

Učinkovito pisno izražanje

*Zbirka pravopisnih pravil, nasvetov za pisanje in smernic za
pisanje poslovnih besedil*

Nina Barbič

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

811.163.6'35(035)

BARBIČ, Nina, 1986-

Učinkovito pisno izražanje [Elektronski vir] : zbirka pravopisnih pravil,
nasvetov za pisanje in smernic za pisanje poslovnih besedil / Nina Barbič.
- El. knjiga. - Krško : 1A internet, 2011

Način dostopa (URL): <http://www.enakupi.com/e-izdelki/>

ISBN 978-961-93345-0-8 (pdf)

ISBN 978-961-93345-1-5 (ePub)

ISBN 978-961-93345-2-2 (lrf)

ISBN 978-961-93345-3-9 (lit)

ISBN 978-961-93345-4-6 (mobi)

ISBN 978-961-93345-5-3 (azw)

262563328

Prazna stran

KAZALO

1 UVOD.....	5
2 POMEMBNEJŠA SLOVNIČNA PRAVILA.....	6
2.1 PISANJE VEJIC.....	7
2.1.1 Tri enostavna pravila:.....	7
2.1.2 Vejice, ki jih narekujejo vezniki.....	8
2.1.3 Vejica pred IN – 3 zlata pravila.....	8
2.1.4 Vejica pred KOT.....	9
2.2 PISANJE Z VELIKO/MALO ZAČETNICO.....	10
2.2.1 Pisanje z VELIKO začetnico.....	10
2.2.2 Pisanje z MALO začetnico.....	12
2.3 RABA VEZAJA IN POMIŠLJAJA.....	14
2.3.1 Pomišljaj.....	14
2.3.2 Vezaj.....	14
2.4 RABA DOLOČNE IN NEDOLOČNE OBLIKE.....	15
2.4.1 Razlika med oblikama.....	15
2.4.2 Način tvorjenja oblik.....	15
2.4.3 Raba določne oblike pridevniških oblik.....	15
2.4.4 Raba nedoločne oblike pridevniških oblik.....	15
2.5 STIČNOST LOČIL.....	16
2.6 KRATICE IN KRAJŠAVE.....	18
2.6.1 Kratice.....	18
2.6.1 Krajšave.....	18
2.7 POGOSTA SLOVNIČNA VPRAŠANJA IN ODGOVORI NANJE.....	20
2.7.1 Kakšno je pravilo za pisanje praznikov?.....	20
2.7.2 Kako ustrezno sklanjamo priimke?.....	20
2.7.3 Kako v stavku ustrezno zapišemo uro in datum?.....	20
2.7.4 Kako z besedo zapisujemo števila?.....	21
2.7.5 Kdaj uporabimo predlog k in kdaj h?.....	21
2.7.6 Kako pišemo besede besede na -ski, -ški?.....	21
2.7.7 Kdaj uporabimo predlog s in kdaj z?.....	22
2.7.8 Kako ustrezno uporabljamo zaimka moj in svoj?.....	22
2.7.9 Kako ustrezno uporabljamo zaimka ki/kateri.....	23
2.7.10 Pisanje besed z -er oziroma z -r?.....	24
3 UPORABNI NASVETI ZA PISANJE.....	25
3.1 DESET NASVETOV ZA PISANJE UVODA IN ZAKLJUČKA.....	25
3.2 SEDEM REŠITEV KAKO PRESEČI BLOKADO PRI PISANJU.....	27

4 UČINKOVITO PISANJE POSLOVNIH BESEDIL.....	29
4.1 OSNOVE PISANJA POSLOVNIH BESEDIL.....	29
4.1.1 Pet poglavitnih načel učinkovite pisne komunikacije.....	29
4.1.2 Ustrezno naslavljanje v poslovni komunikaciji.....	31
4.1.3 S čim začeti poslovni dopis?.....	32
4.2 UČINKOVITO PISNO RAZREŠEVANJE SPOROV.....	33
4.2.1 Načini, kako oblikovati ustrezne odgovore.....	34
5 VIRI IN LITERATURA.....	36

1 UVOD

Pričujoča zbirka pravopisnih pravil, uporabnih nasvetov za pisanje in konkretnih primerov poslovnih dopisov je namenjena izboljševanju veščine vsakodnevnega pisnega izražanja in izboljševanju pisanja poslovnih in zasebnih besedil.

V prvem delu so na enem mestu so zbrana pomembnejša slovnična pravila, ki bodo pomagala razrešiti marsikatero slovnično zagato, v drugem delu so zbrani številni uporabni nasveti za pisanje, ki bodo v pomoč vedno, kadar ne boste vedeli, kako se lotiti pisanja ali če boste naleteli na tako imenovano pisateljsko blokado.

V zadnjem delu so zbrani uporabni nasveti in pravila poslovnega pisanja ter komuniciranja, ki so pomoč pri vsakodnevnem poslovnem sporazumevanju.

2 POMEMBNEJŠA SLOVNIČNA PRAVILA

Poglavje je razdeljeno na več tematskih sklopov, v katerih so na poljuden način razložena pomembnejša slovnična pravila. Za kakršne koli dodatne razlage in odgovore na dileme, ki v okviru poglavja niso razložene, je odgovor najbolje poiskati v katerem izmed naštetih priročnikov:

Slovar slovenskega knjižnega (<http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>)

Slovenski pravopis (<http://bos.zrc-sazu.si/sp2001.html>)

Slovenska slovnica

Slovenski etimološki slovar

Odzadnji slovar (<http://bos.zrc-sazu.si/odzadnji.html>)

Besedišče slovenskega jezika (<http://bos.zrc-sazu.si/besedisc.html>)

Slovar kratic oziroma krajšav (<http://bos.zrc-sazu.si/kratice.html>)

Veliki slovar tujk

Številna vprašanja o ustreznem zapisu oziroma pogostosti pojavljanje določene besede lahko razrešite tudi s pomočjo korpusov:

Fidaplust (<http://www.fidaplus.net/>)

Nova beseda (http://bos.zrc-sazu.si/s_beseda.html)

Številne slovnične dileme, s katerimi se srečujete, so bile že odgovorjene in jih najdete med **ŠUSS odgovori na jezikovna vprašanja** (http://www2.arnes.si/~lmarus/suss/arhiv_k.html)

O tematiki pisanja besedil najdete številne informacije, uporabne nasvete in pravila tudi na mojem blogu **Pisanje besedil – copywriting** (<http://pisanje-besedil.blogspot.com/>) ter na spletnem portalu **Uporabno pisanje** (<http://www.uporabnopisanje.si/>).

2.1 PISANJE VEJIC

2.1.1 Tri enostavna pravila:

1. pravilo: ki, ko, ker, da če

Že od osnovne šole naprej so nas učili izrek: „**Pred ki, ko, ker, da, če, vejica skače!**“ Pravilo je zelo uporabno povsod, saj so ti vezniki med najpogostejšimi, zato napisano besedilo hitro preletite z očmi in preverite ali ste vejice ustrezno uporabili.

