



Valsts administrācijas
skola

Efektīva rakstiskā komunikācija

Anžela Jurāne-Brēmane

14.03.2018., Rīga

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē



Valsts administrācijas
skola

Mācību plānojums, 14.03.2018.

9.00-10.30	1. daļa. Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi. Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa
10.30-10.45	Kafijas pauze
10.45-12.15	2. daļa. Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums. Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē
12.15-13.00	Pārtraukums
13.00-14.30	3. daļa. Praktikums
14.30-14.45	Kafijas pauze



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Jūsu ikdienas rakstiskā komunikācija?
(3-5 biežākās situācijas)



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Efektīvs = informācijas uztvere iespējama īsā
laikā



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Ikdiena:

- informācijas sniegšana un pieprasīšana
- piedāvājumu lūgšana un nosūtīšana
- kāda uzslavēšana vai pateicības izteikšana
- sūdzību noformēšana par slikti padarītu darbu
- atbilde uz kāda cita pieprasījumu, pasūtījumu vai sūdzību



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Efektīva ziņa:

- vērtīgs saturs
- loģiska izklāsta secība
- labs izteiksmes veids
- uztverei draudzīgs noformējums



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Neefektīvas ziņas pazīmes:

- nepietiekams vai pārmēru liels informācijas apjoms
- nepietiekamas detaļas un neadekvāts izskaidrojums
- nepamatoti apgalvojumi
- neloģiska izklāsta secība
- sarežģītas konstrukcijas teikumi
- neprecīzi vārdi
- nepievilcīgs izskats un noformējums



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Lasvela efektīvas komunikācijas modelis:

Kas? (autors) ->

Ko? (ziņa) ->

Kā? Kanāls (medijs)->

Kam? (auditorija)

= Efekts



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Efekts

1. Spilgts iespaids, ko izraisa, piemēram, kāda parādība, darbība.
2. Rezultāts (kādai norisei, darbībai).

LLVV



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Efektīvs vs efektīgs

Efektīvs - tāds, kas dod vajadzīgos rezultātus; iedarbīgs.

Efektīgs - tāds, kas rada efektu; tāds, kas saista uzmanību; iespaidīgs



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Pārliecināšanas pieejas (Lerbingers):

Stimuls - reakcija: balstīts idejā par asociācijām

Kognitīvā (izzīņas): Cilvēki domā un spriež par to, ko redz, dzird un lasa. Pareizais lēmums, ja tiks dota pareiza un saprotama informācija

Motivējošā: cilvēks mainīs attieksmi, ja tas palīdzēs nodrošināt vajadzību (*Maslovs*)



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Pārliecināšanas pieejas (Lerbingers):

Sociālā: cilvēks mācās no sabiedrībā
pieņemtajiem modeļiem; ņem vērā cilvēka
sociālo stāvokli, vērtības un sabiedrības
normas

Personiskā: katrs indivīds ir unikāls. Pat tad,
ja vēstījums masai, tas tiks uztverts
vienpersoniski



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Trīs veidi, kā vērsties pie auditorijas
(Sengrieķu filozofs Aristotelis):

- racionāls aicinājums (logos)
- emocionāls aicinājums (pathos)
- ētisks aicinājums (ethos)



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Trīs veidi, kā vērsties pie auditorijas
(Sengrieķu filozofs Aristotelis):

- racionāls aicinājums (logos)
- emocionāls aicinājums (pathos)
- ētisks aicinājums (ethos)

(praktiskais ieguvums – laiks, nauda)

(«spēle» uz emocijām – lepnums, līdzjūtība
utt.)

(cēlie mērķi un nolūki)



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Altruistiskais egoisms

– katrs strādā savā labā, bet mērķus
noregulē tā, lai būtu maksimāli noderīgs
citiem (H. Selje)



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Ziņas subjektīvā uztvere

Piem.:

“Priekšlikums paaugstināt nodaļas darba
ražīgumu”

