

1. VĒSTULES

①

Cilvēki diezgan bieži maldīgi uzskata, ka uzrakstīt vēstuli tāds nieka darbs vien ir. Protams, darbs varbūt nav no grūtākajiem, bet arī tas prasa zināmu mākslu un speciālas zināšanas. Vēstuļu noformēšanā eksistē vispārpieņemti likumi un standarti (Graustiņa M. Kā pareizi rakstīt vēstuli angļiski – R., 1996). Šo likumu neievērošana vai nezināšana var negatīvi ietekmēt jūsu firmas reputāciju vai graut jūsu personīgo tēlu. Tas galu galā ietekmēs jūsu biznesu kopumā, tāpēc īsumā aplūkosim arī vēstuļu noformēšanu.

Pieklājība prasa, lai vēstuļu papīrs būtu tīrs un akurāts. Vēstules vēlams nosūtīt uz jūsu iestādes veidlapām. Īpašu uzmanību jāpievērš tam, lai vēstulē nebūtu gramatiski kļūdu, lai saņēmējam nerastos grūtības izprast sūtījuma saturu. Tāpēc droši var teikt, ka vēstules kvalitāte praktiski ir atkarīga no četriem galvenajiem momentiem:

- doma vai jēga;
- korektums;
- pareizrakstība;
- pārskatāmība.

Katrai vēstulei ir savs mērķis un saturs, kuri veidojas no sūtītāja un saņēmēja attiecībām. Neskatoties uz sūtītāja individuālajām īpašībām un viņa raksturu, var konstatēt zināmus standartus un prasības, kuras lietojamas jebkuram vēstules veidam.

Vēstuli var sadalīt septiņos struktūrelementos:

- sūtītāja adrese;
- datums;
- saņēmēja adrese;
- sākuma sveiciens vai uzruna;
- vēstules saturs;
- noslēguma sveiciens vai pieklājības forma;
- paraksts.

Sūtītāja adrese parasti ir iespiesta uz viņa firmas veidlapas. **Datums** parasti atrodas vēstules labajā augšējā daļā. Datuma ailē raksta gadu, mēneša dienu un mēneša nosaukumu.

Eiropā pazīstamākais saīsinātā datuma pieraksts ir **dd.mm.gggg** (datums, mēnesis, gads, piemēram, 07.09.2004)

Tālāk seko **saņēmēja adrese**, kurā jānorāda:

- vārds, uzvārds;
- amats;
- iestāde;
- mājas numurs, iela;
- pilsēta, indekss;
- valsts.

Ja rakstītājs vēlas, lai vēstule nonāk tikai adresāta rokās, tad pirms saņēmēja adreses tiek norādīts: *Personal* vai *Confidential*, ko bieži pasvīturo, lai pievērstu uzmanību. Šīs norādes izmanto arī latviešu valodā: *Personīgi* vai *Konfidenciāli*.

Ja sūtat vēstuli uz kādu uzņēmumu, bet adresāts ir konkrēts cilvēks, tad uz aploknes pirms uzņēmuma nosaukuma jānorāda adresāta vārds un uzvārds. Tad varat būt droši, ka sevi cienošā uzņēmumā šī vēstule tiks nodota adresātam neatplēsta.

Pēc saņēmēja adreses atsevišķā rindā var norādīt vēstules tematu (angļu valodā šī rinda tiek apzīmēta ar burtiem RE: (angl. *reference*)). Ja jūsu iestādē ir izveidojusies sarakste ar partneriem un jūs regulāri apmaināties vēstulēm, šajā rindā vēlams norādīt, tieši uz kuru vēstuli tiek sniegta atbilde. 2

Jebkura vēstule sākas ar uzrunu. Vispārpieņemtās uzrunas latviešu valodā ir *A. god. kungs, Ļ. cien. kundze*, angļu valodā *Dear Mr., Ms.* (uzrunas *Ms.* vietā var lietot arī *Mrs.* (precētām sievietēm) vai *Miss* (neprecētām sievietēm)). Sazinoties ar augsti stāvošām personām, lieto īpašās uzrunas. Šo īpašo uzrunu formas ir ļoti daudzveidīgas un atkarīgas no personas ieņemamā amata un stāvokļa (piem., *Excellency, Your Excellency, Your Majesty, Your Holiness, Your Eminence* utt.). Ja vēstule netiek adresēta konkrētai personai, lieto vispārīgu uzrunu: "*Dear Sirs*".

