

## Kaip rašyti elektroninius laiškus

Regis, ką čia nauja gali pasakyti apie elektroninius laiškus? Juk per porą dešimčių metų visi įgudome juos rašyti. **Vilniaus Gedimino technikos universiteto Kūrybinių industrijų fakulteto dekanė, šiuolaikinės komunikacijos etiketo specialistė dr. Živilė Sederevičiūtė-Pačiauskienė** su tuo nesutinka. Į jos rengiamus seminarus apie elektroninių laiškų rašymą ateina labai daug žmonių. Ir, pasak etiketo specialistės, mokytis to ypač tenka skaitmeninės kartos atstovams. „Tie, kurie dar rašė popierinius laiškus, ir elektroninius rašo pagal tą pačią struktūrą, bet jauni žmonės juos rašo kaip trumpąsias žinutes arba susirašinėja lyg feisbuke: nenaudoja skyrybos ženklų, lietuviškų raidžių, kreipinių, nepasirašo, – sako ji. – Tai kenkia dalykiniams santykiams, įmonės prestižui. Kad ir koks svarbus būtų laiško turinys, formą pastebime pirmiausia. Labai ilgas, painus ar netvarkingas laiškas rodo nepagarbą. Deja, tokie dalykai paprastai nutylimi, mat nemandagu atkreipti dėmesį į kito nemandagumą. Tad nemandagieji gali taip ir nesuprasti, kodėl su koku nors klientu ar partneriu nesiklosto santykiai ar kodėl neskiriamos aukštesnės pareigos.“ Ž. Sederevičiūtė-Pačiauskienė mano, kad kai kurių profesijų atstovams ar jauniems žmonėms nederėtų taikyti išlygų. „Nemandagumas yra nemalonus. Net jei vėliau randate kuo tai pateisinti, pirmąjį įspūdį jau būnate susidarę“, – sako ji. Tad į ką turėtume atkreipti dėmesį rašydami elektroninį laišką?

**Trumpai ir aiškiai.** Kuo aiškesnė ir griežtesnė laiško struktūra, tuo lengviau jį perskaityti. Kiekviename privalo būti kreipinys, tekstas ir parašas, o šios trys dalys – atskirtos tarpais. „Negalima rašyti į vieną eilutę ir kreipinio, ir teksto, ir dar pasirašyti, – sako Živilė. – Tekstą taip pat reikėtų skirstyti pastraipomis. Patogu, kai tarp jų – tarpeliai. Vientisas ilgas tekstas veikiausiai bus perskaitytas ne visas arba tik permestas akimis, tad dalis informacijos liks nepastebėta.“ Geriausia, jei tekstas telpa į tris pastraipas ir vieną puslapį. Ne taip baisu, jei tekstą tenka kiek stumtelėti aukšty, blogiau, jei eilutės netelpa į puslapį ir tekstą tenka stumdyti į kairę ir dešinę. Etiketo specialistė siūlo drąsiai išmesti nereikalingus, ne itin informatyvius sakinius, neesmines detales – jei reikės, patikslinti ar papildyti galėsite kitame laiške. „Laiškas yra trumpa, glausta informacija, pranešimas, nereikėtų jais aiškintis santykių, leisti į ilgus pasakojimus ir atpasakojimus“, – sako ji. Kai kurias mintis siuntėjas kartais paryškina. Nereikėtų tuo piktnaudžiauti, nes paryškintas tekstas skamba įsakmiau. Tinka pabrėžti nebent svarbią informaciją – renginio vietą, datą, temos pavadinimą ar pan. Ryškinti galima pasviruoju, pastorintu šriftais, pabraukiant, bet nederėtų naudoti kelių būdų iš karto.

