

PRAVOPIS V POSLOVNO-URADOVALNIH BESEDILIH

Monika Kalin Golob

Uvod

Uradovalna in poslovna besedila jezikovno in stilno določa objektiviziranost, precejšnja formalna določenost, avtomatiziranost posameznih obveznih sestavin in struktura dopisa kot ustaljenega obrazca.

V zadnjih dveh desetletjih je za poslovno-uradovalna besedila značilno mešanje tradicionalnega in modernejšega besedilnega vzorca, pri čemer pa nekatere prvine slednjega niso ustrezno prilagojene slovenski pravopisni normi, predvsem v dopisih kot tipični besedilni vrsti tega področja (npr. razmerje med klicajem in vejico v ogovoru naslovnika in pozdravnem delu dopisa).

V prispevku predstavljamo pravopisne nejasnosti, ki bi jih lahko novi pravopisni priročnik natančneje obravnaval in tako odpravil nekatere dvome pri tvorjenju ter vplival na ustaljen model standardiziranega dopisa.

1 Avtomatizmi, obrazci, standardizacija

Poslovno in uradovalno sporočanje je izrazito usmerjeno k upoštevanju strokovnih in formalnih norm, zahteva po natančnosti in jedrnatosti ne daje možnosti za ohlapnost in gostobesednost. Pisci zato nimajo veliko stilne izbire, omejeni so z normo poslovnega pisanja, pa naj bo dogovorjena ali le pričakovana. Objektivizirani tip besedilnega vzorca, gospodarnost in kratkost (zgoščenost) izražanja ter zahteve po hitrem odzivu in podobnih okoliščinah vsakokratnega pisanja so izoblikovali številne avtomatizme, še več, številne besedilne vrste poslovno-uradovalnih besedil so postale obrazec s predvidljivimi, če že ne obveznimi sestavinami. Med najbolj ustaljene vrste sodi prav dopis.

Enotna formalna podoba dopisov je z vidika primerljive tuje prakse in zahtev po ustaljenem gospodarnem sporočanju zaželena tudi pri tvorcih teh besedil v slovenski poslovni in/ali uradni korespondenci. Lajša številne zadrege, prihrani čas (že pripravljene računalniške predloge), odpravi pa tudi številna omahovanja pri pisanju na delovnem mestu in v vsakdanjem življenju, saj je tako rekoč vsakdo med nami tudi tvorec uradnih dopisov ob različnih priložnostih.

Od predloga za enoten standardizirani obrazec poslovno-uradovalega dopisa (Kalin Golob 2003) je minilo dobro desetletje. Sodeč po številni slovenski literaturi, ki se nanj sklicuje, je bil predlog dobro sprejet, če ne drugega, je povzročil ustaljevanje obrazca vsaj znotraj posameznih podjetij, pa tudi državne uprave v celoti (Uredba o celostni grafični podobi Vlade Republike Slovenije in drugih organov državne uprave, Uradni list RS, št. 58/10 in 57/11¹ ter iz nje izpeljani tečaji in interna navodila, npr. Androjna 2014; Upravna akademija ponuja izobraževanje Jezik in oblika dopisa v skladu s celostno grafično podobo državne uprave).

2 Sodobno poslovno in uradovaleno dopisovanje ter SP 2001: analiza gradiva

Ker je v slovenskem poslovnem in uradnem dopisovanju formalni obrazec z obveznimi vsebinami nastal kot trk dveh modelov dopisovanja, tj. tradicionalnega slovenskega in modernejšega anglosaksonskega (Kalin Golob 2003: 24 in nasl.), je glede posameznih sestavin na ravni jezikovnih izbir prišlo tudi do mešanja slovenskih in tujih pravopisnih, pa tudi stilnih norm. V nadaljevanju bo veljavni slovenski pravopis (SP 2001) pregledan po mestih, kjer je v analiziranem gradivu dopisov iz obdobja 1995–2014 opaziti razlike v obveznih sestavinah in njihovih pravopisnih uresničitvah, v SP pa bi bilo mogoče z bolj premišljenimi zgledi ali pojasnili take primere ustrezneje obravnavati.