2. pravilo: Štetje glagolov

Še eno uporabno in enostavno pravilo, ki nam lahko pogosto pomaga pri pisanju, je štetje glagolov (povedkov) v povedih. Med dvema glagoloma se nahaja vejica (oz. veznik, ki predvideva vejico ali pa jo nadomešča) in to je še posebej uporabna smernica pri kompleksno grajenih povedih.

Primer:

Odlika njegove poezije je med drugim tudi to, da je z vsako novo zbirko naredil korak v prenovljeno in svežo smer pisanja, se dotaknil drugačnih svetov, uspel vedno znova kameleonsko odsevati svoje trenutno razpoloženje ter prikazal spreminjanje pesnikovega sveta.

3. pravilo: Vejica med elementi naštevanja

Pri pisanju vejice se ne morete zmotiti tudi takrat, kadar naštevate, saj je potrebno vse naštete dele ustrezno ločiti.

Primer:

Ločimo tako imenovane prostorske medije, kamor spadajo slikarstvo, kiparstvo in arhitektura, ter časovne medije, kamor uvrščamo film, glasbo, radio in televizijo.

2.1.2 Vejice, ki jih narekujejo vezniki

Vezniki, pred katerimi PIŠEMO VEJICO

- a, pa, vendar, toda, ampak, temveč, le, samo
- zato, zatorej, torej
- kajti, namreč, sicer, saj
- to je, in sicer, in to
- pred drugim delom stopnjevalnega veznika: ne samo – ampak tudi, ne le – temveč tudi, tako – kakor tudi

Vezniki, pred katerimi NE PIŠEMO VEJICE

- in, ter, pa
- ali – ali, bodisi – bodisi (*Primer: Ali greš ali boš počakal?*)
- ne – ne, niti – niti (*Primer: Niti danes niti jutri ga ne bo.*)

Kadar se skupaj nahaja VEČ VEZNIKOV, vejice med njimi NE PIŠEMO

Vejico v primeru več veznikov skupaj zapišemo samo pred prvim veznikom, če je to potrebno. Več veznikov skupaj: *in ko, toliko da, s tem da, in ker, tako kot, tako da*

2.1.3 Vejica pred IN – 3 zlata pravila

- Pred **in sicer** vejico **vedno pišemo**;
- vejico pred in pišemo, ko je pred veznikom vrinjen stavek
(*Primer: Čakali so zelo dolgo, kdo bi si mislil, in prišli na vrsto šele čez nekaj ur.*);
- vejico pišemo, kadar in stoji skupaj s podrednim veznikom – če, ko ...
(*Primer: Stali so v tišini, in ko so zaslišali zvonec, so hitro stekli v razred.*).

2.1.4 Vejica pred KOT

1. **Vejice pred kot NE postavljamo**, kadar kot primerjalno povezuje dva člena v stavku: *'To ponuja več kot le besede.'*

2. **Vejico PIŠEMO**, kadar kot primerjalno povezuje odvisni in glavni stavek, npr. *'Podjetje je imelo več stroškov, kot so računali.'*

2.1.5 Dodatni primeri, kjer ne smemo pozabiti na vejico

Vejico pišemo tudi v naslednjih primerih:

- Za besedami: prosim, hvala, pozdravi
Primeri: Živjo, kako si? / Prosim, pomaknite se v zadnji del prostora.
- Za medmeti: joj, ah, o, uh
Primer: O, kam pa ti?
- Za členki da, ne, seveda, le ...
Primeri: Ne, to ni pravi list. / Da, pridem. / Seveda, jutri bo zagotovo tu.

2.2 PISANJE Z VELIKO/MALO ZAČETNICO

2.2.1 Pisanje z VELIKO začetnico

1 Imena prebivalcev

Pripadniki narodov, narodnosti in pokrajin, naselij, celin se pišejo z veliko začetnico (*Slovenec, Ljubljančan, Azijec*).

** Pridevnike ob imenih narodov pišemo z malo začetnico (*stari Grki, zamejski Slovenci*).

2 Zemljepisna imena

2.1 Naselbinska imena

Naselbinska imena so imena mest, vasi, trgov in zaselkov. V naselbinskih imenih pišemo **vse sestavine z veliko začetnico**, izjeme so le neprvi predlogi in samostalniki mesto, trg, vas, selo (selca), naselje: *Kranjska Gora, Kanalski, Lom, Drenov Grič, Dolenjske Toplice, Zidani Most, Bohinjska Bela, Gornji Grad, Škofja Loka, Mirna Peč*.

Za imena delov naselij (*Zelena jama, Trnovo*) veljajo ista pravila kakor za nenaselbinska imena.

2.1 Nenaselbinska imena

V nenaselbinskih imenih pišemo prvo sestavino zmeraj z veliko začetnico, neprve sestavine pa z malo, če same niso lastno ime: *Zelena jama, Bela krajina, Slovensko primorje, Bližnji vzhod, Niagarski slapovi, Ptujsko polje, vendar pa: Julijske Alpe, Cesta v Mestni log, Severna Amerika*.

3 Stvarna imena

Pri večbesednih imenih pišemo prvo besedo z veliko začetnico samó, če je sama po sebi lastno ime (*npr. Novi Matajur vs. Novi svet*).

3.1 Imena, naslovi stvaritev, in sicer:

- knjig in knjižnih zbirk (*Sto romanov, Slovenski biografski leksikon*)
- časopisov in drugih glasil (*Primorski dnevnik, Ljubljanski zvon*)
- časopisnih in drugih rubrik, poglavij (*Šport in šah, Spremna beseda, Glasoslovje*)
- umetnostnih in neumetnostnih besedil (*Sonetni venec, Brižinski spomeniki, Ustava Republike Slovenije, Osimski sporazumi*)
- filmov (*Na svoji zemlji*)
- skladb (*Ogrska rapsodija*)
- kipov in slik (*Mislec, Deček s piščalko*)
- arhitekturnih stvaritev (*Kristalna dvorana, Sikstinska kapela*)
- prireditev, festivalov (*Zlata lisica*)

3.2 Imena organizacij in družbenih teles, in sicer:

- družbenih in političnih organizacij, gospodarskih združenj, zvez, strank, verskih skupnosti (*Rdeči križ Slovenije, Gospodarska zbornica Slovenije, Slovenska ljudska stranka, Osvobodilna fronta*)
- vojaških organizacij in njihovih enot (*Slovenska vojska, Rdeča armada, Pohorski bataljon*)
- skladov (*Mednarodni denarni sklad, Nobelova ustanova*)
- društev, družb (*Društvo slovenskih pisateljev, Slavistično društvo Slovenije*)
- umetnostnih, športnih in podobnih skupin (*Slovenski oktet*)

3.3 Imena delovnih skupnosti, in sicer:

- delovnih organizacij, podjetij in delniških družb (*Ljubljanska banka, perutnina Ptuj, Jedrska elektrarna Krško, Splošna plovba Portorož*)
- zavodov in ustanov (*Splošna bolnišnica Celje, Univerza v Ljubljani, Inštitut za novejšo zgodovino, Mestna galerija, Slovanska knjižnica*)

3.4 Imena oddelkov ustanov in nesamostojnih enot delovnih organizacij

(Otroški dispanzer, Oddelek za primerjalno književnost, Sektor za zunanjo trgovino)

3.5 Imena (samo)upravnih enot, in sicer:

- družbenopolitičnih in upravnih skupnosti *(Občina Domžale, Krajevna skupnost Ig)*
- organov družbenopolitičnih skupnosti in ustanov, podjetij *(Vlada Republike Slovenije, Mestni svet Mestne občine Ljubljana, Občinski svet Občine Medvode, Ministrstvo za obrambo)*

3.6 Imena meddržavnih zvez

(Varšavski pakt, Evropska zveza, Arabska liga, Organizacija združenih narodov)

3.7 Imena posameznih vozil, npr. ladij, vlakov *(Galeb, Modri vlak)*

3.8. Imenovalni prilastki k imenom tehničnih izdelkov in trgovinskih znamk

(cigarete Filter 57, pisalni stroj Olivetti)

Imena zdravil in drugih farmacevtskih izdelkov pišemo z malo začetnico.