- sajūsma
- neapmierinātība ar iespējamām pārmaiņām
- saredz vēlmi izcelties



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

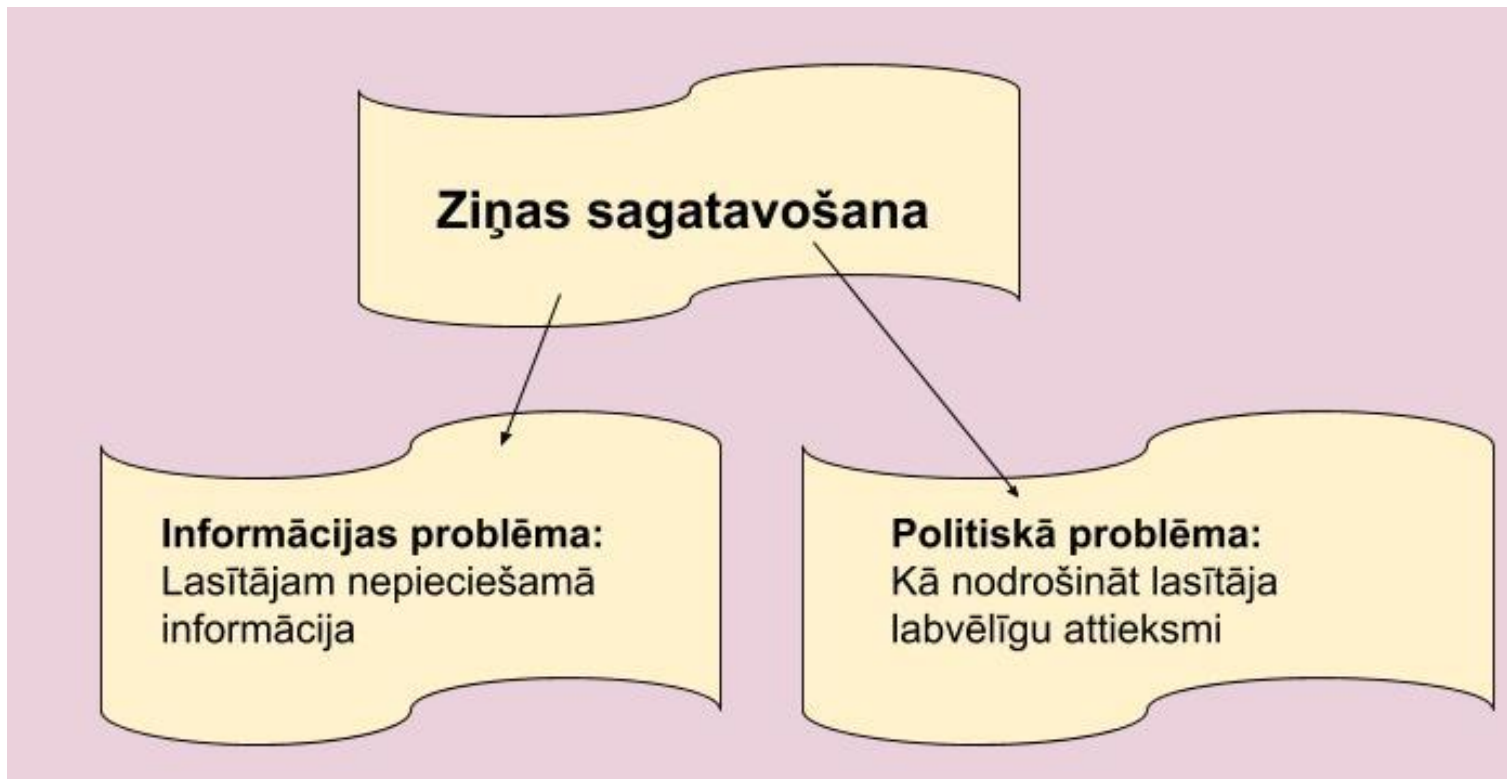
Negatīva ziņa

- iejusties lasītāja lomā
- ievērot diplomātiju
- pārliecinoši izskaidrot apstākļus



Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi





Valsts administrācijas
skola

Efektīvas komunikācijas priekšnoteikumi

Principi, kas veicina lasītāju uzticēšanos, labvēlību:

- orientēšanās uz to, kas lasītājam šķiet svarīgs
- diplomātija, izvairīšanās no apvainošanas
- iebildumu un iespējamo šķēršļu paredzēšana
- pretēja viedokļa respektēšana
- izvairīšanās no priekšlaicīgiem secinājumiem
- savu kompetences robežu ievērošana
- objektīva novērtēšana



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Elektroniskā saziņa

=

Ērtums, ātrums

=

Zemāka rakstīšanas kvalitāte

**Kāpēc tas ir svarīgi un
satraucoši?**



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

1. Jūsu rakstītprasme liecina par visas organizācijas profesionalitāti.
2. Darbinieki, kas sazinās ar klientiem, ir tie, kas vistiešāk veido organizācijas tēlu.
3. Rakstītājam, atšķirībā no komunikācijas klātienē, tiek dota tikai viena iespēja - nav iespējas novērtēt saņēmēja reakciju un papildināt teikto.
4. Katrs e-pasts ir iegūta vai zaudēta biznesa un / vai sadarbības iespēja.
5. Viss, kas tiek uzrakstīts ir kā "akmenī iecirsts".



