



# 17

## Elektroninis paštas



Laikai žengia į priekį, užmiršome mirkomą tušę plunksną, kreideles, netgi vengiame rašyti laiškus ir juos siųsti paštu. Rašiklį pakeitė kompiuteriai. Darbe – kompiuteris, namie – kompiuteris, mašinoj, paskaitoj... visur.

Labai populiariu susirašinėti elektroniniu paštu. Internetu siunčiame laiškus, sveikinimus, dalyvaujame pokalbiuose, perduodame dokumentų pavyzdžius, kai kuriuos jų net pildome. Elektroniniu paštu palaikome gana artimą ryšį su draugais ir bendradarbiais, gauname išsamesnės informacijos, iškilus poreikiui kreipiamės į banką, į gyvybės draudimo įstaigas ir t. t.

Elektroninis paštas atsirado XX a. 7-ajame dešimtmetyje. Laiškus siųsti elektroniniu paštu yra patogiu, nes juos gausime daug greičiau nei paštu, tad ir daug greičiau galime tikėtis atsakymo.

Elektroninį laišką sudaro keturios dalys:

1. Siuntėjo vardas. Mandagu, kai siuntėjo vardas yra jo tikrasis vardas ir/ar pavardė, o ne slapyvardis ar raidžių kratinyš. Atsakydamas į laišką, gavėjas gali kreiptis vardu ar pavarde.
2. Laiško tema (*subject*). Labai svarbu aiškiai ir konkrečiai nurodyti laiško temą. Gerbdami laiško gavėją, jūs iš karto nurodysite laiško esmę.
3. Laiškas. Jo tikslą geriau suformuluoti jau pirmoje pastraipoje. Laiško gavėjas nuo pirmos pastraipos galės suprasti jūsų laiško tikslą. Elektroninio laiško ypatumai: lakoniškumas, konkretumas. Ši priemonė padeda sutaupyti laiko, tad elektroninio susirašinėjimo dalyviai atsakymų dažniausiai laukia trumpai.
4. Pabaiga. Laiško pabaigą sudaro Jūsų parašas ir visa kontaktinė informacija.

Kaip ir kiekvienai komunikacijos sričiai yra taikomos vienokios ar kitokios taisyklės, taip ir elektroniniam paštui yra keliami tam tikri reikalavimai.

Prieš rašant elektroninį laišką reikia gerai apgalvoti jo turinį. Elektroninis laiškas turi būti dalykiškas, aiškus ir konkretus. Negalima siųsti ilgų laiškų. Jie gali sutrikdyti laiško gavėjo elektroninio pašto dėžutės darbą arba gavėjas gali neturėti laiko (nenorėti) skaityti ilgų laiškų.

Rašant laišką reikia stengtis naudoti lietuvišką raidyną. Deja, ne visi kompiuteriai šiandien dar jį atpažįsta.

Visada nurodykite pranešimo temą (dalyką – *subject*). To reikalauja mandagumo taisyklės. Elektroninio laiško gavėjas, tikrindamas savo pašto dėžutę, pirmiausia atkreips dėmesį į gauto laiško temą. Temos nurodymas padeda atskirti labai svarbius laiškus nuo mažiau svarbių ar nereikšmingų. Dar viena temos funkcija – jos nurodymas padeda atskirti „spamus“. Jeigu elektroninio laiško tema nenurodyta, laiško gavėjas gali į tokį laišką neatsakyti arba ištrinti jį kaip nereikšmingą. Rašydami elektroninį laišką pirmą kartą ypač gerai apgalvokite temą.

Nepamirškite pasisveikinti. Tai yra ir elektroninio susirašinėjimo reikalavimas. Pasisveikinimo forma priklauso nuo to, kam jūs rašote. Formalus ar mažiau formalus pasisveikinimas yra būtinas. Pasisveikinimas rašomas laiško pradžioje atskira pastraipa.

Negalima rašyti elektroninio laiško didžiosiomis raidėmis. Laiško gavėjas gali išžiūrėti. Elektroninėje erdvėje toks laiškas gali būti įvertintas kaip šauksmas, tačiau išskirti žodį ar mintį didžiosiomis raidėmis kartais galima ir netgi reikia (kai siekiama atkreipti laiško gavėjo dėmesį).