2.2.2 Pisanje z MALO začetnico

1 Pri določilih in poimenovanjih bitij

- Poimenovanja po rasni ali jezikovni pripadnosti *(belec, kajkavec, indoevropejec)*
- Poimenovanja za pripadnike nazorov, gibanj, ver, društev, strank, redov, podjetij *(ilirec, marksist, kristjan, jud, budist, vajevec, preporodovec, socialist, frančiškan, nobelovec)*

2 Pri zemljepisnih občnih imenih

- Besede *luna, mesec, sonce, večernica, gostosevci ...*

3 Pri stvarnih občnih imenih

3.1 Vrstna poimenovanja

- društev, organizacij, strank, vojaških enot, ustanov, podjetij (*pisateljsko društvo, nogometni klub, liberalna stranka, osnovna šola*)
- organov, odborov, komisij, svetov, delegacij, kadar ne mislimo na njihova uradna imena
- industrijskih izdelkov ipd. nastala iz imen podjetij in trgovskih znamk, kadar se ne uporabljajo kot imenovalni prilastki (*Vozim se s fordom*)

3.2 Poimenovanja revolucij, vojn, vstaj in drugih zgodovinskih dogodkov

(narodnoosvobodilni boj, oktobrska revolucija, francoska revolucija, kočevski zbor, dražgoška bitka, burska vojna)

3.3 Imena praznikov ali posebnih datumov

(prvi maj, dan slovenske državnosti, jurjevo, silvestrovo, pust, novo leto,, božič, velika noč), razen tistih, ki so izpeljana iz priimkov (Prešernov dan in Marijino vnebovzetje)

3.4 Poimenovanja odlikovanj in športnih trofejev, če se ne začenjajo s svojilnim pridevnikom iz lastnega imena

(donavski pokal, olimpijska zlata medalja, zlata arena, oskar)

3.5 Samostalniške občnoimenske izraze iz pridevnikov na -ov/-ev

(viljamovka, vinčestrovka (puška), janževcec (vino))

3.6 Vrstna imena zdravil (*aspirin, apavrin*)

3.7 Imena umetnostnih, političnih in drugih nazorov ter gibanj

(moderna, renesansa)

2.3 RABA VEZAJA IN POMIŠLJAJA

2.3.1 Pomišljaj

Pomišljaj, daljša črtica kot vezaj, je načeloma nestičen.

Raba pomišljaja

- Namesto vejice poudarjeno ločuje določeno besedo ali del stavka: *Prijatelj – to je beseda vseh besed.*
- Namesto predlogov od ... do (*proga Ljubljana–Trst, odprto 8–12*).
- Raba v alinejah (alinejni pomišljaj).
- Nestično v matematiki pomeni minus.
- Nestično v matematiki pomeni minus, pri navajanju temperature npr. $23\text{ }^{\circ}\text{C}$

2.3.2 Vezaj

Vezaj je v primerjavi s pomišljajem krajša črtica, načeloma je stičen, redko tudi nestičen.

Raba vezaja

- Stični vezaj pišemo med deli zložene besede, ki bi bili v prosti zvezi povezani z in (*poljsko-ruski, črno-bela fotografija, Ljutomersko-Ormoške gorice*).
- Stični vezaj pišemo med sestavinami zloženek, nastalih iz podredne zveze, če je prvi del števka ali črka (*25-letnica, 100-odstoten, 48-kilometrski, C-dur, C-vitamin, TV-drama, C-mol, 14-krat*).
- Nestični vezaj pišemo med deloma dvojnega imena, ko se obe imeni pregibljeta** (*Šmarje - Sap → Šmarje in Sap; Videm – Dobropolje; ni pa prav Ljubljana - Bežigrad, kjer gre za en sam del Bežigrad v Ljubljani*).
- **Dvojna imena se pišejo z nestičnim vezajem, ne s pomišljajem. (*Šmarje Sap; oboje se sklanja: v Šmarju Sapu*).

2.4 RABA DOLOČNE IN NEDOLOČNE OBLIKE

2.4.1 Razlika med oblikama

Nedoločna oblika se uporablja pri predmetih/ dogodkih/ stanjih, ki jih prvič opisujemo, določna oblika pa v primerih, ko govorimo o že prej omenjeni zadevi.

2.4.2 Način tvorjenja oblik

Slovenščina določnost izraža tako, da kakovostnim pridevnikom moškega spola ednine v imenovalniku (in pri samostalnikih s kategorijo neživosti še v tožilniku) doda -i (*mlad — mladi, ponoven — ponovni ...*), včasih se spremeni tudi mesto in/ali vrsta naglasa (*star — stári, debel — debéli, velik — véliki ...*) ali pa celo osnova (*majhen — mali*). Razen pri kakovostnih pridevnikih moškega spola pa knjižna slovenščina nima posebne oblike za izražanje določnosti. Pokrajinsko in pogovorno je to ponekod možno (*Primorska, Ljubljana*).

2.4.3 Raba določne oblike pridevniških oblik

- Kadar govorimo o že znani lastnosti kakega samostalnika (*Živela sta dva brata: reven in bogat. Bogati se je odpravil... revni pa je iskal ...*);
- kadar prid. označuje posebno vrsto predmeta, pred katerega imenom stoji (*cvetni prah, pustni torek, kemični inštitut, stari oče, pralni stroj, kazenski zakonik, zasebni tožilec*);
- za kazalnimi zaimki in za besedo ves (*ta prečudoviti kras, ves božji dm*); vendar pozor – ves v pomenu popolnoma ali docela zahteva nedoločno obliko (*bil je ves bel od prahu, ves zelen od jeze ...*);
- lastnostni pridevnik uporabljamo podobno kot pri 2. točki (*pogumni krojaček, lažnivi Kljukec, znani umetnik*);
- kadar pridevnik rabimo kot samostalnik (*obtoženi, zaposleni, modri, dežurni*).

2.4.4 Raba nedoločne oblike pridevniških oblik

Nedoločno obliko rabimo takrat, kadar odnosnico lastnostno šele natančneje določamo ter kadar se po pridevniku vprašamo s kakšen/na/no (*na glavi je nosil širokokrajn klobuk, mlad fant*).

