



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**S M O**  
SVAZ MĚST A OBČÍ ČESKÉ REPUBLIKY

**ESO**  
efektivní správa obcí

# Čeština v úřední praxi

PhDr. Dagmar Grau & Mgr. Miroslav Havel



Únor 2023

# Obsah

1. Komunikuji, tedy jsem	4
2. Píšu, píšeš, píšeme	16
3. Dopis psaný úředně	19
4. Zavináč	28
5. Haló, haló, haló	33
6. Pro mě za mě	37
7. Viléme, Hynku, Jarmilo!	41
8. Oběma rukama	45
9. Pozdě honit bycha	49
10. Srozumitelnost nad zlato	53
Přílohy	55

---

## Autoři příručky

Oba autoři jsou součástí lektorského týmu projektu „Efektivní správa obcí“. Mimo jiné se podílejí na zajištění výuky oblíbeného kurzu „Čeština v úřední praxi“ akreditovaného Ministerstvem vnitra dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků.



### PhDr. Dagmar Grau

Absolventka Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, obor vědy politické. Téměř celý profesní život učí. Nyní působí na střední odborné škole v Praze.

Od tabule si na pár let odskočila do veřejné správy (školní inspektorka, vedoucí odboru školství a kultury).

Své zkušenosti ze školství a veřejné správy vkládá i do kurzů pro úředníky a politiky územních samosprávných celků.

Vedle témat spojených se zřizováním škol a školských zařízení lektoruje rovněž kurzy zaměřené na komunikační dovednosti úředníků (komunikace s problémovými klienty, zvládání stresu, zásady úřední korespondence a podobně).



### Mgr. Miroslav Havel

Absolvent Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, specializoval se na studium slavistiky. Později si doplnil další vzdělání pedagogické a ekonomické, zaměřil se na správu a management dokumentů.

Praxi a pracovní zkušenosti sbíral téměř 20 let v komerční sféře v oboru pojišťovnictví, od roku 2007 postupně přešel z manažerských pozic na pozice lektorské a mentorské, začal se věnovat pedagogické činnosti. V současné době působí jako lektor češtiny pro cizince, na střední škole učí spisovou a archivní službu. Svoje zkušenosti v oblasti obchodní a úřední korespondence předává také úředníkům obcí a krajů.

Jeho profesní motto zní: Vždycky existuje cesta, stačí jen hledat, vydržet a vytrvat.

# Komunikuji, tedy jsem

## Communico ergo sum.

Komunikuji, tedy jsem ... Omlouvám se Descartovi za úpravu výroku. Myslím si, že vystihuje podstatu naší komunikace. A když si přimyslíme i to myšlení, tak naše komunikace dává smysl.

Lidská společnost je založena na komunikaci. Bez komunikace se neobejdeme. Umět komunikovat je jedna z nejdůležitějších lidských dovedností. Je dovedností, při které vědomě používáme jazyk, onen složitý komunikační systém založený na slovech, znacích a symbolech, typický pro tu kterou skupinu lidí.

### Víte, že...

... anglická kráva bučí anglicky (vúúú) a česká se svým búúú se s ní nemusí hned „domluvit“? Stejně to mají i ptáci: český vrabec si vůbec nezašvitoří s vrabcem německým, nebo americkým.

## Komunikace

Podstatou termínu komunikace (latinsky communicatio) je „spojení“, nebo také „společně něco sdílet, činit něco společným“. Toto spojení mohou podporovat různé technické (distribuční) prostředky, které k tomu mohou využívat rozličné cesty.

Vytváří a udržuje mezilidské vztahy. Fakticky nejde nekomunikovat. Mlčení je rovněž komunikací, důležitý je jeho kontext.

**„Lidská komunikace je proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi.“**  
(Stewart L. Tubbs, Sylvia Moss)

**„Komunikace je proces, jímž lidé předávají informaci, ideje, postoje a emoce jiným lidem.“** (J. W. Vander Zanden)

Komunikaci nejčastěji dělíme podle **komunikačního systému** na:

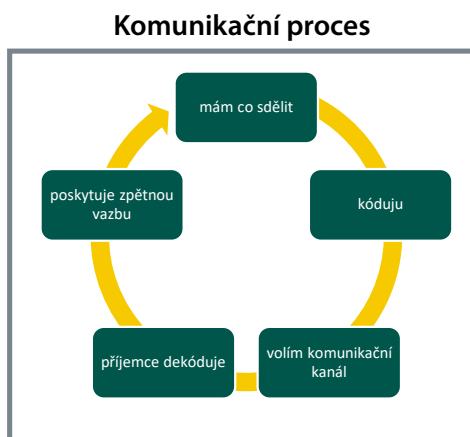
- **verbální** – komunikace slovem či písmem
- **neverbální** – dorozumívání beze slov (např. mimika, haptika, gestikulace atd.)
- **vizuální** – komunikace prostřednictvím vizuálních sdělovacích systémů, např. barvou na semaforu

- **komunikaci činem** – chci se v davu odlišit od ostatních a první hodím kamenem (jsem přece bez viny...)

podle **charakteristiky** na:

- **intrapersonální** – vnitřní komunikace jednoho člověka (v myšlenkách i nahlas)
- **interpersonální** – vzájemná komunikace mezi dvěma a více lidmi
- **skupinovou** – komunikace v sociální skupině (specifickým kanálem je internet)
- **masovou** – jednosměrná komunikace k většímu počtu osob (např. televize, rozhlas či tisk)

Komunikace je proces. Má své aktéry, komunikační kanály, své šумы. Podívejme se na to, jak komunikace vlastně probíhá.



Na začátku komunikace stojí něco, co chci někomu sdělit. Stávám se komunikátorem. Hledám pro své sdělení nejlepší formu, slova, písmena, číslice, obrázky, gesta... Rozhoduji, jak sdělení dostanu k příjemci: řeknu to, napíšu formou dopisu, e-mailem, zašifruji. Příjemce (komunikant) mé sdělení přebírá a snaží se mu porozumět. Reaguje na mé sdělení a celý cyklus se opakuje. Jednotlivé fáze i jednotlivé cykly neprobíhají nikdy odděleně. Komunikaci dále ovlivňuje řada faktorů: čas a prostor, ve kterém probíhá, řada šumů, ale také naše mezilidské vztahy, sympatie, či antipatie, předpojatost.

Verbální komunikaci, především její psané formě, se budeme v této příručce hlavně věnovat. Protože součástí naší profesionální práce je i zvládnání neverbálních projevů, přidávám pár poznámek o komunikaci neverbální.

## Neverbální komunikace

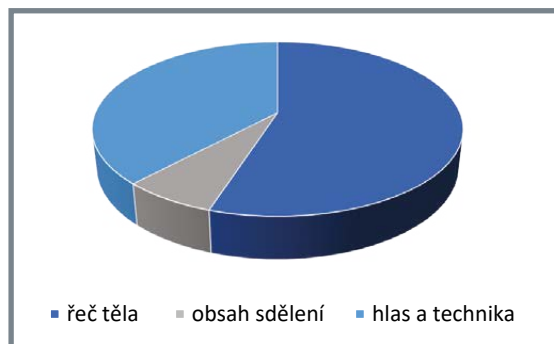
Tímto termínem označujeme mimoslovní sdělování informací. Doplnuje náš verbální projev, zesiluje a reguluje jeho účinek. Poskytuje informace o našich emocích,

postojích. Je do určité míry neuvědomělá. Číst neverbální signály se učíme v průběhu socializace. Často se však můžeme při jejich výkladu i mýlit, důležité je vnímat kontext.

### Víte, že...

řeč těla nás při komunikaci ovlivňuje až z 55 procent, práce s hlasem si všímáme z 38 procent a jen ze 7 procent na nás působí obsah sdělení? Neplatí to zcela obecně. Jde o zdůraznění významu neverbálních signálů prozrazujících někdy více než to, co říkáme. Pro identifikaci lži je naopak důležitá intonace.

### Účinek jednotlivých složek komunikace



Při neverbální komunikaci se zaměřujeme na oblasti hlavy a obličeje, pohyby rukou a paží a pohyby a pozice těla a nohou.

### Typy neverbální komunikace:

- ▶ Prostorová a teritoriální komunikace ▶ Komunikace předměty ▶ Signály těla
- ▶ Komunikace dotykem ▶ Signály mimické a zrakové ▶ Naslouchání

### Prostorová a teritoriální komunikace

Vybavte si, jak se cítíte v „narvaném“ autobuse (tramvaji, metru). Shodujeme se v tom, že nám blízkost cizích lidí není moc příjemná, natož jejich dech či pach. Často právě v tomto přeplněném prostoru dochází ke konfliktům. Prostorová vzdálenost proto určuje, jak se při vzájemné komunikaci budeme cítit. Jenže, co když nám někdo cizí „leze“ do **intimní zóny** (0–45 cm kolem nás)?

### Víte, že...

... existuje jeden smysl, který v intimní zóně nepotřebujeme? Správně, je to zrak. Respektování **osobní zóny** (45 cm až 1,2 m, nebo také vzdálenost pro podání si rukou) tvoří jednu ze základních komunikačních způsobilostí. Vědomé narušování osobní i intimní zóny je projevem manipulace. V kancelářích nám např. stoly či přepážky, v obchodě pak pulty pomáhají s vymezením **společenské zóny** (1,2 až 3,7 m). **Veřejná zóna** (nad 3,7 m) je prostor, který nám poskytuje dostatečnou ochranu.