Vēstules saturs ir veltīts jautājumu izklāstam. Formāli vēstule var sākties ar ievadu, kurā minēta atsauksme uz iepriekšējo sūtījumu vai arī īsi aprakstīts vēstules mērķis. Pēc tam seko vidus daļa un noslēgumā daži pateicības vārdi jūsu partnerim.

Vēstules noslēgumā raksta pieklājības formulu vai noslēguma sveicienu. Latviešu valodā parasti raksta *Ar cieņu, Patiesi Jūsu*. Angļu valodā – *Sincerely yours, Yours faithfully, Best regards* utt.

Un, visbeidzot, vēstules autors parakstās. Līdz ar personīgo parakstu tiek uzdrukāts šīs personas vārds, uzvārds, ieņemamais amats.



Ja vēstules autors vēlas pieminēt kaut ko, kas netika uzrakstīts vēstulē, lieto pēcvārdu. To raksta vēstules beigās, apzīmējot ar burtiem P.S. vai P.P.S.

Ja vēstule jāizlasa vairākām personām, tad vēstules beigās liek to sarakstu, apzīmējot ar burtiem CC (angl. *Circular correspondence* – apkārtraksts).

Atbilstoši starptautiski saprotamam izkārtojumam noformē arī aploksnī. Aploknes kreisajā augšējā stūrī parasti raksta sūtītāja adresi. Labajā augšējā stūrī līmē markas. Aploknes vidū raksta saņēmēja adresi.



Vēstules rakstīšanas stili ir ļoti dažādi. Visbiežāk sastopami "pilnā bloka" un "daļējā bloka" stili. "Pilnā bloka" galvenā īpatnība ir tā, ka vēstule tiek rakstīta bez atkāpēm no lapas kreisās malas. "Daļējā bloka" vēstulē katru rindkopu sāk rakstīt ar atkāpi 5 – 10 zīmju platumā.

3

Vēstules pēc sava mērķa un satura var būt sekojoša veida:

- lūgums pieņemt darbā;
- iesniegums par atlaišanu no darba;
- atteikums;
- rekomendācijas vēstule;
- pateicības vēstule, zīmīte;
- vēstule – biznesa piedāvājums;
- darījuma vēstule;
- atgādinājums par sevi, savu firmu;
- vēstule nemaksātājam, parādniekam;
- atgādinājums par pasākumu;
- privāta vēstule utt.

Uz katru vēstuli ir jāsniedz atbilde. Atbildēt uz vēstuli vajadzētu 3 – 5 dienu laikā pēc tās saņemšanas.

3. NETIĶETE (NETIQUETTE) JEB ELEKTRONISKĀ SARAKSTE

Laikmetīgā pasaule vairs nav iedomājama bez datora un datortehnoloģijām. Un otrādi – tehnoloģiskās izmaiņas skar arī sabiedrību – mainās tās struktūra, prioritātes un saskarsmes formas. Liela cilvēku daļa daudz laika, vismaz darbā, pavada pie datora: rakstot vēstules vai kontaktējoties ar citiem. Jaunā situācija neizbēgami tuvina sabiedrību jautājumam par to, kādi likumi un normas var regulēt saskarsmi virtuālajā telpā.

No tā arī radās jēdziens *netiquette* (angl. *network* – tīkls, *etiquette* - etiķete) – interneta, tīmekļa vai tīkla etiķete jeb uzvedības normu kopa, kas regulē uzvedību datortīklā, čatos (*chat rooms*), USENET konferencēs, kā arī elektroniskā pasta lietotājiem. Mūsdienās esam liecinieki tam, kā veidojas interneta jeb pasaules tīmekļa etiķete. Analogiski vispārējai arī šī etiķete veido visiem interneta lietotājiem nepieciešamu un pieņemamu normu kopumu. Tiesa, šie noteikumi vēl tikai veidojas, taču to rašanās saistīta nevis ar subjektīvām interneta lietotāju iegribām, bet gan ar interneta funkcionēšanas specifiku.