2.5 STIČNOST LOČIL

Stičnost ločil delimo v 4 kategorije in s konkretnimi primeri bomo prikazali ustrezno rabo vseh vrst ločil glede na strokovne smernice slovenskih pravopisnih priročnikov.

STIČNA LOČILA

opuščaj _____' _____ (primer: Dekl'ce so plesale)

vezaj _____ - _____ (primer: 60-letnica)

poševnica _____ / _____ (primer: iskati/poiskati)

LEVOSTIČNA LOČILA

pika _____ . _____ (primer: Sedla je. Prijazno se je nasmehnila.)

vejica _____ , _____ (primer: Sreča je, da je pred mano pot.)

vprašaj _____ ? _____ (primer: Kdaj se bova spet videla?)

klicaj _____ ! _____ (primer: Nikar tako hitro!)

podpičje _____ ; _____ (primer: Imel je veliko dela; včasih je skladal tudi pozno v noč.)

dvopičje _____ : _____ (primer: Dobro se je osredotočiti na: pisanje, branje in interpretacijo.)

narekovaj zgoraj _____ “ _____ (primer: „Pojdi zdaj!“)

zaklepaj _____) _____ (primer: Pojdite do zadnji vrat (desno).)

deljaj _____ - (primer: tradi- (nova vrstica) cija)

DESNOSTIČNA LOČILA

narekovaj spodaj „_____ (primer: „Gremo naprej!“)

oklepaj (_____ (primer: To pa naj ostane skrivnost (smeh).)

NESTIČNA LOČILA

tri pike _____ ... (primer: Ko se s pogledom zazremo stran ... Odplavamo ...)

pomišljaj _____ – _____ * (primer: Ja – pridem.)

* Pomišljaj je v pomenu od–do stičen; npr. 1996–1999.

3 dodatne smernice za ustrezno pisanje ločil

1. Med dvema ločiloma ni presledkov.

(Primer: Skrivnosti nam je zaupal prof. Uroš Marte, univ. dipl. inž., ki dela in živi v Avstraliji.)

2. Pri številčenju poglavij za piko ni presledkov.

(Primer: 1.1.2.1)

3. Levostičnost pike bi morali upoštevati tudi pri pisanju datumov.

(Primer: 21. 12. 2010)

2.6 KRATICE IN KRAJŠAVE

2.6.1 Kratice

Kratice je v SSKJ definirana kot „ustaljena okrajšava večbesednih imen, navadno iz začetnih črk ali zlogov“ (SSKJ, 2000). Kratice navadno pišemo z velikimi črkami (npr. RS, EU, RTVS, STA, LPP, BTC, SNG), v nekaterih primerih pa lahko prehajajo med navadna lastna imena (Nasa, Tam, Nama, Peko) in jih pišemo ter sklanjamo po običajnih sklanjatvah.

Ustrezen zapis in sklanjanje kratic

- Kratice pišemo z malo začetnico in z vezajem takrat, kadar se kratično ime končuje na soglasnik: SPIZ SPIZ-a; tako se pišejo tudi podaljšave osnov: *STA STA-ja, OZN OZN-ja, BBC BBC-ja*.
- Z veliko začetnico pišemo kratice takrat, kadar se kot sklonilo obravnava zadnji samoglasnik kratičnega imena: *INA INE INI, UNESCO UNESCA UNESCU*. Sicer pa taka imena rajši sklanjamo v navadni pisni obliki lastnih imen: *Unesco Unesca Unescu*.

Pri sklanjanju kratic, ki jih pišemo z velikimi črkami, imamo dve možnosti:

- za vezajem dodamo končnico z malimi črkami (v BTC-ju, za SNG-jem),
- sklanjamo z ničto končnico (v BTC, za SNG).

* Kadar se končnica končuje na nenaglašeni samoglasnik, lahko sklanjamo besedo z običajnimi končnicami in jih zapišemo brez posebnih znamenj (Unesco, Unesca / UNESCO, UNESCA).

2.6.1 Krajšave

Krajšanje besed pripomore h gospodarnejši rabi jezika, s stališča pisanja besedil pa je uporaba krajšav dobrodošla tudi kot sredstvo za zmanjševanje občutka o ponavljanju besed (včasih smo prisiljeni večkrat uporabiti določeno daljšo besedo ali besedno zvezo, kar pri bralcu hitro vzbudi občutek, da dolgovezimo, medtem ko uporaba krajšav ta občutek bistveno zmanjša).

Kadar uporabljamo neustaljene krajšave, jih moramo na začetku besedila ustrezno pojasniti.

Seznam pogostih krajšav:

Beseda/ besedna zveza	Krajšava (okrajšava)
približno	pribl.
okoli	ok.
in podobno	ipd.
in tako naprej	itn.
in tako dalje	itd.
lastnoročno	l.r.
milijarda	mrđ.
milijon	mio.
oziroma	oz.
številka	št.
tako imenovani	t. i.
to je	tj.
stran	str.
gospa	ga.
gospod	g.
gospodična	gdč.
število	štev.
oziroma	oz.
delniška družba	d. d.
družba z omejeno odgovornostjo	d. o. o.

2.7 POGOSTA SLOVNIČNA VPRAŠANJA IN ODGOVORI NANJE

2.7.1 Kakšno je pravilo za pisanje praznikov?

Pravilo je popolnoma enostavno, saj vse praznike pišemo z malo začetnico, razen dveh izjem, ko je ime praznika izpeljano iz osebnega imena ali priimka: Prešernov dan in Marijino vnebovzetje.

Primeri pisanja ostalih praznikov: *prvi maj, dan slovenske državnosti, jurjevo, silvestrovo, pust, novo leto, jožefovo, božič, velika noč.*

2.7.2 Kako ustrezno sklanjamo priimke?

Pravilo je zelo enostavno in si ga je mogoče hitro zapomniti: **moške priimke sklanjamo, ženskih pa ne.**

Torej:

- moški: *France Prešeren Franceta Prešerna Francetu Prešernu*
- ženski: *Tina Maze Tine Maze Tini Maze*

Izjemni primeri sklanjanja priimkov za ženskim imenom: *Medvedjeva, Izmajlova se sklanjajo: Ema Izmajlova - Eme Izmajlove - Emi Izmajlovi.*

2.7.3 Kako v stavku ustrezno zapišemo uro in datum?

Na izbiro imamo več ustreznih rešitev, ki jih sugerira tudi Slovenski pravopis:

- Zveze kot *v nedeljo, 9. maja, (bo)* ... se redkeje pišejo tudi brez vejic, tj. *v nedeljo 9. maja (bo)*;
- tip kot *v nedeljo ob 9. uri (bo)* ... se navadno piše brez vejic;
- če prvi in drugi primer združimo, se navadno piše takole: *v nedeljo, 20. maja, ob 17. uri (bo).*

2.7.4 Kako z besedo zapisujemo števila?

Zapomnimo si nekaj enostavnih pravil:

Skupaj pišemo:

- glavne števniko do 100: *trinajst, šestindvajset, sedeminosemdeset*;
- stotice: *petsto, sedemsto*;
- vrstilne, ločilne in množilne števniko: *triindvajseti, stoštirinajsti, tritisoči, šestmilijonti*;
- tvorjenke iz števnikov: *desettisoče (ljudi), stotisoči (berejo), devetmilijonski*.