Vedle této **horizontální** prostorové komunikace existuje i **vertikální**. Využíváte při ní rozdíl v osobní výšce, nebo například při rozhovoru vedeném v sedě se najednou postavíte, nebo umístíte řečnický pult na stupínek. A je to. Všichni ví, kdo je tady šéfem.

Zmínila jsem pracovní stůl a opět vás prosím, vybavte si případně celou vaši kancelář. Jste v ní sami? Sdílíte je s někým jiným? Jak máte stůl uspořádaný? Teď se totiž dostáváme k **teritoriální komunikaci**.

Vzpomínáte na úžasnou scénu z filmu Jak básníci přicházejí o iluze? Docent Zajíc (Zdeněk Svěrák) v něm zaníceně přednáší o Leffinqwellově – Bronštejnově metodě logického uspořádání předmětů na pracovním stole v Zajícově variantě. Máte na stole jen aktuální materiály a osobní nezbytnosti (telefon, hrnek s dobrou kávou, fotografie dětí ...). Když odcházíte, máte stůl čistý? Odpověď je ano? Nebo vaše věci přepadávají i na stůl kolegy? V kanceláři dominujete svými květinami, požadavky na větrání/nevětrání? To vše je projevem právě vašeho vymezení území. Prosím vás, kteří máte věci kolegy na svém stole, nedělo se vám to i na základní škole, kde jste museli používat pravítko, nebo učebnici, abyste uhájili svou půlku lavice? Byl to boj? Byla to „jen“ neverbální komunikace. Nauka o využívání prostoru (nejen v komunikaci) se nazývá **proxemika**.

## Komunikace předměty

V rámci komunikace předměty můžeme **komunikovat barvami** výmalby, nábytkem, svého oblečení. Barvy podléhají módním trendům, pánové prominou, v době, kdy píšu tento text, letí pastelově fialová, smaragdová zelená a popcornově žlutá.

Řada institucí má svůj dress code. Dress code je soubor pravidel, často psaných, s ohledem na to, co musí oblékat skupiny lidí. Pravidla oblékání jsou vytvořena ze společenského vnímání a norem a liší se v závislosti na účelu, okolnostech a příležitostech. Různé společnosti a kultury budou mít pravděpodobně různé kódy oblékání, přičemž západní pravidla oblékání jsou prominentním příkladem.

V rámci neverbální komunikace si můžeme všimnout i šperků, hodinek či obuvi (tzv. **komunikace ozdobami**). Vliv má i **vůně**, nebo naopak pach. Problémem v kancelářích

úřadů nemusí být jen příchozí klienti. Příjemná vůně nám napomáhá při pamatování si příjemných zážitků a rozhovor s příjemným a voňavým úředníkem/příjemnou a voňavou úřednicí může být takovou milou vzpomínkou. Komunikujeme rovněž **dárky**. U nich je v současné době trend obdarovávat spíše zážitky než věcmi.

## Signály těla

### Gesta neboli gestika

Jde o pohyby hlavou, rukama, nohama, které přímo tlumočí slova nebo fráze. Používají se záměrně a vědomě ke sdělení stejných významů, jaké mají příslušná slova nebo slovní spojení. Mohou nahrazovat určitá slova nebo významy. V různých kulturách mohou mít ale také různý výklad. V případě, že se jedná o gesta mimovolná, řadíme je k afektivním projevům. Gesta uspokojující nějakou osobní potřebu, např. poškrábání, které zbavuje svědění, nazýváme adaptéry.

## Komunikace dotykem (haptika)

Často a rádi komunikujeme také tím, že se někoho, nebo něčeho dotýkáme, vědomě, či nevědomě (např. upravování bezchybně uvázaného uzlu na kravatě, uhlazování sukně apod.). Dovoleno je dotýkat se rukou a paží, při tanci případně držet partnerku v pase. Výrazným projevem je naše podávání ruky. Zapomeňme na úplné obejmutí ruky (podanou ruku uchopíme oběma rukama a ještě s ní pumpujeme), na drcení kloubů, přetahovanou, leklou rybu či královnin pozdrav (podáváme ruku z nepřiměřené vzdálenosti a druhá osoba se může dotknout maximálně našich konečků prstů). Zapomeňme i na „přátelské“ poplácávání po ramenou, o zadku ani nemluvíme. Přátelsky podaná ruka spojená s pohledem do očí a úsměvem je dobrým začátkem vzájemné komunikace. Našla jsem, že stisk ruky spojený s pohledem by měl trvat zhruba šest vteřin<sup>1</sup>.

Při komunikaci dotykem si uvědomme, že tělesný kontakt je pro muže více problémový než pro ženy.

## Pohyb a postoj

Postojem vyjadřujeme ochotu či neochotu komunikovat, otevřenost či uzavřenost komunikačních kanálů. Využíváme náklony, odklony, uvolnění, nebo napětí. Některé postoje mají i zajímavé názvy, např. ruce v bok = pozice páva, postoj muže s rukama sepnutýma před tělem je známý jako „fíkový list“. Postoj ženy s jednou rukou v bok a zkříženýma nohama se zase nazývá „koketa“. Podobně i sedíme. „Odpočívajícího kovoje“ (nohy na stole) v kanceláři nevidíte.

---

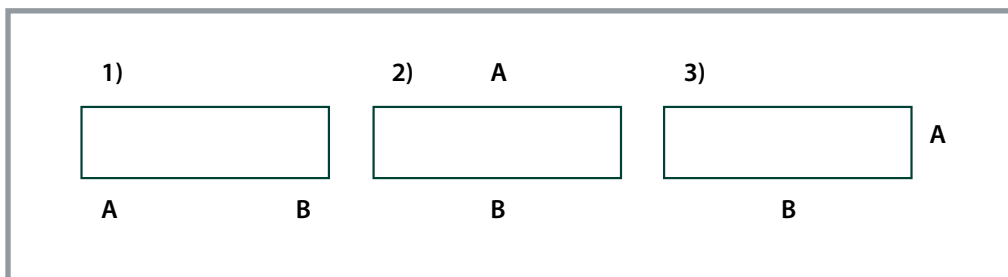
1) in Podání ruky – intimní kontakt – Dáma.cz (dama.cz)



S postojem/sedem souvisí i orientace těla, která může mít vliv nejen na atmosféru rozhovoru. Pod pojmem **orientace těla** rozumíme úhel, pod jakým stojíme nebo sedíme vůči někomu jinému. Tento poznatek můžeme využít i při uspořádání nábytku v kanceláři. Jak máte uspořádané místo pro jednání s klienty vy?

Postoje můžeme rozdělit na:

- postoj kooperativní – je vhodný pro spolupráci (1)
- postoj konkurenční – brzdí spolupráci (2)
- postoj uvolněný – vhodný pro řešení problémů (3)



Možná znáte někoho, kdo rád pohybuje rukama (nemít ruce, tak se nevyjádří). Tito lidé využívají ve své komunikaci tzv. ilustrátory, kterými zesilují, zdůrazňují verbální projev. Označují směr, tvar i velikost předmětů, o kterých mluví (např. rybář, který chytil táááákovouhle rybu). Ideální rozsah pohybu rukou je mezi rameny a pasem.

Od ostatních nás může odlišovat i naše chůze, dupeme jako ....., cupitáme jako .... (dosadte si sami).

## Signály mimické a zrakové

Lidský obličej je nejdůležitějším zdrojem neverbálních signálů. V celém průběhu interakce s druhými náš obličej komunikuje a to, co sděluje, jsou zejména emoce. V omezené formě toto platí pro hráče pokeru, ale i oni jednou emoce dají najevo. Z hlediska mimiky nás zajímá v obličejí zóna obočí a čela a zóna rtů a brady. Oči využijeme při zrakových signálech. Slouží nejen jako přijímače, ale i jako vysílače informací. Oční kontakt je pro náš mozek velmi náročný.

**Mimika** jako jediná vyjadřuje mj. osm základních emočních dimenzí:

- radost/smutek
- štěstí/neštěstí
- překvapení/splněné očekávání
- klid/rozčilení
- spokojenost/nespokojenost

- zájem/nezájem
- strach/pocit jistoty
- znechucení/uchvácení

V těchto situacích ostatní části těla nepředávají příliš mnoho informací.

**Zrakové signály** se liší v závislosti na délce, směru a charakteru pohledu. Průměrný účastník komunikace udržuje větší zrakový kontakt, když naslouchá, a menší, když mluví. Průměrná délka vzájemného očního kontaktu je 1,18 s. Dále se díváme na někoho, koho si vážíme, na známé, na preferované osoby, na ty, které máme rádi. Dále ale také civíme na osobu – „terč“, které nemusí být naše zírání příjemné. Naopak nepříjemně se cítíme my, když nám při rozhovoru oční kontakt chybí (druhá osoba má tmavé brýle, stojí zády, nebo jen spolu telefonujeme), nebo jsme se stali sami terčem. Z pohledů můžeme vyčíst náladu, psychický stav i jaký máme vzájemný vztah.

Pohledy nám slouží k získávání zpětné vazby, informací o otevřenosti komunikačního kanálu, signalizují povahu vztahu (např. pozitivní = pozorný, laskavý pohled; negativní = vyhýbavý pohled).

