

Ивана Лазић-Коњик  
Institut za srpski jezik SANU, Beograd  
ivana.konjik@gmail.com

## Уводни и завршни поздрави у имејловима на српском језику\*

ABSTRACT: Lazić-Konjik Ivana, *Uvodni i završni pozdravi u imejlovima na srpskom jeziku* (Greetings and Farewells in Emails in Serbian Language). „Poznańskie Studia Slawistyczne” 13. Poznań 2017. Publishing House of the Poznań Society for the Advancement of the Arts and Sciences, pp. 209–227. ISSN 2084-3011.

In this paper we consider opening greetings and complementary closes (farewells) in emails written in Serbian language that make relatively independent communication entities with the most general purpose of initiating and concluding a correspondence as the form of phatic language function and in the same time with metalinguistic discourse function of indicating the beginning and the end. We examine their structure and lexical, semantic and pragmatic properties, and also stress the occurrence of new characteristics or tendencies in their use caused by this new medium of communication, i.e. email, as compared to traditional letter correspondence. Those are: higher degree of linguistic individualization, expression of creativity in communication, resorting to economy, linguistic reductions and omissions.

KEYWORDS: greetings/openings; farewells/closings; discourse marker; email; Internet discourse; Serbian language

### 1. Увод

У раду се анализирају уводни и завршни поздрави у имејлу на српском језику, као његови опциони структурни елементи, који на формалном плану и на плану функције имају одређене специфичне особине према којима се могу сматрати релативно засебним, самосталним комуникативним целинама с најопштијом фатичком функцијом успостављања и прекида контакта и са метајезичком дискурсном функцијом обележавања почетка и краја имејл комуникације.

---

\* Рад је настао у оквиру пројекта 178009 који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Р. Србије.

На изражајном плану, уводни поздрав у имејлу обухвата неколико устаљених етикета (речи и израза) за ословљавање и обраћање, које се користе и у епистоларном дискурсу српског језика, којима се у зависности од жанровских карактеристика имејла додају име, презиме, име и презиме и/или социјални, статусни, професионални или неки други идентификатор. Обухватају, такође, и неколико устаљених форми поздрављања које се користе и у усменој комуникацији, а у имејлу по правилу у приватној неформалној преписци. Употреба етикета за ословљавање искључује употребу форми поздрављања као начина започињања имејл комуникације. Степен учесталости употребе појединих уводних поздрава се веома разликује – од високофреквентних, уобичајених, до ретких или таквих којима се настоји постићи индивидуализација језичког израза.

Завршни поздрав у имејлу обухвата неколико стереотипизираних форми опраштања, сличних онима у епистоларном дискурсу, као и неке нове условљене структуром имејла и одликама електронског дискурса, са различитим степеном учесталости. Укључује, такође, одређене више или мање формализоване изразе, који му непосредно претходе, са функцијом изражавања различитих експресивних значења, и опроштајни потпис адресанта на крају писма, са којима чини јединствену целину. Након потписа адресанта може доћи још пост скрипtum.

На плану функције коју врше, уводни и завршни поздрав у имејлу имају основну фатичку језичку функцију успостављања и прекида контакта/комуникације<sup>1</sup>. Истовремено на метајезичком плану имају функцију означавања фазних значења почетка и краја, тако да се на метатекстуалном нивоу јављају са сложеном функцијом дискурсних маркера почетка и краја имејл дискурса (исп. Пипер, 2006; Поповић, 2009)<sup>2</sup>. На плану структуре, уводни и завршни поздрави представљају специфичне структурне елементе имејла (енгл. greetings/openings и farewells/closings, Mallon, Oppenheim, 2002, 9–12), опционог типа (Crystal 2001, 99), што значи да могу изостати.

<sup>1</sup> О фатичкој језичкој функцији в. Jakobson, 1966, 285–326.

<sup>2</sup> О појму „граматике почетка”, као и о другим питањима у вези са језичким и метајезичким изражавањима фазних значења в. нпр. Wierzbicka, 1971; Апресян, 1980; Пипер, 2006.

## 2. Истраженост теме

Питања интернт-стилистике<sup>3</sup> и интернет дискурса<sup>4</sup> су питања која се у истраживањима лингвиста разматрају у новије време, будући да је и сам предмет анализе нов, па се први радови у науци о језику у вези са комуникацијом на интернету јављају пред сам крај 20. века<sup>5</sup>, због чега је ова област лингвистике и даље у фази формирања и теоријско-методолошког уобличавања.

Досадашња истраживања теме поздрављања, ословљавања и обраћања у српском језику нису бројна и показују да су детаљније анализирани углавном проблеми у вези са усменим, разговорним формама ословљавања и поздрављања за одређене узрасне и социјалне групе (лексичке јединице, етикете, речи и изрази, устаљени поздрави и алтернација заменица ти/Ви у различитим старосним и социјалним срединама)<sup>6</sup>.

Писане форме поздрављања део су епистоларног дискурса, који је за српски (и украјински) језик обрађен у књизи Поповић (2000). Издвојена су као типична следећа номинациона и формулативна средстава. За уводна обраћања то су најчешће апелативи са атрибутом **драги (мили)** и **поштовани** (*Драга Милице, Драги пријатељу* и др.) или путем допунских номинација (*Љубави моја, Мило моје* и др.), као и формуле **здрово (ћао)** у неформалном обраћању. За завршна обраћања то су експлицитне или имплицитне перформативне формуле (*Срдачно Вас поздрављам, Ваш М. Бурчин, Срдачно Вас поздрављамо. Организациони одбор* и др.) као и модификоване перформативне формуле (*Са дубоким поштовањем, Са изразима поштовања* и др.) (Поповић, 2000, 169–174).