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Efektīva rakstīšana =

domāšanas + problēmu risināšanas
process



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Plānošanas jautājumi:

- Ko es vēlos pateikt?
- Kas ir mani lasītāji?
- Kāpēc viņi vēlētos lasīt šo dokumentu?
- Cik daudz viņi vēlētos uzzināt par šo tematu?
- Kādas detaļas ir jāiekļauj dokumentā?
- Kādai jābūt izklāsta secībai?
- Kā padarīt informāciju vieglāk uztveramu?



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Pamatfaktori:

rakstītāja nolūks

lasītāju auditorija

lasītājiem vajadzīgā informācija

Savstarpēji saistīti un atkarīgi!



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Sekundārie lasītāji

citas personas, kas var tikt iesaistītas
lēmuma pieņemšanā

**Gan adresātu, gan sekundāro lasītāju
intereses un vajadzības!**



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Jautājumi par lasītāju vajadzībām

- Kas lasīs manu dokumentu?
- Kā lasītāji izmantos šo informāciju?
- Kas lasītājiem jau ir zināms par šo tematu?
- Ko vēl viņiem vajadzētu zināt par to?
- Kādi jautājumi viņiem varētu rasties no rakstītā?
- Kāda ir viņu attieksme pret šo tematu?
- Kāda ir viņu attieksme pret mani?
- Kāda apjoma informāciju, tās izklāsta secību, materiālus un stilu sagaida šī auditorija?



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Satura meklēšanas / izveides metodes (1/5)

pētnieciskā stratēģija:

meklēšana datu bāzēs, bibliotēkā, internetā
un citur



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Satura meklēšanas / izveides metodes (2/5)

žurnālistikas metode:

kas to izdarīja?

kāpēc izdarīja?

(vai arī)

kas notiks?

kad notiks?

kur tas notiks?

kāpēc notiks?



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Satura meklēšanas / izveides metodes (3/5)

modeļu izmantošana:

piedāvājuma modelis (uzmanība, interese,
pamatojums, motivācija darbībai);

modelis "problēma – cēlonis - risinājums";

modelis "salīdzinājums - kontrasts"



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Satura meklēšanas / izveides metodes (4/5)

brīvās rakstīšanas pieeja:

raksta visu, kas ienāk prātā saistībā ar
pamاتفaktoriem
(rakstītāja talants)



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Satura meklēšanas / izveides metodes (5/5)

«prāta vētras» metode:

ideju ģenerēšana

ideju grupēšana

saistīta teksta izveide



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Vērtīga satura īpašības (1/3)

tas ir ticams:

apgalvojumiem balstās pierādījumos
(gan faktu materiāls, gan loģiski apsvērumi)



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Vērtīga satura īpašības (2/3)

tas ir informatīvs:

paziņotā informācija ir jauna un svarīga
vai

zināmā informācija tiek izklāstīta jaunā
aspektā



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Vērtīga satura īpašības (3/3)

tas ir pilnīgs:

pilnībā izklāstīta rakstītāja ideja

atbildēts uz visiem paredzamajiem lasītāju
interesējošiem jautājumiem



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Lēmumi informācijas sakārtošanai loģiskā secībā

Ko es vēlos uzsvērt?

Kas man jāpasaka vispirms?

Kas sekos pēc tam?

Kā nenovirzīties no tēmas?

Ar ko beigt?

Vai lasītāji spēs saprast un sekot manai
domai?



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Izklāsta secības apzināšana =
maršruta atzīmēšana kartē, lai sasniegtu
galamērķi

«sāk rakstīt, nezinot, kas viņam ir jāsaka, un
nobeidz, nesaprotot, ko ir uzrakstījis» (*Ruso*)



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Teksta struktūras veidošanai izmanto:

Vispāratzītus modeļus (skat. dažus no Satura meklēšanas / izveides metodēm!)

