

DALYKINIŲ ELEKTRONINIŲ LAIŠKŲ RAŠYMAS

Elektroniniams laiškam, kaip ir kiekvienai komunikacijos sričiai, galioja tam tikros taisyklės, kalbos ir etiketo normos. Bendraudami elektroniniu paštu kuriame savo, kaip darbuotojo, ir įstaigos įvaizdį, todėl mokėti tinkamai rašyti elektroninius laiškus tiek pat svarbu, kiek ir oficialius raštus.

Pagrindinės dalykinių elektroninių laiškų rašymo taisyklės:

1) **Privaloma nurodyti pranešimo temą (antraštę).** Antraštė turi būti aiški, konkreti, atspindėti laiško temą ir atskleisti pagrindinę mintį, pvz.: *Skyrių vedėjų susirinkimas, Kvietimas į seminarą, Klausimas.*

2) **Būtina pasisveikinti.** Formalus ar mažiau formalus pasisveikinimas yra būtinas. Neutralūs sveikinimaisi yra *Labas rytas, Laba diena, Sveiki.*

3) **Negalima rašyti elektroninio laiško didžiosiomis raidėmis.** Didžiosios raidės vertinamos kaip pakeltas tonas, todėl laiško gavėjas gali įsižeisti. Kartais, kai siekiama atkreipti laiško gavėjo dėmesį, žodį ar mintį galima išskirti didžiosiomis raidėmis, tačiau tuo nederėtų piktnaudžiauti.

4) **Kiekvienas laiškas turėtų būti rašomas pagal raštvedybos reikalavimus.** Paliekamos atitinkamos paraštės, rašoma taisyklinga lietuvių kalba su visais skyrybos ženklais, nerašoma vien didžiosiomis ar vien mažosiomis raidėmis, skiriamas tinkamas dėmesys kalbos kultūrai, aiškiam minčių dėstymui.

5) **Elektroninio laiško tekstas turi būti struktūrizuotas, pastraipos atskiriamos tuščia eilute.** Kiekvienoje pastraipoje turi būti perteikiama atskira mintis, teksto nereikia perkrauti nereikšminga informacija ar pastebėjimais.

6) **Jeigu prie laiško siunčiamas priedas, tai būtina paminėti laiške,** pvz.: *siunčiu veiklos ataskaitą, pridedu Jūsų prašomą informaciją.*

7) **Atsakant į elektroninį laišką, būtina atsakyti į visus jums pateiktus klausimus.** Atsakymą patartina rašyti virš gauto pranešimo.

8) **Būtina patikrinti parašytą laišką.** Klaidos gali būti įvertintos kaip neraštingumo, kompetencijos ir bendravimo kultūros stoka, tai kenkia įstaigos prestižui.

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

10) **Privalu pasirašyti.** Elektroninio pašto parašą sudaro vardas, pavardė, pareigos, darbovietė, adresas, telefonas, interneto svetainės adresas.

Svarbu:

1) Nerašyti įžeidžių laiškų, būti dalykiškam ir santūriam – jūsų elektroninis laiškas nėra asmeninis, todėl gali būti persiųstas.

2) Vengti kalbos klaidų, nešvepluoti (rašyti lietuviškomis raidėmis) – gramatinės klaidos laikomos ne tik kalbos neišmanymu, bet ir profesinės kompetencijos stoka.

3) 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.

4) Nedemonstruoti emocijų, t. y. vengti šypsenėlių, šauktukų, didžiųjų raidžių – galite likti nesuprasti.

5) Jei norite atrodyti patikimas, atsakykite į laišką per 24 valandas (poilsio dienos neįskaičiuojamos).

Šaltiniai:

1. A. Lydeka. Protokolas, Vilnius, 2009, p. 183–185.

2. Rimkuvienė V. (2017). *Etiketas. Kaip rašyti elektroninius laiškus?*

<http://www.moteris.lt/psichologija/etiketas-kaip-rasyti-elektroninius-laiskus.d?id=73597338> (2018-07-10).