

KAIP RAŠYTI ELEKTRONINIUS LAIŠKUS

Viena iš pagrindinių dalykinio bendravimo priemonių – elektroninis paštas.

Elektroniniai laiškai gali būti **asmeniniai** ir **dalykiniai**. Asmeninių elektroninių laiškų turinys priklauso ir nuo bendrosios siuntėjo kultūros, ir nuo siuntėjo bei gavėjo bendravimo lygio.

Dalykiniams laiškams keliami griežtesni reikalavimai.

Elektroninėje erdvėje etiketas turi savo niuansų. Čia žmogus, su kuriuo bendraujame, nemato mūsų mimikos, kūno kalbos, negirdi mūsų tono. Todėl toks bendravimas tampa dar sudėtingesnis ir tinkamam įvaizdžiui sudaryti reikalingos daug didesnės pastangos.

Bendraudami elektroniniu paštu ne tik siekiame įgyvendinti įvairius darbo uždavinius, bet ir kuriame savo kaip darbuotojo bei įstaigos, įmonės įvaizdį. Todėl mokėti tinkamai rašyti elektroninius laiškus tiek pat svarbu, kiek ir oficialius dokumentus. Rašydami elektroninius laiškus, turėtume laikytis įprastų elgesio taisyklių, kalbos etiketo reikalavimų ir nepamiršti lietuvių kalbai būdingų dalykinio bendravimo normų. Klaidos parodo rašančiojo neišprusimą, skubėjimą ir nepagarbą. Geros manieros rašant elektroninį laišką tokios pat svarbios kaip ir kalbant telefonu.

Siunčiamo elektroninio laiško eilutėje *Tema (Subjekt)* reikia nurodyti savo **laiško antraštę**, kad gavėjas, dar neperskaitęs laiško, žinotų informaciją apie laiško turinį. Antraštė turi būti informatyvi, atspindėti laiško temą ir atskleisti pagrindinę mintį, pvz.: *Skyriaus darbuotojų pasitarimas* arba *Dėl sprendimo*. Jei atsakant į laišką keičiamas laiško turinys, reikėtų pakeisti ir laiško antraštę.

Elektroninį laišką paprastai pradedame **pasisveikinimu ir kreipiniu** arba **tik pasisveikinimu**.

Kai rašydami elektroninį laišką tiksliai nežinome adresato vardo, pavardės, pareigų, kai laiškas skirtas keletui gavėjų, kartais tik pasisveikiname, pvz.: *Labas rytas, Laba diena*. Tik labai artimiems žmonėms galime rašyti: *Labas, Sveikas* (kreipiantis į vieną asmenį daugiskaita *Sveiki* netinka). Tačiau kiekvienas mėgstame, kai į mus kreipiamasi ne anonimiškai, bet vardu ir (ar) pavarde. Kreipimosi žodžiai gali būti labai įvairūs. Į mažai pažįstamus, gerbtinus žmones reikia kreiptis santūriai, pagarbiai: *Gerbiamasis Profesoriau, Gerbiamoji Daktare*. Į visai nepažįstamus žmones tinka kreiptis tiesiog *Gerbiamasis (-oji)*. Tik į labai artimus draugus kreipiamės vardu.

Tradicinis mandagumas reikalauja ir laiško kreipinyje, ir visame tekste iš didžiosios raidės rašyti asmenį ar asmenis, nors tas asmuo ar tie asmenys būtų minimi tik įvardžio forma (*Jūs, Jūsų*).

Po pasisveikinimo ar kreipinio vieni deda kablelį, kiti šauktuką. Kai po pasisveikinimo ar kreipinio rašome šauktuką, pirmąjį laiško žodį turime pradėti didžiąja raide. Tačiau elektroniniuose laiškuose po pasisveikinimo ir kreipinio dažniausiai rašomas kablelis. Tokiu atveju pirmasis laiško žodis pradedamas mažąja raide, pvz.:

Laba diena, gerbiamieji Kolegos,

pranešame, kad Dokumentų rengimo aprašo darbo grupės posėdis įvyks...

