współpracownikiem?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Do widzenia	Brawo, to typowe pożegnanie, które sprawdzi się w każdej sytuacji.	super
B	Szczęść Boże	W kontaktach w firmie powinieneś unikać sformułowań o podłożu religijnym. Typowym pożegnaniem, które sprawdzi się w każdej sytuacji, jest <i>Do widzenia</i> .	źle
C	Do zobaczenia	Jeśli dobrze znasz rozmówcę, możesz się z nim tak pożegnać. Typowym pożegnaniem, które sprawdzi się w każdej sytuacji, jest	ok

		zwrot: <i>Do widzenia.</i>	
--	--	----------------------------	--

Jak zakończysz rozmowę z nowym partnerem biznesowym?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Życzę Pani miłego dnia	To dopuszczalna forma pożegnania, która trafiła do polszczyzny z anglosaskiego obszaru kulturowego. Służy ociepleniu relacji między rozmówcami. Obecna etykieta pozwala na stosowanie tej formuły w relacjach oficjalnych. Najczęściej tak żegnamy klientów i petentów. Jednak najbardziej uniwersalną i właściwą formą pożegnania jest zwrot: <i>Dziękuję za rozmowę.</i>	OK
B	Do zobaczenia	Ta forma uznawana jest za niegrzeczną w kontaktach biznesowych – może jej użyć tylko przełożony w stosunku do podwładnego (podobnie jak <i>Witam</i> na początku rozmowy). Najbardziej uniwersalna forma pożegnania to: <i>Dziękuję za</i>	

		rozmowę. Jeśli chcesz ocieplić relację z rozmówcą, możesz też powiedzieć <i>Życzę Pani miłego dnia</i> – ta forma jest już dopuszczalna w relacjach oficjalnych.	
C	Dziękuję za rozmowę	Świetnie! To bardzo kulturalna forma pożegnania, która sprawdzi się w każdej sytuacji.	

[rozmowy telefoniczne]

Dzwonisz do firmy Pana Piotra, szefa organizacji, z którą prowadzisz rozmowę o współpracy. Jak rozpoczniesz rozmowę?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Witam, mogę prosić Pana Piotra?	Niestety, ta formuła jest błędna. <i>Witam</i> zakłada nadrzędność mówiącego względem adresata. Dzwoniąc do kogoś zawsze przedstaw się i podaj, z jakiej firmy dzwonisz. Jasno wskaż też, do kogo chciałeś się dodzwonić.	źle
B	Dzień dobry, Karol Krasa. Proszę o połączenie z Prezesem Piotrem	To sformułowanie jest prawie poprawne. Dzwoniąc do kogoś, zawsze przedstaw się i podaj, z jakiej firmy dzwonisz. Jasno wskaż też, do kogo chciałeś się dodzwonić.	OK

C	Dzień dobry, nazywam się Karol Słwko, dzwonię z firmy X. Czy mogę rozmawiać z Prezesem Piotrem Kowalskim?	Dobrze! Dzwoniąc do kogoś, zawsze przedstaw się i podaj, z jakiej firmy dzwonisz. Jasno wskaż też, do kogo chciałeś się dodzwonić.	Super
---	---	--	-------

Jak zakończysz rozmowę telefoniczną z Panem Piotrem?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Dziękuję, do usłyszenia	To forma dopuszczalna, jeśli dobrze znasz Pana Piotra (np. dłużej już współpracujecie). Kończąc rozmowę telefoniczną, najlepiej użyć zwrotu: <i>Dziękuję</i> i wskazać za co (za rozmowę, informację, odpowiedź, poświęcony czas).	OK
B	Do następnego	To forma zbyt poufała, nie powinna pojawić się w oficjalnych kontaktach.	źle
C	Dziękuję za rozmowę	Świetnie! Kończąc rozmowę telefoniczną, najlepiej użyć zwrotu <i>Dziękuję</i> i wskazać za co (za rozmowę, informację, odpowiedź, poświęcony czas).	super

Dzwoni Twój firmowy telefon. Nie znasz numeru, który się wyświetlił. Jak zaczniesz rozmowę?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Halo? Kto mówi?	To bardzo niegrzeczne przywitanie. Odbierając telefon zawsze przywitaj się, przedstaw i grzecznie rozpocznij rozmowę. Pamiętaj, że dzwonić może Twój przyszły klient, kontrahent albo przełożony.	źle
B	Dzień dobry, Anna Literka, w czym mogę pomóc?	Dobrze! Odbierając telefon, zawsze przywitaj się, przedstaw i grzecznie rozpocznij rozmowę.	super
C	Anna Literka, słucham?	Odbierając telefon, zawsze przywitaj się, przedstaw i grzecznie rozpocznij rozmowę.	OK

Scenariusz 3.

Komunikacja na czatach i komunikatorach

[wprowadzenie, slajd lub audio]

Każda firma musi dbać o relacje ze swoimi klientami. Coraz częściej służą do tego celu komunikatory. Pamiętaj, aby również podczas wirtualnej rozmowy przestrzegać zasad grzeczności językowej.

[animacja – komunikator]

Prowadzisz firmę zajmującą się sprzedażą artykułów dla dzieci. Potencjalny klient skontaktował się z Tobą za pomocą komunikatora. Spróbuj przeprowadzić z nim rozmowę zgodnie z zasadami grzeczności językowej.

Odp.		Porada	Barometr
A	Witam, w czym mogę pomóc?	Komunikacja na czatach odbywa się na takich samych zasadach jak	źle

		komunikacja zapośredniczona przez telefon albo e- mail. <i>Witam</i> to forma używana tylko wobec osoby nam podrzędnej.	
B	Dzień dobry, w czym mogę pomóc?	To uniwersalne powitanie, które sprawdzi się w każdej sytuacji.	super
C	Hej, co mogę dla Ciebie zrobić?	Ta forma jest dopuszczalna, jeśli odpowiada specyfice grupy docelowej (np. gdy klientami sklepu jest młodzież albo przedstawiciele subkultury komunikującej się w ten sposób). Nigdy jednak nie jesteś pewny, kim jest klient. <i>Dzień dobry, w czym mogę pomóc?</i> to uniwersalne powitanie, które sprawdzi się w każdej sytuacji.	ok

klient – Dzień dobry, szukam kocyków dla małych dzieci. Znajdę je w waszym sklepie?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Jasne, zaraz znajdziemy to, czego Ci potrzeba	To zbyt poufała forma	źle
B	Oczywiście, proszę poszukać w zakładce Asortyment w naszym sklepie online	To kulturalna odpowiedź, ale nie podtrzymuje kontaktu. Staraj się zwracać do klienta per pan/pani, udzielaj	ok

		pomocy, zachęcaj do kontaktu – to on jest nadrzędny względem Ciebie.	
C	Oczywiście, chętnie pomożemy w szukaniu odpowiedniego artykułu. Jakiego wymagania ma spełniać kocyk?	Dobrze! Staraj się zwracać do klienta per pan/pani, udzielaj pomocy, zachęcaj do kontaktu – to on jest nadrzędny względem Ciebie.	super

klent – Szukam kocyka na prezent dla 2-miesięcznego dziecka.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Oferujemy szeroki wybór kocyków, mających stosowne atesty, w wielu wzorach – zarówno dla dziewczynki i dla chłopca. Proszę zapoznać się z ofertą.	Świetnie! W rozmowie bądź miły dla klienta, udzielaj mu cennych informacji (posługuj się językiem korzyści), odpowiadaj na konkretne pytania (nie musisz przedstawiać klientowi całego posiadanego asortymentu).	super
B	Jasne, mamy ich dużo	To zbyt poufała odpowiedź, która dodatkowo nie niesie za sobą żadnych informacji. W rozmowie bądź miły dla klienta, udzielaj mu cennych informacji (posługuj się językiem korzyści), odpowiadaj na konkretne pytania (nie musisz	źle

		przedstawiać klientowi całego posiadanego asortymentu).	
C	Oczywiście, proszę zapoznać się z tymi propozycjami...	W rozmowie bądź miły dla klienta, udzielaj mu cennych informacji (posługuj się językiem korzyści), odpowiadaj na konkretne pytania (nie musisz przedstawiać klientowi całego posiadanego asortymentu). Wybrana odpowiedź niesie zbyt mało informacji, powinieneś podać więcej szczegółów i przedstawić bardziej dostosowaną ofertę do wymogów klienta, np.: Oferujemy szeroki wybór kocyków, mających stosowne atesty, w wielu wzorach – zarówno dla dziewczynki i dla chłopca. Proszę zapoznać się z ofertą.	OK

klient – Dziękuję, fajne kocyki. Coś sobie wybiorę.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Cieszymy się, że nasz asortyment spełnia Pani oczekiwania. Czy możemy jeszcze w	Świetnie! Jak pamiętasz z poprzednich scenek, jedną z naczelnych zasad grzeczności	super

	czymś pomóc?	językowej jest „Bycie podwładnym” względem osoby, z którą rozmawiamy. Warto zaoferować klientowi dalszą pomoc.	
B	Cieszymy się, że nasz asortyment spełnia Pani oczekiwania. Czy możemy jeszcze w czymś pomóc? ☺	Przypomnij sobie, co radziła Małgorzata Marcjanik, jedną z naczelnych zasad grzeczności językowej jest „Bycie podwładnym” względem osoby, z którą rozmawiamy. Warto zaoferować klientowi dalszą pomoc. Uważaj jednak, żeby stosować polskie znaki. Unikaj emotikon – są dopuszczalne tylko w prywatnej rozmowie.	OK
C	Super!	To zbyt poufała odpowiedź, która dodatkowo nie niesie za sobą żadnych informacji. Jak już wiesz, jedną z naczelnych zasad grzeczności językowej jest „bycie podwładnym” względem osoby, z którą rozmawiamy. Warto zaoferować klientowi dalszą pomoc. Stosuj też polskie znaki. Unikaj emotikon – są dopuszczalne tylko w	

		prywatnej rozmowie. Mógłbyś odpowiedzieć: <i>Cieszymy się, że nasz asortyment spełnia Pani oczekiwania. Czy możemy jeszcze w czymś pomóc?</i>	
--	--	--	--

klient – Nie, poradzę sobie. Jeszcze raz dziękuję za pomoc!