## Naslouchání

Součástí komunikace je důkladné naslouchání. Využitím techniky aktivního naslouchání vytváříme atmosféru důvěry a zájmu, předcházíme nedorozuměním a konfliktům. Díky naslouchání můžeme lépe sledovat jednotlivé detaily neverbálních sdělení druhé strany, naše přijímání informací je pak přesnější. Úspěšnost našeho naslouchání souvisí s rozdíly mezi rychlostí myšlení a mluvení. Tím, že myslíme i třikrát rychleji, než mluvíme, můžeme si naslouchání sami zkomplikovat vyvozováním rychlých soudů, nesoustředěním se, nebo neochotou slyšet jiný názor. Správné naslouchání nám pomáhá. Vrátime se k němu v kapitole o telefonování.

### Základní podmínky úspěšné a efektivní komunikace:

- ke komunikaci musíme získat druhou stranu (chce, abychom jí něco sdělili)
- komunikace je vyvážená, střídáme se v rolích komunikátora a komunikanta
- poměr mezi sdělením a nasloucháním je vyvážený

## Zásady komunikace

### 1. Nelze nekomunikovat

Vědomě i nevědomě vstupujeme do interakce s dalšími lidmi. Komunikujeme, i když nemluvíme.

### 2. Komunikace je obousměrná

Jedná se o systém vzájemných interakcí, při nichž se uplatňuje zpětná vazba. Komu-

nikace se vždy děje v **kontextu**, který určuje význam všech verbálních, neverbálních a paralingvistických složek. V průběhu komunikačního cyklu se uplatňuje kontext:

- **fyzický** – prostředí komunikace
- **kulturní** – životní styl, přesvědčení, hodnoty apod.
- **sociálně-psychologický** – emocionální rozměr dané komunikační situace, vztahy mezi účastníky, postavení jednotlivých účastníků
- **časový** – pozice sdělení v časové posloupnosti

### 3. Komunikace je systém zpětných vazeb a vzájemných interakcí

Jednotlivé strany si v komunikačním procesu poskytují zpětnou vazbu a tím se vzájemně ovlivňují. Poskytnutá zpětná vazba může být kladná (komunikaci posiluje) nebo záporná (komunikaci utlumuje).

### 4. Komunikace vykazuje prvky redundance

Redundance je nadbytek daný např. našimi (mylnými) předpoklady. Na základě předchozích zkušeností si každý jedinec vytváří komunikační strategie a vzorce, které se následně v aktuální komunikaci projevují. V nové komunikační situaci nezačínáme úplně znovu, ale snažíme se použít již vyzkoušenou komunikační strategii, případně ji pro danou situaci upravit. Druhá strana si na základě své zkušenosti vytváří vzorec očekávání. Problém může v komunikaci nastat v okamžiku, kdy se použitá komunikační strategie neshoduje se vzorcem očekávání. V těchto okamžicích vzniká konflikt.

### 5. Komunikace je zkreslená šumem

Výsledek komunikačního aktu může být výrazně ovlivněn či narušen řadou externích a interních činitelů.

Rozlišujeme komunikační **šumy** několika druhů:

- **fyzické** – pochází ze zdrojů mimo mluvčího a posluchače (hluk projíždějícího auta, ruch v místnosti apod.)
- **fyziologické** – vlastní bariéry mluvčího a posluchače (vady sluchu, řeči, zraku)
- **psychologické** – předpoklady, vzorce chování, předcházející zkušenosti účastníků komunikace v obdobné komunikační situaci
- **sémantické** – rozdílně pochopené významy

#### **Víte, že...**

... vliv může mít i to, zda patříme do tzv. individualistické (zpravidla západní) či kolektivistické (východoasijské) kultury? Když ukážete obrázek, na kterém stojí nějaká postava např. v zahradě, lidé z individualistické kultury se zaměří na postavu, jak je vysoká, co má na sobě. Lidé z kolektivistické kultury spíše popíší to, co na zahradě roste, jaké květiny kvetou. Může za to historická dělba práce při získávání potravy (např. rozdíly mezi pěstováním rýže a obilí).

## 6. Komunikace má vždy účinek, je nevratná a neopakovatelná

Říká se, že vyřčené slovo nejde vzít zpět. Komunikace vždy ovlivňuje její účastníky. Její účinek již nikdy nelze zcela vymazat, lze ho pouze zmírnit. Každý komunikační proces je jedinečný a nelze ho zopakovat s naprosto stejným účinkem.

## 7. Každá komunikace v sobě obsahuje tři roviny

Roviny komunikace:

- **obsahová** – zprostředkovává informace, fakta, bez ohledu na srozumitelnost
- **vztahová** – ukazuje, jak informace vnímáme, svou roli zde hrají emoce a naše postoje; odráží vzájemné vztahy účastníků komunikace
- **preskriptivní** – postihuje záměr mluvčího; proč komunikujeme, čeho chceme v komunikaci dosáhnout

### Víte, že...

Zkuste si tento jednoduchý test. Používáte raději slovo „nic“, nebo „všechno“? „Nikdo“, nebo „všichni“? „Nikdy“, nebo „vždycky“? Pokud jste z toho zmatení a nevíte, co vybrat, je s **vámi všechno v pořádku. Nejde tu samozřejmě o oblíbenost jednoho či druhého. To podstatné je, jak často a kdy tato slova používáme.** Mohou totiž být velmi jedovatá.

Podívejme se na pár příkladů. Situace: Adam čeká na ženu v restauraci. Ta přiběhne se zpožděním. Adam řekne: „Jako vždycky jdeš pozdě!“

Jana v práci lítá a nestíhá, zatímco si její kolegyně povídají u kávy. Řekne jim: „Tady mi nikdo s ničím nepomůže.“

Malý Tomáš shodí hrníček a od velkých to schytá: „Ty všechno akorát rozbiješ!“

Co mají tato tvrzení společného? Předně to, že jsou nepravdivá. Adamova žena jistě někdy přišla včas, Janě už zajisté někdo s něčím pomohl a po Tomášovi občas zůstanou i použitelné předměty.

Za další, ženou druhé lidi do defenzivy, mluvčího do pozice chudinky a situaci popisují beznadějně.

Jak by mohly dané věty vypadat bez těchto tzv. absolutních slov? Třeba takhle: „Jdeš pozdě.“ „Pojďte mi pomoci.“ „Rozbil jsi hrníček!“

Není to žádný Shakespeare, ale už to aspoň zní realističtěji, nadějněji a občas i dává „provinilci“ návod, co ne/dělat. Další komunikace se bude odvíjet zcela jinak...<sup>2</sup>

2) Převzato z pozvánky na kurz komunikace PhDr. Michaely Peterkové, únor 2022

## 8. Komunikace je procesem akomodace

Neexistují dva lidé s naprosto stejným systémem signálů (jazyk, slovní zásoba, gesta apod.). Komunikace se mezi těmito lidmi odehrává pouze v oblasti, kde se jejich komunikační signály překrývají. Schopnost rozpoznat a pochopit signály druhé osoby patří mezi významné součásti komunikační způsobilosti. Pokud chceme druhému porozumět, musíme se naučit jeho systém signálů.

Podle **akomodační teorie** se mluvčí přizpůsobují komunikačním signálům svých posluchačů, aby dosáhli větší efektivity komunikace. Z této teorie čerpá technika **zrcadlení**. Lidé, kteří používají stejné komunikační signály jako my (tempo řeči, výběr slov, gesta apod.), jsou nám sympatičtější a máme větší tendenci se s nimi dohodnout. Akomodaci komunikace využíváme i při psaní úředních dopisů.

## 9. Komunikace má svůj cíl

Mezi hlavní cíle komunikace patří:

- **učit se** – díky tomu získáváme znalosti o druhých, o světě, o sobě
- **spojovat** – vytváříme vztahy s druhými, vzájemně na sebe reagujeme
- **pomáhat** – nasloucháme druhým a nabízíme jim řešení
- **ovlivňovat** – posilujeme nebo měníme postoje nebo chování druhých
- **hrát si** – těšíme se z okamžiků společných prožitků

## Nezraňující komunikace

Vyřčená, případně napsaná slova mohou vyvolávat negativní emoce, mohou vést ke konfliktu. K němu dochází zpravidla tehdy, když narušíme symetričnost naší komunikace.

**Symetrickou komunikací** v oblasti vztahů rozumíme takovou komunikaci, při které dáváme druhým lidem svými signály najevo, že je vnímáme jako partnery.

**Asymetrickou komunikací** v oblasti vztahů myslíme komunikaci, při které jakkoli omezujeme svobodu komunikačního partnera. Asymetrické vztahové signály nás informují o tom, že druhý je „nahore“ a nevytváří pro nás prostor. Kromě „čisté“ asymetrie, ke které patří například rozkaz, se v komunikaci setkáváme s řadou typů agresí, které se dotýkají našeho sebeobrazu. Patří sem **hodnocení** (jsi jako malé dítě ...), **věštění** (kdybys ses lépe učil ...), **mentorování** (já ti to říkal, ale ty ne ...), **popírání** toho, jak vidí svět druzí lidé (třídít odpad, to je snad zbytečné ...) a další typy agresí (například **ironie**, **sarkasmy** atd.). Tyto agrese často vypouštíme z úst, aniž bychom si to uvědomovali. Pro porozumění symetrii a asymetrii je důležité vědět, že obojí má v mezilidské komunikaci své místo. Některé situace je nutné řešit za použití asymetrie (například rozkazu, dochází-li k situaci, ve které může dojít k ohrožení zdraví či života). Důležité je nepoužívat asymetrii tam, kde to z hlediska kontextu situace není nutné,

a nepoužívat agrese, které zasahují sebeobraz druhých lidí, nevedou k jejich sebeřízení a spouštějí vztahové války. Asymetrické vztahové signály, které během naší komunikace s kýmkoli padly, vyvolají většinou silné emoce. Díky tomu si „šrámy“, které jsme utrpěli během vztahových válek, většinou pamatujeme (ukládáme si je do tzv. vztahových batůžků). Absolvujeme-li s někým vztahovou válku, je naše další chování vůči tomuto člověku ovlivněno tím, jak vztahová válka proběhla.