Cilvēka dzīve norit pastāvīgā saskarsmē, un lai tā neradītu konfliktus, nesagrautu sociālo līdzsvaru sabiedrībā, un lai ikdiens būtu harmoniska un patīkama, ļaudis kopš sirmas senatnes ieviesuši un pieturas pie izstrādāta normu kopuma, kas reglamentē uzvedību kolektīvā.

Uzvedības noteikumi caurvij visu cilvēces gaitu. Gan ēdienu un ģērbšanos, gan attiecības starp dzimumiem un paaudzēm, gan viesmīlību un apdāvināšanu, gan uzvedību sēru periodā utt., – visos laikos pavadījusi stingra reglamentācija. Ignorējot vai pārkāpjot noteikumus, cilvēks riskēja tikt izslēgts no konkrētās sociālās grupas.

Zemūdens akmeņus sevī slēpj saskarsme globālos elektroniskos sakaru tīklos, jo datorā nevaram redzēt sarunas biedra seju, acu skatienu, mīmiku, žestus, nedzirdam viņa balsi ar tai raksturīgo tembru, intonāciju, kas tik daudz varētu par otru pateikt. Acu priekšā ir tikai bezkaislīgs monitors, kura visvarenībai šodien bez ierunām pakļaujas miljoniem datora lietotāju. Taču nereti šādā situācijā interneta lietotājs aizmirst, ka arī saziņas biedrs ir reāls cilvēks ar jūtām, pārdzīvojumiem, priekšstatiem, tradīcijām, kultūras līmeni un saviem vērtību kritērijiem.



Lai izvairītos no haosa un kņadas, visatļautības un uzvedības, ko apzīmē ar vārdu "huligānisms", interneta lietotāji ir akceptējuši virkni saistību, kas palīdz reglamentēt saskarsmi pasaules tīmeklī. Šie principi ir vienkārši, toties – efektīvi. Ievērojot šos ne pārāk sarežģītos noteikumus, internets sniedz ne vien meklēto informāciju, bet arī saskarsmes baudījumu un, protams, jaunus draugus un paziņas.

Pirms sēžamies pie datora, atcerēsimies, ka uzvedības noteikumi, kas valda reālajā dzīvē, attiecas arī uz uzvedību pasaules tīmeklī. Tālab jebkuras šaubas par paša prasmi uzvesties ikdienā ir pirmais pārbaudes tests uzvedībai internetā.

Mūsdienās vairums ļaužu, būdami tradīciju, audzināšanas un sabiedriskās domas ietekmē, ir visai lojāli pilsoņi, kas parasti ievēro vispārpieņemtās uzvedības normas. Taču tiklīdz cilvēks paliek viens datora ekrāna priekšā, un tas, savukārt, piedāvā nebijušas iespējas, daži emocionāli, mazāk noturīgi lietotāji nespēj pretoties kārdinājumam – nesodīti pārkāpt visus iespējamus tabu. Šķiet, dīvainā kārtā pamostas mežona instinkti, aktivizējas dumpinieka anarhista gars, huligāna tieksmes vai gluži vienkārši – palaidņa manieres, kurš beidzot savās rokās ieguvīš kāroto aizliegto augli un var izvērsties. Tīmeklī ir nesalīdzināmi mazāk iespēju tikt notvertam pie rokas vai nokauninātam, kā tas ir reālajā pasaulē. Acīmredzot, tieši šīs izjūtas liek dažam internetā uzvesties visai neadekvāti tam, kā viņš to dara ikdienas dzīvē.

Vai Jūs, sarakstoties internetā, lietojat niku (angl. nickname - pseidonīmu, iesauku)?

Vai Jūs, čatojot vai piedaloties forumos vai apmeklējot spēļu serverus, sasveicināties un atvadāties?