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Do zobaczenia	Ta forma nie jest dopuszczalna w rozmowach prowadzonych przez komunikator – możesz tak powiedzieć w rozmowie „oko w oko”, jeśli wiesz, że kiedyś spotkasz rozmówcę. Lepiej napisz: <i>Cieszymy się, że mogliśmy pomóc, a nasz asortyment spełnia Pani wymagania. W razie pytań, jesteśmy do Pani dyspozycji. Jak już wiesz, grzeczność językowa opiera się na zasadzie pomniejszania własnych zasług i zasadzie „bycia podwładnym” względem rozmówcy, pamiętaj o tym w kontaktach oficjalnych.</i>	źle
B	<i>Cieszymy się, że mogliśmy pomóc, a</i>	Dobrze! Jak zapewne pamiętasz,	super

	nasz asortyment spełnia Pani wymagania. W razie pytań, jesteśmy do Pani dyspozycji.	grzeczność językowa opiera się na zasadzie pomniejszania własnych zasług i zasadzie „bycia podwładnym”.	
C	Dziękujemy, życzymy udanych zakupów	To kulturalne pożegnanie, ale nie spełnia wszystkich zasad grzeczności językowej. Jak już wiesz, grzeczność językowa opiera się na zasadzie pomniejszania własnych zasług i zasadzie „bycia podwładnym”, lepiej odpowiedzieć: <i>Cieszymy się, że mogliśmy pomóc, a nasz asortyment spełnia Pani wymagania. W razie pytań, jesteśmy do Pani dyspozycji.</i>	OK

klent [po godzinie] – Mam jeszcze jedno pytanie. Znajdę w waszym sklepie wózki firmy X?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Tak, poszukaj w wyszukiwarce u góry strony	To zbyt poufała odpowiedź, która dodatkowo nie niesie za sobą informacji pomocnych dla klienta.	źle
B	Tak, proszę zapoznać się z ofertą poniżej... [odpowiedni link]	Świetnie! Rozmawiając przez komunikator, stosuj zasady grzeczności językowej, ale udzielaj konkretnych i krótkich	super

		odpowiedzi. Tego wymaga specyfika rozmowy na czacie.	
C	Tak, mamy szeroki asortyment wózków firmy X. To bardzo dobry producent, cieszący się niebywałą renomą na całym świecie. Wieloletnia tradycja i znakomite materiały używane do produkcji wózków oraz niebanalny desing świadczą o sile tej marki. Poza wózkami firma X oferuje również torby do wózków, koce, łóżeczka i ciekawe mebelki w sam raz dla najmłodszych. Wiele z tych artykułów znajdzie Pani w naszym sklepie.	To zbyt długa odpowiedź, zawierająca wiele informacji, które nie dotyczą zadanego pytania bezpośrednio. Rozmawiając przez komunikator, stosuj zasady grzeczności językowej, ale udzielaj konkretnych i krótkich odpowiedzi. Tego wymaga specyfika rozmowy na czacie	OK

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Czy możemy jeszcze w czymś pomóc?	Warto po raz kolejny zaoferować pomoc klientowi – ale nie nachalnie.	super
B	Coś jeszcze?	To zbyt poufale pytanie, które może zostać odebrane jako niegrzeczne.	źle
C	Dziękujemy za kontakt	To grzeczne pożegnanie, ale definitywnie kończące rozmowę. Warto po raz kolejny zaoferować pomoc	OK

		klientowi – ale nie nachalnie.	
--	--	--------------------------------	--

klient – Nie, wszystko już wiem.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	OK	To lakoniczna i niegrzeczna odpowiedź. Użyj formuły spełniającej zasady grzeczności językowej, np.: <i>W razie pytań w przyszłości, służymy pomocą. Życzymy udanych zakupów.</i>	źle
B	Cieszymy się, że mogliśmy pomóc, a nasz asortyment spełnia Pani wymagania. W razie pytań, jesteśmy do Pani dyspozycji.	To poprawna forma, ale ponieważ użyto jej już wcześniej, warto zastosować inny wariant. Inaczej klient może mieć poczucie, że rozmawia z botem albo jest traktowany „taśmowo”.	OK
C	<i>W razie pytań w przyszłości, służymy pomocą. Życzymy udanych zakupów.</i>	Świetnie! Ta formuła spełnia zasady grzeczności językowej.	super

Podsumujmy: [slajd na koniec lekcji – tablica z przypiętymi karteczkami z tipami lub głos]

1. Rozmowy na komunikatorach/czatach prowadź zgodnie z zasadami rozmowy telefonicznej i pisanie e-maili.
2. Na charakter rozmowy wpływa typ relacji (np. rozmowa z osobą nieznaną, z klientem, ze współpracownikiem).
3. Unikaj stosowania emotikon i innych elementów graficznych (np. gifów, naklejek).
4. Przestrzegaj zasad interpunkcji i ortografii (stosuj polskie znaki).
5. Udzielaj krótkich i rzeczowych odpowiedzi.
6. Stosuj zasady grzeczności językowej, które poznałeś na poprzednim etapie.
7. Tylko w uzasadnionych przypadkach stosuj słownictwo typowe dla internetu (tzw. socjolekt) i akronimy

8. Staraj się unikać potocznego języka.
9. Pamiętaj o netykiecie.

Scenariusz 3. Grzeczność językowa w negocjacjach

Negocjacje to wyjątkowa sytuacja komunikacyjna. Skuteczny negocjator musi posiadać wiedzę z zakresu choćby psychologii czy neurolingwistyki, ale nie zwalnia go to z przestrzegania zasad grzeczności językowej.

Ich stosowanie pozwala unikać konfliktów, nieprzyjemnych emocji, a czasem może przenieść szalę zwycięstwa na Twoją stronę, a pewno sprawi, że rozmowa będzie przyjazna.

[animacja – rozmowa szefa i pracownika]

Wyobraź sobie, że jesteś szefem i prowadzisz rozmowę w sprawie negocjowania warunków umowy ze swoim pracownikiem. Przekonaj się, jak grzecznie odmawiać; jak motywować do dalszej pracy zamiast urażać kategorią odmową.

Pracownik: – *Dzień dobry Panie Prezesie. Tak jak zapowiadałem wcześniej, chciałbym renegotjować warunki umowy o pracę.*

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Dzień dobry, proszę usiąść. Z chęcią wysłucham Pana argumentów.	Świetnie! Rozpoczynając rozmowę, bądź otwarty, życzliwy, pamiętaj o zasadach grzeczności językowej. [podlinkować]	super
B	Ach tak, rzeczywiście coś Pan kiedyś wspominał. O co chodzi?	Nie powinieneś do rozmówcy podchodzić od razu negatywnie, z dozą nieufności. Rozpoczynając rozmowę, bądź otwarty, życzliwy, pamiętaj o zasadach grzeczności językowej, np.:	źle

		<i>Dzień dobry, proszę usiąść. Z chęcią wysłucham Pana argumentów.</i> [podlinkować]	
C	Dzień dobry, słucham Pana.	To grzeczne przywitanie, lecz również lakoniczne. Rozpoczynając rozmowę, bądź otwarty, życzliwy, pamiętaj o zasadach grzeczności językowej, np.: <i>Dzień dobry, proszę usiąść. Z chęcią wysłucham Pana argumentów.</i> [podlinkować]	OK

Pracownik: – *Pracuję w firmie już ponad rok, przez ten czas udało mi się zrealizować wiele projektów pomyślnie, jednocześnie cały czas zdobywam nowe umiejętności...*