V analizo je bilo zajeto naslednje gradivo:

I. obdobje

- ▷ 200 poslovnih dopisov od 1995 do 2002 (podjetja)
- ▷ 267 uradnih dopisov od 1995 do 2002 (javne ustanove)

II. obdobje

- ▷ 50 poslovnih dopisov od 2010 do 2014 (podjetja)
- ▷ 70 uradnih dopisov od 2010 do 2014 (javne ustanove)

Prvi dve alineji zajemata gradivo, ki je že bilo obravnavano v predlogu za standardizacijo (Kalin Golob 2003), zadnji dve pa novejše gradivo, na katerem sem želela primerjalno ugotoviti sodobno stanje. Ker gre za besedila, katerih avtorji ne želijo oz. ne smejo prenašati podatkov v javnost, so primeri anonimizirani, spremenjeni z izmišljenimi imeni in torej služijo le kot zgledi. Ob analizi gradiva so v interpretacijo nadaljnega besedila zajete tudi izkušnje s predavanj, delavnic in seminarjev za tvorce poslovnih in uradovalenih besedil. Pogovore z udeleženci smemo šteti kot poglobljene intervjuje, s katerimi sem želela ugotoviti vzroke za poza-

.....

1 Priročnik Celostna grafična podoba državne uprave, <<http://cgp.sigov.si/>>, in tudi drugi predpisi: Uredba o celostni grafični podobi, Uradni list RS, št. 58/10 z dne 20. 7. 2010
Uredba o upravnem poslovanju, Uradni list RS, št. 20/05, 106/05, 30/06, 86/06, 32/07, 63/07, 115/07 (122/07 popr.), 31/08, 35/09, 58/10
Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP), Uradni list RS, št. 24/06 – UPB2, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10)

mezne jezikovne izbire kot objektivne stilotvorne dejavnike. Delavnic je bilo v prvem obdobju več (do 8 na leto), v drugem do 2 na leto.

2.1 Raba velikih in malih črk v izrazih posebnega razmerja ali spoštovanja ter iz njih tvorjeni svojilni pridevniki (§ 28, 110–115, 156)

V dopisih je opaziti tendenco, da je pri rabi začetnic, zlasti pri svojilnih zaimkih, velika začetnica uporabljena kot edina izbira. To velja tudi pri kolektivnih množinskih oblikah, na katere sicer opozarja SP (§ 113), da jih je bolje pisati z malo, »npr. v uradnih pismih odborom, komisijam«. V pogovorih z udeleženci delavnic se je pokazalo, da je razlog za to bodisi navodilo nadrejenega, ki meni, da je treba biti v dopisih vseh vrst ekscelentno spoštljiv, ne glede na naslovnika in okoliščine; bodisi lastni občutek tvorcev, da je izbira male začetnice premalo spoštljiva.

SP sicer v členu 156 navaja, da izbira male začetnice ne pomeni nespoštovanja, a je to precej oddaljeno od večine zgledov take rabe v gradivu poslovnih dopisov zasebnih podjetij. Paragraf bi bilo smiselno zapisati že v členu 112 namesto navedka »Glede male začetnice v takih primerih gl. § 156«. Izbira velike začetnice pri svojilnih zaimkih pa v daljših dopisih pomeni, da tvorec ni dosleden, saj jo prej ali slej pozabi in v nadaljevanju piše malo začetnico. Možnost izbire med veliko in malo začetnico bi bilo v stilnem smislu dobro obravnavati kot dva registra: običajnega, standardnega z malimi začetnicami in za posebne (enkratne, protokolarne, slavnostne ipd.) priložnosti velike začetnice.

2.2 Velika in mala začetnica ter ločila v naštevalnih enotah (§ 31, 237, 244, 300, 395, 450)

Našteti paragrafi se nanašajo na težave v praksi, ko tvorca omahujejo pri rabi velikih/malih črk v naštevalnih enotah. V poslovno-uradovnem dopisovanju je naštevanje pogosto predvsem v končnem delu dopisa, ko gre za avtomatizirano rabo navedbe, komu je bil dopis poslan:²

- 1) *Poslano:*
*arhivu (tu)*³
Moniki Kalin Golob
vodjem služb

Pravopisno gledano, se pojavi vprašanje ločil med naštevalnimi enotami. Tega tudi SP ne rešuje dosledno, saj npr. ločuje med večjimi in manjšimi naštevalnimi enotami (§ 31), pri prvih

