

4.1

Zasady redagowania pism

Słowo „korespondencja” pochodzi od łacińskiego słowa *correspondentio* i oznacza listowne porozumiewanie się, czyli pisanie listów i odpowiadanie na nie. Są to czynności związane ze sporządzaniem pism będących formą komunikowania się, wymiany informacji lub ustalania czy uzgadniania stanowisk.

Duże znaczenie ma również estetyka i poprawność pisma – stylistyczna, ortograficzna. Często zdarza się, że właśnie pismo jest pierwszym kontaktem z nadawcą. W przypadku korespondencji biurowej pisma są ważnym elementem tworzącym wizerunek firmy. Dlatego także znaczenie ma fakt, aby osoby je sporządzające miały odpowiednie przygotowanie, korzystały z profesjonalnych wzorów i szablonów pism.

Należy pamiętać, że przy sporządzaniu oficjalnych pism obowiązuje wiele zasad i norm. Inne narzędzia są potrzebne w korespondencji handlowej, innych używa się przy sporządzaniu protokołów czy pisaniu podań i wniosków, a jeszcze innej formy wymagają pisma wychodzące z organów administracji publicznej. W usprawnieniu tej pracy pomagają wszelkiego rodzaju blankiety firmowe, zawierające logo i dane teleadresowe firmy. Często czynności te zleca się specjalnym firmom zatrudniającym grafików.

Podstawowe reguły, których należy przestrzegać podczas sporządzania pism to:

1. Używanie stylu urzędowego, który umożliwia szybkie zrozumienie treści pisma.

Jego cechy charakterystyczne to:

- zwięzłe i jednoznaczne sformułowania (nie należy stosować rozwlekłych opisów, porównań ani zbędnych określeń);
- przewaga zdań pojedynczych nad złożonymi (występujące po sobie zdania złożone, w których porusza się wiele wątków, utrudniają dotarcie do sedna sprawy);
- posługiwanie się stroną bierną i formami bezosobowymi (np.: „powodem opóźnienia w przygotowaniu sali konferencyjnej był brak wystarczających informacji odnośnie liczby uczestników” zamiast: „powodem opóźnienia był brak wystarczających informacji od Was”);
- specjalistyczna terminologia (np.: „oferta”, „pismo informacyjne”);
- używanie gotowych formuł typowych dla danego rodzaju korespondencji (np.: „w związku z Państwa pismem z dnia...”);
- brak zwrotów wyrażających emocje (np.: „jestem zainteresowany ofertą” zamiast: „jestem zachwycony ofertą”);
- uprzejma forma (np.: „zwracam się z uprzejmą prośbą o”, „prosimy o uregulowanie zaległości”);
- używanie podstawowych zwrotów grzecznościowych; najczęściej stosowane to:
 - a) na początku pism mających postać listu: „Szanowna Pani Prezes”, „Szanowny Panie Dyrektorze”, „Szanowni Państwo”, „Szanowna Pani”, „Szanowny Panie”;
 - b) w treści pisma: „zwracamy się z uprzejmą prośbą”, „uprzejmie prosimy”, „serdecznie zapraszamy”;
 - c) w zakończeniu: „Z poważaniem”, „Z wyrazami szacunku”;

- unikanie zwrotów obcojęzycznych, jeżeli istnieją ich polskie odpowiedniki (np. „sklep” zamiast „market”).
 - 2. Jednoznaczne i precyzyjne określenie przedmiotu sprawy i celu pisma.
 - 3. Przejrzystość – należy zadbać o odpowiedni układ graficzny pisma, pamiętając o tym, że sama treść również musi spełniać ten warunek.
 - 4. Kompletność – pismo powinno zawierać wszystkie informacje niezbędne do załatwienia danej sprawy. Pominięcie jednej z nich może oznaczać konieczność dodatkowej wymiany korespondencji, co wydłuża czas załatwiania sprawy i obniża wydajność pracy.
 - 5. Sugestywność – pismo powinno sugerować odbiorcy konieczność pozytywnego rozpatrzenia sprawy i przedstawiać odpowiednie argumenty.
 - 6. Niedopuszczalne jest używanie obraźliwych słów i pogroźek, nawet w sytuacjach konfliktowych. Dozwolone są natomiast sformułowania kategoryczne oraz groźby legalne, czyli takie, w których nadawca odwołuje się do zawartych umów i przepisów dotyczących konsekwencji niewłaściwego postępowania (np.: „W przypadku niestawienia się w wyznaczonym terminie będzie Pan obciążony dodatkowymi kosztami, a umowa zostanie rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym”).
 - 7. Zrozumiałość – pismo musi być zrozumiałe dla adresata. Należy wystrzegać się fachowych terminów, jeśli adresat może ich nie znać.
 - 8. W jednym piśmie powinien być poruszony tylko jeden temat. Jeśli nadawca chce przekazać więcej spraw, powinien przedstawić je w osobnych pismach, a następnie włożyć do jednej koperty. Ułatwia to adresatowi rozdzielenie spraw między pracowników, a tym samym skraca czas ich załatwiania.
 - 9. Używanie skrótów – dozwolone jest stosowanie jedynie powszechnie używanych skrótów. Nie należy skracać zwrotów grzecznościowych ani nazw firm.
- Oto kilka grup skrótów, których używanie jest dopuszczalne w korespondencji biurowej:
- powtarzające się często wyrazy potoczne:
ob. – obywatel, **ul.** – ulica, **al.** – aleja, **Al.** – Aleje, **pl.** – plac, **dn.** – dnia, **r.** – rok, **poz.** – pozycja, **szt.** – sztuka, **art.** – artykuł;
 - tytuły i stopnie naukowe, tytuły zawodowe i stopnie wojskowe:
prof. – profesor, **doc.** – docent, **dr** – doktor, **mgr** – magister, **inż.** – inżynier, **dyr.** – dyrektor, dyrekcja, **nacz.** – naczelnik, **gen.** – generał, **ptk** – pułkownik;
 - międzynarodowe jednostki miar i wag, zawsze pisane bez kropki:
m – metr, **cm** – centymetr, **km** – kilometr, **kg** – kilogram, **g** – gram, **t** – tona;
 - skróty utworzone z wielowyrazowych połączeń, jeśli kolejne słowa rozpoczynają się spółgłoską, pisane z kropką:
np. – na przykład, **itd.** – i tak dalej, **cdn.** – ciąg dalszy nastąpi, **tzn.** – to znaczy, **ww.** – wyżej wymienione, **jw.** – jak wyżej, **tj.** – to jest, **twz.** – tak zwane, **lp.** – liczba porządkowa, **ldz.** – liczba dziennika, **br.** – bieżący rok.
- Jeżeli w zwrocie wielowyrazowym jedno ze słów rozpoczyna się samogłoską, w skróto-
wym zapisie kropka stawiana jest po skrócie każdego wyrazu, np.:
- b.u.** – bez uwag, **m.in.** – między innymi, **n.e.** – naszej ery, **c.o.** – centralne ogrzewanie,
 - p.o.** – pełniący obowiązki, **o.o.** – ograniczona odpowiedzialność.

ZAPAMIĘTAJ

Częstym błędem popełnianym przy pisaniu skrótów jest niewłaściwe stosowanie kropki. Stawia się ją wówczas, gdy skrót jest utworzony z początkowych liter wyrazu skracanego, a więc powstaje przez odrzucenie końcowej części wyrazu (np. **prof.**, **inż.**, **gen.**, **red.**). Nie

można natomiast jej stawiać, gdy ostatnia litera skrótu to ostatnia litera skracanego wyrazu (np. **dr**, **mgr**, **wg**, **nr**, **pkt**).

Po skrótach **dr** czy **mgr** trzeba postawić kropkę, jeśli skrót nie jest użyty w mianowniku (np. **dr. Kowalskiego**), gdyż wtedy zmienia się ostatnia litera skracanego wyrazu. Dotyczy to tylko mężczyzn, w przypadku kobiet skrót zawsze pozostaje bez kropki (np. **dr Kowalskiej**).

Skróty **mgr**, **dr**, **prof.** itp. stawiamy tylko przed nazwiskami. Nie istnieją jako samodzielne wyrazy.

ZAPAMIĘTAJ

Kropkę stawia się po skrótach jednostek monetarnych innych państw, np. dol. – dolar, kor. – korona. Nie stawia się jej natomiast po skrótach polskich jednostek monetarnych: zł – złoty, gr – grosz.

W korespondencji biurowej oprócz skrótów dopuszczalne jest też używanie skrótów. Są to wyrazy powstałe z pierwszych liter wyrazów tworzących nazwę własną:

- NBP – Narodowy Bank Polski, ZUS – Zakład Ubezpieczeń Społecznych, PZU – Powszechny Zakład Ubezpieczeń, CBOS – Centrum Badania Opinii Społecznej.

Nie używa się ich jednak przy pisaniu nazwy własnej w adresie odbiorcy.

10. Wyróżnianie fragmentów – szczególnie ważne części pisma powinny być graficznie lub słownie wyróżnione:

- **łustym drukiem;**
- *kursywą;*
- **rozstrzelonym drukiem;**
- podkreśleniem;
- **WIELKIMI LITERAMI;**
- podkreśleniem słownym (np.: *Najważniejsze w niniejszej sprawie jest..., Głównie należy zwrócić uwagę na fakt...*);
- wypunktowaniem najważniejszych spraw;
- wyśrodkowaniem najważniejszych fragmentów pisma;
- zdefiniowaniem użytych pojęć;
- obramowaniem – kropka powinna wtedy znaleźć się poza obramowaniem.

Szczególnie z rozważą należy wyróżniać tekst wielkimi literami, ponieważ może być to odbierane jako wyraz emocji piszącego, np. jego oburzenia w danej sprawie.

11. Zwracanie się do adresata:

- w korespondencji kierowanej do jednostek organizacyjnych (przedsiębiorstw, urzędów, instytucji, firm) używa się sformułowań: Wy, Wasz, Wam itp. (np.: „Odpowiadając na Wasze pismo...”, „Uprzejmie informujemy Was, że...”, „Zapraszamy Waszego przedstawiciela...”, „Nawiązując do rozmowy telefonicznej przeprowadzonej z Waszym pracownikiem...”);
- w korespondencji kierowanej do osób fizycznych używa się sformułowań: Pani, Pan, Państwo (np.: „Odpowiadając na Pana pismo z dnia...”, „Zapraszamy Panią na posiedzenie komisji, które odbędzie się...”, „Zwracamy się do Państwa z...”).

Zwroty: Wy, Wam, Wasze, Pan, Pani zawsze pisze się wielką literą, aby w ten sposób okazać szacunek adresatowi. Jeśli pisze się o własnej firmie i własnym pracowniku, nie stosuje się wielkich liter („W przypadku zainteresowania propozycją naszej firmy nasz pracownik dostarczy...”).

12. Przy określaniu w korespondencji jakiegoś terminu zawsze podaje się datę kalendarzową, nie stosuje się określeń: „jutro”, „w piątek” itp. Można je stosować, ale wtedy w nawiasie lub po przecinku trzeba podać pełną datę kalendarzową, np.: „jutro (29 czerwca 2011 roku)”, „w piątek (2011-06-29)”, aby uniknąć nieporozumień.