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Tak, jeszcze wiele musi się Pan nauczyć, kilka zadań Panu nie wyszło. Nie wiem, czy jest się czym chwalić.	Podczas negocjacji nie możesz być grubiański, traktować rozmówcy jako przeciwnika, z wyższością albo pogardą. Pokaż, że interesujesz się zdaniem innych przez aktywne i szczere słuchanie, np.: <i>To prawda, zgadzam się. Słucham dalej.</i>	źle
B	To prawda, zgadzam się. Słucham dalej.	Świetnie! Pamiętałeś o zasadach grzeczności językowej. Podczas negocjacji nie	super

		możesz być grubiański, traktować rozmówcy jako przeciwnika, z wyższością albo pogardą. Pokaż, że interesujesz się zdaniem innych przez aktywne i szczere słuchanie.	
C	To prawda. Coś jeszcze?	To poprawna, ale dość lakoniczna odpowiedź. Podczas negocjacji nie możesz być grubiański, traktować rozmówcy jako przeciwnika, z wyższością albo pogardą. Pokaż, że interesujesz się zdaniem innych przez aktywne i szczere słuchanie, np.: <i>To prawda, zgadzam się. Słucham dalej.</i>	OK

pracownik – Myślę, że zasłużyłem na podwyżkę.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Rozumiem Pana postulat, jednak proszę o przedstawienie szczegółowych argumentów.	Świetnie! Podczas negocjacji bądź empatyczny, pewny siebie i odważny – ale nie grubiański.	super
B	Oczywiście, załatwimy to jutro.	Grzeczność językowa nie oznacza, że na wszystko musisz się zgadzać. Negocjacje to sztuka kompromisu, ale także dbania o swoje	OK

		interesy. Podczas negocjacji bądź empatyczny, pewny siebie i odważny – ale nie grubiański, np.: <i>Rozumiem Pana postulat, jednak proszę o przedstawienie szczegółowych argumentów.</i>	
C	O czym Pan mówi? I To niedorzeczne. Poza tym firmy nie stać teraz na podwyżkę!	Grzeczność językowa wymaga, aby panować nad emocjami i zachowywać się dyplomatycznie. Podczas negocjacji bądź empatyczny, pewny siebie i odważny – ale nie grubiański. Unikaj agresji słownej, np.: <i>Rozumiem Pana postulat, jednak proszę o przedstawienie szczegółowych argumentów.</i>	źle

pracownik – Dobrze, w takim razie przedstawię swoje osiągnięcia i opowiem, co zyskała firma, dzięki mojemu zaangażowaniu.

Co będziesz robił podczas prezentacji?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Wysłucham prezentacji, nie będę przerywał rozmówcy i potem zadam ewentualne pytania.	Pamiętaj, że grzeczność językowa to nie tylko poprawne używanie języka, ale także empatia, umiejętne słuchanie. Nie zapominaj o	OK

		komunikacji niewerbalnej. Odmienna opinia powinna być wyrażona w odpowiednim momencie, a nie na końcu kwestii.	
B	Przerwę rozmówcy po 3 minutach – nie mam czasu na wysłuchiwanie monologów.	Pamiętaj, że grzeczność językowa to nie tylko poprawne używanie języka, ale także empatia, umiejętne słuchanie. Nie zapominaj o komunikacji niewerbalnej.	źle
C	Będę słuchał, potakiwał, uśmiechał się. Przygotuję pytania do zadania po prezentacji. Jeśli żądania pracownika są bezpodstawne, postaram się go o tym poinformować możliwie wcześniej.	Świetnie. Grzeczność językowa to nie tylko poprawne używanie języka, ale także empatia, umiejętne słuchanie. Pamiętaj też o komunikacji niewerbalnej. Odmienna opinia powinna być wyrażona w odpowiednim momencie, a nie na końcu kwestii.	

pracownik – To już wszystko, czy zatem mogę liczyć na podwyżkę?

Odp.			Barometr uczuć
A	To jest naprawdę głupi pomysł. Nie zasłużył Pan na podwyżkę.	Nie osądzaj innych, nie obrażaj ich i nie używaj słów nacechowanych negatywnie. Lepiej skoncentrować się na problemie i poszukać	źle

		najlepszego rozwiązania. Twoja podstawa powinna być wspierająca i uczciwa, np.: <i>Dziękuję za prezentację. Proszę mi jeszcze powiedzieć coś więcej o tym, w jaki sposób Pana pomysły mogłyby wesprzeć rozwój firmy?</i>	
B	Nie jestem przekonany co do słuszności Pana racji. Muszę się zastanowić.	Ta odpowiedź jest dobra, ale świadczy o zachowaniu obronnym i próbie postawienia na swoim (kontrola, dominacja). Lepiej skoncentrować się na problemie i poszukać najlepszego rozwiązania. Twoja podstawa powinna być wspierająca i uczciwa, <i>Dziękuję za prezentację. Proszę mi jeszcze powiedzieć coś więcej o tym, w jaki sposób Pana pomysły mogłyby wesprzeć rozwój firmy?</i>	ok
C	<i>Dziękuję za prezentację. Proszę mi jeszcze powiedzieć coś więcej o tym, w jaki sposób Pana pomysły mogłyby wesprzeć rozwój firmy?</i>	Świetnie! Skoncentrowałeś się na problemie i szukasz najlepszego rozwiązania. Twoje zachowanie jest wspierające i uczciwe.	

Pracownik: – *Dobrze, w takim razie przedstawię swoje pomysły na rozwój firmy...*

Jak odmówisz podwyżki.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Ma Pan pomysły, które, jak myślę, mogą się sprawdzić, chociaż oczywiście wymagają dopracowania. Widzę, że stara się Pan. Podwyżka jest możliwa, jednak nie w najbliższym czasie. Wrócimy do tej rozmowy za 3 miesiące.	Świetnie! Przy prowadzeniu negocjacji bądź empatyczny, otwarty, wyrażaj swoje opinie grzecznie, minimalizuj różnice wynikające ze statusu (zgodnie z zasadami grzeczności językowej).	super
B	Nie zaskoczył mnie Pan swoimi pomysłami, ale czego można się spodziewać po osobie na Pana stanowisku.	Ta odpowiedź jest niegrzeczna. Zwiększa różnice statusu, umniejsza rolę rozmówcy. Przy prowadzeniu negocjacji bądź empatyczny, otwarty, wyrażaj swoje opinie grzecznie, minimalizuj różnice wynikające ze statusu (zgodnie z zasadami grzeczności językowej, np.: <i>Ma Pan pomysły, które, jak myślę, mogą się sprawdzić, chociaż oczywiście wymagają dopracowania. Widzę, że stara się Pan. Podwyżka jest możliwa, jednak nie w najbliższym czasie. Wrócimy do tej rozmowy za 3</i>	źle

		<i>miesiące.</i>	
C	Muszę się zastanowić.	To krótka odpowiedź, która nie niesie za sobą żadnych informacji. Przy prowadzeniu negocjacji bądź empatyczny, otwarty, wyrażaj swoje opinie grzecznie, minimalizuj różnice wynikające ze statusu (zgodnie z zasadami grzeczności językowej). Nie zwlekaj też z odmową, jeśli wiesz, że taka nastąpi, np.: <i>Ma Pan pomysły, które, jak myślę, mogą się sprawdzić, chociaż oczywiście wymagają dopracowania. Widzę, że stara się Pan. Podwyżka jest możliwa, jednak nie w najbliższym czasie. Wrócimy do tej rozmowy za 3 miesiące.</i>	OK

Scenariusz 4. Jak skutecznie i grzecznie odmawiać

Wyobraź sobie, że musisz odmówić wykonania dodatkowego zadania służbowego. Menager nalega, odwołując się do Twoich kompetencji i niezawodności. Jak się zachowasz?

[animacja, kobieta – pracownik, mężczyzna – manager] Manager (kierownik zespołu) wzywa ją do siebie

Manager:

– Dzień dobry, Kasiu. Pamiętasz to zlecenie dla firmy ABC? Trzeba poprawić prezentację, kilka drobiazgów, zrób to dzisiaj. Potrzebuję tego na już, tylko skup się na jakości.