**Kad laišką turėtume pradėti nuo pasisveikinimo, neginčijama aksioma.** Ko gero, kiekvienam aišku ir tai, kad į pasveikinimą „laba diena“ nereikėtų atsakyti „labas“. Kiek sunkiau mums sekasi su kreipiniais. Ar reikėtų kreiptis vardu ir pavarde, o gal užtenka tik vardo? Ar būtina vardyti visus mokslinius laipsnius ir pareigas? Bendra taisyklė turėtų būti tokia – kuo didesnę pagarbą norime parodyti žmogui, tuo ilgesnis ir oficialesnis turėtų būti kreipinys. Vis dėlto kartais jis atrodo pernelyg griozdiškai. „Jei gaučiau laišką su kreipiniu „Laba diena, gerb. doc. dr. Živilė Sederevičiūtė-Pačiauskienė“, turbūt pagalvočiau, kad tai – kvietimas į teismą, – juokauja komunikacijos specialistė. – Pavardė sukuria didesnį atstumą, tad kreiptis ja nereikėtų, jei laiške dėstai asmeninį prašymą ar išreiški nuoširdžią padėką. Manau, nieko bloga rašyti tik vardą, jei nurodomas adresato akademinis laipsnis, pavyzdžiui, „gerb. prof. Rimantai“. Kartais galima netgi be vardo, tik tuomet laipsnį reikėtų rašyti didžiąja raide – „gerb. Profesoriau“. O štai kreipinys „docente“ ar „daktare“ nelabai vartojamas. Kreipinys „gerb.“ paprastai tinka oficialesniame laiške, o „p.“ – asmeniniame. Trumpinys „p.“ mus gelbsti, bet vertėtų žinoti – kaip vadinti moterį lemia ne šeiminių padėtis, o amžius ir užimama padėtis. Lietuviai kartais įsivaizduoja, kad nederėtų moterų per anksti sendinti, tad vadina panelėmis bemaž iki 50 metų... „Tai visiškas akibrokštas, – sako Živilė. – Geriau jau apsirikti į kitą pusę – tikrai nederėtų „panele“ vadinti ministrės ar vyresnės kaip 18-os metų moters“.

**Su meile – direktorius.** Elektroniniame laiške parašas suprantamas kitaip nei atviruke. Netinka rašyti „su meile – V.“ arba pasirašyti vien vardu. Parašą turėtų sudaryti vardas, pavardė,

pareigos ir įmonės rekvizitai. Tik ilgiau susirašinėjant ir santykiams šiltėjant, galima pereiti prie mažiau formalaus parašo – vardo ir pavardės, tik vardo, o galiausiai – prie inicialų. Vis dėlto Ž. Sederevičiūtė-Pačiauskienė siūlo iki visiško familiarumo nenusileisti, jei bendraujama su aukšto rango asmenimis. Net jei toks žmogus pasirašo vien vardu, nereikėtų atsakyti tuo pačiu. Jei direktorius, pagautas įkvėpimo, laišką pavaldiniams pasirašo „su meile – direktorius“, neskubėkime atsakyti tokia pat meile. Aišku, nereikėtų perlenkti ir į kitą pusę – jei jau ėmėte pasirašinėti vien vardu, negrįžkite prie viso parašo (su pareigomis ir įmonės rekvizitais), nes susidarys įspūdis, kad pašnekovas jus įžeidė ar peržengė ribas, ir jūs norite atkurti subordinaciją. Dalykinės komunikacijos specialistė atkreipia dėmesį į tai, kad parašas turėtų būti individualus. „Anksčiau labai mėgti ir dabar kai kada naudojami bendri parašai, tarkim, „personalo skyrius“, „įmonės direkcija“ „X departamentas“ ir pan. Tai nemandagu ir nepagarbu, – sako ji. – Be to, nepatogu bendrauti, nes nežinai, į ką kreiptis atsakant. Juk nerašysi „gerb. Departamente“. Priežasčių, kad taip pasirašoma, gali būti įvairių – gal žmonės nenori prisiimti asmeninės atsakomybės, o gal išties sunkiai atsieja save nuo įmonės. Kartą dalyvavau tarptautiniame projekte. Pastebėjau, kad kitų šalių dalyviai prisistato vardu ir pavarde, o lietuviai sako atstovaujamos įmonės pavadinimą. Skambėjo labai intriguojamai: moteris, asmenybė...“ Beje, net jei prisistatėte laiško pradžioje, tai neatleidžia nuo pareigos pasirašyti.

**Šauktukai, mirksiukai ir lietuviškos raidės.** Žodžiai – svarbiausias ir vienintelis informacijos šaltinis laiške. Jų nepapildo kūno kalba, intonacija, kaip kad bendraujant gyvai, tad niekada nežinome, kaip adresatas perskaitys gautą tekstą. Juk mylimos moters ir griežtumu garsėjančio viršininko tą pačią frazę „Užeik, prašau, pas mane rytoj po pietų“ skaitome visiškai skirtingai. Todėl laiškuose reikėtų vengti to, kas gali skambėti pernelyg kategoriškai, kaltinamai ar įžeidžiamai. „Net jei norite ką nors pabrėžti, nereikėtų to rašyti didžiosiomis raidėmis – jos vertinamos kaip pakeltas tonas. Nedėkite pernelyg daug šauktukų, klaustukų – tai atrodo kaip isterija. Valdykite emocijas – išreikštos raštu, jos įgauna didesnę jėgą ir, deja, išlieka ilgai“, – perspėja Živilė. Tai, ką pasakėte, lengviau pamiršti, o laiškas gali būti saugomas kaip dokumentas, įrodantis, koks nesivaldantis darbuotojas esate, nors galbūt tai buvo tik vienas protrūkis ir jo priežastys buvo pagrįstos. Kompensuoti teigiamų emocijų ir kūno kalbos trūkumą dažnai bandome šypsnelėmis ir mirksiukais. Deja, su dalykiniu stiliumi jie nesuderinami. Kaip ir parašai „su meile“, „jūsų“, „saulėti linkėjimai“, „pūkuotų švenčių“ ar pan. Nereikėtų pernelyg nusizeminti ir įsimeilikauti – laiške saldumas atrodo dvigubai didesnis ir yra nemalonus. Neverta ir atsiprašinėti už sutrukdyimą. „Pozicija „Atsiprašau, kad gyvenu“ nėra mandagumo sinonimas, kaip kai kurie žmonės įsivaizduoja, – sako Ž. Sederevičiūtė-Pačiauskienė. – Net jei rašote n-tąjį laišką, neprivalu atsiprašyti už įkyrumą. Manau, galima apie save priminti tiek kartų, kiek reikia. (Aišku, jei nebandote ką nors prikišamai reklamuoti.) Juk nesate kaltas, kad žmogus ignoruoja jūsų laišką – tai yra jo, o ne jūsų netaktas“. Ilgos kovos dėl lietuviškų raidžių naudojimo elektroniniuose laiškuose davė rezultatų – šiais laikais švepluojančius laiškus gauname nebent iš artimų nuolat skubančių draugų ar svetur gyvenančių tautiečių. Ir veikiausiai tokius teigiamus pokyčius lėmė ne kalbininkai, o IT specialistai – jie pagaliau įdiegė programas, kurios leidžia lietuviškoms raidėms nevirsti keistais simbolių raizginiais. Vis dar bijome lietuviškas raides rašyti laiško temoje ar pridėtų dokumentų pavadinimuose – tokius anksčiau ne visada pavykdavo atidaryti arba jie automatiškai keliaudavo į šiukšlių dėžę, bet dabar ir ši kliūtis įveikta. O štai rašybos, skyrybos, korektūros kuriozų vis dar pasitaiko. Ž. Sederevičiūtė-Pačiauskienė primygtinai siūlo kiekvieną parašytą laišką perskaityti – ypač, jei rašėte skubėdami ar apimti emocijų. Visi suprantame, kad korektūros klaidos – ne pats baisiausias dalykas, vis dėlto „ačiū“ gali kainuoti net aukštą postą. Visų rašybos taisyklių, aišku, neišmoksi, bet vertėtų atsiminti dažniausias klaidas – tarp žodžių „pagarbiai“, „nuoširdžiai“ „linkėjimai“ ir vardo bei pavardės kablelis nerašomas. Po kreipinio padėjus kablelį, laiškas pradedamas mažąja raide. Ir, žinoma, kreipiniai „Jūs“ ar „Tu“ rašomi didžiosiomis raidėmis.

**Svarbios detalės – adresas ir tema.** Būna, viską surašėme pagal taisykles, bet pagarbos nesulaukiame. Mat nenutuokiame, kad be turinio esama ir kitų svarbių detalių. Viena jų – adresas. „Būdami jauni, prisikuriame visokių smagių adresų, tarkim, su pirmu dėmeniu „katyte“, „ciauciau“,

„raganaite“ ir pan., o ilgainiui pamirštame. Deja, kad ir koks solidus būtų jūsų gyvenimo aprašymas ir pagarbus laiškas, skaičių junginiu 69 prasidedantis adresas gali pakišti koją įsidarbinant, – sako Ž. Sederevičiūtė-Pačiauskienė. – Idealus adresas yra sudarytas iš vardo, pavardės ir įmonės pavadinimo. Dauguma vadovų reikalauja, kad būtent tokio adreso dalykinius laiškus siųstų darbuotojai, nes tai formuoja solidžios įmonės įvaizdį ir didina jos žinomumą. Dalykinis laiškas, siųstas iš asmeninio pašto, dažnai kelia įtarimų – ar tas žmogus išties atstovauja įmonei, o gal ja tik prisidengia?“ Iš bėdos adresą gali sudaryti vien pavardė arba vien vardas, bet tai labiau tinka vidinei nei išorinei komunikacijai. O štai adresai su vardų trumpiniais ar mažiųjų formomis dalykiniam susirašinėjumui neturėtų būti naudojami. Jei esi Virginija, nereikėtų virsti Virga, Virgute ar Virgulka – su šiais dėmenimis adresai labiau tinka bendrauti su draugais. Idealu, jei ir asmeninio pašto adresą sudaro vardas bei pavardė, bet tokį sukurti ne visuomet pavyksta, nes jis būna užimtas. Tuomet ieškokite emocinio ar humoristinio atspalvio neturinio derinio su pavarde ir pirmosiomis vardo raidėmis.

Dar viena svarbi detalė – laiško tema. Nemandagu siųsti laišką nenurodant temos. Pernelyg abstrakčios frazės „dėl susitikimo“, „dėl kontaktų“, „prašymas“, „kvietimas“ ir pan. trukdo greitai surasti norimą laišką, tad temą reikėtų sukonkretinti, pvz. „dėl susitikimo įmonėje X“. Anksčiau etiketo specialistai reikalaudavo, kad laiško tema būtų ne per ilga, ne ilgesnė kaip iš 5 žodžių. „Šiais laikais, kai žmonės beveik nebeskaito elektroninių laiškų, mažiau kalba telefonu, vis dažniau visas laiško turinys sukišamas į temos eilutę, – pastebi komunikacijos specialistė. – Tema „Susitikimas trečiądienį 11 val. savivaldybėje“ primins apie įvykį, net jei neturėsite kada atidaryti laiško. Be to, dabar specialios programėlės leidžia temą iškart perkelti į mobiliajame telefone esantį darbo kalendorių, tokiu atveju išsamumas irgi naudingas.“

**Prabanga neskubėti.** Elektroninius laiškus mielai renkamės dar ir todėl, kad, priešingai nei į telefonų skambučius, neprivalome atsakyti iškart. Vis dėlto tai nereiškia, kad atsakymą galime atidėlioti savaites. Labai svarbu į laišką atsakyti kuo greičiau. Pagal etiketą tai derėtų padaryti per 24 valandas, dar geriau – per 12 valandų. „Kuo ilgiau žmogus delsia atsakyti į laišką, tuo nepatikimesnis atrodo. Yra tokių, kurie į jiems neįdomius laiškus neatsako išvis – dažniausiai taip elgiasi žmonės, kurie jaučiasi labai svarbūs ir užsiėmę. Deja, toks elgesys dažniau sukelia ne svarbaus, o neprofesionalaus žmogaus įspūdį, – sako etiketo specialistė. – Jei į laišką neatsakoma kelias dienas, tai labai kenkia įmonės prestižui. Žmogui iškart kyla įtarimas – gal ta įmonė jau bankrutavo?“ Jei laiškas reikalauja išsamesnio atsakymo, o jūs dabar neturite laiko, praneškite: „Jūsų laišką gavau, atsakysiu po poros dienų, kai tik paruošiu būtiną informaciją.“ Jei vėluojate atsakyti į laišką, atsiprašykite ir paaiškinkite delsimo priežastis. Net jei laišku tik siunčiama informacija ir neprašoma jokio atsakymo, gražu yra parašyti: „Ačiū, Jūsų siųstą informaciją gavau.“ Idealu būtų atsakyti į visus laiškus, bet jei jų gaunate šimtus, atrašyti būtina bent tiems siuntėjams, kurie kreipėsi į jus asmeniškai. Kuo ilgiau žmogus delsia atsakyti į laišką, tuo nepatikimesnis atrodo. Turbūt niekas neatskleidžia tiek įmonės paslapčių kaip mygtukas „persiųsti“. Regis, jau turėtume būti gerai pasimokę, bet vis tiek, persiūsdami aktualią informaciją, pamirštame pratrinti ligtolinį susirašinėjimą. Taip pavaldinys, kuriam persiunčiama užduotis, sužino, kad skyriaus vadovas klientui jį apibūdino kaip „nebrangiai ir greitai visokius darbelius darantį skautą“, o žemiausio rango darbuotojas išsiaiškina, kiek už jo atliktą darbą atsirikė įmonė. Ž. Sederevičiūtė-Pačiauskienė sako, kad, prieš persiūsdami bet kokį laišką, turėtumėte atsiklausti to žmogaus, su kuriuo susirašinėjote. „Taip pat nederėtų tiesiai pavaldiniams persiųsti vadovo ar kliento atsiųsto laiško su nurodyta užduotimi. Jei buvote pasirinktas kaip tarpininkas, tai ir tarpininkaukite, – sako komunikacijos specialistė. – Performuluokite užduotį, ją paskirstykite, parašykite pavaldiniams asmeniškai. Ir niekada nepamirškite, kad įmonės serveris yra atvira erdvė. Vadovas, jei nori, gali perskaityti visus juo siunčiamus laiškus, todėl reikėtų labai gerai pagalvoti, ką rašote“.

Laimė, **kalėdinių standartinių sveikinimų srautas** trumposiomis žinutėmis jau apstojo srūti, bet elektroniniu paštu vis dar gauname tokio visiems ir kartu niekam skirto gėrio. Nors dalį jo siunčiame į šiukšlių dėžę net neskaityę, galime pasiguosti bent tuo, kad nežudome medžių. Kita

vertus, ir su virtualiais sveikinimais nereikėtų perlenkti lazdos. Aplinkos gal ir neteršiamė, bet žmonių laiką atimame. Tad juos reikėtų siųsti tik tiems žmonėms ar įmonėms, su kuriais bendraujate nuolat. Pasak etiketo specialistės, nepagarbu siųsti sveikinimą be asmeninio kreipinio arba parašytą keliomis kalbomis. „Anksčiau laikyta, kad popieriniai atvirukai yra didesnės pagarbos ženklas, bet dabar dėl ekologijos labiau vertinami elektroniniai laišakai. Tas pat ir su kvietimais – jei išsiuntėte elektroninį kvietimą, nebūtina siųsti dar ir popierinio varianto, nebent renginys yra valstybinės reikšmės arba svačias tą kvietimą turės pateikti. Beje, kvietimą į paprastą renginį svečias turi gauti mažiausiai prieš 2 savaites, į oficialų – prieš mėnesį ar net du. Visiška nepagarba siųsti jį likus dviem dienoms iki renginio – nebent norite, kad žmogus neateitų“, – sako Ž. Sederevičiūtė-Pačiauskienė.

**5 svarbios taisyklės.** Pataria dalykinės komunikacijos etiketo specialistė dr. Živilė Sederevičiūtė-Pačiauskienė:

1. Pasisveikinti ir pasirašyti privalu kiekvieną laišką. Šios dalys nuo laiško turinio turi būti atskirtos tarpeliais.

2. Jei norite atrodyti patikimas, atsakykite į laišką per 24 valandas.

3. Dalykiniuose laiškuose venkite demonstruoti emocijas – nenaudokite šypsenėlių, šauktukų, didžiųjų raidžių, neryškinkite teksto.

4. Atkreipkite dėmesį į savo pašto adresą – jį sudaryti turėtų jūsų vardas ir pavardė, o ne bendriniai, humoristiniai žodeliai.

5. Kvietimą į renginį privalu išsiųsti ne vėliau kaip likus iki renginio 2 savaitėms.