Истраживања интернет комуникације на српском језику такође су малобројна и односе се углавном на основне језичке одлике интернет дискурса и његових жанрова: имеља, чета и форум дискусије<sup>7</sup>. Уводни

<sup>3</sup> Термин је увео Б. Тошовић (Тошович, 2012а) да њиме означи нову дисциплину као део интернет лингвистике.

<sup>4</sup> У употреби су и други називи (исп. Crystal, 2001, 17; Лазић-Коњик, 2015, 5).

<sup>5</sup> Исп. Collot, Belmore, 1996; Yates, 1996; Baron, 1998; Baron, 2000; Crystal, 2001; Danet, 2002.

<sup>6</sup> Преглед истраживања је дат у Јоцић, 2011, Савић, Станојевић, 2012 и Лазић-Коњик, 2015.

<sup>7</sup> Исп. Попович, 2000; Radić-Vojanić, 2007; Popović, 2009; Граовац, 2010; Лазић-Коњик, 2015.

и завршни поздрави у имејловима на српском језику до сада нису истраживани<sup>8</sup>.

### 3. Имејл-стил

Имејл или електронско писмо један је од основних специфичних жанрова интернет дискурса<sup>9</sup>, проистекао из специфичне организације и структуре интернета, и као такав поседује сопствене језичке и стилске одлике тзв. имејл-стил (Тошович, 2012б, 185).

Настао је по угледу на традиционалну поштанску преписку од које је наследио бројне одлике – изглед писма, начине успостављања и завршавања комуникације, форме обраћања и поздрављања, вербалне начине вођења и одржавања дијалога и др.

Иако поседује одлике традиционалног писма, под утицајем захтева електронске средине дошло је до промена на структурном, лингвистичком и текстуалном плану, због чега се имејл може сматрати самосталним поджанром епистоларног дискурса с аспекта функционално-стилског раслојавања (Попович, 2000), и посебним жанром интернет дискурса с аспекта жанровско-структурног раслојавања, у оквиру проучавања интернет-стилистика (Тошович, 2012б, 185, Тошович, 2012а, 484).

У језику и стилу имејла очљиве су и углавном истицане све до сада навођене главне, опште стилске одлике интернет комуникације, спољашње – нови начини контекстуализације текста/писма, у виду нарочите семиотичке оформљености и нових функција маркера заглавља (информације о адресату, енгл. *To*, адресанту, енгл. *From*, теми, енгл. *Subject*, времену слања и др.), и унутрашње – свестрано преплитање одлика писаног и говорног језика, употреба графичких симбола, емотикона, нарочита употреба великог слова и знакова

---

<sup>8</sup> Исп. истраживања сличних феномена у другим језицима, нпр. Waldvogel, 2007; Félix-Brasdefer, 2012; Hallajian, Khemlani David, 2014.

<sup>9</sup> Поред имејла, чета, виртуалне играонице и веба (Crystal 2001, 10–14), а могу се издвојити и други жанрови: инстант порука (СМС), коментар, блог и др. Сваки од њих има своја правила језичког понашања, поред заједничких, општих, а најгрубље посматрано два су прототипична жанра: имејл и чет (Бергельсон 2002).

интерпункције, поновљена слова, комбинације слова и бројева и др. Степен њихове испољености, међутим, зависи од поджанра којем имејл припада.

У жанру имејла заступљени су сви поджанрови епистоларног дискурса: приватна преписка (интимна и дистанцирана), пословна преписка, дипломатска преписка и отворени тип писма (Попович, 2000, 211)<sup>10</sup>, па се може говорити о истим поджанровима имејла као традиционалног писма.

Граница између приватног интимног и дистанцираног имејла у погледу стилских и језичких одлика није посебно строга, будући да зависи и од међусобног односа адресанта и адресата<sup>11</sup>, позиције имејла у ланцу преписке (први имејл, одговор, други имејл итд.), дужине трајања преписке и броја размењених имејлова и др., због чега је мешање језичких одлика очекивано. С друге стране, између жанра приватног дистанцираног имејла и жанра пословног имејла јављају се две прелазне варијанте: приватни званични и приватни пословни, који по својим одликама припадају и једном и другом жанру (исп. Поповић, 2000, 78).

#### 4. Корпус

Корпус за истраживање у овом раду чини ограничен материјал имејл преписке на српском језику<sup>12</sup>. Прву групу чине имејлови из сопствене имејл преписке (поджанр приватног интимног имејла)<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> За класификацију епистоларних поджанрова в. Поповић, 2000, 78–79.

<sup>11</sup> Типови односа адресанта и адресата према Brown i Gilman 1960 су следећи: статус солидарности (*tu – tu*), који подразумева једнакост и блискост саговорника, статус дистанцираности (*vi – vi*), који подразумева службеност, формалност, и статус неједнакости, разлике (*tu – Vi* или *Vu – tu*).

<sup>12</sup> На проблем прибављања грађе и проблем истраживачке етике у вези са проучавањем језика имејла указано је у литератури, нпр. Yates, 1996, 30; Danet, 2002.

<sup>13</sup> У раду Лазић-Коњик 2015 описана је употреба само завршног поздрава у приватном интимном имејлу. За ову прилику посматрају се и завршни и уводни поздрав. Прегледана је преписка за период од годину дана (око 900 имејл преписки) из које су издвојени имејлови приватног интимног поджанра. Узорак ће због специфичности, и ограниченог обима овог рада, статистички бити обрађен засебно.