Odp.		Porada	
A	Nie, nie zrobię tego. Mam i tak już za dużo na głowie.	To niegrzeczna odpowiedź, nacechowana wrogo. Odmowa nie zawsze wiąże się z użyciem słowa <i>Nie</i> . Podczas negocjacji używaj słów nacechowanych pozytywnie – nawet jeśli na coś się nie zgadzasz – i jasnych argumentów. Odwołaj się do empatii rozmówcy, np.: <i>Oczywiście, chętnie to zrobię, ale w tej chwili muszę dokończyć jeszcze kilka innych pilnych zleceń. Zajmie mi to cały dzień. Jeśli mam od razu poprawić prezentację, powiedz proszę, które zlecenie mam zostawić na jutro.</i>	źle
B	Przepraszam, ale nie jest to możliwe.	Ta odpowiedź jest dopuszczalna, ale nie niesie za sobą żadnych informacji – nie wytłumaczyłeś, dlaczego nie możesz zrealizować polecenia. Odmowa nie zawsze wiąże się z użyciem słowa <i>Nie</i> . Podczas negocjacji używaj słów nacechowanych pozytywnie – nawet	ok

		jeśli na coś się nie zgadzasz – i jasnych argumentów. Odwołaj się do empatii rozmówcy. Sformułowania <i>przepraszam, przykro mi</i> wskazują na zbytnią uległość wobec rozmówcy. Warto ich unikać. Możesz odpowiedzieć np.: <i>Oczywiście, chętnie to zrobię, ale w tej chwili muszę dokończyć jeszcze kilka innych pilnych zleceń. Zajmie mi to cały dzień. Jeśli mam od razu poprawić prezentację, powiedz proszę, które zlecenie mam zostawić na jutro.</i>	
C	Oczywiście, chętnie to zrobię, ale w tej chwili muszę dokończyć jeszcze kilka innych pilnych zleceń. Zajmie mi to cały dzień. Jeśli mam od razu poprawić prezentację, powiedz proszę, które zlecenie mam zostawić na jutro.	Świetnie! Odmowa nie zawsze wiąże się z użyciem słowa <i>Nie</i>. W negocjacjach używaj słów nacechowanych pozytywnie – nawet jeśli na coś się nie zgadzasz – i jasnych argumentów. Odwołaj się do empatii rozmówcy.	super

Manager – Wszystkie projekty należałoby skończyć dzisiaj. Ale ta prezentacja też jest bardzo ważna. Może zostaniesz wyjątkowo po godzinach i zrealizujesz te zadania?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Dobrze, skoro tak	Grzeczność	OK

	trzeba...	językowa nie oznacza, że musisz się na wszystko zgadzać. Naucz się odmawiać. Asertywna i grzeczna odpowiedź powinna zawierać jasną odmowę (<i>nie zrobię tego</i>), wyjaśnienie przyczyny odmowy, zmiękczenie odmowy (<i>przykro mi, przepraszam</i>), np.: <i>Przykro mi, ale nie mogę dziś zostać po godzinach. Mam już umówione ważne spotkanie po pracy, którego nie mogę odwołać.</i>	
B	Przykro mi, ale nie mogę dziś zostać po godzinach. Mam już umówione ważne spotkanie po pracy, którego nie mogę odwołać.	Świetnie! Asertywna i grzeczna odpowiedź powinna zawierać jasną odmowę (<i>nie zrobię tego</i>), wyjaśnienie przyczyny odmowy, zmiękczenie odmowy (<i>przykro mi, przepraszam</i>).	super
C	Nie ma mowy!	Taka odpowiedź nie jest zgodna ze standardami grzeczności językowej. Asertywna i grzeczna odpowiedź powinna zawierać jasną odmowę (<i>nie zrobię tego</i>), wyjaśnienie przyczyny odmowy, zmiękczenie	źle

		odmowy (przykro mi, przepraszam), np.: <i>Przykro mi, ale nie mogę dziś zostać po godzinach. Mam już umówione ważne spotkanie po pracy, którego nie mogę odwołać.</i>	
--	--	--	--

Manager: – *W takim razie mam problem. Ta prezentacja musi być poprawiona na dzisiaj. Bardzo przydałaby mi się Twoja pomoc. To dla naszej firmy bardzo ważne zlecenie.*

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Doceniam, że uznałeś, że poradzę sobie z tym zadaniem. Wszystkich zleceń jednak nie jestem w stanie zrobić dzisiaj. Może zaprosimy do współpracy Monikę i razem podzielimy się zadaniami?	Świetnie! Podczas negocjacji warto zastosować się do zasad grzeczności językowej, m.in. do symetryczności zachowań grzecznościowych, solidarności z partnerem.	
B	Cóż, ja ci nie pomogę.	Źle! Podczas negocjacji warto zastosować się do zasad grzeczności językowej, m.in. do symetryczności zachowań grzecznościowych, solidarności z partnerem, np.: <i>Doceniam, że uznałeś, że poradzę sobie z tym zadaniem. Wszystkich zleceń jednak nie jestem w stanie zrobić dzisiaj. Może zaprosimy do</i>	źle

		<i>współpracy Monikę i razem podzielimy się zadaniami?</i>	
C	Dobrze, mogę spróbować poprawić tę prezentację.	Pamiętasz, że grzeczność językowa nie oznacza, że musisz się na wszystko zgadzać. Poszukaj wspólnego rozwiązania. Podczas negocjacji warto zastosować się do zasad grzeczności językowej, m.in. do symetryczności zachowań grzecznościowych, solidarności z partnerem, np.: <i>Doceniam, że uznałeś, że poradzę sobie z tym zadaniem.</i> <i>Wszystkich zleceń jednak nie jestem w stanie zrobić dzisiaj.</i> <i>Może zaprosimy do współpracy Monikę i razem podzielimy się zadaniami?</i>	OK

Manager: – *Dziękuję, to dobry pomysł. Ja też mogę na chwilę zostawić bieżącą pracę i pomóc wam w tej prezentacji. Razem poradzimy sobie z tym szybko. Dziękuję za wsparcie.*

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Zawsze wiedziałam, że mam tylko dobre pomysły	To arogancka odpowiedź. Grzeczność językowa zakłada odwzajemnienie uprzejmości partnera i umniejszanie własnych zasług, np.:	źle

		<i>Miło mi, że mogłam pomóc. Nauczyłam się w firmie, że praca zespołowa i pomoc to podstawa sukcesu. Zresztą pewnie sam by Pan na to wpadł, gdyby nie stres związany ze zleceniem.</i>	
B	Miło mi, że mogłam pomóc. Nauczyłam się w firmie, że praca zespołowa i pomoc to podstawa sukcesu. Zresztą pewnie sam by Pan na to wpadł, gdyby nie stres związany ze zleceniem.	Bardzo dobrze! Grzeczność językowa zakłada odwzajemnienie uprzejmości partnera i umniejszanie własnych zasług.	super
C	W takim razie bierzmy się do pracy.	To miła odpowiedź, ale pamiętaj, że grzeczność językowa zakłada odwzajemnienie uprzejmości partnera i umniejszanie własnych zasług, np.: <i>Miło mi, że mogłam pomóc. Nauczyłam się w firmie, że praca zespołowa i pomoc to podstawa sukcesu. Zresztą pewnie sam by Pan na to wpadł, gdyby nie stres związany ze zleceniem.</i>	ok

[slajd, podsumowanie scenariusza, do bazy wiedzy]

Z pewnością wiesz już, jak odmawiać skutecznie i grzecznie.

- Podawaj powody odmowy (*Nie zrobię tego, bo...*).

- Bądź asertywny, a nie uległy albo wrogi.
- Staraj się złagodzić odmowę (*W przyszłości będę mógł ci pomóc*).
- Zamiast muszę, nie mogę – stosuj zwroty: *wolę, chcę, postanowiłem, mam zamiar*.

Jak zauważył Bartłomiej Stolarczyk: Asertywność to umiejętność zachowania kultury komunikacji w sytuacji trudnej.

(zob. B. Stolarczyk, *Naucz ich, jak mają Cię traktować. Praktyczny poradnik asertywności*, Gliwice 2014).

Więcej o grzeczności językowej w kontekście pracy zespołowej możesz przeczytać tutaj: <https://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/pliki/14.pdf>

Scenariusz 5. Poprawność językowa w komunikacji bezpośredniej

Poprawność językowa

Po co używać poprawnej polszczyzny? Żeby wszyscy zrozumieli, co masz im do przekazania. Poprawne używanie języka ułatwi komunikację i świadczy o Twojej kulturze, ogładzie, wiedzy. Sprzyja budowaniu wizerunku profesjonalisty w środowisku biznesowym.

W tej części symulatora komunikacji przetestujesz swoje umiejętności z:

- ortografii, interpunkcji, typografii,
- używania słów w ich właściwym znaczeniu,
- odmiany wyrazów oraz nazw własnych,
- poprawnego budowania wypowiedzi.

Do dzieła!

[scenka]

osoby: dwóch współpracowników (X, Y – mężczyźni).

gdzie: rozmawiają w biurze, przy swoich biurkach

W firmie zawiesił się system informatyczny. Wyobraź sobie, że w dziale technicznym szukasz informatyka, który nazywa się Jurek Ziobro.

X – O rety, ten komputer ciągle się zawiesza! Jak mam skończyć projekt, jeśli nie mam na czym pracować?