Izstrādātas norādes (vadlīnijas utt. par noteikta veida teksta izveidi)

Ne vienmēr mehāniski pielāgojami
Jāizvērtē konkrētā situācija



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Pamatvarianti teksta izklāsta secībai

1. tiešā: vispirms definē nolūku, tad izklāsta paskaidrojošo informāciju
2. netiešā: vispirms ar detaļām panāk ieinteresētību, tad norāda nolūku



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Darījumu vēstules uzbūve un stila izvēle (1/2)

lietišķais stils:

racionalizācija un vienkāršošana
tiešā izklāsta secība
ievaddaļas nav vai tā ir minimāla



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Darījumu vēstules uzbūve un stila izvēle (2/2)

iedarbes stils:

lasītāju sagatavo pirms nolūka izklāsta
netiešā izklāsta secība

nozīmīga ir uzruna un nobeiguma sveiciens,
uzsverot kontaktu



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Rakstiskajā komunikācijā

- situācijas, kad rakstiski fiksēta ziņa =
ne tikai informatīva, bet arī juridiski
pamatota

= >

izstrādāta un noformēta atbilstoši
dokumenta juridiskā spēka nosacījumiem



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Rakstīšanas process

=

problēmu risināšanas un lēmumu
pieņemšanas process

Savstarpēji saistīti posmi:

plānošana

radīšana

novērtēšana



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

Praktiķa ieteikti e-pasta komunikācijas principi

1. Kas jūs esat?
2. Ko jūs vēlaties?
3. Viss pēc saraksta.
4. Atbildes termiņš.
5. Atgādinājumi nav nepieklājīgi.
6. CC un BCC.
7. Smiley / emo-ikonas / emociju simboli.
8. Novēlējums – vienmēr par labu.
9. Paraksts.
10. *Sidekick* palīgs.



Valsts administrācijas
skola

Rakstiskā vēstījuma uzbūve, informācijas izklāsts un precizitāte, efektīva rakstveida saziņa

«Tā kā man nav laika Tev uzrakstīt īsu
vēstuli, rakstu garu»

(J. V. Gēte, atsaucoties uz Ciceronu)

?



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums - gramatiska un leksiska precizitāte

Valoda



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums - gramatiska un leksiska precizitāte

Valoda

1. Artikulētu zīmju sistēma — cilvēku sazināšanās un domāšanas līdzeklis.
2. Skaņu un leksiski gramatisko līdzekļu sistēma, kas kopīga, piemēram, nācijai, tautībai.



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Valoddarbības veidi:

klausīšanās

runāšana

lasīšana

rakstīšana



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Valoddarbības veidi:

klausītāja, runātāja, lasītāja un rakstītāja
kultūra



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Rakstītprasme:

spēja veidot tekstu
loģiski un saprotami izklāstīt domu

ortogrāfijas
morfoloģijas
sintakses u. c.

likumības



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Būtiskākais

1. Daudz pareizrakstības normu
2. Dažādas vārdu nozīmes
3. Jaunvārdi



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Rakstveida saziņa

~~Vizuālais tēls~~ = teksts



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Divas pieejas

Negatīvā valoda VS Pozitīvā valoda



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Negatīvā valoda

"neuztraucieties, jums ar to nebūs problēmu"

"mūsu klienti nesūdzas"

"jūs nenožēlosiet"

"prece nav dārga"

"šis nav slikts darījums"

"jūs neklūdāties"

"es neesmu skops"

(kā nepacienāt ar tēju)



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Pozitīvā valoda

Apzināti jālieto pozitīvā valoda

~~"nepieļaujiet kļūdas tur un tur"~~
= "uzmanieties ar to un to"

~~"jūs šo lēmumu nenožēlosiet"~~
= "jūs ar šo lēmumu būsiet apmierināts"

«~~NEBRAUC!~~» = «BREMZĒ!»



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Rakstīšanas stils:

- vārdu izvēle
- veids, kādā saliek teikumu
- teikumu garums
- tonis, kādā izteikta doma

Iedarbīgi = viegli lasāmi un saprotami!



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Piemērs (ne īpaši labs...)