Narazen pišemo:

- glavne števniko: *sto enajst, osem tisoč, devet milijonov, tristo tisoč sto (300.100), tristo en tisoč sto (301.100), devetnajststo sedemindvajset (1927)*.

2.7.5 Kdaj uporabimo predlog k in kdaj h?

Predlog H uporabimo izključno pred besedami, ki se začnejo na črki k ali g (h kosilu, h gozdu), pred vsemi ostalimi besedami pa uporabljamo predlog K.

2.7.6 Kako pišemo besede besede na -ski, -ški?

Besede, ki se končujejo na -ski ali -ški pišemo z malo začetnico, vendar obstajajo tri izjeme:

- a) Kadar beseda stoji na prvem mestu v stavku: *Angleški jezik je zelo razširjen*.
- b) Kadar beseda stoji na prvem mestu v večbesednih lastnih imenih: *Slovenska Bistrica, Slovenska knjiga (ime založništva), Slovenska beseda (naslov knjige) ...*
- c) Kadar gre za enobesedna lastna imena: *na Slovenskem (pomen: v Sloveniji); na Koroškem (pomen: v Koroški)*.

2.7.7 Kdaj uporabimo predlog s in kdaj z?

Predlog S vedno pišemo pred besedami, ki se začnejo s črkami p, t, k, f, h, s, š, c, č, pred ostalimi besedami pa uporabljamo predlog Z (z avionom, z gosti, z denarjem ...).

Pomagamo si lahko z znanim stavkom: **Ta SuHi ŠKaFeC PuščCa.**

2.7.8 Kako ustrezno uporabljamo zaimka moj in svoj?

Zaimek MOJ izraža svojino govorečega, gledano z njegovega stališča (*moj avto, moj dežnik, moja hiša; vse to je moje / moja roka; moja usta*).

Zaimek SVOJ izraža svojino osebkca (*to si lahko kupiš za svoj denar; imel je svojo mehanično delavnico; posodil ti bom svojo knjigo / pokazala je svoje roke / obleci svoj novi plašč / obdelovati svojo lastno zemljo*).

Enostavno pravilo za uporabo zaimkov moj/svoj

Zaimek svoj uporabimo vedno, kadar je osebek v konkretnem stavku jaz (pomagamo si lahko s tem, da besedo v mislih kar dodamo na začetek stavka). V nasprotnem primeru uporabimo zaimek moj.

Primer:

Gledam svoj avto.

To je moj avto.

Dodatna pomoč:

* Kadar smo v dilemi, si lahko pomagamo tudi z vstavljanjem besede lasten, kajti v stavkih, kjer lahko besedo moj oz. svoj nadomestimo z besedo lasten, je v osnovi ustrezno uporabiti obliko svoj.

2.7.9 Kako ustrezno uporabljamo zaimka ki/kateri

V skladu s Slovensko slovnico velja pravilo, da oziralni zaimek ki uporabljamo v vseh sklonih, kateri pa načeloma le:

- v zvezah s predlogi (*Človek, o katerem sem ti govorila ...*),
- za izražanje svojilnosti/pripadnosti v rodilniku (*Odbor, katerega naloge so znane*),
- za izogibanje nejasnostim, dvoumnostim (*Mati mojega prijatelja, kateri je zdaj v Kopru*) Če rečemo mati mojega prijatelja, ki je zdaj v Kopru, ni nujno jasno, na koga se ki nanaša — na mater ali na prijatelja.

V vseh ostalih primerih Slovenska slovnica rabo kateri klasificira kot zastarelo.

Dejanska raba

Načeloma je tako, da v običajnih besedilih večina bralcev zaznava neustrezno rabo besede kateri samo v imenovalniku in tožilniku.

Primer:

V omrežju se uporabijo že obstoječi elementi, kateri zagotavljajo izboljšane storitve na novem omrežju.

V rodilniku, dajalniku, mestniku in orodniku pa se pogosteje zaplete, saj se bralcem in posledično tvorcem besedil pogosto zdita ustrezni obe različici.

Primer:

To je oseba, katere niti malo ne pogrešam. / To je oseba, ki je niti malo ne pogrešam.

Pri rabi oziralnih zaimkov ki/kateri si lahko torej pomagamo z zgoraj napisanimi pravili iz Slovenske slovnice, vendar se lahko v večini primerov zanašamo na to, da je ustrežnejša in nezaznamovana uporaba zaimka ki.

2.7.10 Pisanje besed z -er oziroma z -r?

Pri pisanju besed minister, december, Koper, liter, meter, magister se nam hitro lahko v besedo vrine nepotrebni -e (npr. decemberski).

Ustrezne oblike teh besed so: *ministrski, decembrski, koprski, litrski, metrski, magistrska*.

* Pri ugotavljanju o ustrezni različici si lahko pomagamo s tem, da jih sklanjamo v rodilniku, kjer vidimo, da bi bili e-ji vrinjeni: ministra, decembra, Kopra, litra, metra, magistra.

3 UPORABNI NASVETI ZA PISANJE

3.1 DESET NASVETOV ZA PISANJE UVODA IN ZAKLJUČKA

Pri pisanju večina ljudi izpostavi eno skupno dejstvo: najtežje je začeti. Velikokrat se nam zgodi, da se s prvimi stavki lomimo, jih premetavamo in nikakor ne moremo spraviti v ustrezno formo. Po začetni stiski pisanje preostalega dela besedila steče kot po maslu in napisanega imamo celo v krajšem času, kot nekaj vrstic uvoda. Težave se pojavijo tudi pri pisanju zaključka, saj mu podzavestno dodelimo enako pomembno vlogo kot uvodu in zelo težko na kratko povzamemo vse, kar smo v osrednjem delu obravnavali.

V pomoč za lažje in predvsem hitrejše pisanje uvodov in zaključkov vam bo 10 uporabnih načel, ki jih lahko s pridom izkoristite tako pri pisanju strokovnih besedil kot pri pisanju poslovnih besedil.

1. Navežite se na naslov

Včasih je rešitev za pisanje uvoda popolnoma enostavna in očitna, saj se lahko navežemo neposredno na naslov in ga v nekaj stavkih podrobneje razložimo ter pripravimo izhodišče za osrednji del besedila. Tovrsten uvod je še posebej uporaben, kadar je naslov nekoliko dvoumen ali kratek, saj imamo tako dobro izhodišče, da bralca natančneje seznanimo s tematiko.

2. Izrazite namen svojega pisanja

Uvod je odlično mesto, kjer lahko bralca seznanite z namenom pisanja in mu tako omogočite, da se z vso pozornostjo posveti nadaljnjemu branju.

3. Začnite s splošnim uvodom

Uvod je lahko namenjen tudi zgolj ogrevanju, zato ga je včasih smiselno oblikovati kot splošno uverturo, kjer zastavite široke smernice pisanja in ga šele kasneje izbrusite in oblikujete v pomembne misli.