Kiekvienas laiškas turėtų būti rašomas pagal raštvedybos reikalavimus: paliekame atitinkamas paraštes, vartojame kreipinius, rašome taisyklinga lietuvių kalba su visais skyrybos ženklais, nerašome vien didžiosiomis ar vien mažosiomis raidėmis.

Elektroninio laiško tekstas turi būti struktūrizuotas, pastraipos atskiriamos tuščia eilute.

Jeigu naudojame lydraštį, patį dokumentą „prisegam“ būtent tokį taisyklingai surašytą. Kai atsidarys mūsų, kaip gavėjo, elektroninio pašto dėžutė, mes matysime siuntėją, gavėją, temos pavadinimą, tad į patį lydraštį galime šios informacijos ir nerašyti. Lydraštyje galime parašyti, kokių tikslu siunčiame šį laišką, ar tiesiog įspėti, dėl kokių nors nesklaidumų, neaiškumų, patarti, kaip būtų geriausia jį skaityti.

Pavyzdžiui,

*Gerbiamas Arminai,*

*Siunčiu savo klausimus dėl protokolinių normų svarbos elektroniniu paštu.  
Lauksiu Jūsų atsakymo.*

*Pagarbiai*

*Raimundas Palaitis*

Jeigu prie laiško siunčiate priedą, būtinai laiške (lydraštyje) tai paminėkite. Antraip yra pavojus, kad gavėjas priedo nepastebės arba įvertins kaip siunčiamą virusą (šiais internetinių virusų srautėjimo laikais). Patariama rašant laišką pirmą kartą pagal galimybes nesiųsti priedų, kadangi nėra žinomos kompiuterinės laiško gavėjo galimybės.

Pasirašydami laišką įrašykite visą savo įmonės/asmens kontaktinę informaciją (bendrovės pavadinimą, savo pavardę ir pareigas, telefono ir fakso numerius). Laiško gale taip pat galite parašyti trumpą informaciją apie save – jei atsitiktų taip, kad gavėjas aiškiai nepamatytų, iš ko gavo laišką.

Būtinai patikrinkite parašytą laišką. Klaidos gali būti įvertintos kaip jūsų neraštingumo įrodymas.

Asmeniniuose laiškuose galima naudoti ir šnekamosios kalbos stilių. Galima naudoti ir „šypsėnes“ (*smiles*), tik jeigu jūs gerai pažįstate laiško gavėją, žinote, kad jis turi gerą humoro jausmą, neprieštarauja tokiai bendravimo formai.

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

Nors net ir aukšto rango vadovai naudojami elektroniniu paštu, deja, ne viską yra teisinga juo pateikti, siųsti, pavyzdžiui, svarbių protokolinių dokumentų, notų, sutarčių ir pan. Galima siųsti dokumentų pavyzdžius, gal kokių projektų aprašymus ar šiaip žinutes, komentarus, perduoti informaciją.

Atsakydami į elektroninį laišką, galite cituoti esmines laiško mintis. Antraip laiško gavėjas, gavęs žinutę „Ir aš“, ne visada supras, apie ką kalbama.

Atsakydami į elektroninį laišką, būtinai atsakykite į visus jums pateiktus klausimus.

Taip pat reikia nepamiršti, kad internetas nėra saugus ir nepatartina siųsti tokių laiškų ar informacijos, kuri būtų kompromituojanti ar šiaip slapta.

Persiunčiant kitiems jau gautą laišką, nereikia iškraipyti teksto. Negalima persiuntinėti asmeninio pobūdžio žinučių kitiems asmenims (nebent susirašinėjimas vyksta tarp artimų draugų ir asmuo, kieno žinutė yra persiunčiama, leidžia tai daryti).

Šiais laikais taip pat populiaru siųsti elektroninius atvirukus šv. Kalėdų, gimtadienių proga ir t. t. Oficialūs sveikinimai ir kvietimai siunčiami paštu ar per kurjerius. Taip mes parodome pagarbą ir dėmesį.