«Mēs esam saņēmuši Jūsu nesen nosūtīto korespondenci, kurā pausta interese dabūt darbu mūsu firmā, pamatojoties uz laikrakstos izsludināto konkursu. Jūsu vēstule ir savlaicīgi nodota tālākai izskatīšanai personāldaļā. Atbildi Jūs varēsiet saņemt no iepriekšminētās nodaļas tad, kad atlases process būs beidzies. Mēs augstu novērtējam Jūsu interesi iegūt darbu mūsu firmā.»



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Piemērs (jau labāks)

«Jūsu pieteikums uz izsludināto vakanto vietu ir saņemts un nodots izskatīšanai personāldaļā. Atlases beigās mēs informēsim Jūs par pieņemto lēmumu. Pateicamies par izrādīto interesi».



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

Neefektīvs stils

- pārāk garš ceļš līdz galvenajam
- neprecīzi vai sarežģīti vārdi
- teksts ir neizteiksmīgs un bezpersonisks
- rakstītais ir «pirmās klases» līmenī



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

1. neskaidras un/vai divdomīgas frāzes

Avarējot divām automašīnām, tika ievainoti pieci cilvēki

a) Divās automašīnu avārijās tika ievainoti pieci cilvēki

b) Saduroties divām automašīnām, tika ievainoti pieci cilvēki



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

2. neskaidra vietniekvārdu lietošana

Pēteris atgādināja Jānim par vēstuli, kuru viņš vakar parakstījis

- a) Pēteris atgādināja Jānim par Jāņa vakar parakstīto vēstuli.
- b) Pēteris atgādināja Jānim par vēstuli, kuru Pēteris vakar parakstījis



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

3. nepareiza pieturzīmju lietošana

Nošaut nedrīkst apžēlot



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

4. neprecīza apstākļu izskaidrošana

Tikai nospiediet sarkano pogu avārijas gadījumā!

Nospiediet **tikai** sarkano pogu avārijas gadījumā!

Nospiediet sarkano pogu **tikai** avārijas gadījumā



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

5. Vārdu sakārtojums veido domas uzsvarus

iepriekš zināmais ➡ jaunā informācija

Potenciālo pircēju apzināšana ir pirmais
pārdošanas procesa posms

Pirmais pārdošanas procesa posms ir
potenciālo pircēju apzināšana



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

6. aktīvā, nevis pasīvā izteiksme

Kolēģis raksta atbildi

vs

Atbilde tiek rakstīta



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

Pasīvo izteiksmi tikai, ja

- nepieciešama darbībā iesaistītās personas drošība
- lasītājam nav nepieciešama informācija par darītāju
- faktors nav zināms vai arī tas ir mazsvarīgs
- aktīvā formā izteiktā doma varētu aizvainot lasītāju



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

7. Izvairieties pāriet no aktīva uz pasīvu (vai otrādi) vienā teikumā!

Sanāksmes laikā dalībnieki noklausījās pārskata ziņojumu un tika izteikti priekšlikumi.

Sanāksmes laikā dalībnieki noklausījās pārskata ziņojumu un izteica priekšlikumus.



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

8. Izvairieties no daudzpakāpju teikumiem!

Lai pašvaldībām saskaņā ar likuma "Grozījumi likumā "Par valsts budžetu 1995. gadam"" 5. panta 2. daļu varētu kompensēt nekustamā īpašuma nodokļa ieņēmumu prognozes neizpildi, kas radusies no pašvaldības darbības neatkarīgu apstākļu dēļ, nosūtām Jums Ministru kabineta noteikumu projektu "Noteikumi par nekustamā īpašuma ieņēmumu prognozes neizpildes kompensāciju pašvaldībām 1995. gadā", kurš jāizskata Ministru kabineta sēdē 1995. gada 12. decembrī kā Ministru kabineta lieta, un lūdzam sniegt mūsu ministrijai steidzamu atzinumu par šo Ministru kabineta noteikumu projektu.



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība





Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

I. Teikumu skaidrība

Saskaņā ar likuma "Grozījumi likumā "Par valsts budžetu 1995. gadam"" 5. panta 2. daļu rodas nepieciešamība kompensēt pašvaldībām nekustamā īpašuma nodokļa ieņēmumu prognozes neizpildi.

Lai to veiktu, esam izstrādājuši Ministru kabineta noteikumu projektu "Noteikumi par nekustamā īpašuma ieņēmumu prognozes neizpildes kompensāciju pašvaldībām 1995. gadā". Nosūtām Jums to saskaņošanai.