Другу групу чине имејлови које су студенти као први имејл упућивали свом предметном професору (приватни дистанцирани поджанр), укупно 100 имејлова<sup>14</sup>. Трећу групу чине имејлови добијени као одговор на типски позив за учествовање у тематском зборнику радова (приватни званични поджанр), укупно 35 имејлова<sup>15</sup>. Селективан избор корпуса, као и заснованост на ограниченом материјалу, нужно намећу извесна ограничења у погледу доношења општих закључака, због чега истраживање у овом раду има парцијални карактер, а његови резултати и закључци карактер тенденције. Будућа истраживања која треба да буду спроведена на шире заснованом, репрезентативном материјалу, показале да ли се и у којој мери они могу сматрати и општим. С друге стране, ретка су истраживања имејл преписке (заснована на анализи аутентичне преписке нпр. студената и професора) не само у српској лингвистици у којој у ствари и не постоје, већ и шире (исп. Hallajian, Khemlani David, 2014, 87), због чега ово истраживање макар делимично попуњава постојећу празнину.

## 5. Дискусија

Први формални показатељ успостављеног односа у имејлу, са једновременом значајном метатекстуалном и прагматичком функцијом<sup>16</sup>, јесте уводни (и завршни) поздрав који указује на

---

<sup>14</sup>Имејлове је ауторки уступила професорица ПМФ-а Универзитета у Новом Саду. То нису „наручени” имејлови у смислу како је то рађено у раду Hallajian, Khemlani David, 2014 (в. стр. 87, део 3.), већ је реч о аутентичној имејл преписци између студената и професорице, коју је након извесног времена и регулисања свих етичких питања ауторки овог рада уступила поменута професорица.

<sup>15</sup>Уводни и завршни поздрав у пословном и дипломатском имејлу, као и у отвореном типу имејла, нису узети у разматрање, будући да је висок степен формализације, који је карактеристичан за пословну и дипломатску епистолярну преписку посебно на плану уводних и завршних поздрава, по правилу на исти начин испољен и у имејлу, док су отворени, рекламни имејлови увек упућени већем броју анонимних адресата и по правилу аутоматски кодирани (junk-mail, spam).

<sup>16</sup>У прагматичку функцију спада категорија учтивости, па уводни и завршни поздрав врше и функцију маркера учтивости у имејлу. Појам учтивости теоријски је заснован и разматран у радовима Лича, Лејкофа, Браунове и Левинсона, а касније и бројних др. истраживача.

међусобни статус пошиљаоца и примаоца имејла (исп. Поповић, 2000, 22; Crystal, 2001, 101, 105). Очекивано је да се у имејлу у којем међу коресподентима постоји статус солидарности заснован на пријатељским, родбинским или интимним односима (приватни интимни имејл), неће употребити исти уводни и завршни поздрави као нпр. у имејлу у којем међу коресподентима постоји статус дистанцираности који подразумева службеност и формалност<sup>17</sup>. Покушаће се такође утврдити да ли постоје разлике у начинима ословљавања и поздрављања у имејлу према родном критеријуму (на материјалу друге групе имејлова)<sup>18</sup>.

### 5.1. Уводни поздрав

Уводни поздрав у имејлу сличнији је уводном поздраву у епитоларном дискурсу (у којем по правилу изостаје формализовани поздрав, а функцију успостављања комуникације преузимају етикете за ословљавање и обраћање *драги, поштовани* и сл.), него уводном поздраву у разговорном дискурсу (за који су карактеристични високо конвенционализовани поздрави *добар дан, добро јутро, добро вече, здраво* и *ћао*). Уводни поздрав у имејлу, заправо, преузима одлике и једног и другог начина поздрављања и ословљавања, у зависности од жанра, односно од међусобног односа и статуса саговорника.

У приватној дистанцираној и званичној имејл преписци, како показује наш материјал, доминантни су уводни поздрави и обраћања карактеристични за традиционални тип писма у виду атрибута *поштовани/а*, и нешто ређе *драги/а*, којима се у зависности од

<sup>17</sup> Љ. Поповић, на пример, као најуобичајеније уводне поздраве за приватну имејл преписку на српском језику наводи *драги/драга* + име, *здраво, ћао/ћаос* или обраћање по имену, а за пословни имејл уводни поздрав са апелативом *поштовани/поштована* + социјални идентификатор и/или име/презиме (Popović, 2009). Д. Кристал наводи да је уводни поздрав, као опциони елемент имејла, за одређене жанрове карактеристичан, нпр. за имејл личне природе, док за друге није, нпр. за рекламне поруке и сл. (Crystal, 2001, 101).

<sup>18</sup> За прву групу је карактеристичан већи степен индивидуализације и креативности у писању уводних и завршних поздрава, док је у трећој групи број посматраних имејлова недовољан за извођење закључака овог типа.

међусобног односа комуникатора додају име и/или презиме и/или социјални, статусни, професионални или неки други идентификатор. Уводни поздрав/обраћање се по правилу одваја зарезом, а текст поруке почиње у новом реду великим почетним словом<sup>19</sup>.

**Приватни дистанцирани имејл.** Забележени су следећи уводни поздрави односно обраћања, према учесталости појављивања у посматраном узорку<sup>20</sup>: *Поштована професорице* ( $20=15ж+5м$ ), *Професорице* ( $12=9ж+3м$ ), *Добар дан!* / *Добар дан* ( $6=4ж+2м$ ), уводни поздрав/обраћање у потпуности изостаје ( $5=4ж+1м$ ), *Драга професорице* ( $3=3ж+0м$ ), *Драга име* ( $2=2ж+0м$ ), *Професорице презиме* ( $2=2ж+0м$ ), *Поштована проф. презиме* ( $2=1ж+1м$ ), *Поштована* ( $2=2ж+0м$ ), *Поштована име* ( $1=1ж+0м$ ), *Поштована проф. име* ( $1=1ж+0м$ ), *Добро вече* ( $1=1ж+0м$ ). Међусобни однос и статус учесника у комуникацији (асиметричан однос, хијерархијски статус професор–студент) условљава претежну употребу формалних поздрава са високим степеном учтивости у комуникацији (*Поштована професорице*; *Поштована проф. презиме*; *Поштована*; *Поштована име*; *Поштована проф. име*), али су под утицајем одлика имејл-комуникације заступљени и поздрави мањег степена формалности који се у зависности од околности могу окарактерисати као мање учтиви (*Професорице*), присни (*Драга професорице*; *Драга име*), наслеђени из усмене комуникације (*Добар дан!* / *Добар дан*; *Добро вече*), до потпуно неформалног и неучтивног начина започињања комуникације у којем уводни поздрав/обраћање изостаје.

Према критеријуму пола, подаци у посматраном узорку најпре показују да студенткиње чешће користе имејл комуникацију него мушкарци. Разлога за то може бити више, нпр. полна припадност адресата (професорица), психо-социјалне разлике међу половима, бројчани однос студената и студенткиња у датој групи (нпр. ако значајно више има студенткиња него студената) и др. У начину

<sup>19</sup>Ово је прописано Правописом српског језика (в. Правопис, 2010, 71, т. 76, напомена 1). Може се узети као епистоларна норма у српском језику која ипак није обавезујућа.

<sup>20</sup>100 имејлова из узорка послало је укупно 56 пошиљалаца/студената. Показало се да исти студент доследно употребљава исти уводни поздрав у сваком послатом имејлу и да је само један студент употребио два различита уводна поздрава у два имејла, па је укупан број употреба 57 ( $56+1$ ). Према критеријуму пола однос је  $45ж+12м$ .



коришћења уводних поздрава подаци показују да битније полне разлике нема. Уочава се једино разлика у погледу употребе поздрава *Драга + професорице/име*, који су употребиле само особе женског пола, а који, како показује материјал, иначе није карактеристичан за имејл комуникацију између студента и професора. Разлог може лежати у типу међусобно успостављеног односа између професорице и студенткиња, који у конкретним случајевима може бити интензивније сараднички, самим тим и ближи, приснији него са другим студентима. Исто тако, избегавање употребе овог поздрава од стране студената мушког пола (као и студената уопште) показује његов нестабилан статус у српском језику у погледу значења и употребе, што се може довести у везу и са родним разликама. Придев *драги/драга* у устаљеном уводном поздраву, иако са избледелим значењем ипак изражава одређени степен присности при обраћању (исп. РСАНУ, 1966, драг 1.б.), односно поздрав са овим придевом још увек није у потпуности формализован у српском језику (за разлику од нпр. формалног енгл. *Dear + titula/име/презиме*). Ограничен материјал корпуса ипак не пружа довољно података за извођење општих закључака према критеријуму пола.

**Приватни званични имејл.** У одговорима на званично упућен први имејл са високо формализованим поздравом<sup>21</sup> јављају се следећи уводни поздрав/обраћања, наведени редом према учесталости употребе у посматраном узорку<sup>22</sup>: *Драга име* (8+5), *Поштована колегинице презиме* (9), *Поштована колегинице* (5), *Драге колеге* (2), *Драга колегинице презиме* (1), *Драга колегинице* (1), *Драге колегинице и колеге* (1), *Поштовано Уредништво, драга име* (1), *име* (1), уводни поздрав/обраћање изостаје (1). Подаци показују да је за званични приватни имејл у српском језику карактеристичан формални уводни поздрав. Поздрав са атрибутутом *драги/драга* ( $18=(8+5)+2+1+1+1$ ) незнатно је заступљенији од формалног

<sup>21</sup> То су: *Поштовани(-на) колега(-гинице) презиме* или *Поштовани(-а) професоре (-рице) презиме*, у зависности од наставно/научног звања, и *Поштовани(-а) и драги(-а) колега(-гинице) презиме*, колегама из исте установе.

<sup>22</sup> Имејл је званично упутила ауторка овог рада у име трочланог полно мешовитог уредништва. Узорак чини 35 одговора од чега 5 одговора особа из установе у којој су запослени уредници зборника, што је у навођењу података показано у загради иза знака +.

поздрава са атрибутутом *поштовани/поштована* ( $15=9+5$ )<sup>23</sup>, на шта утиче међусобни однос учесника у преписци према параметру „познатости” (подаци показују да су све особе из установе у којој су запослени уредници употребиле овај поздрав, што потврђује ранији закључак о његовој непотпуној формализованости) и чињеница да преписка није строго пословна. Оба поздрава се могу сматрати учтивим начином започињања приватне званичне комуникације у српском језику. Мање формални уводни поздрав/обраћање у виду имена и неформални (изостанак уводног поздрава), сасвим су ретки, може се рећи нетипични за приватну званичну имејл преписку, и могу се сматрати неучтивим видом започињања комуникације у овом типу имејла.

**Приватни интимни имејл.** У приватном интимном имејлу запажа се већа разноврсност и већа слобода у избору уводног поздрава. Поред поздрава *Драги/Драга име*, који је у нашем узорку веома чест, фреквентна је и употреба уводних поздрава карактеристичних за говорну комуникацију, претежно код млађег нараштаја *Ћао/Ћаос* и *Здраво*, односно *Ћао/Ћаос име* и *Здраво име*, ретко *Добар дан*, *Добро јутро*, *Добро вече*. Чест је такође перформатив *Поздрав*, као посебност имејла, и обраћање по имену. Уводни поздрав такође често и изостаје<sup>24</sup>.

