

Společenské minimum pro každého

4. část



Dopisy služební a soukromé

Dopisy můžeme rozdělit do dvou základních kategorií: služební a soukromé. O pravidlech a normách psaní služebních dopisů pojednává speciální odborná literatura, proto se na tomto místě omezíme pouze na nejzákladnější doporučení.

Píšeme na služebním papíře, obvykle již s předtištěnou hlavičkou. Styl dopisů by měl být stručný a výstižný. Není nutno jej přetřídit zdvořilostními obraty. Vyjadřujeme se pokud možno v krátkých větách. Text se snažíme přehledně členit do odstavců. Obecné oslovení (v těch případech, kdy neznáme konkrétního adresáta) volíme podle souvislosti - vážené dámy a pánové, vážení kolegové či pouze vážení. V obchodních dopisech je lépe zjistit konkrétního adresáta (majitele firmy, ředitele apod.). Služební dopis je vizitkou organizace, která jej posílá. Měl by mít tedy nejen bezvadnou grafickou úpravu, ale měl by být mít tištěnou podobu.

Soukromé dopisy můžeme psát strojem nebo rukou. V dnešní době nemá již smysl lpět na tradici, že soukromý dopis nemá být strojopisem. Nesmí na něm ovšem nikdy chybět vlastnoruční podpis, tím je dopis autorizován. Neměl by být napsán fixem, pastelkou, tužkou. Nemáme-li ve výjimečných případech jinou možnost, musíme se adresátovi omluvit, případně tuto okolnost vysvětlit.

Za přípustné je dnes považováno psát dopisy i na jiném než dopisním papíře (obvykle na formátu A4, případně A5, jiné formáty jsou poněkud originální). Dopisní papír by měl být stejného druhu jako obálka. Nemusí být pouze bílý, jsou vhodné i jemné pastelové barvy (muži nebudou volit růžovou).

Povinnou součástí dopisu je datum, oslovení a podpis. Vlastní obsah je již výrazem našeho osobního stylu. Jsou zbytečné úvodní a závěrečné fráze jako „předem mého dopisu přijmi srdečný pozdrav“, „na závěr chci ti ještě,..“. V soukromém styku má přednost osobitost vlastního písemného projevu před dříve nutnými a obvyklými konvencemi. Dnes již také píšeme na dopisní stránky v přirozeném pořadí. Dříve bylo obvyklé číslování? 1 - 3 - 2 - 4. Je dobré si předem rozmyslet obsah dopisu, bude i krátký, pak je skutečně lépe psát na stranu 1 a 3, dopis pouze na prvních dvou stranách nevypadá příliš esteticky.

Vzájemná korespondence

Ovýměně dopisů platí totéž, co o pozdravu - napsat je slušnost, odpovědět povinnost. Odpovídáme třeba i krátce, ale co nejdříve. Zvláště pak v případech, kdy je nám adresována konkrétní prosba.

Součástí etiky společenských vztahů je i skutečnost, že listovní tajemství je věc nedotknutelná. Respektujeme ho jak ve služebním styku, tak v nejužší rodině. Na pracovišti platí, že dopisy, na kterých je uvedeno nejprve konkrétní jméno a pak teprve název firmy, předáváme neotevřenému konkrétnímu adresátovi. A to i v případech, že jde o dopisy evidentně služební (v obálce s hlavičkou jiné organizace). Pouze dopisy, které mají na prvním místě název organizace a pak konkrétní jméno, je možné otvírat v sekretariátu. Soukromí a individualitu ctíme i v nejužší rodině, neotevíráme v žádném případě dopisy partnerovi, ale ani svým dětem. Jestliže se nám stane, že jsme omylem či z jiných velmi vážných důvodů otevřeli dopis adresovaný někomu jinému, je samozřejmé, že se musíme omluvit, případně své důvody řádně vysvětlit.

Na pohlednice a korespondenční lístky nepíšeme pochopitelně žádná sdělení, která by nemohla číst třetí osoba. Korespondenční lístky používáme ve výjimečných případech. Jsou obvyklé spíše ve styku anonymního jedince s institucí (odpovědi na různé ankety, soutěže a pod.). Pro soukromý i služební písemný styk jsou

Telefonování

Při telefonování si především uvědomíme, zda voláme ve vhodnou dobu, Netelefonujeme brzo ráno, pozdě večer, v době oběda, Chceme-li telefonovat déle, poptáme se, zda nevyrušujeme. Při telefonech do zahraničí bereme v úvahu časový posun. Delší telefonické rozhovory je možné tolerovat jenom v těch případech, kdy nelze danou věc projednat v blízké době osobně. V žádném případě neobtěžujeme své přátele a známé kdejakou novinkou a banalitou, kterou jim můžeme sdělit při nejbližším setkání.

Povinností volajícího na soukromé číslo je okamžitě se představit. Volaný má povinnost pouze se ohlásit, buď slůvkem prosím, nebo telefonním číslem, představovat se jménem nemusí. V zaměstnání se ohlašuje volaný názvem instituce, konkrétního oddělení (např. odbyt), případně i jménem. Povinnost představit se je opět na volajícím. Telefonujeme-li přes centrálu, jsme naprosto struční. Nezdržujeme zdvořilostními obraty. Stačí pozdrav, slůvko prosím a žádané číslo nebo jméno.

Stejně postupujeme, když voláme jakoukoli informační službu. Za vyžádanou informaci nezapomeneme poděkovat. Když voláme na různé telefonní služby (buzení, odesílání telegramů apod.), hlásíme se nejprve svým telefonním číslem (telefonistka volá zpátky, aby naši objednávku ověřila). Policii a zdravotní službu voláme přirozeně pouze v závažných a odůvodněných případech. Opět bychom měli nejprve ohlásit své telefonní číslo, pak jméno s adresou a stručně a jasně důvod, proč voláme.

Při telefonování z veřejných automatů projevujeme svou ohleduplnost ke spoluobčanům tím, že omezíme hovor na nejkratší možnou dobu. Za námi může stát někdo, kdo potřebuje telefonovat opravdu nutně. Na čas ostatně pamatujte při jakémkoli telefonickém rozhovoru. Blokujete linku a nikdy nemůžete vědět, zda ji někdo nepotřebuje pro sdělení podstatné informace.

Při přerušném hovoru je na volajícím, aby volal znovu. Volaný zavěsí a čeká. Dojde-li k omylu, slušně se omluvíme. Je samozřejmé, že celý rozhovor probíhá zdvořile. Do telefonu nikdy neříkáme věci, které by nemohla slyšet třetí osoba.

Při telefonování mobilními telefony platí tatáž pravidla. Při hovoru není dobré do telefonu křičet, protože tím na sebe zbytečně upozorňujeme. Rovněž zvonění je nejlepší tzv. diskrétní při pohybování se na veřejnosti a ve veřejných dopravních prostředcích. Hlasitost mít nastavenou vzhledem k danému prostředí.

Jestli-že volaný hovor odmítne je dobré vyčkat určitý čas a pak volat znovu, není dobré volat okamžitě znovu. Pokud volaný hovor odmítne opět je jasné, že s námi momentálně nechce nebo nemůže mluvit. Volanému by mělo být jasné, že s ním potřebujete mluvit. Měl by se jak bude mít možnost ozvat sám. Je-li to neodkladné je dobré zkusit poslat SMS a v ní stručně vysvětlit problém, jinak nám nezbyvá nic jiného než počkat.

Mobilní telefon by v žádném případě neměl zazvonit v divadle, konferenci a při společenských událostech. Pokud se tak stane, měl by se majitel telefonu omluvit za vyrušení a hovor odmítnout, nebo pokud je neodkladný měl by si ho vyřídit někde bokem.

Zkratky

Přehled některých mezinárodně používaných zkratk na vizitkách, pozvánkách a v dopisech:

p.f.	pour féliciter	blahopřání
------	----------------	------------

p.r.	pour remercier	poděkování
p.p.	pour presenter	za účelem představení se
p.p.a.	pour annoncer l'arrivée	oznámení o příjezdu
p.p.c	pour prendre congé	rozloučení projev
p.c.	pour condoléance	soustrast, účastí projev
p.p.p.	pour prendre part	součást, účastí ohlášení
p.f.v.	pour faire visite	návštěvy
Pozvánky nebo zvací dopisy		
R.S.V.P.	repondez s' il vous plait	odpovězte prosím
Dopisy		
P.S.	post skriptum	po napsaném, douška, dodatek
P.P.S	post post skriptum	ještě po dodatku