Izstrādāto noteikumu projektu paredzēts izskatīt Ministru kabineta sēdē š.g. 12. decembrī kā Ministru kabineta lietu, tādēļ lūdzam Jūs sniegt steidzamu atzinumu.



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

II. Konkrētība

Konkrēts teksts =
nedaudzos vārdos izteikta vajadzīgā
informācija

Uzmetums pret liekvārdību



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

II. Konkrētība

1. Liekas frāzes

steidzamā kārtā -> steidzami

apzinoties faktu, ka -> zinot, ka

augusta mēnesis -> augusts



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

II. Konkrētība

2. Nevajadzīgi atkārtojumi

Pircēju vajadzības var atklāt ar jautājumu palīdzību. Jautājumu loks ietver tiešos jautājumus un netiešos jautājumus.

Labāk:

Pircēju vajadzības var atklāt ar tiešo un netiešo jautājumu palīdzību



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

II. Konkrētība

3. Pārdomājiet ievada nepieciešamību!

Es rakstu Jums šo vēstuli, jo vēlos vienoties
par sadarbības noteikumiem.

Es vēlos vienoties par sadarbības
noteikumiem.



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

II. Konkrētība

4. Izvairieties no pakārtotas izteiksmes!

Lūdzu pieņemiet manu piedāvājumu
apsvēršanai.

Lūdzu apsveriet manu piedāvājumu.

nonākt pie secinājuma	->	secināt
sniegt paskaidrojumu	->	paskaidrot



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

II. Konkrētība

5. Prievārdu sablīvējums

Mums pietiek **ar no** citām valstīm ievesto materiālu

Mums pietiek ar materiālu, kas ievests no citām valstīm

6. Noliegums => apgalvojums

Prognoze nebija neprecīza.

Prognoze bija precīza

Nolieguma izteiksme:

izcelt lietas neatbilstību vai akcentēt nesaskaņas



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

II. Konkrētība

7. Nevajadzīgi iespraudumi

Principā, diezgan uzņēmīgi darbinieki, kas tiešām nebaidās riskēt, man noteikti nodrošinās pilnīgu veiksmi uzņēmējdarbībā.

Veiksmi uzņēmējdarbībā man nodrošinās uzņēmīgi darbinieki, kas nebaidās riskēt

(arī: es domāju, man šķiet, manuprāt utt.)



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

III. Plūstoša teksta izveide

Sasaistiet radniecīgas idejas:

- apvienojiet vairākus vienkāršus teikumus
- izvēlieties atbilstošus saikļus



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

IV. Precīza vārdu izvēle

Slēpšanās aiz vārdiem notiek, ja rakstītājs:

- runā savas organizācijas un nevis savā vārdā
- baidās būt pārāk konsekvents, rakstot negatīvu ziņu
- nepiekrīt organizācijas politikai
- baidās apvainot lasītāju
- uztraucas par sliktu izteiksmi
- uztraucas par kļūdām
- grib izlikties zinošāks nekā patiesībā ir
- nevēlas atzīt savas kļūdas



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

IV. Precīza vārdu izvēle

1. Vienkārši un pazīstami vārdi
(internacionālismi, termini atbilstoši auditorijai)
2. Bez žargona
(arī profesionālais slengs)
3. Akronīmus pārdomāti
(ne visi saprot ASAP, LVS, VKPAI, SAM, CAD)



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

IV. Precīza vārdu izvēle

4. Pareizi saīsinājumi (nod. = nodoklis vai nodaļa? apg. = apgādājamais vai apgabals?)

5. Bez maldinošiem eifēmismiem
(miris = viņš aizgājis aizsaulē *vai* viņš no mums ir aizgājis)



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

IV. Precīza vārdu izvēle

6. Bez pārspīlējumiem (vis-)

Jūs sapratīsiet, ka mūsu pakalpojums ir vislabākais.

Jūs novērtēsiet mūsu pakalpojuma augsto kvalitāti.

7. Precīzi, nepārprotami daudznozīmju vārdi

(lieta (personas lieta, droša lieta, piemiņas lieta, likt lietā utt.))



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

IV. Precīza vārdu izvēle

8. Specifiski un konkrēti vārdi

- celtne
- mājoklis
- apaļkoku būve
- apaļkoku būve Rīgā
- apaļkoku būve Rīgā, Juglas ezera krastā



labs / slikts

uzticams, drošs, prasmīgs, izveicīgs,
profesionāls, kompetents, negodīgs,
neuzticams utt.