Vai Jūs interneta sarakstē lietojat lietišķu izteiksmes formu?

Ja uz šiem jautājumiem vairāk esat atbildējis „nē” nekā „jā”, šīs tēmas atziņas Jums var būt noderīgas.

Zināmā mērā šāda uzvedība izriet no interneta specifikas. Tīmeklis lietotāju spēj savienot ar cilvēkiem, kurus savā mūžā varbūt nekad nesastaptu un neiepazītu. Taču tikšanās internetā ir visai atšķirīga no reālās saskarsmes, jo šī komunikācija ir bezpersoniska un brīžam pat anonīma. Tikai trūkst emocionālo raksturiezīmju un individuālā pārdzīvojuma. Bezpersonisks teksts, zīmes un simboli, kas pauž informāciju, ziņojumi, aiz kuriem paslēpies cilvēks, papildinājumā ar interneta tehniskajām iespējām – tas kopumā rada labvēlīgu vidi un klimatu vispārpieņemto normu un robežu pārkāpšanai. Šādā situācijā viens no uzvedības pamatprincipiem ir pārbaudītā atziņa, kas aicina izturēties pret citiem tā, kā Jūs gribētu, lai izturas pret Jums. Šī morāles zelta norma kļuvusi arī par interneta lietotāju zelta principu: „Neuzvedies, nerīkojies tā, kā tu negribētu, lai citi izturas pret tevi!”

Informācijas sabiedrības problēmas jaunajā gadsimtā aktualizē citu. Šķiet, gandrīz aizmirstībai nodots princips – *Atminies par cilvēku!* Liekas, ka pat daļēji antropocentriskās idejas atjaunošana mūsu tehnoloģiskajā gadu simtenī ļautu krietni mazināt globālo problēmu skaitu, ko radījusi tehnikas vara pār cilvēku. Šim principam ir vistiešākā saistība ar internetu. Ziņojumi tīmeklī taču vienmēr adresēti cilvēkiem, tāpēc, pirms tos nosūtām, nāktos rūpīgi apsvērt, vai šo informāciju reālajā tikšanās reizē, t.i., tiekoties aci pret aci, arī mēs izteiktu tieši šādiem vārdiem. Ja neesam pārliecināti, tad, pirms nosūtīt vēstījumu adresātam, sagatavot tekstu, labāk vēlreiz pārlasīt un nepieciešamības gadījumā pārveidot, padarot lietojamu, t.i., kā dzīvē. Amerikāņu uzņēmējs Bils Geits, piemēram, šādu teksta analīzi dēvē par savdabīgu testu, kurš nodots elektroniskā pasta ziņā.

5

Populārais teiciens *Laiks ir nauda* informācijas sabiedrībā iegūst burtisku nozīmi. Ļaudīm, kas sazinās ar interneta starpniecību, tīmeklī pavadītais laiks ir adekvāts noteiktam naudas daudzumam, kas jāsamaksā par interneta lietošanu. Tālabad loģiska ir prasība pēc īsuma un lakonisma, tāpat kā nepieciešamība vēstīt tikai būtisko. Lasīt garus, murgainus vēstījumus internetā neviens nevēlas. Bez tam informāciju vajadzētu nosūtīt tikai tiem, kurus tā patiešām varētu interesēt. Lai arī pastāv iespēja informāciju nosūtīt neierobežotam adresātu skaitam, diez vai vajadzētu to sūtīt uz visām pusēm, kam pagadās. Piesārņot tīklu ar nevajadzīgu informāciju nav labākais uzvedības stils.

Elektroniskie sūtījumi (tāpat kā jebkuras vēstules) ir jānoformē pēc standarta, jāuzraksta labā valodā un bez kļūdām. Kļūdaini un aplami ziņojumi adresātos var izsaukt tikai nepatiku un noraidošu attieksmi. Protams, mūsdienīgās datorprogrammas ļauj šo problēmu atrisināt pavisam vienkārši – paļaujoties uz *elektronisko smadzeņu intelektuālajām iespējām*.