Všem zraňujícím způsobům předcházíme tím, že

- použijeme metodu zpětné vazby hned po výskytu chování, které je zraňující
- někdy raději formulujeme slova do budoucna („Potěšilo by mě, kdyby ...“)
- použitím zpětné vazby ovlivňujeme chování, které ovlivnit můžeme

Pomoci nám mohou také **čtyři P** nezraňující (nenásilné, symetrické) komunikace:

### 1. Popis

Použijeme Ich formu (já výroky), popisujeme, co vidíme, slyšíme, cítíme (vůně, pachy, ne pocity)... Popisujeme vztahově neutrálně, nehodnotíme.

### 2. Pocit

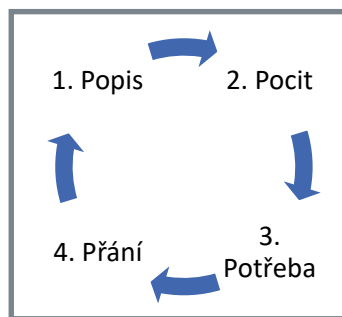
Hovoříme o pocitu, který v nás daná situace vyvolává. Vyžaduje to dostatečnou slovní zásobu, kterou budeme umět vyjádřit své emoce, stavy.

### 3. Potřeba

Sdělíme svou potřebu, která vznikla v daném kontextu.

### 4. Přání

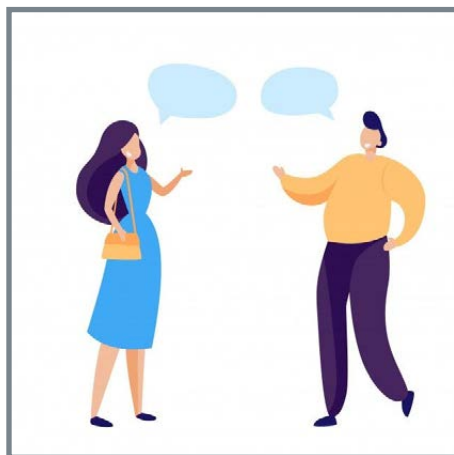
Jako poslední vyslovíme to, co si přejeme, aby se stalo.



Přechod k nezraňující komunikaci je složitý a časově náročný. Vyžaduje každodenní trénink. Na stranu druhou její výsledky vidíte okamžitě, funguje doma, v obchodě i za městnání. Já ráda trénuji v dopravních prostředcích. První věc, kterou jsem zkoušela, byla má reakce na boty hned za dveřmi, takže jsem se občas nemohla dostat do bytu. A buďte v klidu, občas raději ty boty do botníků dám a násilně komunikovat se ani nepokouším.

## Procvičujeme

Vybatve si nějakou nepříjemnou situaci (pracovní, osobní, ...). Doplněte dialog do prvního obrázku. S pomocí 4 P doplněte dialog do druhého obrázku. Bublíny dokreslujte podle potřeby.



## Rekapitulace – dobrá rada na závěr

Komunikace nám lidem pomáhala a pomáhá přežít. S někým komunikovat je jedna ze základních lidských potřeb. Nelze nekomunikovat. Podstatou komunikace je sdílení. Sdílíme slova, symboly, gesta. Od narození se je učíme. Někdy si také nerozumíme. Nemusí to být jen tím, že mluvíme každý jiným = cizím jazykem. Slova mají velkou moc. Nezneužívejme ji. Spíše hladme.

Komunikace je dovednost, můžeme se v ní zdokonalovat. Chce to trénink a trpělivost.

Místo rady nabízím citát: „*Opak mluvení není naslouchání. Opak mluvení je čekání na to, až se dostanu ke slovu.*“ (Frank Lebowitz)

V rámci naší příručky se budeme věnovat jednak různým formám (úřední) komunikace, jednak vybraným gramatickým a pravopisným jevům, které nám při komunikaci působí obtíže.

### Zdroje:

- [https://kb.upol.cz/fileadmin/userdata/FF/katedry/kbh/studium/materialy/e-knihovna/Hrubosova\\_komunikace\\_pro\\_praxi.pdf](https://kb.upol.cz/fileadmin/userdata/FF/katedry/kbh/studium/materialy/e-knihovna/Hrubosova_komunikace_pro_praxi.pdf)

# Píšu, píšeš, píšeme

Písemnosti jsou textovou informací. Zpočátku možná psané rukou, pak pomocí textového editoru, následně vytištěné na k tomuto účelu upravený papír. Mají nějakým předpisem (normou) nebo osvědčenou praxí ustálenou formální úpravu. Písemnost je dokument, případně jiný nosič informací, který vstoupil do organizace nebo je produktem její činnosti.

Do oblasti písemné komunikace patří korespondence. Slovo korespondence používáme k označení písemného styku, dopisování, dopisů. Tato kapitola bude o formách, funkcích, zásadách a znacích korespondence.

## Korespondence

Postupně jsme (někteří z nás) přecházeli od **rukopisu** (kdy naposledy jste psali vlastnoručně dopis nebo alespoň pohlednici?) ke **strojopisu** (pamatujete na zvuk, který vydávaly klapky stroje?) Nyní vytváříme **texty pomocí textových procesorů** (i tento text tvořím pomocí Microsoft Word).

Podle způsobu vyhotovení rozdělujeme písemnosti na **originály** (vytvořené např. pomocí počítače), na ty, které byly **kopírovány** = **kopie**, nebo také rozmnožené (byly vytvořené pomocí vhodné rozmnožovací technologie). Zvláštní skupinu tvoří **formuláře** (písemnosti, jejichž text je zčásti předtištěn a zčásti je doplňován individuálně).

V naší publikaci se věnujeme dopisům úředním. Jsou součástí administrativního stylu a ten plní tyto **funkce**:

- **sdělovací** – na vědomost se dává...; zpravidla formou úředních dopisů, úředních oznámení
- **řídící** – neboli direktivní – z vůle vrchnosti se nařizuje ...; tuto funkci plní především zákony, vyhlášky a nařízení
- **správní** – někdy také operativní, jsou součástí postupů podle správního řádu

Pro ty z vás, kteří máte rádi strukturu, přináším **zásady 8 C**.

**Zásada první: Píšeme jasně (Clearly).** Nejprve si musíme uvědomit, co je naším cílem. Co chceme písemností sdělit, vyřešit apod. Když nám nebude cíl jasný, jak má být srozumitelný pro příjemce? Při naplňování této zásady minimalizujeme množství myšlenek obsažených v jedné větě. Ideálně jedna myšlenka = jedna věta. Různé sdělované věci oddělujeme podle jednotlivých bodů do odstavců. Nemůžeme očekávat, že příjemce bude číst mezi řádky.



**Zásada druhá: Náš text je výstižný a stručný (Conciseness).**

Když jsme ve svém dopise výstižní, držíme se tématu, jsme i struční. Stručné psaní se obejde bez zbytečných slov a opakování, poskytujeme pouze relevantní informace. Pro mě je měřítkem stručnosti i to, že napsaný text vydržím číst do konce. Co nám pomůže být výstižným a stručným? Správně zvolený předmět u e-mailu nebo adekvátně popsany obsah dopisu. První verzi textu napodruhé osekávejme, co to jen jde. Používejme zásadu „jedna myšlenka = jedna věta“. Zbavujme se opakujících se slov a vycpávek.

**Zásada třetí: Budme konkrétní (Concretely).**

Konkrétní budeme tehdy, když uvedeme podstatné detaily, důležitá fakta odpovídající našemu cíli. Adresát pak porozumí tomu, co mu sdělujeme.

**Zásada čtvrtá: Jsme bezchybní, píšeme správně (Correctly).**

Správná korespondence je vždy bezchybná. Píšeme bez porušování pravopisných a stylistických pravidel. Správně uvádíme všechna jména, tituly, funkce, adresy, citace právních předpisů, data, čísla jednací. Dáváme si pozor na překlapy. Některé nemusí opravit ani kolektor v počítači. Pokud čtete pozorně, zjistíte, že můj počítačový korektor slovo neopravil a já ho tam schválně pro demonstraci nechala. Při rychlém přečtení si všimneme, že jsou slova téměř totožná, každé však, jak víme, znamená něco jiného a korektor slovo sám od sebe neopraví, protože je napsáno správně. Čteme tedy po sobě vše vícekrát a nespolehneme se pouze na techniku.

**Zásada pátá: Píšeme souvisle a uceleně (Continuously).**

Dopis je ucelený a má logiku, když jsou všechny body propojené a souvisí s hlavní myšlenkou. Každá myšlenka, kterou chceme sdělit, by měla mít nějaký souvislý děj, graficky vyjádřený odstavcem. Text členěný do odstavců je souvislý a dobře se čte. Odborné výrazy, které používáme, musí být srozumitelné příjemci (jeho vzdělání nebo znalosti věci).