Odp.		Porada	Barometr
------	--	--------	----------

A	Dzień dobry. Mam awarię systemu, szukam Jurka Ziobry.	Świetnie! Wszystkie nazwiska męskie trzeba odmieniać zgodnie z odpowiednim wzorem. Nazwiska zakończone na -a, -o po spółgłosce twardej odmieniają się podobnie jak słowa: <i>woda, noga</i> .	super
B	Dzień dobry. Mam awarię systemu, szukam Jurka Ziobra.	Wszystkie nazwiska męskie trzeba odmieniać zgodnie z odpowiednim wzorem. Nazwiska zakończone na a, o po spółgłosce twardej odmieniają się podobnie jak słowa: <i>woda, noga</i> . Czyli: <i>szukam Jurka Ziobry</i>	źle
C	Zadzwoń do Jurka Ziobro, on zna się na rzeczy	Wszystkie nazwiska męskie trzeba odmieniać zgodnie z odpowiednim wzorem. Nazwiska zakończone na a, o po spółgłosce twardej odmieniają się podobnie jak <i>woda, noga</i> . Czyli: <i>szukam Jurka Ziobry</i> .	źle

Jurka Ziobry akurat nie ma dziś w pracy, a Tobie zależy na kimś naprawdę dobrym – jak to wyrazisz?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Szukam kogoś, kto ma know-how.	Know-how to coraz bardziej popularny zwrot i oznacza fachową wiedzę,	

		potrzebną do wykonania jakiejś pracy. Nawet prof. Miodek, znany popularyzator poprawnej polszczyzny, zauważa, że zwrot ten zadomowi się już niedługo w polszczyźnie na dobre. Jednak lepiej używać polskich słów zamiast ich modnych odpowiedników, np. <i>fachowa wiedza</i> .	
B	Szukam kogoś, kto ma know-howa.	Tego zwrotu nie odmieniamy. Know-how to coraz bardziej popularny zwrot i oznacza fachową wiedzę, potrzebną do wykonania jakiejś pracy. Nawet prof. Miodek, znany popularyzator poprawnej polszczyzny, zauważa, że zwrot ten zadomowi się już niedługo w polszczyźnie na dobre. Jednak lepiej używać polskich słów zamiast ich modnych odpowiedników, np. <i>fachowa wiedza</i> .	
C	Szukam kogoś z fachową wiedzą – naprawdę dobrego specjalisty!	Dobrze! Know-how to coraz bardziej popularny zwrot i oznacza fachową	

		wiedzę, potrzebną do wykonania jakiejś pracy. Nawet prof. Miodek, znany popularyzator poprawnej polszczyzny, zauważa, że zwrot ten zadomowi się już niedługo w polszczyźnie na dobre. Jednak lepiej używać polskich słów zamiast ich modnych odpowiedników, np. <i>fachowa wiedza</i> .	
--	--	---	--

Wyobraź sobie, że musisz przysłać informatykowi opisać problem.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Mamy ciężki orzech do zgryzienia – nic nie działa!	Poprawna forma to <i>twardy orzech do zgryzienia</i> . Związki frazeologiczne to stałe połączenia wyrazowe o ustalonym znaczeniu i można ich dowolnie modyfikować.	źle
B	Mamy twardy orzech do zgryzienia – nic nie działa!	Świetnie! Pamiętaj, żeby używać związków frazeologicznych poprawnie, czyli nie modyfikując ich formy.	super
C	Mamy trudny orzech do zgryzienia – nic nie działa!	Poprawna forma to <i>twardy orzech do zgryzienia</i> . Związki frazeologiczne to stałe połączenia wyrazowe o	źle

		ustalonym znaczeniu i można ich dowolnie modyfikować.	
--	--	---	--

Informatyk: Rozumiem. Już sprawdzam, za godzinę poinformuję, co się stało.

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Prowadzę dziś szkolenie, proszę więc o SMS .	SMS to skrótowiec (od ang. <i>Short Message Service</i>), a więc pisany wielkimi literami i bez odmiany. Forma odmieniona występuje w mowie potocznej: SMS-a. Warto wiedzieć, że w wersji pisanej dopuszczalne są tylko dwie wersje zapisu: SMS/SMS-a lub esemes/esemesa, wszystkie inne [sms'a, SMSa] są błędne!	super
B	Prowadzę dziś szkolenie, proszę więc o SMS-a.	Dobrze! SMS to skrótowiec (od ang. <i>Short Message Service</i>), a więc pisany wielkimi literami. W mowie potocznej można go odmieniać, dodając odpowiednią końcówkę fleksyjną po łączniku: SMS-a lub esemesa. W oficjalnej wzorcowej wypowiedzi powinien mieć	OK

		jednak formę nieodmienioną: SMS lub esemes.	
--	--	---	--

Dobrze, napiszę SMS z informacją. A z kim mogę się konsultować podczas Pana nieobecności? Czy Jan Kloch będzie w zastępstwie?

Odp.		Porada	
A	Tak. Najlepiej z Janem Klochem, on będzie mnie zastępował.	Świetnie. Nazwiska typu <i>Kloch</i> (zakończone na k, g, ch, l, ć, j, ń, ś, c, cz, dź, rz, sz, ż, o (po miękkiej spółgłosce)) odmieniają się jak <i>słoń</i> .	
B	Tak. Najlepiej z Janem Klochą, on będzie mnie zastępował.	Źle. Nazwiska typu Kloch (zakończone na k, g, ch, l, ć, j, ń, ś, c, cz, dź, rz, sz, ż, o (po miękkiej spółgłosce)) odmieniają się jak <i>słoń</i> .	
C	Tak. Najlepiej z Janem Kloch, on będzie mnie zastępował.	Źle. Wszystkie nazwiska męskie należy odmieniać. Nazwiska typu <i>Kloch</i> (zakończone na k, g, ch, l, ć, j, ń, ś, c, cz, dź, rz, sz, ż, o (po miękkiej spółgłosce)) odmieniają się jak <i>słoń</i> .	

A czy Adam Cyzio może mi pomóc?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Nie. Proszę Adamowi Cyziu nie przeszkadzać – ma inne zadanie.	Źle. Nazwiska typu Cyzio (zakończone na k, g, ch, l, ć, j, ń, ś, c, cz, dź, rz, sz, ż, o (po miękkiej spółgłosce)) odmieniają się jak <i>słoń</i> .	
B	Nie. Proszę Adamowi Cyzio nie przeszkadzać – ma inne zadanie.	Źle. Wszystkie męskie nazwiska trzeba odmieniać. Nazwiska typu Cyzio zakończone na k, g, ch, l, ć, j, ń, ś, c, cz, dź, rz, sz, ż, o (po miękkiej spółgłosce)) odmieniają się jak <i>słoń</i> .	
C	Nie. Proszę Adamowi Cyziowi nie przeszkadzać – ma inne zadanie.	Świetnie. Nazwiska typu Cyzio zakończone na k, g, ch, l, ć, j, ń, ś, c, cz, dź, rz, sz, ż, o (po miękkiej spółgłosce)) odmieniają się jak <i>słoń</i> .	

Informatyk [dalej kontynuujemy, można dodać ‘dymek’ na planszy głównej]:

Wszystko jasne. Ile mam czasu na naprawę systemu?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Nie ma określonego terminu – w każdym razie im szybciej, tym lepiej.	Dobrze! Nie wolno łączyć dwóch zwrotów: <i>w każdym razie i bądź co bądź</i> .	
B	Nie ma określonego terminu – w każdym	Źle. Doszło tutaj do połączenia dwóch	

	bądź razie im szybciej, tym lepiej.	zwrotów: <i>w każdym razie i bądź co bądź</i> . Poprawna forma to: <i>w każdym razie</i> .	
--	-------------------------------------	--	--

A tak w ogóle, który dziś jest?

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	ósmu kwiecień	Źle. Taka forma oznacza nie tyle ósmy dzień miesiąca kwietnia, ile kolejny kwiecień (a przecież w roku mamy tylko jeden miesiąc kwiecień). Liczebniki są odmienną częścią mowy, a ich formę trzeba dostosować do formy czasownika. Poprawna forma to <i>ósmu kwietnia</i>. A więc: <i>Dzisiaj jest (który?) ósmy kwietnia, ale Spotkanie odbędzie się (którego) ósmego kwietnia</i>.	
B	<i>ósmu kwietnia</i>	Dobrze. Forma ósmy kwiecień oznacza nie tyle ósmy dzień miesiąca kwietnia, ile kolejny kwiecień (a przecież w roku mamy tylko jeden miesiąc kwiecień). Liczebniki są odmienną częścią mowy, a ich formę trzeba dostosować do formy czasownika. Poprawna forma to	

		<i>ósmu kwietnia. A więc: Dzisiaj jest (który?) ósmy kwietnia, ale Spotkanie odbędzie się (którego) ósmego kwietnia).</i>	
C	ósmego kwietnia	Źle. Liczebniki są odmienną częścią mowy, a ich formę trzeba dostosować do formy czasownika. Poprawna forma to <i>ósmu kwietnia. A więc: Dzisiaj jest (który?) ósmy kwietnia, ale Spotkanie odbędzie się (którego) ósmego kwietnia).</i> Forma ósmy kwiecień oznacza nie tyle ósmy dzień miesiąca kwietnia, ile kolejny kwiecień (a przecież w roku mamy tylko jeden miesiąc kwiecień).	

X – O nie, zapomniałem, że dzisiaj muszę skończyć przegląd techniczny w innym dziale!