-
- 2 Vsi zgledi (razen pravopisni) v besedilu so prirejeni iz gradiva izvirnih dokumentov, pri čemer so vsa lastna imena spremenjena, ker se je avtorica k temu zavezala ob prejetju dopisov.
 - 3 *Tu* se pojavlja v zadnjem obdobju in se prenaša iz dopisa v dopis, pomeni pa krajevno umestitev, torej arhiv je »v našem podjetju, ustanovi«, ostal je pri nas = *tu*. Tvorci navajajo, da ga zapisujejo zaradi večje natančnosti (»da ne bi mislili na kak drug arhiv«).

priporoča veliko začetnico pri vsaki od enot, saj so te tudi zaključene vsaka s končno piko. Za zglede je treba poiskati precej oddaljene člene 640–642.

Pri krajših enotah svetuje opuščanje pike na koncu povedi (§ 237, 244):

- 2) *Obvestijo se:*
predsednik
podpredsednik
tajnik
arhiv

In še bolj natančno v členu 300: »Če enakovredne naštevalne enote, ki niso povedi, navajamo v stolpcih, vsako v posebni vrsti, vejice med posameznimi enotami lahko opuščamo (na koncu pa tudi končno ločilo) [...]«, a potem v členu 395, ko SP obravnava neskladenjsko rabo pomišljaja, v zgledu ne komentira ločil na koncu vsake enote (3) oz. pri zaklepaju (§ 450) navede temu nasproten zglede (4):

- | | |
|--|--|
| 3) <i>Lastna imena se delijo na:</i> | 4) <i>Kratice in okrajšave so sestavljene:</i> |
| <i>osebna (ime in priimek, vzdevek),</i> | <i>iz samih malih črk,</i> |
| <i>zemljepisna (imena krajev, vod, gor),</i> | <i>iz samih velikih črk,</i> |
| <i>stvarna (imena ustanov, podjetij).</i> | <i>iz velikih in malih črk.</i> |

Za večjo preglednost bi bilo dobro vprašanju ločil in začetnic v naštevalnih enotah nameniti skupno mesto ter te enote obravnavati glede na dolžino: od krajših, kjer ločil sploh ni; preko daljših nestavčnih, ki jih ločujemo z vejicami in zaključimo s končno piko; do stavčnih, ki jih ločujemo s podpičji, ter najdaljših večstavčnih, ki so povsem samostojne in zaključene s pikami.

Gradivo ob pravopisnih kaže tudi slovnične pomisleke, saj tvorci ne sklanjajo posameznih enot, temveč jih puščajo – kot pravijo, zaradi večje jasnosti – v imenovalniku, čeprav bi napovedni glagol ali besedna zveza zahtevala odvisni sklon (*Poslano, Vročeno, Obvestiti, V vednost ...*).

2.3 Male začetnice pri določilih oseb (§ 128)

Uradno dopisovanje je pogosto poučno opazovati tudi s stališča hierahije med udeleženci v nastajanju besedil: ob zamenjavah vodstev, vlad, skratka, vodilnih, se od tvorcev besedil zahteva, da njihove nove nazive (*minister, predsednik*) zapisujejo z veliko začetnico, kot da je to gesta, s katero se pokaže stopnja uglednosti tega položaja. Ne gre le za sestavine dopisa, kjer sicer obstaja različna praksa velike ali male začetnice (v glavah in podpisu z navedbo funkcije), ampak tudi med besedilom, na prvem mestu v povedi. Prav zato bi se lahko člen 128 dopolnil tudi s primeri *minister, ravnatelj, upravnik, direktor, predsednik, predsednik uprave*, ki sodijo v kategorijo »določila pred osebnim imenom, ki zaznamujejo družbeni in družabni položaj, poklic, čast, znanstveno stopnjo ipd.«.