**Zásada šestá: Naše písemnost je úplná, kompletní (Completely).**

V úplné písemnosti poskytujeme adresátovi vše, co potřebuje, aby byl informován nebo aby mohl podniknout konkrétní následnou akci. Píšeme příjemci jasně, co má po obdržení dopisu udělat nebo co od něj očekáváme? Sdělujeme všechny důležité a podstatné informace – osoby, kontakty na ně, data a časy, místa a podobně?

**Zásada sedmá: Jsme zdvořilí a slušní (Courteously).**

Úřední dopisy se vyznačují zdvořilostí. Adresátům vykážeme, zájmena vás, vaše apod. píšeme s velkým V. Správně oslovujeme adresáta jménem, tituly, hodnostmi, funkcemi, pracovními pozicemi. Vyhýbáme se skrytým narážkám, ironiím, agresí. Stejně jako v dopisech, tak v e-mailech. Zdvořilou komunikací v psané formě budujeme vztahy. Tón naší písemnosti povede k lepším výsledkům a dosažení cíle. Vyjadřujeme úctu klientům.

**Zásada osmá: Dodržujeme „štábní kulturu“ (Culturally).**

Každý úředník je členem týmů. Konkrétního oddělení, odboru, celého úřadu. Úřady vydávají své manuály jednotného vizuálního stylu. Manuály odpovídají ČSN 01 6910. Upravují mj. použití loga, erbu, používání barev, zavádějí základní písmo apod. Mají předem definované formuláře jednotlivých typů písemností. Úkolem každého zaměstnance je dodržování stanovených pravidel. Kopeme za jeden tým. Tomu odpovídají i naše písemnosti.

Dodržování zásad správné korespondence má pro úřad i nás samotné řadu výhod, ale i nějaké nevýhody. Začnu výčtem těch druhých. Mezi nevýhody patří **neosobnost**. **Zabírá čas**, psaní trvá déle než mluvení. Trvá i nějakou dobu, než je dopis doručen adresátovi. **Něco stojí**, při písemné korespondenci vznikají náklady na pořízení písemnosti, na úhradu služeb poskytovatelů doručovacích služeb, datové schránky taky něco stojí.

Jestliže píšeme v souladu s uvedenými zásadami, jsme **profesionálové**. **Vytváříme příznivou vizitku, dělá dobrý dojem**. **Budujeme a obohacujeme vztahy**. **Šetříme čas**, protože dodržujeme lhůty na odpovědi i racionalizujeme vlastní tvorbu a proces oběhu písemností na úřadu. Dosahujeme **vytýčených cílů**. Stane se to, co se stát má.

Každá úřední písemnost nese obecné znaky:

- je **přehledná** – např. členěná do odstavců, má předtištěné části, používáme výčty
- je **racionální** – využívá předtisky a šablony, obálky s okénky, kopírovací služby
- je **profesionální** – psaní úředních (a obchodních) dopisů se vyučuje jako odborný předmět na středních školách s ekonomickým a obchodním zaměřením, úředníci jsou i v této oblasti průběžně vzděláváni, tvůrci manuálů vizuálního stylu se orientují v ČSN 01 69 10

## Rekapitulace

Každá naše písemnost je nejen naší vizitkou, ale také vizitkou úřadu. Při tvorbě písemností máme příležitost dokázat svou profesionalitu. K tomu nám pomáhá dodržování zásad, uvedla jsem jich osm. Každý úřad si je formuluje do interního předpisu, který se týká jednotného vizuálního styku úřadu. Jeho dodržování je součástí pracovních povinností jednotlivých zaměstnanců. Díky nastavení pravidel se úřední korespondence stává racionální a profesionální. Nejsme-li absolventy střední školy ekonomické nebo obchodní, je zvládání tvorby úředních písemností skvělou příležitostí pro osobní rozvoj.

## Dobrá rada na závěr

Naše písemná tvorba má adresáta jak mimo úřad, tak i mezi interními klienty. Tam, kde to jde, raději než písemnou formu, volte formu osobní, zvedněte se ze židle a vyhledejte „adresáta“ sdělení. Uděláte něco pro své zdraví i dobré kolegiální vztahy.

# DOPIS PSANÝ ÚŘEDNĚ

Pokračujeme v tématu písemné komunikace. Tentokrát se detailněji zaměříme na úřední dopis. Ptát se úředníků, kolik napsali úředních dopisů, je stejné jako ... (jistě si patřičné přirovnání doplníte sami). Na druhou stranu také úředník dostává úřední dopisy: jako součást komunikace mezi jednotlivými úřady, uvnitř úřadu i v souvislosti s osobním životem.

K této kapitole jsem připravila několik příloh, které naleznete v závěru příručky. V rámci textu na ně na několika místech odkazuji.

V životě píšeme nebo dostáváme různé dopisy. Stáváme se odesílatelem nebo adresátem. Využíváme při tom třetí osobu – instituci, např. Českou poštu, nebo poštovní server.

**Úřední dopis je formální písemnost adresovaná osobě, k níž chováme formální respekt.**

Tradiční styl úředních dopisů se vyznačuje používáním ustálených termínů a frází (předem děkujeme za ..., na základě předchozího jednání ...), složených předložkových výrazů (vlivem, v důsledku, vzhledem, dle, za účelem, s ohledem, v souladu s ...), opisného pasiva (usnesení bylo přijato ...), zastaralých výrazů (z titulu své funkce ...). Úřední dopisy mohou být až přehnaně spisovné. Máme dvacáté první století. Využíváme tomu odpovídající techniku. Přesto číst některé dopisy z úřadů nás vrací o pár desítek let zpátky.

V současné době vzniká stále naléhavější požadavek na to, aby se psaný projev blížil projevu mluvenému. Např. pozdrav místo oslovení v e-mailech je dobrým projevem této změny. Vyjádření jedné myšlenky jednou větou rovněž odpovídá tomuto trendu. Zásada slušnosti je podporována pozitivním přístupem. Místo rodu trpného je používán rod činný (zastupitelstvo schválilo usnesení ...).

## Začínáme

Pro úřední dopisy používáme papír formátu A4 na výšku. V minulosti se ještě využívala tzv. průvodka, což byl formulář velikosti 1/3 A4.

Okraje (pravý i levý) jsou nastavené nejméně na hodnotu 20 mm od kraje strany. Tato vzdálenost je dostatečná pro to, aby nedošlo při děrování k narušení obsahu písemnosti. Jestliže plánujeme, že text bude svázan, nastavení okrajů musí tuto situaci zohlednit.

Řádkování základního textu volíme jednoduché, nebo mírně zvětšené. Osobně ráda používám řádkování v násobku 1,2. Při psaní osobních dopisů volíme řádkování 1,5 až 2.

Text úředního dopisu zarovnááme od levé svislice, nebo do bloku. Zarovnávání na střed používáme obvykle u nadpisů či vyjádření obsahu písemnosti (např. rozhodnutí, zápis ...). Při zarovnávání do bloku používáme automatické dělení slov. Dělení slov omezuje zvětšování běžných mezer mezi slovy na jednotlivých řádcích. Slova dělíme v souladu s pravidly českého pravopisu, pro kontrolu si občas ráda tleskám podle slabik. Na konci a začátku řádku u děleného slova stojí alespoň dva znaky.

V osobních dopisech vedoucích pracovníků (ale nejen v nich) můžeme využívat odstavcovou odrážku (odsazení prvního řádku), tj. prázdné místo na začátku prvního řádku textu odstavce.

Při volbě písma (rodiny písma) vybíráme mezi písmem patkovým a bezpatkovým.

### **Víte, že...**

... patky patřily k písmu odjakživa, vznikly jako přirozené zakončení tahu, při nasazení dláta (kamen) nebo brka (pergamen)?

Patkové písmo je vhodné pro text, který čteme z papíru, bezpatkové pro četbu z obrazovky.

## **Příklady patkových a bezpatkových fontů**

**Patková písma** (někdy označená slovem serif): Times New Roman, Courier New, Century Old Style, Garamond, Georgia, Lucida, Modern, Souvenir, Merriweather, Bree Serif.

**Bezpatková písma** (někdy označená slovy sans serif): Arial, Calibri, Helvetica, Tahoma, Impact, Ubuntu, Comic Sans. Ne všechny ale najdete v nabídce písma ve Wordu.

### **Víte, že...**

volba fontu má nemalý vliv na množství toneru? Univerzita v Green Bay ve Wisconsinu před lety vydala prohlášení, že ušetřila až 30 % nákladů na tisk dokumentů jen tím, že změnila font Arial na font Century Gothic.

...Kromě Century Gothic jsou nejúspěšnější fonty Times New Roman, Verdana, Garamond a také Calibri, který společnost Microsoft dlouho vyvíjela a "kalibrovala" tak, aby snížila náklady na tisk dokumentů a zároveň vytvořila písmo, které se dobře čte na papíře i na obrazovce. Na dalších příčkách se umístily fonty Arial a Sans Serif.