Odp.		Porada	Barometr uczuć
A	Bierz się w takim razie za tę maszynę.	Świetnie! Zaimek <i>ta</i> w bierniku ma tylko jedną poprawną formę – <i>tę</i> , a więc <i>tę książkę, tę koleżankę, tę prezentację</i> itd.	super
B	Bierz się w takim razie za tą maszynę.	Źle. Zaimek <i>ta</i> w bierniku ma tylko jedną poprawną formę – <i>tę</i> , a więc <i>tę książkę, tę koleżankę,</i>	źle

		<i>tę prezentację.</i>	
C	Bierz się w takim razie za te maszyny.	Zaimek <i>ta</i> w bierniku ma tylko jedną poprawną formę – <i>tę</i> , a więc <i>tę książkę, tę koleżankę, tę prezentację.</i>	źle

Scenariusz 6. Poprawność językowa w korespondencji

[myślę, że tutaj można zrobić np. cały mail od razu widoczny, z polami do uzupełnienia – np. z wysuwanymi opcjami po wybraniu odpowiedzi, na ekranie pojawiałyby się porady na takiej niby kartce, tabelce]

Kontekst:

Tomasz znalazł się w trudnej sytuacji. Od kilku dni nie działa jedna z najnowszych linii produkcyjnych w zakładzie, w którym pracuje. Jego specjaliści nie poradzili sobie z usterką. W związku z tym Tomasz podjął decyzję o wezwaniu zewnętrznego pracownika Wojciecha Poręby, który odpowiadał za wdrożenie tej linii produkcyjnej. Pomóż Tomaszowi w zredagowaniu oficjalnej wiadomości e-mail do jego zleceniobiorcy.

tak powinien wyglądać poprawnie napisany mail [na czerwono to, co będzie musiał uzupełnić użytkownik]

Szanowny Panie Wojciechu **Poręba!**

Piszę w związku z problemem, który dotyczy **nowo wdrożonej** linii produkcyjnej. **Dzisiaj** doszło do poważnej awarii – nie udało się **włączyć** dozownika płynu. Chciałbym przypomnieć, że linię produkcyjną uruchomiono dnia **dwunastego czerwca dwa tysiące szesnastego roku**, a więc sprawnie działała tylko **półtora miesiąca**. Niestety, w instrukcji **nie napisano**, jak usunąć **tę** usterkę.

Rozumiem, że ma Pan teraz wiele obowiązków, ale proszę **wziąć** pod uwagę, że wskazana przeze mnie awaria stanowi poważny problem dla naszej firmy i może spowodować duże starty finansowe. W związku z tym proszę o przybycie do siedziby firmy.

Z poważaniem

Tomasz Rakowski

Porębo!	Źle. Nazwiska kobiet i mężczyzn mają wołacz (a z tym przypadkiem mamy do czynienia w przykładzie) identyczny z mianownikiem, np. <i>(pani, panie) Kryszak!</i> , <i>(pani) Kwiatkowska!</i> , <i>(panie) Migalski!</i> Jeżeli nazwisko występuje razem z imieniem, jedynie imię powinno przyjąć formę wołacza, np. <i>Piotrze Kryszak!</i> , <i>Anno Kwiatkowska!</i> , <i>Ireneuszu Poborek!</i>
Poręba!	Dobrze! Nazwiska kobiet i mężczyzn mają wołacz (a z tym przypadkiem mamy do czynienia w przykładzie) identyczny z mianownikiem, np. <i>(pani, panie) Kryszak!</i> , <i>(pani) Kwiatkowska!</i> , <i>(panie) Migalski!</i> Jeżeli nazwisko występuje razem z imieniem, jedynie imię powinno przyjąć formę wołacza, np. <i>Piotrze Kryszak!</i> , <i>Anno Kwiatkowska!</i> , <i>Ireneuszu Poborek!</i>
Porębie!	Źle. Nazwiska kobiet i mężczyzn mają wołacz (a z tym przypadkiem mamy do czynienia w przykładzie) identyczny z mianownikiem, np. <i>(pani, panie) Kryszak!</i> , <i>(pani) Kwiatkowska!</i> , <i>(panie) Migalski!</i> Jeżeli nazwisko występuje razem z imieniem, jedynie imię powinno przyjąć formę wołacza, np. <i>Piotrze Kryszak</i> , <i>Anno Kwiatkowska!</i> , <i>Ireneuszu Poborek!</i>
Piszę	Dobrze! Jeżeli nagłówek maila (listu, SMS-a) jest zakończony wykrzyknikiem, wtedy kolejną linijkę (a więc nasz list) trzeba rozpocząć wielką literą: <i>Anno!</i> <i>Piszę do Ciebie, ponieważ...</i> Ale jeśli po nagłówku postawisz przecinek, to pamiętaj o małej literze: <i>Anno,</i> <i>piszę do Ciebie, ponieważ...</i>
piszę	Źle. Jeżeli nagłówek maila (listu, SMS-a) jest zakończony wykrzyknikiem, wtedy kolejną linijkę (a więc nasz list) trzeba rozpocząć wielką literą: <i>Anno!</i> <i>Piszę do Ciebie, ponieważ...</i> Ale jeśli po nagłówku postawisz przecinek, to pamiętaj o małej literze: <i>Anno,</i> <i>piszę do Ciebie, ponieważ...</i>
nowowdrożonej	Źle. Poprawny zapis to <i>nowo wdrożonej</i> .

	Wyrażenia, w których pierwszy człon jest przysłówkiem (odpowiada na pytania jak? gdzie? kiedy?), a drugi jest przymiotnikiem określanym przez ten przysówek, należy potraktować jako zestawienia i napisać osobno, a więc: <i>nowo wdrożona, zdalnie kierowany, wysoko kwalifikowany, ogólnie przyjęty, trudno czytelny, czysto naukowy</i> .
nowo wdrożonej	Dobrze! Wyrażenia, w których pierwszy człon jest przysłówkiem (odpowiada na pytania jak? gdzie? kiedy?), a drugi jest przymiotnikiem określanym przez ten przysówek, należy potraktować jako zestawienia i napisać osobno, a więc: <i>nowo wdrożona, zdalnie kierowany, wysoko kwalifikowany, ogólnie przyjęty, trudno czytelny, czysto naukowy</i> .
Dzisiaj	Dobrze! Formuła <i>w dniu dzisiejszym</i> jest niepoprawna – to pleonazm, wyrażenie składające się z wyrazów to samo lub prawie to samo znaczących. Więc błędem będą też wyrażenia: <i>cofać się do tyłu, spaść w dół, zabić się na śmierć</i> .
W dniu dzisiejszym	Źle. Formuła <i>w dniu dzisiejszym</i> jest niepoprawna – to pleonazm, wyrażenie składające się z wyrazów to samo lub prawie to samo znaczących. Więc błędem będą też wyrażenia: <i>cofać się do tyłu, spaść w dół, zabić się na śmierć</i> .
W tym dniu	Ta forma jest dopuszczalna, choć nieco niezgrabna stylistycznie. Lepiej napisać <i>dzisiaj</i> . Formuła <i>w dniu dzisiejszym</i> jest niepoprawna – to pleonazm, wyrażenie składające się z wyrazów to samo lub prawie to samo znaczących. Zatem błędem będą też wyrażenia: <i>cofać się do tyłu, spaść w dół, zabić się na śmierć</i> .
włączanie	Dobrze! Jediną poprawną formą jest <i>włączyć</i> . Czyli: <i>ja włączam, ty włączasz, on włącza</i> . Przecież posługujemy się <i>włącznikiem</i> , a nie <i>włancznikiem</i> albo <i>włoncznikiem</i> .
włanczanie	Źle. Jediną poprawną formą jest <i>włączyć</i> . Czyli: <i>ja włączam, ty włączasz, on włącza</i> . Przecież posługujemy się <i>włącznikiem</i> , a nie <i>włancznikiem</i> albo <i>włoncznikiem</i> .
dwunasty czerwca	Źle. Liczebniki to odmienne części mowy, a ich formę należy dostosować do sensu zdania. Pamiętaj: w mianowniku poprawna forma to <i>dwunasty czerwca</i> (a nie <i>dwunasty czerwiec</i> – w roku mamy tylko jeden miesiąc o takiej nazwie).
dwunastego czerwca	Dobrze. Liczebniki to odmienne części mowy, a ich formę należy dostosować do sensu zdania.

	Pamiętaj: w mianowniku poprawna forma to <i>dwunasty czerwca</i> (a nie <i>dwunasty czerwiec</i> – w roku mamy tylko jeden miesiąc o takiej nazwie).
dwunasty czerwiec	Źle. Liczebniki to odmienne części mowy, a ich formę należy dostosować do sensu zdania. Pamiętaj: w mianowniku poprawna forma to <i>dwunasty czerwca</i> (a nie <i>dwunasty czerwiec</i> – w roku mamy tylko jeden miesiąc o takiej nazwie).
dwa tysiące szesnastego roku	Dobrze! To jedyna poprawna forma. Mówimy w roku <i>dwutysięcznym</i> , <i>dwa tysiące pierwszym</i> , <i>dwa tysiące siedemnastym</i> – tak samo jak w roku <i>tysiąc dziewięćsetnym</i> , <i>tysiąc dziewięćset osiemdziesiątym pierwszym</i> (a nie <i>tysiąc dziewięćsetnym osiemdziesiątym pierwszym</i> (a nie <i>tysiąc dziewięćsetnym osiemdziesiątym pierwszym</i>)).
dwutysięcznego szesnastego roku	Źle. Jedyna poprawna forma to <i>dwa tysiące szesnastego</i> . Mówimy w roku <i>dwutysięcznym</i> , <i>dwa tysiące pierwszym</i> , <i>dwa tysiące siedemnastym</i> – tak samo jak w roku <i>tysiąc dziewięćsetnym</i> , <i>tysiąc dziewięćset osiemdziesiątym pierwszym</i> (a nie <i>tysiąc dziewięćsetnym osiemdziesiątym pierwszym</i>)).
Dwa tysiące szesnaście roku	Źle. Jedyna poprawna forma to <i>dwa tysiące szesnastego</i> . Mówimy w roku <i>dwutysięcznym</i> , <i>dwa tysiące pierwszym</i> , <i>dwa tysiące siedemnastym</i> – tak samo jak w roku <i>tysiąc dziewięćsetnym</i> , <i>tysiąc dziewięćset osiemdziesiątym pierwszym</i> (a nie <i>tysiąc dziewięćsetnym osiemdziesiątym pierwszym</i>)).
półtora miesiąca	Dobrze! Formy liczebników ułamkowych trzeba dostosować do rodzaju rzeczownika, który jest przez nie określany. <i>Półtora</i> łączy się z rzeczownikami rodzaju męskiego (ten kubek, miesiąc, talerz), a <i>półtorej</i> z rzeczownikami rodzaju żeńskiego (ta szklanka, łyżka, miska). Zatem mówimy <i>półtora kubka</i> , <i>półtorej szklanki</i> .
półtorej miesiąca	Źle. Formy liczebników ułamkowych trzeba dostosować do rodzaju rzeczownika, który jest przez nie określany. <i>Półtora</i> łączy się z rzeczownikami rodzaju męskiego (ten kubek, miesiąc, talerz), a <i>półtorej</i> z rzeczownikami rodzaju żeńskiego (ta szklanka, łyżka, miska). Zatem mówimy <i>półtora kubka</i> , <i>półtorej szklanki</i> .
nie napisano	Dobrze. Błędnie użyto czasownika <i>pisać</i> w zdaniu <i>W książce pisze, gdzie znajduje się Afryka</i> . Poprawnie należy powiedzieć: <i>jest napisane</i> albo <i>napisano</i> .
nie pisze	Źle. Błędnie użyto czasownika <i>pisać</i> w zdaniu <i>W</i>

	<i>książce pisze, gdzie znajduje się Afryka.</i> Poprawnie należy powiedzieć: <i>jest napisane</i> albo <i>napisano</i> .
tą	Źle. W dopełniaczu zaimek <i>ta</i> przyjmuje tylko i wyłącznie formę <i>tę</i> . Inne zapisy (np. <i>tą, te</i>) są niepoprawne. Mówimy <i>tę książkę, tę krzyżówkę, tę suknię</i> .
tę	Dobrze. W dopełniaczu zaimek <i>ta</i> przyjmuje tylko i wyłącznie formę <i>tę</i> . Inne zapisy (np. <i>tą, te</i>) są niepoprawne. Mówimy <i>tę książkę, tę krzyżówkę, tę suknię</i> .
te	Źle. W dopełniaczu zaimek <i>ta</i> przyjmuje tylko i wyłącznie formę <i>tę</i> . Inne zapisy (np. <i>tą, te</i>) są niepoprawne. Mówimy <i>tę książkę, tę krzyżówkę, tę suknię</i> .
Rozumię	Źle. Jedyna poprawna forma czasownika <i>rozumieć</i> w pierwszej osobie liczby pojedynczej to <i>rozumiem</i> . Tak samo mówimy <i>umiem</i> (a nie <i>umię</i>), <i>zjem</i> (nie <i>zję</i>). Te czasowniki należą jako nieliczne do koniugacji III i właśnie taki mają wzorzec odmiany.
Rozumiem	Dobrze. Jedyna poprawna forma czasownika <i>rozumieć</i> w pierwszej osobie liczby pojedynczej to <i>rozumiem</i> . Tak samo mówimy <i>umiem</i> (a nie <i>umię</i>), <i>zjem</i> (nie <i>zję</i>). – Czasownik <i>rozumiem</i> odmienia się jak wyrazy: <i>wiedzieć – wiem, jeść – jem</i> .
Rozumie	Źle. Jedyna poprawna forma czasownika <i>rozumieć</i> w pierwszej osobie liczby pojedynczej to <i>rozumiem</i> . Tak samo mówimy <i>umiem</i> (a nie <i>umię</i>), <i>zjem</i> (nie <i>zję</i>). Te czasowniki należą jako nieliczne do koniugacji III i właśnie taki mają wzorzec odmiany.
wzionć	Źle. Jedyna poprawna forma to <i>wziąć</i> (ale: <i>ja wzięłam/wziąłem ty wzięłaś/wziąłeś, ona wzięła/on wziął, my wzięliśmy/wzięliście, wy wzięłyście/wzięliście, one wzięły/oni wzięli</i>).
wziąć	Źle. Jedyna poprawna forma to <i>wziąć</i> (ale: <i>ja wzięłam/wziąłem ty wzięłaś/wziąłeś, ona wzięła/on wziął, my wzięliśmy/wzięliście, wy wzięłyście/wzięliście, one wzięły/oni wzięli</i>).
wziąć	Dobrze! Jedyna poprawna forma to <i>wziąć</i> (ale: <i>ja wzięłam/wziąłem ty wzięłaś/wziąłeś, ona wzięła/on wziął, my wzięliśmy/wzięliście, wy wzięłyście/wzięliście, one wzięły/oni wzięli</i>).
Z poważaniem, Tomasz Rakowski	Źle. Zwyczaj i zasady interpunkcji wskazują, żeby nie umieszczać żadnego znaku po pozdrowieniu typu <i>Z poważaniem</i> (<i>Z wyrazami szacunku</i>). Mirośław Bańko, ekspert w internetowej poradni językowej PWN, sam jednak zauważa, że wielu Polaków ma potrzebę postawienia

	jakiegoś znaku po formule <i>Z poważaniem</i>. Radzi on, żeby przed podpisem stawiać myślnik. Zatem dopuszczalna forma to także: <i>Z poważaniem</i> – <i>Tomasz Rakowski</i>
<i>Z poważaniem</i> Tomasz Rakowski	Dobrze! Zwyczaj i zasady interpunkcji wskazują, żeby nie umieszczać żadnego znaku po pozdrowieniu typu <i>Z poważaniem</i> (<i>Z wyrazami szacunku</i>). Mirosław Bańko, językoznawca, ekspert internetowej poradni językowej PWN, , zauważa jednak, że wielu Polaków ma potrzebę postawienia jakiegoś znaku po formule <i>Z poważaniem</i>. Radzi on, żeby przed podpisem stawiać myślnik. Zatem dopuszczalna forma to także: <i>Z poważaniem</i> – <i>Tomasz Rakowski</i>
<i>Z poważaniem.</i> Tomasz Rakowski	Źle. Zwyczaj i zasady interpunkcji wskazują, żeby nie umieszczać żadnego znaku po pozdrowieniu typu <i>Z poważaniem</i> (<i>Z wyrazami szacunku</i>). Mirosław Bańko, językoznawca, ekspert w internetowej poradni językowej PWN, zauważa jednak, że wielu Polaków ma potrzebę postawienia jakiegoś znaku po formule <i>Z poważaniem</i>. Radzi on, żeby przed podpisem stawiać myślnik. Zatem dopuszczalna forma to także: <i>Z poważaniem</i> – <i>Tomasz Rakowski</i>
Specjalista do Spraw Produkcji	Źle. Współcześnie można obserwować tendencję do nadużywania wielkiej litery. Często wynika to z chęci wyrażenia swojego szacunku. Tymczasem powinniśmy pisać po prostu <i>wójt gminy, burmistrz miasta, ksiądz naszej parafii, dyrektor firmy, prezydent RP, premier Anna Kwiat</i>. Zasadniczo nazwy funkcji, stanowisk, tytułów, powinny być pisane małą literą – szczególnie, jeśli sami podpisujemy się ze wskazaniem pełnionej funkcji (jako wyraz naszej skromności). Małą literę powinniśmy też stosować na stemplach, wizytówkach czy pieczętkach. <i>Słownik ortograficzny</i>, jak trafnie zauważa Małgorzata Marcjanik, specjalistka etykiety językowej, dopuszcza użycie wielkiej litery na wizytówkach w pierwszym wyrazie nazwy wielowyrazowej, np. <i>Tłumacz przysięgły, Minister edukacji</i> – dlatego, że rzeczowniki te zajmują wtedy początkowe miejsce w nazwie. Nie powinno się stosować wersalików (składanie wyrazu wielkimi literami), gdyż „wersaliki krzyczą” (zgodnie z netykietą).

	W tym wypadku najlepiej byłoby napisać: Specjalista do spraw produkcji
Specjalista Do Spraw Produkcji	Źle. Współcześnie można obserwować tendencję do nadużywania wielkiej litery. Często wynika to z chęci wyrażenia swojego szacunku. Tymczasem powinniśmy pisać po prostu <i>wójt gminy, burmistrz miasta, ksiądz naszej parafii, dyrektor firm., prezydent RP, premier Anna Kwiat</i>. Zasadniczo nazwy funkcji, tytułów, powinny być pisane małą literą – szczególnie, jeśli sami podpisujemy się ze wskazaniem pełnionej funkcji (jako wyraz naszej skromności). Małą literę powinniśmy też stosować na stemplach, wizytówkach czy pieczętkach. <i>Słownik ortograficzny</i>, jak trafnie zauważa Małgorzata Marcjanik, specjalistka etykiety językowej, dopuszcza użycie wielkiej litery na wizytówkach w pierwszym wyrazie nazwy wielowyrazowej, np. <i>Tłumacz przysięgły, Minister edukacji</i> – dlatego, że rzeczowniki te zajmują wtedy początkowe miejsce w nazwie. Nie powinno się stosować wersalików (składanie wyrazu wielkimi literami), gdyż „wersaliki krzyczą” (zgodnie z netykietą). W tym wypadku najlepiej byłoby napisać: Specjalista do spraw produkcji
Specjalista do spraw produkcji	Dobrze. Współcześnie można obserwować tendencję do nadużywania wielkiej litery. Często wynika to z chęci wyrażenia swojego szacunku. Tymczasem powinniśmy pisać po prostu <i>wójt gminy, burmistrz miasta, ksiądz naszej parafii, dyrektor firmy, prezydent RP, premier Anna Kwiat</i>. Zasadniczo nazwy funkcji, stanowisk, tytułów, powinny być pisane małą literą – szczególnie, jeśli sami podpisujemy się ze wskazaniem pełnionej funkcji (jako wyraz naszej skromności). Małą literę powinniśmy też stosować na stemplach, wizytówkach czy pieczętkach. <i>Słownik ortograficzny</i>, jak trafnie zauważa Małgorzata Marcjanik, prof. Uniwersytetu Warszawskiego, bardzo znana językoznawczyni i specjalistka od etykiety językowej, dopuszcza użycie wielkiej litery na wizytówkach w pierwszym wyrazie nazwy wielowyrazowej, np. <i>Tłumacz przysięgły, Minister edukacji</i> – dlatego, że rzeczowniki te zajmują wtedy początkowe miejsce w nazwie. Nie powinno się stosować wersalików (składanie wyrazu wielkimi literami), gdyż „wersaliki krzyczą” (zgodnie z netykietą).
specjalista do spraw produkcji	OK Zasadniczo nazwy funkcji, stanowisk,

	tytułów, powinny być pisane małą literą – szczególnie, jeśli sami podpisujemy się ze wskazaniem pełnionej funkcji (jako wyraz naszej skromności). Małą literę powinniśmy też stosować na stemplach, wizytówkach czy pieczętkach. <i>Słownik ortograficzny</i>, jak trafnie zauważa Małgorzata Marcjanik, specjalistka etykiety językowej, dopuszcza użycie wielkiej litery na wizytówkach w pierwszym wyrazie nazwy wielowyrazowej, np. <i>Tłumacz przysięgły, Minister edukacji</i> – dlatego, że rzeczowniki te zajmują wtedy początkowe miejsce w nazwie. Nie powinno się stosować wersalików (składanie wyrazu wielkimi literami), gdyż „wersaliki krzyczą” (zgodnie z netykietą). W tym wypadku najlepiej byłoby napisać: Specjalista do spraw produkcji
SPECJALISTA DO SPRAW PRODUKCJI	Źle. Współcześnie można obserwować tendencję do nadużywania wielkiej litery. Często wynika to z chęci wyrażenia swojego szacunku. Tymczasem powinniśmy pisać po prostu <i>wójt gminy, burmistrz miasta, ksiądz naszej parafii, dyrektor firmy, prezydent RP, premier Anna Kwiat</i>. Zasadniczo nazwy funkcji, stanowisk, tytułów, powinny być pisane małą literą – szczególnie, jeśli sami podpisujemy się ze wskazaniem pełnionej funkcji (jako wyraz naszej skromności). Małą literę powinniśmy też stosować na stemplach, wizytówkach czy pieczętkach. <i>Słownik ortograficzny</i>, jak trafnie zauważa Małgorzata Marcjanik, specjalistka etykiety językowej, dopuszcza użycie wielkiej litery na wizytówkach w pierwszym wyrazie nazwy wielowyrazowej, np. <i>Tłumacz przysięgły, Minister edukacji</i> – dlatego, że rzeczowniki te zajmują wtedy początkowe miejsce w nazwie. Nie powinno się stosować wersalików (składanie wyrazu wielkimi literami), gdyż „wersaliki krzyczą” (zgodnie z netykietą). W tym wypadku najlepiej byłoby napisać: Specjalista do spraw produkcji

Materiały pomocnicze/uzupełniające do scenariuszy:

Odmiana nazwisk polskich – uwagi ogólne

1. Nazwiska męskie

Pamiętaj, że wszystkie polskie nazwiska powinno się odmieniać. Sposób odmiany zależy od głoski, która kończy dane nazwisko. Możesz wybrać z 5 wzorów odmiany.

- a. nazwiska zakończone na twardą spółgłoskę, poza k, g, ch, l odmieniają się podobnie, jak słowo student, np. Mrzygłodowi, Mrzygłodem.

[komiks – rysowane scenki, nawiązujące do sytuacji w pracy, biurze]

postać 1 – Kasiu, zrealizujesz projekt z Piotrem Pabianem

postać 2 – Jak ja nie lubię tego Pabiana!

Pamiętaj: W odmianie nazwisk wołacz ma taką formę jak mianownik.

- b. nazwiska zakończone na k, g, ch, l, ć, j, ń, ś, c, cz, dź, rz, sz, ż, o (po miękkiej spółgłosce) odmieniają się podobnie, jak słoń, np. Pignia, Cyziowi, Gwizdźem

[komiks]

postać 1 – Idę dzisiaj na kolację biznesową z Maciągiem. Może zaproszę też Bednorza?

- c. nazwiska zakończone na a, o po spółgłosce twardej odmieniają się podobnie jak woda, noga, np. Religą, Podsiadłą.

postać 1 – Nie wytrzymam już z Ligenzą! Nie dokończył projektu. Będę musiał poprosić o pomoc Niedorzęzę...

- d. nazwiska zakończone na po spółgłosce miękkiej, po l, cz, c, dź, rz, sz, ż odmieniają się podobnie jak topola, aleja, np. Krei, Kądziałą

postać 1 – Pytałeś się Kopani, czy naprawił usterkę w sklepie internetowym?

postać 2 – Nie udało mu się. Zadzwoń do Jacka Plezi, może on coś poradzi.

- e. nazwiska zakończone na samogłoski e, i, y odmieniają się podobnie jak tani, dobry, np. Kolbego, Korfantym, Benniemu.

postać 1 – Czy wszyscy już są ?

postać 2 – Nie, Zawadzkiego nie ma. Rozmawiałem z Borowym, podobno jest jakiś korek w centrum, może po prostu się spóźni.

- f. nazwiska, które brzmią tak samo, jak rzeczownik pospolity, odmieniają się tak, jak ten wyraz, np. Guzek – Nie ma Guzka, Biedronka – Spotkałam się z Biedronką, Kamień – Myślałem dzisiaj o Kamieniu

postać 1 – Oferta Stanisława Kwietnia jest bardzo atrakcyjna.

postać 2 – Rzeczywiście, ale myślę, że moglibyśmy dać też szansę Mirosławowi Grzybowi.

2. Nazwiska żeńskie

Nazwiska kobiet odmienia się tylko, jeśli kończą się na samogłoskę a. Można tutaj wskazać dwa wzory odmiany:

- a. tak jak przymiotniki – te nazwiska, które kończą się na cka, ska, dzka, owa. Jako wzór odmiany można zastosować przymiotniki z taką samą końcówką, np. polska, nowa.

postać 1 – Szukam Wolskiej. Nie widziałeś jej?

postać 2 – Widziałem ją z Cybisową przy recepcji.

- b. tak jak rzeczowniki – wszystkie pozostałe nazwiska. Analogicznie jako wzór można wykorzystać podobnie brzmiące rzeczowniki.

postać 1 – Ostatnio świetnie mi się współpracowało z Iloną Konopczyną.

postać 2 – Już dużo dobrego słyszałam o Konopczynie. Jesteś kolejną osobą, która ją chwali.

Potrzebujesz więcej porad? Zajrzyj do dowolnego słownika poprawnej polszczyzny albo poradnika językowego, np. Praktyczny słownik poprawnej polszczyzny, red. A. Markowski, Warszawa 2000.