4. Izpostavite presenetljivo dejstvo ali podatek

Tovrsten uvod je še posebej uporaben pri komercialnih besedilih, saj zelo hitro pritegne

pozornost bralca, hkrati pa je zelo dobra iztočnica, saj bo bralec pripravljen brati do konca, dokler ne dobi ustrezne pojasnitve uvodnih povedi.

5. In medias res

Včasih so uvodni ogrevalni stavki preprosto odveč in je najbolje začeti z neposrednimi informacijami, ki bralca postavijo neposredno v središče vsebinskega dogajanja in se mu šele kasneje razkrije celotna slika.

6. Zaključno povzemanje vsebine

Zaključek je ponavadi mesto, kjer strnemo misli in na kratko povzamemo vsebino celotnega besedila. To je smiselno storiti tako, da je za bralca zaključek maksimalno uporaben in se lahko tudi kasneje vrne ter si osveži spomin.

7. Oblikujte sklep

Kadar v uvodu izpostavite namen vašega pisanja, je ponavadi primerno, da zaključek napišete v obliki sklepa, kjer ovržete ali potrdite vaš izhodiščni namen in na kratko argumentirate vašo odločitev.

8. Odprt zaključek

Ni potrebno, da je zaključek vedno mesto, kjer „postavite piko“, saj ga lahko oblikujete tudi tako, da ravno zaključek sproža odprte interpretacije, nadaljnje asociacije in vzpodbuja k razmisleku.

9. Povezovalni zaključek

Pisanje zaključka vam daje odlično iztočnico, da koherentno zaokrožite napisan sestavek in se dotaknete izhodiščnih misli, ki jih podate ustrezen epilog.

10. Zaključek z osrednjim težiščem

Včasih je smiselno najboljšo prihraniti za konec in tako si lahko izberete zaključek za mesto, kjer boste izpostavili vašo najpomembnejšo misel. S tem si zagotovite, da si bodo bralci vaše ključne besede zapomnili dlje časa in boste nanje naredili vtis.

3.2 SEDEM REŠITEV KAKO PRESEČI BLOKADO PRI PISANJU

Vam je znan občutek, ko sedite pred praznim ekranom in kar ne veste, kaj bi izpovedali/napisali? Blokada pri pisanju prej ali slej doleti vsakogar, ki mora kontinuirano producirati določeno količino besedil. V nadaljevanju boste spoznali 7 uporabnih tehnik, kako blokado čim prej preseči.

Tehnika #1: Na hitro preletite svoja pretekla že napisana besedila

Čeprav ste prepričani, da se svojih preteklih napisanih besedil zelo dobro spomnite, boste ob ponovnem branju kljub vsemu lahko naleteli na zamisel, frazo ali samo uporabno besedo, ki bo dala vašem pisanju nov zagon in energijo.

Tehnika #2: Najprej napišite najlažji/najzabavnejši del

Če se vam ustavi že pri izbiri naslova, naj to ne bo ovira, saj lahko sicer pred praznim ekranom sedite ure in ure. Lotite se dela besedila, za katerega že imate izoblikovane ideje, in ko boste imeli napisanih prvih nekaj vrstic (četudi zaključka) bo preostanek besedila stekel sam od sebe.

Tehnika #3: Izberite si drug prostor za pisanje

Včasih je blokada pri pisanju pogojena tudi s tem, da se pisanja vedno lotimo na isti način in na istem kraju. Tu in tam je zato dobro zamenjati delovni prostor in navdih poiskati drugje, morda na sprehodu v parku, v bližnji kavarni ali pa bo učinkovalo že to, da tekst za spremembo ne napišete na računalnik, temveč na list papirja.

Tehnika #4: Poskrbite najprej za svoje dobro razpoloženje

Če ste nejevoljni in v stresu, ker stvari ne gredo tako, kot ste si zamislili, in besede nočejo in nočejo na papir, je čas za spremembo. Zavrtite si glasbo, ki vas razveseljuje, ali počnite kaj, kar vas sprošča, predvsem pa si zapomnite, da s prisilo in nejevoljo nad samim sabo ne boste nikamor prišli. Ko si boste spet uspeli priklicati nasmeh na obraz, bo tudi pisateljska blokada izginila.

Tehnika #5: Napišite osnutek

Sprijaznite se, da vam vedno ne boste uspeli napisati besedila v prvem poskusu oz. enem zamahu. Kadar ne veste, kako bi se stvari lotili, si oblikujte osnutek, četudi se vam bo zdel zanič. Tudi, če bo iz njega uporabnih samo 10 % stvari, ste led že prebili in bo končni izdelek kljub vsemu tak, kot ste si ga zamislili.

Tehnika #6: Vzemite si odmor

Včasih, ko so naši možgani popolnoma zasičeni in imamo blokado, je najboljšše, da jih razbremenimo in se osredotočimo na kaj popolnoma drugega. Razgibajte se, pospravljajte, glejte film, pojdite na sprehod ter prekinite tok misli za uro ali dve in ko se boste vrnili pred računanik, bodo vaše misli popolnoma prerojene.

Tehnika #7: Prepustite se prostemu toku misli in pisanju

Če nobena od prej naštetih tehnik v konkretnem primeru ne bo delovala, vaš rok za oddajo besedila pa se izteka, preprosto začnite pisati. Pišite karkoli, lahko tudi o svojem trenutnem počutju, vremenu ... in vztrajajte približno 10 minut. Pomembno je, da tipkate in pri tem počasi vključujete svoje možgane k sodelovanju, kajti že po kratkem času boste postali dovolj osredotočeni, da se boste lahko lotili resnega dela.

4 UČINKOVITO PISANJE POSLOVNIH BESEDIL

Način vašega pisanja močno vpliva na (ne)uspeh v poslovanju. Pisma, dopisi, poročila in emaili so namreč svojevrsten izkaz vašega odnosa do dela in naslovnika. Pismo, ki je nepravilno naslovljeno, nejasno ali napisano v neustreznem tonu, lahko prejemnika razjezi, mu vzbudi odpor ali ga kako drugače vznemiri. Z nespretnim pristopom si tako nehote zapirate vrata do dobrih poslovnih odnosov in odzivov.

4.1 OSNOVE PISANJA POSLOVNIH BESEDIL

4.1.1 Pet pglavitnih načel učinkovite pisne komunikacije

Najpomembnejše načelo, ki ga morate imeti v mislih pri vseh vrstah pisne komunikacije, je: *Preden se lotite pisanja, razmislite o prejemniku.* To je slišati precej samoumevno, toda iz tega načela izhajajo vsa nadaljnja in pogosto nam zaradi stiske s časom ali kakšnih drugih motenj to vodilo uide iz misli.

1. Poskrbite, da naslovnika naslovite pravilno.

V anketi, kjer so spraševali ljudi, ali jih moti, če je na pismu, dopisu oz. drugi obliki pisne komunikacije njihovo ime oz. priimek napisan narobe, jih je 33 % odgovorilo, da jih to zelo moti, 53 % da jih moti in samo 14 % da jih to ne moti. V isto kategorijo sodi tudi naslavljanje z ga. / g. in pravilno navajanje nazivov (če magistra po pomoti povišate v doktorja, ne bo hudega, obraten primer pa je zelo neugoden).