## Základní části dopisu

Každý úřední dopis má tři části:

1. Předtištěné části
2. Vlastní text dopisu
3. Náležitosti ukončující dopis

## Předtištěné části dopisu

**Hlavičku úředního dopisu** tvoří název a úplná poštovní adresa odesilatele = úřadu, případně jeho organizačních útvarů. Může obsahovat i další identifikační údaje (např. o spojení, bankovním účtu apod.). Některé informace mohou být uvedeny v zápatí (při dolním okraji strany). Může obsahovat logo či znak územního samosprávného celku.

Další předtištěnou částí je **adresové pole**. Adresové pole je ta oblast dopisu, do které uvádíme adresu příjemce písemnosti. Bývá vyznačené čtyřmi body, tři růžky pak ohraničují adresové pásmo. Při používání okénkových obálek bývá umístěné právě podle okénka na obálce.

**Poštovní adresa** obsahuje jednoznačné označení jak odesilatele, tak adresáta. Nás zajímá poštovní adresa adresáta. Skládá se z označení adresáta a místních údajů (místo dodání, způsob dodání, poštovní směrovací číslo a název adresní pošty nebo obce).

**Označení adresáta** rozlišuje, zda je příjemcem právnická či fyzická osoba. Je-li na prvním místě adresního pole uveden název právnické osoby včetně jeho právní formy (ve zkrácené verzi s mezerami za tečkou, např. s. r. o.) a na druhém místě fyzická osoba, za adresáta se považuje právnická osoba. Je-li pořadí opačné, adresátem je fyzická osoba. Obsahuje-li adresa místo jména a příjmení určité fyzické osoby pouze její funkce, za adresáta se považuje opět právnická osoba. Jestliže je v adrese uvedeno více fyzických osob (např. manželé Slámovi), pak je adresátem kdokoli z nich. Označení fyzické osoby začíná oslovením, pokračuje (hodností, titulem,) jménem a příjmením, funkcí, případně dalším upřesněním (datem narození, t.č. u p. Josefa Kainara apod.)

**Místní údaje** obsahují název ulice, třídy, náměstí apod., číslo popisné nebo evidenční a číslo orientační, které se uvádí za číslem popisným a odděluje se od něj lomítkem. Mohou obsahovat i údaj o čísle bytu, slouží-li k rozlišení adresáta. Dále píšeme poštovní směrovací číslo, které píšeme na poslední řádek poštovní adresy. PSČ se člení na trojčíslí a dvojčíslí s jednou mezerou, od názvu adresní pošty nebo obce ho oddělujeme mezerou odpovídající šířce dvou mezislovních mezer.

**Víte, že...**

o zavedení poštovních směrovacích čísel (PSČ) u nás se (v tehdejší Československu) rozhodlo v roce 1971. PSČ byla zavedena k 1. lednu 1973. Prakticky v nezměněné podobě se tento systém používá dodnes.

Jedním z míst, kde se PSČ v adrese nepíše, je adresa v občanském průkazu?

Pro psaní poštovních adres adresáta platí i tyto zásady:

- začínáme velkým písmenem
- dva a více údajů na jednom řádku oddělujeme čárkou
- na konci řádku nepíšeme žádné interpunkční znaménko (to neplatí, je-li výraz tečkou ukončen – např. zkratka právní formy – a. s.)
- všechny řádky začínají od stejné vswlice

Dovolte ještě jednu poznámku k psaní adres v souvislém textu nebo na jeden řádek. V tomto případě jednotlivé údaje oddělujeme čárkou a větu končíme tečkou.

Vzory psaní poštovních adres najdete v příloze 1, nebo na webových stránkách České pošty<sup>3</sup>.

Mezi předtištěné části dopisu patří i **odvolací údaje**. Odvolací údaje mohou být sloupcové, umístěné vlevo nebo vpravo od adresového pole, nebo řádkové, které se uvádějí do řádku pod adresové pole. V odvolacích údajích používáme menší velikost písma než v textu dopisu (např. velikost 10).

<b>KRAJSKÁ HYGIENICKÁ STANICE</b>	
KARLOVARSKÉHO KRAJE SE SÍDLEM V KARLOVÝCH VARECH	
adresa: Závodní 360/94, 360 21 Karlovy Vary, tel: 355 328 311, e-mail: sekretariat@khskv.cz, ID: t3jai32	
	vybrat způsob vypravení – <u>DS</u> , <u>dodejka</u> , dodejka do vlastních rukou
Váš dopis zn.:	┌
Ze dne:	└
Číslo jednací: <b>KHSKV. xxxxx/2022/xxx – S5</b>	
Vyřizuje:	
Telefon:	
E-mail:	
Datum: <b>21.04.2022</b>	└

Řada úřadů využívá jednu šablonu dopisu jak pro obchodní, tak i úřední dopisy. Proto i na úředních dopisech nacházíme údaje typu Vaše značka/Váš dopis značky

3) <https://www.ceskaposta.cz/rady-a-navody/jak-spravne-nadepsat-zasilku#2>

ze dne, vyřizuje, telefon/linka, mobil, e-mail a datum, případně i místo vyhotovení. V úředních dopisech stačí číslo jednací a spisová značka, popřípadě údaj o počtu stran a počtu příloh (jako sdružený údaj oddělený lomítkem).

**Sloupcové odvolací údaje** se člení na tři skupiny, oddělujeme je svíslou mezerou. Popisky i údaje se zpravidla píší od stejné svíslice.

**V první skupině** je pořadí údajů pevně dané. V obchodních dopisech píšeme značku dopisu, na který reagujeme, jeho datum, naši značku, kterou odpovídáme. V úředních dopisech uvádíme číslo jednací a spisovou značku. Jak v obchodním, tak i úředním dopise na konci této skupiny můžeme uvést počet stran a příloh.

**Druhá skupina** začíná jménem pracovníka, který dopis vyřizuje. Můžeme (ale nemusíme) uvádět údaje o spojení s ním.

**Třetí skupinu** tvoří datum. V odvolacích údajích píšeme **datum** sestupně se spojovníky (2022-09-30), vzestupně s mezerami (30. 09. 2022), nebo vzestupně bez mezer (30.09.2022). Můžeme použít i kombinaci číselně-slovního vyjádření (30. září 2022).

Dovolím si další odbočku k psaní kalendářního data v textu. Opět můžeme použít jak číselné, tak i číselně-slovní vyjádření. Oba způsoby můžeme kombinovat, jen pamatujeme na to, že kalendářní data obdobného významu nebo účelu v celém dokumentu píšeme jednotně (bud/anebo). Při číselně-slovním způsobu zápisu kalendářního data píšeme datum vzestupně v pořadí den, měsíc a rok. Den napíšeme řadovou číslovkou, po tečce následuje mezera, název měsíce vypíšeme ve tvaru 2. pádu. Mezi dnem a měsícem nesmí dojít k zalomení řádku. Rok se nečlení (obecně čísla členíme do skupin pro třech číslicích vlevo a vpravo od desetinné čárky, trojice řádu se oddělují mezerou a všechna čísla musí stát na jednom řádku = ať žije pevná mezera (klávesová zkratka Shifr, pravý nebo levý Ctrl a mezerník). Zápis roku nesmíme zkrátit: jestliže rok uvádíme, musíme napsat všechny číslice.

### **Víte, že...**

... v administrativních textech se způsob zápisu letopočtu s odsuvníkem (apostrofm) '98 již nepoužívá a nepoužívá se ani zápis data s lomítkem 8/5 1945, popř. měsícem psaným římskými číslicemi 8/V 1945 a 8. V. 1945.

Jestliže používáme k psaní úředního dopisu papír bez předtisků, nebo chceme odvolací údaje zjednodušit, pak umístíme přímo pod hlavičku papíru na první řádek číslo jednací, nebo spisovou značku, případně další údaje se zarovnáním k levé svíslici. Rovněž je můžeme umístit pod datum. Uvádíme-li vedle data i místo odeslání dopisu, napíšeme jej před datum a neoddelujeme ho čárkou. Doporučuje se napsat místo v 1. pádě. Takto uvedené odvolací údaje můžeme zarovnat jak vlevo, tak i vpravo.

Dalšími předtištěnými značkami jsou značky pro skládání a děrování dopisu. Mají podobu tenké plné linky a umísťují se od levého kraje papíru. Schéma dopisu s vyznačenými předtištěnými částmi převzaté z ČSN 01 6910 najdete v příloze 2.

## Vlastní text dopisu

Vlastní dopis začíná **vymezením předmětu**, nebo také heslovitým vyjádřením obsahu dopisu (dříve věc). Píšeme ho pod dolní hranici adresového pole, nebo pod posledním řádkem odvolacích údajů po vynechání mezery odpovídající nejméně dvěma řádkům základního textu. Píšeme ho od levého okraje, začínáme velkým písmenem, nekončíme tečkou a vyznačujeme ho (zpravidla tučně, někdo rád podtrhává). Vybrat si můžeme jen jeden způsob a nekombinujeme je. Popisek „Věc“ nebo „Předmět“ nepíšeme. Heslovité vyjádření obsahu úředního oznámení, rozhodnutí či usnesení můžeme zarovnávat na střed.

Vynechejte dva řádky (nebo mezeru máte nastavenou v šabloně) a oslovte svého adresáta. **Oslovení** obsahuje každý úřední dopis. Oslovujeme 5. pádem. Jestliže oslovujeme funkcí, titulem nebo hodností, příjmení nepoužíváme. U oslovování žen používáme přechýlený tvar funkce, titulu či hodnosti. Výjimkou není ani služební označení rada/radová/vrchní rada/vrchní radová. Tituly (jejich seznam tvoří přílohu 3) v oslovení vypisujeme.

Zároveň ponechávám na zvážení i to, zda postupně v úředních dopisech oslovovat pouze paní, pane .... Když se přece s někým potkáváme, také ho neoslovujeme vážená paní ..., vážený pane ...a jsme stále slušní. O nahrazování oslovení v e-mailech si přečtete v další kapitole. Oslovování slečno nebývá obvyklé, přesto ho doporučuji používat tehdy, když na něm slečna trvá.

Oslovení píšeme od levého kraje a končíme čárkou, navazující vlastní text pak pokračuje malým písmenem (je potřeba hlídat).

Mezi oslovením a textem dopisu se obvykle vynechává mezera o výšce jednoho řádku.

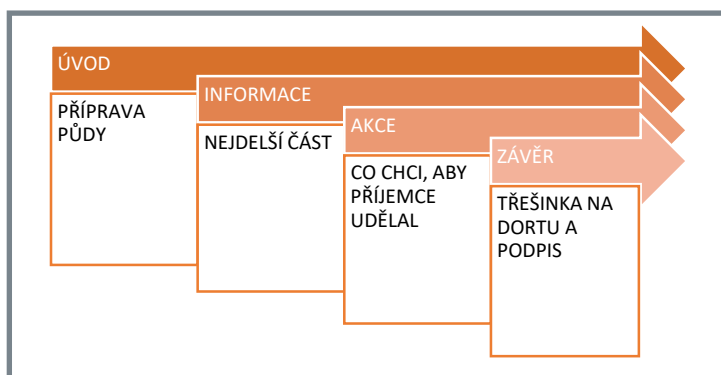
Máte oslovení? Teď opět chvíle pro teorii. Než začneme tvořit vlastní tělo dopisu, musíme si ujasnit **cíl**, proč chceme dopis psát, čeho chceme dosáhnout a jak toho chceme dosáhnout. Konkrétní vyjádření jsme zformulovali do předmětu.

Zjišťujeme všechny **informace**. Máme podklady o dosavadní korespondenci, či komunikaci, záznamy z jednání, výsledky? Promyslíme styl dopisu. Pokud se rozhodneme pro úřední dopis, pak budeme psát formálně. E-mail může být i neformální. Odpovídáme si na otázku, co už adresát ví. Co mu musíme sdělit? Jak zajistíme, aby našemu sdělení rozuměl?



Uspořádáme si **myšlenky**. Promyslíme strukturu, logickou stavbu dopisu. Pomoci nám může myšlenková mapa (vzor najdete v příloze 4). Jen cvičně, vytvořte si svou vlastní myšlenkovou mapu: můžete zpracovat přípravu kávy v kanceláři pro sebe a kolegy, naplánovat vánoční večírek, nebo rodinnou oslavu či dovolenou.

Ještě poslední kousek teorie. Náš dopis můžeme rozdělit na tyto čtyři části:



V části **příprava půdy** zformulujte jednu až dvě věty, které navodí otevřenou atmosféru společné komunikace. Nebudu zastírat, že napsat první větu není vždy jednoduché. Zatím nepřinášíme žádané informace, ani nevyzýváme k nějakému kroku. To necháváme až do třetí části. Takže si věty vyzkoušejte a napište je do svého předtisku.

Ve druhé části textu, který můžeme členit do odstavců, sdělíme adresátovi všechny důležité a relevantní **informace**. Rozsah této části vychází z předmětu vašeho dopisu. Stále máme na mysli zásady správné korespondence. Tak s chutí do toho.

Jdeme na formulaci **výzvy**. Jasně a výstižně napište, co má adresát udělat. Co se má stát, aby bylo dosaženo cíle. Zkoušejte různé varianty.

Zbývá nám **závěr** textu. Někdo v závěru děkuje, jiný se loučí. Jestliže děkujete, uveďte, za co děkujete. **Pozdrav** se považuje za samostatný odstavec. Začíná, jako zbytek textu, od stejné svislíce. Od poslední věty textu ho oddělujeme mezerou odpovídající jednomu řádku. Závěrečný pozdrav může být součástí poslední věty nebo souvětí. Je-li nevětne povahy nebo pokračuje na dalším řádku, neděláme za nim interpunkční znaménko.

## Náležitosti ukončující dopis

Dopsali jste svůj text, rozloučili jste se? Můžeme jít do finále a otisknout **razítko**. Hranatou adresku otiskneme nad vlastnoruční podpis tak, aby ho nepřekrývala. Úřední razítko otiskneme doprostřed pod text.

**Podpis** umístíme vlevo. Jestliže je datum vpravo, lze ho umístit i vpravo. Podpis se skládá z vlastnoručního podpisu zodpovědného pracovníka, z uvedení titulu/titulů, jména a příjmení a funkce. Jméno uvádíme před příjmením a nezkracujeme ho. Pro vlastnoruční podpis ponecháme dostatečný prostor vynecháním potřebného počtu řádků. Na straně druhé nestojí podpis samostatně na další stránce textu. Doprovází ho minimálně jeden odstavec textu a závěrečný pozdrav. Podpis zarovnááme vlevo, stejně tak text pod ním. Umístíme-li podpis vpravo, jméno a příjmení s funkcí zarovnááme pod podpis na střed, nebo od stejné vvislice jako jméno a příjmení. Musíme-li pod text umístit podpisy dva, vlevo se podepisuje pracovník funkčně vyšší, vpravo s nižší pozicí. Jsou-li na stejných pozicích, uvádíme jejich jména v abecedním pořadí. U smluv se podepisuje vpravo zástupce té strany, která smlouvu navrhla. S podpisy mohou být spojené i používané zkratky v. r. a v z. Vlastní rukou napíšeme za jméno, když nelze dokument opatřit vlastnoručním podpisem, nebo ho posíláme datovou schránkou. V době nepřítomnosti podepisuje písemnost zastupující, před svým podpisem uvede v z.

Další náležitostí ukončující dopis může být **výčet příloh a rozdělovník**. Upozornění na ně zvýrazníme stejně jako předmět.

Prosím dokončete první verzi vašeho dopisu. Z vlastní zkušenosti víte, že první verze by neměla být i tou poslední. Nastává čas opravování, vylepšování, ověřování, zda jsme udělali vše pro dosažení cíle písemnosti. Dodrželi jsme všechny zásady? Hledáme vhodnější slova, opravujeme případné chyby, buď sami, nebo požádáme někoho z kolegů. Pomoci nám může nápověda jazykové poradny Ústavu pro jazyk český: <https://prirucka.ujc.cas.cz/>.

Hledat můžeme i v **Pravidlech českého pravopisu**. Pravidla mají dlouholetou tradici a mohou se pyšnit doložkou Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy jako závazná příručka výuky českého jazyka na základních školách. Protože Česká republika nemá jazykový zákon, který by úředně rozšiřoval působnost Pravidel na jiné společenské komunikační sféry, zůstávají ve skutečnosti v prostředí mimo školu příručkou s doporučujícím charakterem. Přesto je považujeme za dobrého rádce v nesnázích.

Text jsme prošli, vychytali nedostatky. Doporučuji si ho přečíst a nahlas. Ověříte si tak, zda je skutečně dostatečně stručný a jasný. Ale taky můžete slyšet, zda vás něco netáhá za uši. Chceme, aby se náš psaný projev blížil tomu mluvenému. Zbývá papír složit, vložit do obálky a odeslat. A čekat, zda se stane to, co jsme si vytyčili.

Vše, co zde píšu, vybírám z **České státní normy 01 6910**. V červenci 2014 ji vydal Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví Praha. Všech 76 stran textu vytvořili Ing. Petr Lozan, DiS. a PhDr. Markéta Pravdová, Ph. D. z Ústavu pro jazyk český Akademie věd ČR, v. v. i. Norma prošla úplnou revizí a pokusila se dát do souladu úpravu textů s využitím textových procesorů. České technické normy nejsou

obecně závazné, což platí i pro ČSN 01 6910. Nevyplývá-li to z jiných předpisů včetně interních předpisů organizací, smluvních vztahů či jiných dohod mezi uživateli, je užití normy dobrovolné. Jestliže to z interních předpisů vyplývá, je norma pro zaměstnance závazná.

Úřední dopis může mít různé formy. Základní rozdělení můžeme provést podle toho, v jaké oblasti činnosti úřadu vznikají.

Na úřadu vznikají písemnosti pracovně právní. Pracovní smlouvy, platové výměry, hodnocení zaměstnanců, zprávy z pracovních cest apod. Nebo také rozhodnutí vydaná podle správního řádu. Ta mají svou zákonem definovanou strukturu, obsahují výrokovou část, odůvodnění a poučení účastníků. Svou strukturou se liší od běžné úřední korespondence. Jsou vynutitelné. Při řízení úřadu se využívají vnitřní směrnice, pokyny a příkazy. Úřadem kolují interní sdělení. Organizační písemnosti, pozvánky na jednání či společenské události (seznam možných použitých zkratk najdete v příloze 5). Zápisy jsou pořizovány z jednání volených orgánů (podrobný a doslovný záznam), z porad (mohou být stručné i podrobnější). Mají své části – základní informace o jednání, programu a přítomných, závěrech a úkolech, termínu příštího zasedání. Důležitými osobami jsou řídící, zapisovatel/ka a ověřovatel/ka. Informace o činnosti úřadu jsou zveřejňovány na webových stránkách a úředních deskách. Papírů koluje úřady velké množství, digitalizace veřejné správy přináší další výzvy.