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

V. Tonis

Individuālā nostāja

Distance



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

V. Tonis

Draugs

Svešāks cilvēks

Oficiāls dokuments

- Mēs pusdienosim plkst. 14.00.
- Pusdienas ir plkst. 14.00.
- Ēdīsim plkst. 14.00.
- Ieturēsim maltīti plkst. 14.00.
- Uzņemsim barību plkst. 14.00.
- Iestiprināsimies plkst. 14.00.



Valsts administrācijas
skola

Valoda, valoddarbības veidi, valodas lietojums

V. Tonis

1. Adresāts (Tu / Jūs)
2. Personu vietniekvārdi es / mēs/ bez tiem
3. Uzsvērt pozitīvo

Nevēlamie:

Sarkasms, īgnums, dusmas, aizdomas,
aizvainojums, apsūdzība, plātīšanās,
pašpārliecinātība



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un
e-pasta sarakste valsts pārvaldē: stils,
forma, paraugprakse atbildei pēc būtības

Lietišķais stils

Viens no pieciem funkcionālajiem v.s.
Oficiālie darījumu dokumenti
Rakstveida

Apakšstili:

diplomātiskais
juridiskais
administratīvais



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Lietišķais stils

standartizētu valodas līdzekļu (arī
konstrukciju) lietojums



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Vēstule (lietišķā)

= rakstveida dokuments, lai

- vienotos par sadarbību
- iegūtu informāciju
- noskaidrotu attiecības
- pieteiktu līdzdalību (konkursos utt.)
- izteiktu pretenzijas, sūdzības
- u.c. ?



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Vēstules

Pēc mērķa:

Iniciatīvas

Informatīvas

Atbildes

Garantijas



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Efektīvam, pozitīvam sarakstes rezultātam
svarīgi:

- mērķa apzināšanās
- mērķtiecīga komunikācija
- partnera (klienta u.c.) vēlmju un vajadzību izpratne



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Plānošana:

- mērķis
- auditorija
- pamatidejas
- vēstules struktūra



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Mērķi

Vai vienmēr atklāti formulēti?

Īsām – neformulē, bet apzinās!



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Mērķi

Mērķa formulēšanas jautājumi:

- Kas ir vēlamais, konkrētais rezultāts (vēstījums)?
- Kā nodotais vēstījums palīdzēs klientam / partnerim situācijas risināšanā? Vai iespējams cits vēstījums / mehānisms, kas efektīvāk palīdzētu situācijas risināšanā?
- Vai ir kāds papildu rezultāts, labums, ko var gūt ar šo vēstuli (piem., pozitīva iestādes tēla veidošana)?
- Kādi būs pierādījumi tam, ka vēstules mērķis ir sasniegts, un kā to varēs uzzināt?



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Auditorija

Aspekti:

- kompetence
- vieta hierarhijā
- vecums
- izglītības līmenis
- darbības veids
- nostādnes, attieksmes



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Pamatidejas

Jo vairāk sākotnējo, jo labāka atlase

Struktūra

Variācijas atkarībā no vēstules rakstura



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Tehniskā struktūra

Veidlapas rekvizītu zona

Pirmsteksta zona

Teksta zona

Paraksta zona



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Pirmsteksta zona:

- vēstules izdošanas (parakstīšanas) vieta
- datums, numurs
- saņemtās vēstules datums un numurs
- adresāts
- teksta satura atklāsts



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Teksta zona:

- uzruna (ja nepieciešams)
- vēstules ievads
- izklāsta daļa
- noslēguma daļa
- norāde par pievienotajiem dokumentiem



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Teksta struktūra saistībā ar vēstules raksturu

Pozitīva un neitrāla satura vēstules

Galvenā ideja => paskaidrojošā informācija =>
pozitīvs nobeigums



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Teksta struktūra saistībā ar vēstules raksturu

Vēstules ar adresātam nelabvēlīgu ziņu

Panākt vēstules izlasīšanu pilnībā!