Када је однос између коресподената мање близак или удаљен, према параметру „познатости” (отклон ка жанру приватног дистанцираног имејла), тада се употребљавају формални поздрав *Поштовани/Поштована*, *Поштовани/Поштована име*, *Поштовање* и сл. На граници између приватног интимног и приватног дистанцираног имејла су такође случајеви када једино етикеција (разлика у годинама и израз поштовања) спречава да се пређе на симетричан *ти – ти* однос, па се са функцијом уводног поздрава најчешће употребљава формула *Драги/Драга име*<sup>25</sup>.

<sup>23</sup> У једном случају употребљен је комбиновани поздрав *Поштовано Уредништво, драга име*.

<sup>24</sup> Исп. резултате Љ. Поповић из 2009. год. која наводи да су за приватну имејл преписку у српском језику (без диференцирања на поджанрове) „*podjednako* (...) *frekventni dragi/draga + ime* (19 od 200 privatnih pisama) i *zdravo* (18 od 200 pisama). U dopisivanju omladine prednjači pozdrav *ćao/ćaos* (40 od 200 mejlova), zatim sledi *gde si, hej/ej, e* ili обраћање по имену” (Popović, 2009).

<sup>25</sup> У пословном писму/имејлу, супротно томе множина учтивости је искључиво формалне природе (исп. Поповић, 2000, 27).

Са функцијом уводног поздрава у приватном интимном имејлу у нашем узорку забележени су такође и узвици: за дозивање, обраћање некоме: *Хеј!*; *Хеј, хеј*; *Ехеј*; *Ехеј име*; *Хај, хо!*, или емоционално обојени, којима се изражава раздраганост: *Јухуу, име од мила, Хај, хо!*, а некада и комбиновано узвик + поздрав (име): *Хеј, ћаос!*; *Хеј, ћао име*, као израз индивидуализације и креативности у изражавању и преношења одлика говорног језика и језика чета у имејл, искључиво код млађег нараштаја.

У погледу употребе интерпункције, наш материјал показује да се уводни поздрав обавезно издваја зарезом или неким другим знаком. Иза поздрава *Драги/Драга име* по правилу се ставља зарез, а наставак обраћања издваја у нови ред, док се иза осталих наведених уводних поздрава поред зареза спорадично употребљавају узвичник или неки од емотикаона: *Ћаос!*, *Хеј, добро јутро!*, *Ћаос!* :). Однос блискости, међусобне наклоности и сл. често се исказује и другим графичким средствима, поновљеним словима, поновљеним узвичницима и др., са улогом преношења емоционалног дела садржаја поруке, па су креативни/иновативни уводни поздравни такође присутни. Уводни поздрав у приватном интимном имејлу може у потпуности да изостане, ређе у првом а често у другом, трећем и сваком наредном одговору у ланцу преписке, што је такође специфичност управо имејл комуникације.

У приватној интимној преписци, уводни поздрав се може наћи у рубрици *Тема*, у којој се обично наговештава садржај или део садржаја поруке (у нашем материјалу: *поздрав*; *Ћаос!*; *Хај, хо*; исп. Crystal, 2001, 99; Роровић, 2009<sup>26</sup>), и тада *Тема* у прагматичкој равни врши улогу уводног поздрава са експресивном функцијом.

## 5.2. Завршни поздрав

Завршни поздрав у имејлу по правилу следи уводни, будући да одражава правило социјалности и затвара започети тип комуникације,

---

<sup>26</sup> У корпусу који је анализирао Ј. Поповић, за разлику од нашег корпуса, такви уводни поздравни који се налазе у рубрици *Тема* су чести (Роровић, 2009).

али је структурно сложенији и има специфична обележја на плану семантичких и комуникативних функција.

У дистанцираном и званичном поджанру приватног имејла очекивани су формализовани завршни поздравни типа: *с поштовањем, срдечно, срдчан поздрав, поздрав* и сл. Материјал, међутим, показује да имејл-стил доноси многе новине.

**Приватни дистанцирани имејл.** Забележени су следећи завршни поздравни, према учесталости појављивања у посматраном узорку: *Срдчан поздрав, (потпис) (22=20ж+2м), потпис (без поздрава) (21=14ж+7м), Поздрав, (потпис) (20=20ж+0м), С поштовањем, (потпис) (17=8м+8ж), без поздрава и потписа (15=8ж+7м), Срдачни поздрави, потпис (1=0ж+1м), Пријатан дан, потпис (1=0ж+1м), Срдачно, потпис (1=0ж+1м), Лаку ноћ, потпис (1=0ж+1м), Велики поздрав, потпис (1=1ж+0м).* Дистанциран однос учесника у комуникацији и хијерархијски статус професор–студент налаже употребу формалних поздрава као начина изражавања учтивости (*Срдчан поздрав, С поштовањем*) и мање формално (*Поздрав*), али су под утицајем имејл-стила присутни и поздравни сниженог степена формалности (*потпис [без поздрава]; Велики поздрав, потпис*), као и неформални начин завршавања имејла када поздрав и потпис изостају (чак у 15 случајева), што би се с аспекта универзитетске имејл преписке односа професор–студент могло сматрати неучтивим.

С аспекта полних карактеристика, не примећују се битније разлике у употреби завршних поздрава.

Потпис је најчешће формалан у виду пуног имена и презимена (70) уз које се у 14 случајева јавља допунска идентификација у виду броја индекса или описно, испред потписа, нпр. *студенткиња; студент*, или иза потписа, нпр. *студент 2. године М1; студент друге године мастера, смер МА; (II година – мастер Примењене математике); студент природноматематичког факултета у Новом Саду, смер математика финансија.* У 11 случајева употребљено је само име, као израз мањег степена формалности и учтивости. Најчешће се потпис одељује издвајањем у нови ред, мада нису ретки случајеви наслоњеног писања уз поздрав (23).

У 25 случајева постоје различити изрази учтивости који претходе поздраву или обављају функцију завршног поздрава, за исказивање

или истицање захвалности (23): *Унапред хвала!*; *Унапред захвална*; *Хвала још једном*; *Хвала пуно*; *Унапред хвала на (одговору)*; *Хвала што сте ми...*; *Хвала, поштовања* (1); *Уз дужно поштовање, потпис*, или добрих жеља (1): *Срећни новогодишњи и Божићни празници, пуно здравља, а све остало ће доћи! Срдачан поздрав, потпис*.

У погледу поштовања правописне норме која се односи на употребу великог слова, не изненађује да се правописна норма доследно поштује те да су у свим имељовима у узорку правилно коришћена велика и мала слова.

**Приватни званични имејл.** Забележени су следећи завршни поздрави, према учесталости употребе<sup>27</sup>: *Срдачан поздрав, потпис* (11); *Срдачно, потпис* (5); *Поздрав, потпис* (5); *С поштовањем, потпис* (4); *С поштовањем, поздрав вама и другим уредницима, потпис* (1); *Срдачно те поздрављам, потпис* (1); *Желим организационом тиму успешну припрему зборника и упућујем срдачне колегијалне поздраве, потпис* (1); *Све најбоље, потпис* (1); *Са колегијалним поздравима, потпис* (1); *Пуно поздрава из Москве, потпис* (1); *Велики поздрав од потпис* (1); *Поздравља срдачно, потпис* (1); *Најсрдачнија хвала на позиву, потпис* (1); *потпис* (без поздрава) (1). Званична форма имејла условљава употребу формализованих поздрава. С друге стране, симетричан однос и истоветан професионални статус, као и испуњеност услова међусобног познавања коресподената дозвољавају употребу емоционално обојених поздрава (*Пуно поздрава*; *Велики поздрав*). Неформални облици завршног поздрава или његово изостајање нису карактеристичан за званичан приватни имејл, штавише могу се сматрати неучтивим (само у једном случају у нашем узорку поздрав изостаје).

Потпис је најчешће у форми пуног имена и презимена (31), али се јавља и скраћено у виду имена и иницијала презимена (1), иницијала имена и презимена (1), иницијала и имена и презимена (1), само иницијала имена (1).

У једном примеру јавља се израз учтивости који претходи поздраву, којим се исказује добра жеља (*Желим организационом тиму*

<sup>27</sup> У првом послатом имељу употребљен је формални поздрав *С поштовањем, потпис* (име презиме).

успешну припрему зборника и упућујем срдачне колегијалне поздраве). Такође у једном примеру функцију завршног поздрава обавља израз са значењем захвалности (*Најсрдачнија хвала на позиву*).

**Приватни интимни имејл.** Истраживање завршног поздрава у приватном имејлу, у раду Лазић-Коњик 2015, показало је да избор завршних поздрава, када је у питању однос солидарности и блискости учесника у имејл интеракцији, највише одступа од конвенционализованих поздрава. Бирају се поздрави којима се изражава фамилијарност, с једне стране; с друге стране, често се прибегава економичности у изражавању због чега се поздрави скраћују или у потпуности изостају (Лазић-Коњик, 2015, 10).

У посматраном материјалу, веома је фреквентан перформативни облик *Поздрав* који има своје бројне варијанте *Срдачан поздрав*; *Срдачни поздрави* (или само *Срдачно*); *Најсрдачнији поздрав*; *Велики поздрав*; *Леп поздрав*; *Колегијални поздрав*; *Искрени поздрав*; *Топли поздрав*. У дописивању младих он се често скраћује, нпр. *Позз*, *Позз/Позз* или у комбинацији са графичким средствима *Позз :) :*), са функцијом економизације времена и уложеног напора. Са истом функцијом, у породичној и пријатељској преписци, у којима је узајамни однос кореспондената веома близак, а међусобна комуникација честа, поздрави најчешће изостају. Нису ретки ни изрази преузети из говорног дискурса (карактеристични за дискурс телефонског разговора), у футурском значењу: *Поздрав и чујемо се*; *Чујемо се*; *Чујемо се. Позз, :*), који у интернет средини добијају и своје аналогне, креативне варијанте: *Пишемо се*; *Читамо се*, карактеристичне за чет комуникацију (Поповић, 2009), а у неформалној преписци млађих, и за имејл. У дописивању младих чест је такође завршни поздрав *Хао/Хаос*, као и различите варијанте уобичајених форми за епистоларни дискурс *Љубим те*; *Пољубац*; или у виду емотикона *:-\**; *Велики пољубац*; *Љубим вас ја* и сл. (исп. Лазић-Коњик, 2015, 10–12).

У дописивању блиских кореспондената запажа се тежња ка индивидуализацији и креативности у употреби завршног поздрава. Анализирани материјал је показао да се

однос блискости, међусобне наклоности и сл. често (...) исказује графичким средствима, поновљеним словима, знацима интерпункције, емотиконима, који се наводе после поздрава или уместо њега, са улогом преношења емоционалног дела садржаја поруке: *поздрав и лаку ноћ*; *Јављам се сутра. Лаку ноћ, лепо спавај!*;

*Поздрав (и све најбоље у новој години); Поздрав :) ; Велики, велики поздрав :) :) ; Поздравчић велики :) :) ; Махање :) ; Пољуби дечицу и за тебе велики пољубац!!! ; Срећни празници + љуби децу. :-\** (Лазих-Коњик, 2015, 11).

Поздравима могу бити додати различити изрази којима се исказује поштовање, захвалност, добре жеље и др., нпр. *С поштовањем и срдечно; Срдачан поздрав и свако добро; Свако добро; Поздрав и све најбоље; Све најбоље; Уз жеље да лепо проведете празнике, велики поздрав и пољупци другарима; Још једном хвала и поздрав*, или они претходе поздраву у виду самосталне реченице (у истом реду или издвојено). У зависности од степена блискости кореспондената зависиће степен њихове формализације/индивидуализације, као и њихово постојање односно изостанак: *Хвала још једном. Поздрав; Хвала на интересовању. Поздрав; Све најбоље вама и вашој породици у новој години. Срдачан поздрав; За сада само оволико. Поздрав; Хвала унапред! Поз.; У ишчекивању твога одговора, поздрављам те*. Некада се поздрав изоставља, а његову улогу преузима такав израз: *Све вам најбоље у новој години желим*. (потпис); *Срећан рад и брзо оздрављење*. (потпис).

Опроштајни потпис најчешће садржи само име пошиљаоца (или надимак), ређе име и презиме (што зависи од степена блискости међусобног односа), често само иницијал (почетно слово имена или имена и презимена), или потпис сасвим изостаје. Без обзира што може изгледати да је опроштајни потпис у имељу сувишан, јер се из његовог заглавља зна пошиљалац поруке, велики број приватних интимних имејлова ипак га садржи у неком од наведених облика, што Д. Кристал (Crystal, 2001, 105) објашњава новом улогом коју потпис има у имељу у односу на традиционално писмо: улогом терминалног маркера и улогом стварног идентификатора када је имељ адреса непрозирна или када је имељ прослеђен (Лазих-Коњик, 2015, 12).

Изненађује да се и у приватном интимном имељу у српском језику (у посматраном узорку) правописна норма скоро доследно поштује (само у два случаја употребљена су сва мала слова).

## 6. Закључак

Уводни и завршни поздрав у имејлу део су његове структуре, као што су део структуре традиционалног писма, али за разлику од традиционалног писма, у имејлу они имају опциони карактер. Корпус је показао да је тенденција изостављања уводног и завршног поздрава посебно изражена у приватном интимном поджанру, али да је присутна и у осталим поджанровима приватног имејла, дистанцираном и званичном. Степен слободе у избору уводног и посебно завршног поздрава највећи је у приватном интимном имејлу у којем су поздрави често лично интонирани, са посебним емоционалним набојем, интенцијом или поруком, са тенденцијом испољавања креативности и иновативности, што је и разумљиво с обзиром на међусобно близак однос комуникатора.

Особина да се имејл, као и традиционално писмо, испољава у функционално-стилском међупростору, који се у класификацији текстова у смислу традиционалних функционалних стилова односи на међустил књижевно-уметничког и разговорног стила (Тошович, 2012а, 491), у комбинацији са одликама новог медијума, доводи до потирања граница између писаног и говорног дискурса и дискурса телефонског разговора, па се технике у домену језика карактеристичне за поменуте видове комуникација примењују и у имејлу.

На метатекстуалну дискурсну функцију уводних и завршних поздрава указује њихов положај у имејлу, у односу према тексту писма, од којег су по правилу формално и графички издвојени.

На избор уводног и завршног поздрава у имејлу највише утиче међусобни однос и статус кореспондената, одн. жанровски тип преписке. У приватној интимној преписци уводни и завршни поздрави су мање формални или неформални/сасвим изостају, док у приватној дистанцираној и званичној преписци на употребу и избор уводног и завршног поздрава утичу социјални и професионални статус и блискост саговорника, па су могуће готово све варијанте, од високо формалних поздрава преузетих из епистоларног дискурса, до неформалних, прилагођених захтевима новог медија – економизацији времена, економизацији језичких средстава, изналагању начина за преношење невербалних и експресивних, паралингвистичких елемената својствених усменој комуникацији.



Запажена је тенденција употребе поздрава са атрибутом *драги/драга + титула/име/презиме* и у формалним, дистанцираним регистрима и у неформалним, присним. Општи је закључак да је статус овог поздрава у актуелном српском писаном језику имељ преписке нестабилан, у превирању од израза присности у обраћању ка потпуној формализацији.

Материјал универзитетске имељ преписке је показао да је међусобни однос студената и професора у српској средини још увек прилично дистанциран, што се у имељу показује у претежној употреби формализованих уводних и завршних поздрава. Велики број студената схвата да начин започињања и завршавања имеља, као и сваке друге комуникације, има велики и важан утицај на адресата и води рачуна о категорији учтивости. Исто тако, разноврсност начина започињања и завршавања имеља сугерише да не постоје јасна правила, нити уобичајен, стандардни начин започињања и завршавања имељ комуникације, барем с аспекта студента, што се у случају употребе неформалних поздрава или њиховог изостајања може схватити, најчешће и схвата, као израз веома неучтивног па и увредљивог обраћања, са становишта наставника (слично је и у неким другим језицима и етничким групама, исп. Hallajian, Khemlani David, 2014, 92).

## Литература

- Апресјан, Ј.Д. (1980). *Типы информации для поверхностно-семантического компонента модели „Смысл – Текст“*. „Wiener Slawistischer Almanach“, Sonderband 1.
- Бергелсон, М.Б. (2002). *Языковые аспекты виртуальной коммуникации*. „Вестник МГУ“, сер. 19, № 1. russcomm.ru/rca\_biblio/b/bergelson-text07.doc. 2.02.2016.
- Граовац, Д. (2010). *Дискурс интернетског форума (на примеру Форума Б 92)*. [Необјављен магистарски рад]. Нови Сад.
- Јоцић, М. (2011). *Ословљавање и обраћање*. У: *Говор Новог Сада*, св. 2. Ур. В. Васић, Г. Штрбац. Нови Сад: Филозофски факултет, Одсек за српски језик и лингвистику, стр. 297–346.
- Лазич-Коњик, И. (2015). *Електронски дискурс. Завршни поздрав у мејловима*. „Језик данас“, № 3–4, стр. 4–15.
- Пипер, П. (2006). *О вводных диалогах в славянских языках*. „Лужнословенски филолог“, № LXII, стр. 15–32.

