

DALYKINIŲ ELEKTRONINIŲ LAIŠKŲ RAŠYMAS

Bendraudami elektroniniu paštu kuriame savo, kaip darbuotojo, ir įstaigos įvaizdį, todėl mokėti tinkamai rašyti elektroninius laiškus (toliau – laiškas) tiek pat svarbu, kiek ir oficialius raštus. O klaidos tekste išduoda raštingumo, kompetencijos, etiketo ir bendravimo kultūros stoką.

Pagrindinės laiškų rašymo taisyklės

Adresatas

Patartina kiekvienam adresatui rašyti atskirai arba adresatus surašyti laukelyje „Nematoma kopija“), kad nebūtų pažeista teisė į asmeninę informaciją.

Taip pat patogu atskirai surašyti adresatus, kurie turi atsakyti į laišką ar imtis veiksmų (eilutė „Kam“), ir kuriems reikia tik susipažinti su laišku (eilutė „Kopija“).

Laiško tema (antraštė)

Privaloma nurodyti laiško temą (antraštę), kad gavėjas iš anksto žinotų informaciją apie laiško turinį.

Antraštė padeda grupuoti korespondenciją, lengviau surasti laišką. Labai svarbu, kad ji būtų informatyvi ir aiški, todėl patariama rašyti trumpais sakiniais. Puiku, jeigu iš antraštės aiškus laiško turinys ar net atsakymo terminas, pavyzdžiui: „*Pirmadienio seminaras*“, „*Darbuotojų susitikimas antradienį*“ arba „*Ketvirčio ataskaita*“, „*Klausimas*“.

Negalima palikti tuščio laukelio – toks laiškas nesusilauks dėmesio ir į jį nebus greito atsakymo. Nedera į šį laukelį rašyti neinformatyvių, netikslių žodžių, pavyzdžiui: „*Skubu*“, „*Svarbu*“, „*Laukiu*“ ir pan. Jei atsakant į laišką keičiamas laiško turinys, reikėtų pakeisti ir laiško antraštę.

Laiško tekstas

Būtina pasisveikinti.

Laiškas paprastai pradedamas pasisveikinimu ir kreipiniu arba tik pasisveikinimu. Neutralūs sveikinimaisi yra „*Labas rytas*“, „*Laba diena*“, „*Sveiki*“ (kreipiantis į vieną asmenį daugiskaita „Sveiki“ netinka). Tik labai artimiems žmonėms galime rašyti: „*Labas*“, „*Sveikas*“, tačiau kiekvienas mėgsta, kai kreipiamasi ne anonimiškai, bet vardu ir (ar) pavarde.

Sveikinantis kreipinys gali būti rašomas mažąja raide, pvz.: „*Laba diena, gerbiamoji vedėja*“, „*Labas rytas, mieli kolegos*“, tačiau stilistiniais sumetimais, kreipiantis mandagiai, su pagarba į kitą žmogų, **kreipinys gali būti rašomas didžiąja.**

Kreipinius rekomenduojama rašyti įvardžiuotine forma, pvz.: „*Gerbiamasis Ministre*“, „*Gerbiamasis Direktoriau*“ ir pan. Po kreipinio rašomas kablelis (labiau tinka dalykiniam laiškui) arba šauktukas (labiau tinka asmeniniam laiškui). Jeigu buvo parašytas kablelis, tuomet tekstas rašomas iš naujos eilutės, bet pirmasis žodis pradedamas mažąja raide.

Jeigu buvo parašytas šauktukas, tuomet tekstas rašomas iš naujos eilutės ir pirmasis žodis pradedamas didžiąja raide.

Rašant nepažįstamam asmeniui, mandagu prisistatyti ir paaiškinti, kodėl rašoma, iš kur gautas pašto adresas, derėtų paklausti, ar vis dar dirba toje srityje. Galima pasiūlyti savo pagalbą, gražu iš anksto padėkoti. Padėkoti reikėtų ir gavus atsakymą, net ir neigiamą.

Laiško tekstas turi būti struktūruotas, pastraipos, kiekvienoje iš kurių perteikiama atskira mintis, atskiriamos tuščia eilute. Laiškas turi pristatyti išsamiai išdėstytas mintis ir norimus rezultatus. Nerašykite vienos eilutės ilgio laiškų, kurie nepaaiškina nieko, bet ir neperkraukite neesminėmis detalėmis, nereikšminga informacija ar pastebėjimais.

Dalykiniuose laiškuose **reikėtų vengti šypsenėlių ir jaustukų**, kurie nors ir pagyvina laišką, tačiau nesuteikia didelės reikšmės. Geriau akcentuojamą vietą pabraukti, paryškinti, pabrėžti naudojant kitokį šriftą, pasvirusias raides ir pan.

Rašant reikėtų būti dalykiškam ir santūriam – jūsų laiškas nėra asmeninis, todėl gali būti persiųstas.

Kiekvienas laiškas turėtų būti rašomas pagal raštvedybos reikalavimus. Paliekamos atitinkamos paraštės, rašoma taisyklinga lietuvių kalba (lietuviškomis raidėmis, „nešvepluojama“), su visais skyrybos ženklais. Jokiu būdu nerašykite viso laiško didžiosiomis raidėmis.

Pirmoji pastraipa turėtų būti paveiki, kad skaitytojas laišką perskaitytų iki galo. Joje turėtų būti paminėtas pagrindinis tikslas, dėl ko kreipiamasi ir ko siekiama.

Antroje pastraipoje nereikėtų daugiažodžiauti ir kuo aiškiau, išsamiau pasakyti, ko norima iš laiško gavėjo. Geriausia būtų visą esmę nupasakoti 4–7 sakiniais.

Laiško pabaiga

Atsisveikinant galima palinkėti geros dienos arba parašyti, kad laukiate atsakymo, bet tai nėra būtina. **Laišką mandagu užbaigti pabaigos formule:** „*Su pagarba*“ arba „*Pagarbiai*“. Šie žodžiai rašomi iš naujos eilutės didžiąja raide. Po jų jokie skyrybos ženklai nerašomi.

Ilgesnė informacija, nuotraukos ir pan. turi būti prieduose, tai būtina paminėti laiške, pvz.: „*Siunčiu veiklos ataskaitą*“, „*Priedu Jūsų prašomą informaciją*“.

Jei laiškas svarbus, bet negalite greitai atsakyti, reikia siuntėją įspėti, kad laiškas tikrai gautas, bet bus atsakyta vėliau.

Rekomenduojama į laišką atsakyti per 24 valandas (poilsio dienos neįskaičiuojamos).

Laišką privalu pasirašyti. Oficialų darbuotojo elektroninio pašto parašą sudaro: vardas, pavardė, pareigos, darbovietė, adresas, telefonas, faksas, interneto svetainės adresas.

Patariama parašytą laišką perskaityti prieš jį išsiunčiant. Klaidos gali būti įvertintos kaip neraštingumas, neišprusimas, skubėjimas ir nepagarba – tai kenkia įstaigos prestižui.

Šaltiniai:

1. A. Lydeka. Protokolas, Vilnius, 2009, p. 183–185.
2. Rimkuvienė V. (2017). Etiketą. Kaip rašyti elektroninius laiškus? <http://www.moteris.lt/psichologija/etiketas-kaip-rasyti-elektroninius-laiskus.d?id=73597338> (2018-07-10).
3. Jonas Šukys. Kalbos kultūra visiems, Kaunas „Šviesa“, 2006 m.
4. Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimai, Konsultacijų banko informacija, Kanceliarinės kalbos patarimai.