Neitrāls sākums => pozitīvs izskaidrojums =>
negatīvā ziņa => pozitīvs nobeigums



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Teksta struktūra saistībā ar vēstules raksturu

Alternatīva:

- pārformulē jautājumu / tematu
- informē par negatīvo, atsaucoties uz normatīvo avotu
- alternatīvs risinājums / skaidrojums kontekstā
- pozitīvā ziņa ar vēlējumiem



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Teksta struktūra saistībā ar vēstules raksturu

Pārliedzinoša rakstura vēstules

**Efektīvas pārliedzināšanas rezultāts ir
brīvprātīga piekrišana**



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Teksta struktūra saistībā ar vēstules raksturu

Pārliedzinoša rakstura vēstules

Piesaistīt uzmanību => motivēt darbībai



Valsts administrācijas
skola

Lietišķā sarakste – lietišķās vēstules un e-pasta sarakste valsts pārvaldē

Noformējums

Iestādes / organizācijas vadlīnijas

- intervāls starp rindām un atsevišķām vēstules sastāvdaļām
- malas dokumenta aizsardzībai
- burtveidols (šrifts)
- burtu lielums
- informācijas izcēlumi
- rindiņu garums
- teksta malu nolīdzinājums
- lapas/lappuses numurs



Valsts administrācijas
skola

Izmantotā literatūra un avoti

1. Veisbergs, A. (red.). (2013). Latviešu valoda. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds.
2. Bāliņa, R. u.c. (1987). Latviešu valodas vārdnīca. Rīga: Avots.
3. Ezera, I. (2007). Lietišķā komunikācija. Rīga: Multineo.
4. Skujiņa, V. (2014). Latviešu valoda lietišķajos rakstos. Rīga: Zvaigzne ABC.
5. Freimane, I. (1993). Valodas kultūra teorētiskā skatījumā. Rīga: Zvaigzne.
6. Gertnere, S. (2017). Valodas kultūra ir pašcieņas jautājums. Liepājniekiem.lv.



Valsts administrācijas
skola

Praktikums

Kā rakstīt negatīva satura vēstules pozitīvi

1. Iedomājieties trīs ikdienas darba komunikācijas situācijas, kad Jums jāraksta negatīva satura vēstule!



Valsts administrācijas
skola

Praktikums

Kā rakstīt negatīva satura vēstules pozitīvi

1. Iedomājieties trīs ikdienas darba komunikācijas situācijas, kad Jums jāraksta negatīva satura vēstule!
2. Vienu no šīm vēstulēm uzrakstiet! Teksta sagatavošanā lūgums izmantot nodarbību materiālos atrodamos jautājumus, padomus un ieteikumus.



Valsts administrācijas
skola

Praktikums

Kā rakstīt negatīva satura vēstules pozitīvi

(Ja Jums darba vietā nekad nav nācies rakstīt šādas vēstules, tad uzrakstiet atteikuma vēstuli sadarbībai ar kādu no NVO)



Valsts administrācijas
skola

Praktikums

Kā rakstīt negatīva satura vēstules pozitīvi

Izvērtēšana

1. Izvērtējiet savas vēstules atbilstību
materiālos dotajiem norādījumiem!



Valsts administrācijas
skola

Praktikums

Kā rakstīt negatīva satura vēstules pozitīvi

Izvērtēšana

1. Izvērtējiet savas vēstules atbilstību materiālos dotajiem norādījumiem!
2. Trīs cilvēku grupās veiciet savstarpējo vērtēšanu – katrs izlasiet vēl divas vēstules un izvērtējiet to atbilstību dotajiem norādījumiem.



Valsts administrācijas
skola

Praktikums

Kā rakstīt negatīva satura vēstules pozitīvi

Izvērtēšana

1. Izvērtējiet savas vēstules atbilstību materiālos dotajiem norādījumiem!
2. Trīs cilvēku grupās veiciet savstarpējo vērtēšanu – katrs izlasiet vēl divas vēstules un izvērtējiet to atbilstību dotajiem norādījumiem.

3. Kādi ir rezultāti? Jautājumi?



Valsts administrācijas
skola

Izejas biļete (5 soļi)

- 3 labas lietas, ko ieguvu
- ieteikums, ko vajadzētu mainīt
- jautājums, kas palika neatbildēts



Valsts administrācijas
skola

Paldies par Jūsu uzmanību!

Kontaktinformācija – Anžela Jurāne-Brēmane, anzela.jurane-bremane@va.lv.

Mācības finansētas no Eiropas Sociālā fonda projekta

Nr.3.4.2.0/15/I/001 "Valsts pārvaldes cilvēkresursu profesionālā pilnveide labāka regulējuma izstrādē mazo un vidējo komersantu atbalsta jomā"

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē