

## Zasady redagowania pism

Korespondencja biurowa jest bardzo ważną i nieodłączną częścią pracy biurowej. Każdy pracownik biurowy, niezależnie od zajmowanego stanowiska, redaguje w czasie pracy wiele pism. Wydajność pracownika mierzy się liczbą załatwionych spraw w określonym czasie, które zależą od skuteczności sporządzonych i wysłanych pism. Aby pismo było skuteczne, w trakcie jego redagowania należy zwrócić uwagę na:

- formę pisma,
- uprzejmy i pozytywny ton,
- język pisma,
- logikę i uporządkowanie treści.

Na **formę pisma** składają się:

- właściwie zaadresowana koperta,
- poprawny układ graficzny,
- odpowiedni układ tekstu,
- czystość maszynopisu lub wydruku komputerowego,
- bezbłędna pisownia

W korespondencji ogromne znaczenie ma pierwsze wrażenie odbiorcy po otrzymaniu pisma. Właśnie na formę pisma adresat zwraca uwagę jeszcze przed przeczytaniem jego treści – spogląda na sposób zaadresowania koperty, a po jej otwarciu układ graficzny tekstu. Bardzo ważna jest też bezbłędna pisownia. Najlepiej stosować prostą zasadę – napisane już pismo zawsze jeszcze raz przeczytać. Pozwoli to wyeliminować ewentualne błędy samej treści. Każdy może popełnić błąd i dlatego konieczne jest ponowne przeczytanie napisanego tekstu.

Każde pismo reprezentuje nadawcę na zewnątrz, jest jego wizytówką. Korespondencja ma więc bardzo duży wpływ na wizerunek firmy. Forma pisma może nastawić adresata pozytywnie lub negatywnie do jego nadawcy, niesie bowiem informacje o organizacji pracy w danym przedsiębiorstwie. Niewłaściwa forma pisma świadczy o braku profesjonalizmu pracowników i kierownictwa firmy, a tym samym zniechęca potencjonalnych partnerów w interesach do nawiązania kontaktu. Z kolei prawidłowa. Zachęca adresata do pozytywnego forma pisma zachęca do współpracy z jego nadawcą. Gwarantuje bowiem, że firma jest dobrze zorganizowana i solidna, a pracownicy i kierownictwo są profesjonalistami, co gwarantuje pomyślność w prowadzeniu z nimi interesów.

**Uprzejmy i pozytywny ton pisma** udziela się adresatowi w trakcie czytania i pozytywnie nastawia go do nadawcy. Zachęca adresata do pozytywnego i szybkiego załatwienia poruszanej w korespondencji sprawy. Dobrze świadczy o autorze pisma stosowanie zwrotów

grzecznościowych. Szczególnie pisma odmowne powinny być zredagowane w takim tonie, aby adresat, mimo odmowy, czuł, że jest kimś ważnym dla nadawcy.

**Język pisma** powinien być naturalny. Należy używać powszechnie znanych słów i krótkich zdań.

**Treść pisma powinna być logiczna i uporządkowana.** Pomaga w tym użycie odpowiedniej metody redagowania pism:

- metoda indukcyjna polega na rozpoczynaniu pisma od podania stwierdzeń szczegółowych, a następnie przechodzeniu do bardziej ogólnych, np.:

*W tym roku ukończyłem Technikum Ekonomiczne i uzyskałem średnie wykształcenie oraz tytuł technika ekonomisty. W szkole bardzo dobrze poznałem rachunkowość i finanse, które są moją specjalnością. Znam też ekonomikę i organizację przedsiębiorstw, zasady marketingu i reklamy. Znam podstawy prawa, w tym dobrze prawo pracy. Potrafię obsługiwać komputer i edytor tekstów MS Word. Znam zasady korespondencji biurowej. Mogę więc śmiało powiedzieć, że jestem bardzo dobrze przygotowany do pracy w pionie ekonomicznym Waszego przedsiębiorstwa.*

- Metoda dedukcyjna polega na rozpoczynaniu od ogólnego naświetlenia sprawy, a następnie przechodzeniu do stwierdzeń szczegółowych, np.:

*Jestem bardzo dobrze przygotowany do pracy w pionie ekonomicznym Waszego przedsiębiorstwa, gdyż ukończyłem Technikum Ekonomiczne i uzyskałem tytuł technika ekonomisty. Bardzo dobrze znam rachunkowość i finanse, które są moją specjalnością. Dobrze znam też ekonomikę i organizację przedsiębiorstw, zasady marketingu i reklamy oraz podstawy prawa, w tym szczególnie prawo pracy. Bardzo dobrze znam zasady korespondencji biurowej. Potrafię obsługiwać komputer i edytor tekstów MS Word.*

Nie ma reguły, które pisma należy redagować daną metodą, jej wybór zależy wyłącznie od redagującego pismo.

Przy prowadzeniu korespondencji biurowej należy, pamiętać, aby na pisma odpowiadać jak najszybciej, najlepiej tego samego dnia, gdyż robi to dobre wrażenie i dobrze świadczy o organizacji pracy firmy.

Sporządzenie korespondencji powinno opierać się na wielu zasadach, z których najważniejsze to:

### 1. Styl urzędowy:

- przewaga zdań pojedynczych,
- dążenie do ujęć zwięzłych, ścisłych, jednoznacznych,
- brak zwrotów emocjonalnych i obrazowych,
- używanie specjalistycznej terminologii,
- uprzejma forma,
- zwroty grzecznościowe,
- stosowanie powszechnie znanych skrótów i skrótowców,
- ujmowanie treści w formie punktów,
- unikanie w pismach wyrazów w językach obcych,
- jeżeli występują ich polskie odpowiedniki,
- posługiwanie się stroną bierną,
- posługiwanie się formami nieosobowymi,
- pisanie dużymi literami wyrazów określających adresata.

### 2. Przejrzystość:

- odpowiedni układ graficzny pisma,
- odpowiedni układ jego treści.

### 3. Kompletność:

- zawierać wszystkie informacje niezbędne do załatwienia sprawy.

### 4. Sugestywność:

- powinno sugerować odbiorcy konieczność jego pozytywnego rozpatrzenia,
- zawierać odpowiednie argumenty w uzasadnieniu,

### 5. Jedna sprawa:

- powinno dotyczyć jednej sprawy. Każda następna sprawa powinna być sformułowana w odrębnym piśmie.

### 6. Wyróżnienie fragmentów:

- szczególnie ważne części pisma powinny być wyróżnione, stosuje się następujące sposoby wyróżniania: **łusty druk**, *pismo pochyle*, r o z s t r z e l o n y d r u k, podkreślenie, ZASTOSOWANIE DUŻYCH LITER, wypunktowanie najważniejszych spraw, zastosowanie ramek, stosowanie tła, wyśrodkowanie, przytoczenie przykładów, podkreślenie słowne, zdefiniowanie zastosowanych pojęć.

### 7. Fachowość:

- powinno zawierać terminologię fachową dostosowaną do poruszanych zagadnień