2. Pišite kratke dopise oz. pisma

S tem se boste izognili dolgovezenju in naslovnika ne boste utrujali z nepotrebniimi informacijami. Na ta način si zagotovite, da bo vaše besedilo res prebrano in da bo v njem zgoščeno predstavljen vaš namen. Predolge dopise oz. pisma prejemnik pogosto le preleti in tako lahko hitro spregleda kakšno pomembno informacijo, ki ste jo posredovali skupaj s številnimi nepomembnimi podrobnostmi.

3. Izogibajte se preveliki strokovni zapletenosti

Tukaj še enkrat poudarimo, da moramo imeti, že preden začnemo pisati, pred očmi naslovnika. Izbrati moramo ustrezne izraze, ki bodo tudi naslovniku pomenili enako kot nam. Motnje v komunikaciji lahko hitro nastanejo, kadar smo v stiku z nekom, ki ni iz naše stroke.

Kot primer vzemimo dve varianti obvestila, ki ga lahko serviser računalnikov napiše stranki:

a) *Obveščamo vas, da je vzrok za nepravilno delovanje vašega računalnika okvara CPU, ki se pregreva, hkrati pa smo ugotovili, da bi bilo potrebno še flashati BIOS in formatirati hardware, da bo vaš računalnik spet normalno deloval, zato nas zanima, če se tudi s temi posegi strinjate?*

b) *Obveščamo vas, da je vzrok za nepravilno delovanje vašega računalnika motnja v hlajenju procesorja, kar smo že uredili, hkrati pa smo ugotovili, da bi bilo potrebno še posodobiti vašo strojno opremo in ponovno naložiti operacijski sistem, da bo vaš računalnik spet normalno deloval, zato nas zanima, če se s tudi temi posegi strinjate?*

V obeh primerih sta opisani isti stvari, vendar je drugi primer zaradi uporabe splošno strokovnih izrazov uporabniku mnogo bolj razumljiv.

4. Uporabite naslovniku primeren slog pisanja

Glede sloga v poslovni korespondenci so pravila zelo jasna, saj bi se moral uporabljati strogo formalni slog in kadar pisno komuniciramo z nekom, ki ga ne poznamo, se je dobro tega dosledno držati. Formalni slog pomeni začenjanje dopisov z besedo spoštovani, dosledno uporabo vikanja, pisanje v knjižnem jeziku ... Ker pa je jezik živa tvorba, so določena odstopanja pri pisni komunikaciji z osebami, ki jih poznamo, dovoljena in tako lahko uporabimo tikanje ali pa npr. strogo uraden uvodni ter zaključni pozdrav zamenjamo z bolj osebnim.

5. Zaključite besedilo s prijaznim pozdravom

Zadnje časa se je v vsakdanji pisni komunikaciji razširil pozdrav LP (lep pozdrav), ki v poslovno komunikacijo ne sodi. Če dopis oz. pismo ni strogo poslovno, lahko na koncu naslovniku zaželite lep dan / prijeten vikend itd., drugače pa lahko zaključite s katero od standardnih fraz, kot so: V pričakovanju odgovora vas lepo pozdravljam! / V upanju na ugodno rešitev vas lepo pozdravljam! itd.

4.1.2 Ustrezno naslavljanje v poslovni komunikaciji

Včasih se zatakne že na začetku pisma oz. dopisa, saj je pošiljatelj v dilemi, kako naj prejemnika naslovi. V nadaljevanju so prikazane ustrezne variante in manj običajne variante, pri katerih morate sami pri sebi natančneje opredeliti, kdo je oseba, ki ji pišete, in v kakšnem odnosu ste z njo.

Ustrezne variante	Manj običajne variante
Spoštovani!	G. Franc Novak!
Spoštovani g. Novak!	Spoštovani g. Franc!
Spoštovani g. Franc Novak!	G. Franc!
Spoštovani doc. dr. Franc Novak! (naziv je lahko poljuben)	

Pri uradnih dopisih in drugod poleg imena ter priimka uporabljamo tudi krajšave in potrebno je biti pozoren na dva elementa. Okrajšave besed gospod, gospa in gospodična so standardne in predpisane, zato moramo biti pozorni, da jih uporabimo v ustrezni obliki:

- gospod – g.
- gospa – ga.
- gospodična – gdč.

Izogibajte se različnim neustrezno tvorjenim okrajšavam, kot so gos., gosp. in podobno.

Okrajšave tako kot ime in priimek tudi sklanjamo, kar v konkretnem primeru izgleda npr. tako: *Pokličite go. Tino Mirt / Izročite pošiljko ge. Tadeji Les.*

Kadar nisem prepričan, kdo je naslovník

Kadar je iz morebitne dotedanje korespondence ali iz vaših podatkov nemogoče razbrati spol osebe, ki ji pišete, je primerno, da pismo začnete z besedami, kot na primer: *Naslovil sem vas kot go. vendar nisem prepričan, če je to ustrezno. Prosim, oprostite mi, če sem se zmotil in me popravite. Nov podatek bom nemudoma vnesel v svojo evidenco.*

Naj besedilo nadaljujem z veliko ali malo začetnico?

Pravili, kako nadaljevati po nagovoru, sta zelo jasni in si ju boste zlahka zapomnili:

1. Kadar za nagovorom naredite klicaj, v nadaljevanju pisanje začnete z VELIKO začetnico, torej: *Spoštovani g. Anton! V skladu z dogovorom ...*
2. Kadar pa za nagovorom postavite vejico, nadaljujete besedilo z MALO začetnico, torej: *Spoštovani g. Anton, zahvaljujem se vam za ...*

4.1.3 S čim začeti poslovni dopis?

Praviloma je takoj na začetku najbolje opredeliti vaš namen, ki ga želite s pisanjem doseči. Drugače je, kadar odgovarjate na sporočilo, saj vam je bilo v tem primeru verjetno že posredovano kakšno vprašanje, predlog itd., zato je najbolje začeti kar z odgovorom, tudi če imate v nadaljevanju za dodati še kaj svojega.

Še en pomemben tehnični element poslovne korespondence je, da jasno označite, kdo je pošiljatelj in navedete tudi kontaktne podatke. Kadar gre za korespondenco v papirni obliki, se pod svoje tipkano ime in priimek še podpišete. Že natisnjeni podpisi niso priporočljivi, ker dajejo vtis masovnega pošiljanja in prejemniku lahko nehote vzbujajo dvom, če ste pismo res poslali vi, saj verodostojnost s podpisom ni zagotovljena.

4.2 UČINKOVITO PISNO RAZREŠEVANJE SPOROV

„Ena sama beseda lahko zaneti ogenj ali rodi prijateljstvo.“

Pisno reševanje konfliktov je eno izmed občutljivih področij, ki bo občutno vplivalo na vašo (ne)uspešnost. Poznavanje ustreznih pristopov ter zbrano in umirjeno pisanje odgovorov sta ključna dejavnika, ki vas bosta pripeljala do zelenih rezultatov.