- Поповић, Љ. (2000). *Епистоларни дискурс украјинског и српског језика*. Београд: Филолошки факултет.
- Попович, Л. (2000). *Электронная почта – новый эпистолярный поджанр*. У: *Сборник докладов V Междоународного симпозиума „Состояние и перспективы сопоставительного исследования русского и других славянских языков”*. Београд: Филолошки факултет, стр. 211–218.
- Правпис српског језика*. (2010). М. Пешикан, Ј. Јерковић, М. Пижурица. Измењено и допуњено екав. издање. Нови Сад: Матица српска.
- РСАНУ (1966). *Речник српскохрватског књижевног и народног језика*, књ. 4. Београд: Српска академија наука и уметности.
- Савић, С., Станојевић, Д. (2012). *Ословљавање и поздрављање у српском језику: преглед истраживања (1979–2011)*. У: *Из ризнице мултијезичке Војводине: ословљавање и поздрављање у савременим језицима националних заједница у Војводини*. Ред. Д. Станојевић, С. Савић. Нови Сад: Педагошки завод Војводине, стр. 99–152. [http://www.pzv.org.rs/files/zbornik8\\_2012.pdf](http://www.pzv.org.rs/files/zbornik8_2012.pdf). 2.02.2016.
- Тошович, Б. (2012а). *Интернет-стилистика*. У: *Логическиј анализ језика. Адресација дискурса*. Ред. Н.Д. Арутюнова. Москва: Индрик, стр. 482–495. [http://www.gewi.uni-graz.at/gralis-alt/GraLiS\\_TB/Bibliographie/pdf/Tosovic\\_Internet-stilistika\\_2012.pdf](http://www.gewi.uni-graz.at/gralis-alt/GraLiS_TB/Bibliographie/pdf/Tosovic_Internet-stilistika_2012.pdf). 2.02.2016.
- Тошович, Б. (2012б). *Интернет-стили*. У: *Стилистика сегодња и завтра*. Пленарне доклади. Материјали конференцији. Редкол.: С.Ф. Барышева и др. Москва: МедиаМир, стр. 181–186.
- Baron, N.S. (1998). *Writing in the Age of Email: The Impact of Ideology versus Technology*. „Visible Language”, 32 (1), str. 35–53.
- Baron, N.S. (2000). *Alphabet to Email: How Written English Evolved and Where It's Heading*. New York–London: Routledge.
- Brown, R., Gilman, A. (1960). *The Pronouns of Power and Solidarity*. У: *Style in Language*. Ур. Т.А. Sebeok. Cambridge–Massachusetts: MIT Press, str. 253–276.
- Collot, M., Belmore, N. (1996). *Electronic Language: A New Variety of English*. У: *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspective*. Ур. S. Herring. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, str. 13–28.
- Crystal, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge: University Press.
- Danet, B. (2002). *The language of email*. [http://www.europhd.it/html/\\_onda02/04/ss8/pdf\\_files/lectures/Danet\\_email.pdf](http://www.europhd.it/html/_onda02/04/ss8/pdf_files/lectures/Danet_email.pdf). 2.02.2016.
- Félix-Brasdefer, C. (2012). *Email Openings and Closings: Pragmalinguistic and Gender Variation in Learner-Instructor Cyber Consultations*. „Utrecht Studies in Language and Communication”, vol. 24, str. 223–248.
- Hallajian, A., Khemlani David, M. (2014). “Hello and Good Day to you Dear Dr. ...” *Greetings and Closings in Supervisors-supervisees Email Exchanges*. “Procedia – Social and Behavioral Sciences”, vol. 118, str. 85–93.

- Jakobson, R. (1966). *Lingvistika i poetika*. Beograd: Nolit.
- Mallon, R., Oppenheim, C. (2002). *Styles used in electronic mail*. „Aslib Proceedings”, № 54 (1), str. 8–22.
- Popović, Lj. (2009). *Leksičke inovacije u elektronskom diskursu srpskog i hrvatskog jezika*. U: *Die Unterschiede zwischen dem Bosnischen/Bosniakischen, Kroatischen und Serbischen. Lexik – Wortbildung – Phraseologie*. Ur. B. Tošović, str. 165–183. <http://www.ukrajinistika.edu.rs/index.php/2012-03-10-22-27-04/311-2014-05-10-13-02-25/>. 2.02.2016.
- Radić-Bojanić, B. (2007). *neko za chat!?: diskurs elektronskih časakaonica na engleskom i srpskom jeziku*. Novi Sad: Filozofski fakultet i Futura publikacije.
- Waldvogel, J. (2007). *Greetings and Closings in Workplace Email*. „Journal of Computer-Mediated Communication”, 12, str. 456–477.
- Wierzbicka, A. (1971). *Metatekst w tekście*. U: *O spójności tekstu*. Ur. M.R. Mayenowa. Wrocław: Wydawnictwo Polskiej Akademii Nauk, str. 105–121.
- Yates, S.T. (1996). *Oral and Written Linguistics Aspects of Computer Conferencing: A Corpus Based Study*. U: *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspective*. Ur. S. Herring. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, str. 29–46.