Elektroniniu paštu rašomi **paklausimai, atsakymai** ar siunčiama **informacija**. Bet kokiu atveju laiško **tekstas** turi būti paprastas, aiškus, trumpas, tikslus.

Paklausimą reikia rašyti glaustai, apsiriboti keliais sakiniais, neperkrauti teksto nereikšminga informacija, pastebėjimais. Nustatyta, kad ilgesni laišakai paliekami skaityti vėlesniam laikui, o juk atsakymo dažniausiai reikia tuoj pat. Geriausiai viename laiške rašyti viena tema. Patogu susirašinėti greičiau ir paprasčiau naudojant sakinių konstrukcijas *Jei..., tai...*. Pavyzdžiui, vietoj dviejų žinučių: *Ar gavai Tado žinutę?* ir *Persiųsk dokumentus vedėjui*, galima parašyti vieną: *Ar gavai Tado žinutę? Jeigu taip, nusiųsk pridėtus dokumentus vedėjui.*

Rašyti laišką darbuotojui ar kolegai yra viena, tačiau prašyti pagalbos ar klausti patarimo nepažįstamojo – visai kas kita. Rašydami nepažįstamam asmeniui, pirmiausia prisistatome ir paaiškiname, kodėl rašome, pateikiame su savo prašymu susijusios informacijos (tik nereikia rašyti viso savo gyvenimo aprašymo). Derėtų pranešti, iš kur gavome to asmens kontaktinius duomenis, pasidomėti, ar jis vis dar dirba toje srityje. Paskui išdėstome prašymą, kad asmeniui, į kurį kreipiamės, būtų aiškus laiško tikslas. Mainais už prašomą informaciją galime pasiūlyti savo žinias ir pagalbą – taip bus didesnė tikimybė, kad asmuo sutiks bendradarbiauti ir padėti.

Iš anksto padėkome už informaciją ar pagalbą, kurios prašome, bet būkime pasirengę išgirsti ir neigiamą atsaką. Net ir nesulaukę lauktosios informacijos, padėkome už sugaištą laiką – juk asmuo, kuriam rašėme, turėjo skirti savo laiko laiškui perskaityti ir jį atsakyti.

Atsakant į kitų laiškus, patartina išsaugoti gauto pranešimo tekstą, o savo atsakymą rašyti virš gauto teksto. Jei klausimai pateikiami papunkčiui, galime iškart po jais ir atsakyti, nes toks atsakymo būdas aiškesnis gavėjui.

Jeigu viena ar kita mintis užgavo mūsų jausmus ar įsitikinimus, neskubėkime atrašyti – galime padaryti didelę klaidą, kurios vėliau nepajėgsime ištaisyti. Leiskime emocijoms nurimti, mąstykime blaiviai. Įžeidus laiško tonas rodo neprofesionalumą ir netaktiškumą.

Atsakyti į dalykinį laišką reikėtų per parą (ne darbo dienų neskaičiuoti), į laiškus su ženklų „!“ būtina atsakyti nedelsiant. Neverta atidėlioti tokio

atsakymo, kuriam ruošti reikia laiko. Geriau trumpai informuoti, kad laiškas gautas ir nagrinėjamas, o atsakyta bus esant galimybei.

Rašydami informacinį pranešimą, laikykimės visų pirmiau minėtų taisyklių ir patarimų, sukurkime lakonišką ir konkretų tekstą.

Atsisveikinant nebūtina visada linkėti geros dienos, reikia būti išradingam. Pavyzdžiui, laišką galima baigti sakiniu: *Lauksiu Jūsų atsakymo*.

Po teksto palikus vieną tuščią eilutę rašomi mandagumo žodžiai: *Pagarbiai* ar *Su pagarba* (po jų kablelio rašyti nereikia).

Pasirašant asmeninius laiškus, užtenka vardo ir pavardės arba tik vardo. Įstaigos ar įmonės darbuotojo parašą sudaro vardas ir pavardė, pareigos, įstaigos ar įmonės pavadinimas, darbo arba mobiliojo telefono numeriai, jei reikia, galima nurodyti fakso numerį ir interneto svetainės adresą.