Najprej se ustavimo pri prednostih, ki jih ponuja pisno reagiranje na nastali konflikt:

- vsa dejstva imate izpisana črno na belem in ne more prihajati do zlorab podatkov;
- kadar se odločite, da boste konflikt razreševali pisno, imate dovolj časa za premislek in izognete se reagiranju v afektu;
- vaše misli so lahko premišljene, umirjene in odlično argumentirane;
- zmanjšana je možnost napačne interpretacije oziroma prilagajanja razumevanja glede na to, kar je prizadeti „slišal“, saj lahko vaše sporočilo prebere večkrat in ga ustrezno ovrednoti.

Pisno razreševanje konfliktov ima tudi nekatere pasti, na katere morate biti pozorni in jih je potrebno predvideti že tekom pisanja:

- ne boste imeli možnosti spreminjanja, popravljanja in dopolnjevanja svojih misli;
- ne morete uporabiti ostalih spremljevalnih sredstev, kot sta mimika in intonacija, zato morate konotacijo besed (njihovo sporočilo in pomen) še posebej dobro premisliti;
- vaše besedilo bo izpostavljeno bolj poglobljeni interpretaciji, saj ga bo naslovnik lahko večkrat premlal.

Kako se torej čim bolj uspešno lotiti razreševanja konflikta?

Ustrezno pripravo in dejansko oblikovanje lahko razdelimo v tri faze, ki jih bomo zaradi lažjega pomnjenja poimenovali kar M.I.R. Namen je, da z vašim odgovorom izkažete empatijo do prizadetega, hkrati opredelite situacijo s svojega stališča in predlagate rešitev, ki bo pomirila strasti. Včasih ekspliciten predlog rešitve sploh ni potreben, saj naslovnika pomiri in mu zadošča že vaš premišljen ter umirjen odgovor.

M. Mirno in objektivno sprejemanje konflikta

Kadar od vaše stranke, sodelavca, poslovnega partnerja ali koga drugega prejmete pisno ali ustno sporočilo o nezadovoljstvu, ga lahko na prvo žogo hitro interpretirate kot napad ter nepremišljeno reagirate s povratnim napadom, kar seveda ni dobro. V poslovnem svetu se soočamo z različnimi tipi oseb in dejstvo je, da vsi niso seznanjeni s primerno komunikacijo, zato vas lahko z žaljivim ali kako drugače neustreznim pristopom užalijo. V takih primerih je potrebno v glavi jasno razčistiti, da na provokacije ne bomo reagirali ter v vsakem besedilu poiskati bistvo, četudi ni izraženo na primeren način.

I. Iskanje srži težave

Pri učinkovitem reševanju sporov je nujno potrebna določena stopnja empatije, saj se moramo ne glede na to, kako prepričani smo v svoj prav, zavedati, da je enako prepričana tudi nasprotna stran in da vidi situacijo popolnoma drugače kot mi. Če ji ne bomo nasprotovali popolnoma v vsakem stavku, temveč bomo pritrdili, da jo razumemo ter šele nato prikazali našo plat zgodbe, bomo z lahkoto odprli zlata vrata razumevanja ter si pridobili zaupnika, ne sovražnika. Dejansko se mnogokrat najboljša sodelovanja razvijejo iz začetnega spora, ki ga obe strani učinkovito razrešita in vzpostavita sodelovanje na popolnoma novem nivoju.

R. Reševanje konflikta s pozitivnim pristopom

Ko smo razreši prvi dve dilemi in sporočilo prizadetega sprejeli, pregledali in ovrednotili v nekoliko drugačni luči, ne bo več tako težavno oblikovati primeren odgovor. Imejte v mislih, da konflikt vedno predstavlja možnost izboljšanja in lahko ob pravilnem postopanju prinese nekaj boljšega.

4.2.1 Načini, kako oblikovati ustrezne odgovore

Prizadeti, ki bo vaš odgovor prejel, bo na začetku branja zelo nervozen in bo pričakoval najslabše, zato ga na začetku vašega dopisa najbolj z lahkoto pozitivno presenetite. Besedilo začnite s pozitivnim tonom, izrazite hvaležnost za odprto komunikacijo, saj je konec koncev zelo dragoceno, da vam je naslovnik sporočil svoje nestrinjanje, kajti tako vam je omogočil izboljšanje. Uporabite pomirjujoče besedne zveze, naj vam ne bo odveč izreči, da si niste želeli takšnega izida in da vam je za določene dogodke oziroma dejanja žal (v kolikor je to skladno s kontekstom).

3 učinkovite besedne zveze

Pri oblikovanju odgovora lahko uporabite katero izmed 3 učinkovitih besednih zvez, ki vas nič ne stanejo, vendar bodo naslovniku veliko pomenile in lahko popolnoma spremenijo njegovo dožemanje:

- razmislil sem tudi o vašem videnju dogodka,
- strinjam se tudi z vašimi stališči o,
- razumem vaše stališče in želim najti skupen jezik.

Omejitev pri ustvarjanju tovrstnih zvez ni, kot vidite, pa je pri vseh bistveno upoštevanje stališča prizadetega.

Izbira sloga: nevtralen

Ne glede na to, koliko ste tudi sami čustveno obremenjeni s situacijo, pazite, da je vaše besedilo napisano v nevtralnem oziroma pomirjujočem tonu. Če sami ne morete realno oceniti ustreznost besedila, ga dajte za prebrati še komu, da boste dobili objektivno povratno informacijo ali je besedilo res ustrezno.

Kakšen pravzaprav je nevtralen slog?

Gre za uporabo čustveno nezaznamovanih besed ter za nizanje čim bolj objektivnih in preverljivih podatkov, ki lahko pripomorejo k razrešitvi spora.

Zlato pravilo

Bodite vljudni in potrpežljivi, saj tako prizadetega naslovnika ne vznemirjate po nepotrebem, hkrati pa ustvarite pozitivno sliko o sebi in podjetju ter pripomorete k hitri in spontani razrešitvi nesoglasij.

5 VIRI IN LITERATURA

Slovenski pravopis. Ljubljana: ZRC SAZU, 2001.

SSKJ. Ljubljana: DZS, 1997.

Toporišič, J.: Slovenska slovnica. Ljubljana: Obzorja, 1991.

Vsa besedila v knjigi so predmet avtorske ter drugih oblik zaščite intelektualne lastnine. Reproducira se jih lahko izključno v nekomercialne namene, pri čemer se morajo ohraniti tudi vsa navedena opozorila o avtorskih ali drugih pravicah. Na vsaki reprodukciji (kopiranje, reprodukcija, objava, prenos) mora biti kot vir navedena avtorica Nina Barbič.

Avtorica:
Nina Barbič

Ljubljana, 2011

Kontakt: info@pisanjebesedil.com

ISBN 978-961-93345-0-8 (pdf)
ISBN 978-961-93345-1-5 (ePub)
ISBN 978-961-93345-2-2 (lrf)
ISBN 978-961-93345-3-9 (lit)
ISBN 978-961-93345-4-6 (mobi)
ISBN 978-961-93345-5-3 (azw)