2.4 Velika in mala začetnica v obveznih sestavinah dopisa (§ 237)

V predlogu standardizacije (Kalin Golob 2003) sem pri obveznih sestavinah, kot sta glavi (podatki pošiljatelja in naslovnika) in podpisnik s funkcijo, zapisala, da so to zaključene celote, jezikoslovno gledano, jih obravnavamo kot povedi, kar pomeni, da z veliko začetnico pišemo **le prvo besedo v glavi ali podpisu**, druge le, če so tudi same lastno ime. To pravilo pomeni, da akademske nazive, številke telefona, faksa in vse drugo, kar ni na prvem mestu in ni lastno ime, pišemo z malo začetnico.⁴

Torej takole:

5) *Fakulteta za družbene vede*
Oddelek za komunikologijo
Kardeljeva ploščad 5
1000 Ljubljana
tel.: 580 51 00
faks: 580 51 01

Enako tudi v podpisu, pri čemer je desna možnost danes običajnejša:

6) <i>Dekan FDV:</i>	<i>Red. prof. dr. Bojko Bučar,</i> ⁵
<i>red. prof. dr. Bojko Bučar</i>	<i>dekan FDV</i>

SP teh vprašanj ne obravnava, ima pa v členu 242 zgled, s katerim sicer obravnava, kdaj povedi na koncu nimajo pike, pri tem navaja »enote v glavi dopisov«:

Univerza v Mariboru
Pedagoška fakulteta
Št. 27-23/88

Ta zgled je zavajajoč, saj številka v dejanskih dopisih ni na tem mestu v glavi, ampak bi poimenovanju fakultete sledil naslov, hkrati pa je ta številka – v SP sedaj pač enota glave – navedena z veliko začetnico.

Glede na to, da je v različnih priložnostih, ki so nastali po predlogu standarda, upoštevan predlog ena sestavina = ena poved, bi bilo dobro take zglede in njihovo razlago uvrstiti tudi v SP, in sicer k členom o veliki in mali začetnici ter izpuščanju ločil.

.....

4 Kot sem zapisala že v predlogu, je seveda mogoč tudi drugačen pogled: vsaka vrstica se lahko obravnava kot samostojna poved in se zato začneja z veliko. Ker je pri standardiziranju bolje predlagati le eno možnost, sem se odločila za prvo, saj menim, da so podatki pošiljatelja smiselna zaključena celota, podatki o prejemniku druga, podpisnik tretja. Posamezne vrstice so torej obravnavane kot naštevalne enote (ki bi jih v linearnem besedilu zaznamovali z vejico, na koncu bi stala pika, npr. Fakulteta za družbene vede, Oddelek za komunikologijo, red. prof. dr. Monika Kalin Golob, Kardeljeva ploščad 5, 1000 Ljubljana, tel.: 580 51 00, faks: 580 51 01.) **znotraj povedi**.

5 V sodobnih dopisih tu ločila ni več. Običajnejše je protokolarno zaporedje, tj. najprej ime in priimek podpisnika, šele nato njegova funkcija.

2.5 Ločila: vejica, pika, klicaj

Trk dveh modelov je najbolj vplival na izbiro ločil pri nagovoru naslovnika. Številni dopisi se začenjajo tako, da naslovnika nagovorimo s *Spoštovani* ter ustreznim nazivom, imenom in priimkom ali zgolj splošno s *Spoštovani*.

Poglavitna težava pri tovrstnih naslovih je **raba (končnega) ločila**, saj se v praksi izmenjujeta klicaj in vejica. Pravzaprav je strah pred klicajem že tako velik, da je podoben fobiji. Razlogi za ta strah so po besedah udeležencev seminarjev novodobni učitelji modernega dopisovanja, ki na podlagi anglosaksonskega modela navajajo, da je klicaj nevljuden, ker da veleva, ukazuje. V tradicionalnem slovenskem vzorcu dopisa je klicaj pomenil uradni, formalni dopis, vejica pa zasebnega, zato ga najdemo pogosteje v dopisih javnih ustanov, podjetja pa se mu izogibajo. Stališče, ki sem ga zapisala v predlogu standardizacije, je, da je za uradne dopise bolje ohraniti **klicaj**, ki nima funkcije velevanja, ampak je le uradni, formalni, ogovorni začetek dopisa. Njegova prednost je, da je končno ločilo, zato se za njim dopis začinja z veliko začetnico, kot je pač običajno za dokumente. V nasprotju s tem pa za zasebne, morda tudi poluradne in interne dopise priporočam vejico. Kar sem ponazorila takole (Kalin Golob 2003: 37–38):

- 7) Interni dopis
Spoštovani,
zaposleni ste tisti dejavnik družbe, ki lahko prispeva h kakovostnim spremembam.
- 8) Zahvala poslovnemu partnerju (poluradno)
Spoštovani gospod Kos,
hvala za Vaše/vaše pismo.
- 9) Zasebno pismo
Draga Alenka,
vabim te/Te na predstavitev svoje nove knjige.
- 10) Uradni dopis
Spoštovani!
Prosimo, da nam izdelate ponudbo za [...]

SP temu vprašanju posveča le člen 283 pri obravnavi klicaja, a je nedoločen, zgled pa je izrazil neaktualen in se nanaša samo na zasebno pismo: »Klicaj pišemo [...] 3. za nagovorom v pismih (vendar se namesto klicaja rabi pogosteje vejica): *Ljuba mati! Danes je Vaš god. Jaz vem, kako Vi mislite o meni; [...].*«

Pri vejici takih primerov SP ne obravnava, čeprav bi bili lahko dodani v členu 342, pri točki a), ki navaja pisanje vejice pri zvalnikih in ogovorih, torej pastavčno vejico. Enako omahovanje kot pri naslovu dopisa se ponovi pri zaključku oz. pozdravnem delu kot obvezni sestavini. Predlog standardizacije (Kalin Golob 2003: 50–52) je tu enak kot pri naslovu: če gre za uradni dopis, je na mestu klicaj, drugače pa pika:

11)

*Lep pozdrav!**Mitja Lapuh, univ. dipl. ekon.
direktor GE Celje*

12)

*Lepo vas pozdravljamo!**Francka Zvonar, univ. dipl. prav.
direktorica KBC*

13)

*S spoštovanjem!**Vodja distribucije:
mag. Klara Golob*

Namesto klasičnih avtomatiziranih zaključkov se pojavljajo tudi stavčni, v katerih lahko na kratko povzamemo namen pisanja in izrazimo upanje o njegovi uresničitvi. Na koncu povedi je tako vedno **pika**.

14)

*V upanju na čimprejšnji odgovor vas lepo pozdravljamo.**Danilo Kos, univ. dipl. ekon.,
direktor BTC Maribor*

15)

*Z veseljem pričakujemo vaš čimprejšnji odgovor.**Mag. Franja Nidorfer
direktorica BTC Vransko*

16)

*Pričakujemo Vašo cenjeno udeležbo in Vas lepo pozdravljamo.**Alja Nosko, spec.
vodja trženja*

Sklep

Pregled SP 2001 je bil namenjen mestom, ki bi lahko pomagala številnim tvorcem poslovnih in uradnih dopisov. Izkazalo se je, da so pravila bodisi nedodelana, bodisi premislek o tem področju javnega sporočanja sploh ni vključen, ali pa so zgledi izrazito neaktualni, zavajajoči in nedosledni. Novi priročnik bi moral poslovno-uradno sporočanje vključiti med svojo obravnavo z aktualnimi zgledi iz sodobnega gradiva ter pri tem upoštevati nastale standarde in modele tega področja na vseh tistih mestih, kjer lahko prispeva k lažjim izbiram.

Literatura in viri

- ANDROJNA, Irena, 2014: *Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku*. Leila, višja strokovna šola, d. o. o. <www.leila.si/dokumenti/pssj.pdf>
- CROSBY, David, 2001: *Moderni poslovni dopisi: 503 vzorci s komentarji*. Ljubljana: Primath.
- ČEHOVÁ, Marie, CHLOUPEK, Jan, KRČMOVÁ, Marie, MLINÁŘOVÁ, Eva, 1997: *Stylistika současné češtiny*. Praga: ISV.
- DEGEN - KOS, Vlasta, CIMADOR, Livio, LESNIČAR, Barbara, TOMINŠEK, Irena, 2000: *Poslovna korespondenca v štirih jezikih*. Celovec, Ljubljana, Dunaj: Mohorjeva založba.
- KALIN GOLOB, Monika, 2001a: *Jezikovne reže*. Ljubljana: GV Revije.
- –, 2001b: Nov pravopis? *Pravna praksa* 20/526. 31.
- –, 2003: *O dopisih. Predlog za standardizacijo*. Ljubljana: GV Založba.
- NOVAK, France, 1980: *Poslovni in uradovadni jezik*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- SP 2001 = *Slovenski pravopis*, 2001. Jože Toporišič idr. Ljubljana: SAZU, Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU (izd.) – Založba ZRC (zal.).
- ZBIRKA poslovnih dopisov, 1995. Ljubljana: Primath.