Elektroniniame laiške viena pastraipa nuo kitos turėtų būti atskiriama tuščia eilute. Vienoje pastraipoje nereikėtų rašyti daugiau kaip 5–7 eilučių. Sunkiau yra skaityti tas laiško eilutes, kurios ilgesnės negu 70 ženklų. Svarbų tekstą geriau surašyti teksto redaktoriumi ir nukopijuoti į elektroninį laišką arba siųsti kaip priedą.

Dalykiniam elektroniniam laiškui šypsenėlės ir kiti simboliai netinka, nors ir suteikia tekstui emocionalumo, gyvumo. Norint tam tikrą teksto vietą pabrėžti, ją galima pabraukti, paryškinti, rašyti pasvirusiu šriftu ar didžiosiomis raidėmis – jos internete reiškia šūktelėjimą ar šaukimą.

Elektroniniuose laiškuose reikia **vengti kalbos klaidų**, nes su klaidomis parašytas tekstas atrodo nepatikimas. Apklausa rodo, kad gramatinės klaidos žmonės laiko ne tik kalbos neišmanymu, bet ir profesinės kompetencijos stoka.

Reikia **vengti elektroninio šveplavimo**, nes nelietuviškomis raidėmis parašytą tekstą sunkiau perskaityti. Be to, manoma, kad ydingam įpročiui pasiduoda žmonės, prastai mokantys gramatiką. Atlikus tyrimus pastebėta, kad netaisyklinga rašyba yra tiesiogiai proporcinga kitų rašybos taisyklių nesilaikymui, t. y. šveplai rašantis žmogus dažniausiai nesilaiko jokių rašybos taisyklių: nevartoja skyrybos ženklų, praleidžia raides, nepaiso didžiųjų ir mažųjų raidžių rašybos normų, painiai ir neaiškiai dėto mintis.

Taigi, prieš spausdami *Išsiųsti* (angl. *Send*) mygtuką, būtinai perskaitykite laišką dar kartą, išmeskite tai, kas nebūtina, ir ištaisysite klaidas – jų tikrai rasime!

Ilgesnė informacija, nuotraukos, piešiniai ir pan. turėtų būti siunčiami kaip elektroninių laiškų priedai. Siunčiant priedus, reikia laiške apie tai informuoti.

Tiek prie elektroninio, tiek prie paštu siunčiamo laiško priedus ***pridedame***, o ne *prisegame*. Taigi pasakymų *prisegti*, *prisegtukas* ir kt. dalykinėje kalboje reikėtų vengti.

Informacinių technologijų specialistai įspėja nesiųsti *brukalų* (angl. *spam*), nes tai gali pakenkti įstaigos, įmonės įvaizdžiui ir kelti pavojų siuntėjo pašto serveriui patekti į vadinamuosius juoduosius sąrašus.

Akivaizdu, kad taisyklingai parašyti elektroniniai laišakai gerina asmeninį darbuotojo ir visos įstaigos, įmonės įvaizdį, padeda išvengti bendravimo nesusipratimų.

Laikykimės minėtų taisyklių – ir bendravimas elektroniniu paštu taps paprastesnis, greitesnis ir solidesnis.

Šaltiniai:

Baltrūnienė V. (2005). *Bendrosios studijų darbų ir reikalų raštų rengimo rekomendacijos*. Vilnius: Vilniaus kolegija.

Matonytė S. (2004). Elektroninio pašto etiketas. – *Biuro administravimas*, Nr. 4, p. 28–31.

Šmiginas M. (2012). Dalykinis bendravimas: elektroniniai laišakai. – *Gimtoji kalba*, Nr. 6, p. 12–16.

Prieiga per internetą:

<<http://www.smaizys.lt/informacines-technologijos/etiketas-rasant-elektroninius-laiskus/>>

<http://www.straipsniai.lt/Tinklo_etiketas/puslapis/14187>

<http://ualgiman.dtiltas.lt/kalbos_etiketas.html>

<<http://www.vlkk.lt/lit/10259>>