Privāto e-vēstuļu sūtītāji un saņēmēji var izmantot īpašas zīmes – *smileys* (angl. smaidi), kuras lieto tikai atbilstošā kontekstā:

:(– *Sadness, disappointment* (angl.) – bēdīgs, skumīgs, viss ir apnicis;

:-) – *A smile* (angl.) – smaidīgs, priecīgs tevi redzēt;

8-) – *Goofy smile, or wearing glasses* (angl.) – smaidīgs caur brillēm;

;-) – *A wink* (angl.) – joks, nedusmojies, es tikai pajokoju;

:-& – *Tongue-tied* (angl.) – mēles parādīšana;

:-o – *Shock, surprise* (angl.) – pārsteigums;

8-O – Izbrīns: "Tu mani pārsteidzi!" utt.

Šie daži apzīmējumi atspoguļo cilvēka emocijas un mīmiku, cenšoties izteikt vēstulē savas sajūtas. Vispār eksistē vairāk nekā simts šādu marķējumu.

Angļu valodas vidē izplatīti arī dažādi saīsinājumi:

AAMOF – *As a matter of fact* – tas ir fakts

BTW – *By the way* – starp citu.

B4N – *Bye for know* – pagaidām, visu labu!

FYI – *For your information* – tavai zināšanai.

IMO – *In my opinion* – manuprāt.

CMIIW – *Correct me if I'm wrong* – izlabo mani, ja es kļūdos!

KWIM – *Know what I mean* – vai tu zini, ko domāju?

TIA – *Thanks in advance* – jau iepriekš pateicos.

CUL – *See you later* – tiksimies vēlāk!

TTUL – *Talk to you later* – parunāsimies vēlāk.

4U – *For you* – tikai Tev!

B4I c u 2moro – *Before I see you tomorrow* – pirms rīt tevi satikšu.

Hope 2c U again – *Hope to see you again* – ceru uz atkalredzēšanos ar tevi!

Lietojot šos apzīmējumus un saīsinājumus, varat būt pārliecināts, ka saņēmējs tos izlasīs un sapratīs. Patiesības labad gan jāatzīst, ka īpaši lielu piekrišanu tie pagaidām nav guvuši.

Veidojot tā dēvētās *mājas lapas* (angl. *Web pages*), vēlams padomāt par lasītāju (lietotāju) ērtībām. Pārāk pieblīveta lapa nogurdina tās apmeklētājus, tāpēc *sērfotājs* labprātāk steigs meklēt citas, daudz pārskatāmākas un pievilcīgākas mājas lapas.

Tāpat kā ikdienas dzīvē, arī tīmeklī jācieņa citu privātā dzīve. Der atcerēties, ka sveša elektroniskā pasta lasīšanu un ziņojumu sūtīšanu, parakstoties ar cita vārdu, var salīdzināt ar rakņāšanos otra mantās. Šis princips ir ārkārtīgi nozīmīgs interneta konferenču rīkotājiem, arī sistēmu administratoriem, jo viņi iegūst patiesi lielas kontroles iespējas interneta notikumos.

Der paturēt prātā, ka adresāts, kam nosūtīta informācija, var dzīvot pasaules otrā malā un vēstules saņemšanas laikā dusēt saldā miegā. Nesteidzieties pārjautāt, kāpēc uzreiz nav pienākusi atbilde. Galu galā viņš ir citas valsts un kultūras pārstāvis ar gluži atšķirīgu pasaules izjūtu. Tas jāsaprot un ar cieņu jāizturas pret jebkuru personu.

Īpaša uzmanība tīmekļa etiķetei jāpievērš interneta konferencēs. Pirms sūtīt ziņojumu dalībniekiem, svarīgi iepazīties ar dokumentu, ko apzīmē **FAQ** (angl. *Frequently Asked Questions* – bieži uzdodamie jautājumi) un izlasīt tekstus, ko sastādījuši citi adresanti, lai varētu apjaust apspriežamo jautājumu raksturu un specifiku.

Arī šajā gadījumā jāpatur prātā nosūtāmā ziņojuma lakonisms un konkrētība, turklāt saistībā ar konferences tematiku, jo citādi var sagaidīt pieklājīgu noraidījumu, piemēram, adresāts izraudzīts nepareizi.

Caurskatot kādu īpaši aktuālu vai populāru ziņu, der atcerēties, ka arī citi interneta lietotāji gaida piekļūšanu šai informācijai. Varbūt tieši tad, kad viens bezmērķīgi šķirsta izvēlētos failus, otrs, kam ir steidzama vajadzība, tiem nespēj piekļūt.

Šobrīd internetā vērojama tendence – pieprasīt bezierunu pakļaušanos tīkla lietošanas noteikumiem. Šo ideju atbalsta vairākums interneta serveru īpašnieku, kas cenšas uzvedības normas noteikt arī klientiem. Galvenais tehniskais dokuments, kurā apkopotas uzvedības normas tīklā, ir specifikācija RFC/855. Šī dokumenta iepazīšanai vajadzētu kļūt par savdabīgu caurlaidi, pirms uzsāk darbu pasaules tīmeklī.

KOPSAVILKUMS

Ne visas lietišķas vēstules ir dokumenti. Lietišķa vēstule ir korekta, ne pārāk gara, uz glīta papīra, ar būtiskākajiem saziņai nepieciešamajiem rekvizītiem – saņēmēja adresi, nosūtītāja adresi, datumu, saturu un parakstu.

Līdzīgi kā sacerējumā, – vēstulei ir sākums (sasītošs ievads), izklāsts un noslēgums ar pieklājības atvadu vārdiem.

Darījuma sarakste var notikt arī elektroniski.

Tā kā interneta etiķete (angl. *netiquette*) vēl ir tikai tapšanas stadijā, tad atrast gatavu uzvedības kodeksu, nav iespējams nedz literatūrā, nedz pašā tīmeklī. Patiesības labad jāatzīst: lai padarītu tīmekļa lietošanu civilizētu un saskarsmi funkcionālu un visiem patīkamu, pietiek ar principiem, kas interneta lietotājiem jau ir noformulēti. Diemžēl daudzi tīmekļa lietotāji pat nepapūlas iepazīties ar uzvedības pamatnormām un tāpēc nereti internetā rada tā dēvētos *elektroniskos karus*.

Viena no interneta uzvedības normām ir zināma iecietība pret katra jaunpienācēja neprasmi vai nemākulību. Savukārt katrs esam bijis iesācējs un maldīgies kļūdu mežā. Tāpēc pret jaunajiem jāizturas ar sapratni, turklāt etiķetes pārzināšana nenozīmē nepieciešamību vietā un nevietā mācīt otram pareizi uzvesties. Pieklājīgs cilvēks, kā zināms, nav tas, kurš nepieļauj kļūdas (jo kļūdīties var jebkurš), bet gan tas, kas, sastopoties ar cita pieļauto aplamību, smalkjūtīgi klusēs. Ja tomēr rodas nepieciešamība kļūdu *celt gaismā*, tas jādara pēc iespējas taktiskāk, pievērsoties jautājuma būtībai, nevis aizskarot vai pazemojot neveiksminieku.

TERMINU SKAIDROJŠĀ VĀRDNĪCA

Antropocentrisks – tāds, kas saistīts ar uzskatu, ka cilvēks ir pasaules vai radības centrs vai galamērķis.

Čats (angl. *chat rooms*) – sarunas vieta internetā vai citā tiešraides medijā.

E-pasts – elektronisks programmnodrošinājums veikt individuālu saraksti pasaules datortīmeklī.

Fakss – iekārta attēlu pārsūtīšanai digitālā formā izmantojot tālrunu sakaru līnijas.

Netiquette (angl. *network* – tīkls, *etiquette* - etiķete) – interneta, tīmekļa vai tīkla etiķete jeb uzvedības normu kopa, kas regulē uzvedību datortīklā.

Vēstule – kādam nosūtāms vai nosūtīts uzrakstīts teksts, kurā kas paziņots, jautāts; attiecīgais pasta sūtījums.