## Rekapitulace

Bude stručná. Žijeme ve 21. století. Pišme odpovídajícím jazykem a budme hodně profesionální. Každý dopis je vizitkou našeho úřadu i nás. Budujme dobrý image.

### Zdroje:

- ČSN 01 6910
- další odkazy přímo v textu

# ZAVINÁČ

@ (tzv. zavináč) je znak, který v současné době používáme především v e-mailové komunikaci. V e-mailové adrese odděluje jméno uživatele a označení domény. Stejným slovem označujeme také kyselou lahůdku – zavinutý řez z rybího masa se zeleninou. A „kyselá“ může být také elektronická komunikace. E-mail je totiž dobrý sluha, ale může být i zlý pán. A právě o tom všem je tato kapitola naší příručky.

Začnu otázkou? Kolik e-mailů jste dnes už napsali a přečetli? Jeden, pět, deset, ...? Žádný? Blahopřeji. Jste z toho nervózní? Chybí vám? Pak prosím dočtěte tuto kapitolu až do konce (nebo si přečtete alespoň poslední odstavec).

E-mail je jedním z nejvýznamnějších vynálezů naší doby a má velký vliv na to, jak komunikujeme. Díky němu můžeme na dálku komunikovat kdykoliv, s kýmkoliv, o čemkoliv, a to s rodinou, přáteli, spolupracovníky, obchodními partnery či jinými úředníky. Je jednou z vymožeností, které nám poskytuje internet.

Je relativně levný, rychlý, spolehlivý, nepotřebuje jíst, ani spát, nezná časová pásma. Umožňuje pracovat v kanceláři i na home office (třeba i v době karantény). K psaní nám stačí mobilní telefon.

Díky nim jsme součástí velké e-mailové sítě, denně je rozesíláno přes 210 miliard e-mailů, bohužel zhruba 70 % z nich je spam nebo vir.

Každý zaměstnanec obce či kraje má svůj pracovní e-mail, jehož prostřednictvím může interně komunikovat s nadřízenými, kolegy i podřízenými, externě s jinými úřady, občany a podobně. Předávání informací tak může být velmi efektivní.

V obou prostředích si ho můžeme snadno přizpůsobit svým potřebám, odesílat je v rámci hromadné korespondence, přikládat přílohy. Není dotěrný, vy si určujete, kterou zprávu přečtete jako první, druhou, .... Na kterou odpovíte hned, na kterou až později. Určujete jejich prioritu.

E-mail nám umožňuje mít přehled o probíhající komunikaci, kdykoliv se můžeme k odeslané nebo doručené zprávě vracet, osvěžovat si paměť.

Někdy nám e-mail pomůže vyhnout se komunikaci, která by z očí do očí byla pro nás nepříjemná. Přesto na to nespolehejme příliš často. K vyřizování nemilých záleži-

tostí volíme raději osobní nebo alespoň telefonický kontakt, protože lidský hlas má skvělou schopnost tlumit napětí, negativní emoce.

## Píšeme...

V soukromých zprávách si můžeme dovolit téměř vše. Pro pracovní e-maily platí téměř stejná pravidla jako pro obchodní a úřední dopisy. ČSN 01 6910 Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory z roku 2014 na úvod článku 21 říká: "Požadavky a doporučení tohoto článku se uplatňují pouze při psaní e-mailů, které se používají obdobně jako obchodní a úřední dopisy...". My ale už víme, že **norma není dogma**.

Přesto myslíme na to, že i náš e-mail je součástí dojmu (prvního), který si o nás a naši organizaci vytváří adresát. Nahrazuje náš pohled do očí, úsměv, či podání ruky. E-mail pracuje za nás a je naším zájmem, aby i touto formou komunikace bylo dosaženo cílů, kterých dosáhnout chceme.

Je důležité, abychom byli srozumitelní. Příjemci v dešifraci zprávy pomůže její členění, přehlednost, celkový vzhled.

Při psaní e-mailu procházíme postupně šesti kroky. Které to jsou?

- 1. krok** – sdělíme e-mailovému programu, že chceme napsat zprávu = otevřeme poštu a klikneme na Napsat e-mail
- 2. krok** – vyplníme adresu
- 3. krok** – rozhodneme, zda někomu chceme poslat kopii, případně skrytou kopii. V době GDPR bychom adresáty, kteří se vzájemně neznají, vždy měli dát do skryté kopie.
- 4. krok** – vyplníme předmět zprávy
- 5. krok** – napíšeme zprávu
- 6. krok** – zprávu odešleme

V případě, že odpovídáme na doručenou zprávu, rozhodujeme se v případě hromadného e-mailu, zda odpovíme všem, nebo jen autorovi a pokračujeme krokem č. 5 a 6.

Na rozdíl od úředního dopisu **psaní adresy je velmi jednoduché**, postupně všichni zvládneme i klávesovou zkratku Alt Gr + V<sup>4</sup>.

**Předmět zprávy** by měl přitáhnout pozornost adresáta a měl by ho informovat o tom, co bude následně číst. Má být přesný a promyšlený a stručný. Přesáhne-li určitou (nastavenou) délkou, může ho e-mailový program zkrátit.

---

4) Alt Gr je označení klávesy s alternativní grafikou, která sama o sobě nic neumí, ale v kombinaci právě s V máme zavináč pěkně zavinutý.

Dnes se nám nestane, že odešleme e-mail bez předmětu. Zapomeneme-li na něj, budeme dotazováni, zda skutečně chceme tuto zprávu odeslat a můžeme se rozhodnout, zda ano, či ne. Neuvedeme-li předmět, můžeme také počítat s tím, že náš e-mail spadne do spamů a adresát se k němu nedostane, nebo dostane až pozdě.

Zvolíme-li slova neurčitá (např. dotaz), můžeme se nám stát, že na odpověď si pěkně počkáme, nebo se jí vůbec nedočkáme (lepší varianta: např. dotaz na termín porady).

Občas se můžeme dopustit chyby i tím, že odpovídáme na dřívější e-mail a v odpovědi otevíráme nové téma, ale předmět nezměníme. Řešením je napsání úplně nového e-mailu.

**Musíme vždy psát předmět ještě před napsáním e-mailu?** Odpověď je **ne**, nemusíme. Nejsme-li si s formulací předmětu jistí, pomůže nám e-mail napsat a pak teprve formulovat jeho předmět, což platí i pro úřední dopisy.

Psaní vlastního textu zprávy začíná **oslovením**. Nebo ne? Chceme-li, aby se náš psaný projev blížil mluvenému, e-mail je nejvhodnější příležitostí. Osobní rozhovor také nezačínáme oslovením „Vážená paní ...“, ale pozdravem „Dobrý den“. Nenastal čas oslovení nahradit v e-mailu pozdravem? Nepoužívejme pozdrav „Dobré ráno“ nebo „Dobrý večer“, ale volme neutrální „Dobrý den“.

Při komunikaci s kolegy můžeme být v oslovení i méně formální. Oslovujeme-li někoho křestním jménem, pak jméno použijeme i v oslovení v e-mailu. Slušností je úvodní oslovení/pozdrav a závěrečný pozdrav nevynechávat. Vynecháme-li oslovení, působí naše zpráva chladně.

Vložené oslovení ujišťuje adresáta, že je mu e-mail skutečně určený. Způsob, který pro oslovení zvolíme, závisí na našem vztahu k příjemci, na jeho pracovním zařazení, na frekvenci komunikace a počtu zpráv, na našem osobním stylu i stylu, který vyžaduje náš úřad.

Zvolíme-li oslovení nebo pozdrav, píšeme ho vlevo a končíme čárkou, následující vlastní text zprávy začíná malým písmenem. Mezi oslovením a prvním řádkem textu vynecháme jeden řádek.

Úprava textu se shoduje s úpravou obchodních a úředních dopisů, ale nepoužíváme zarovnání do bloku ani dělení slov. Norma rovněž doporučuje oddělovat odstavce mezerou.

Zprávu zakončíme pozdravem, nejčastěji používáme formulaci „S pozdravem“. Tečku za ní neděláme.

Jestliže jsme ve zprávě o něco žádali, před rozloučením poděkujeme. V poděkování doporučuji uvést, za co děkujeme.

Zbývá ještě podpis. Podpisovou sekci v pracovních e-mailech máme automaticky nastavenou v šabloně. Obvykle obsahuje jméno a příjmení, pracovní zařazení, telefonní číslo. Uvedení telefonního čísla umožňuje adresátovi projednat s vámi další detaily. Údaje v automatickém podpisu podle potřeby aktualizujeme.

Podpis na konci e-mailu informuje čtenáře o tom, že dočetl zprávu do konce. Vše je napsáno, stačí kliknout na odeslat. Odesláno. Ouha! **Příloha.** Zvedněte ruku vy, kdo jste už někdy poslali e-mail bez přílohy. Děkuji za upřímnost, nejsem v tom sama. Jak předejít odeslání zprávy bez přílohy? Má osobní rada zní: než začnu zprávu psát, připojím přílohu. Pak mohu klidně zprávu „bezmyšlenkovitě“ odeslat.

Přikládání dalších dokumentů je další předností e-mailů. Dokumenty mohou být sdíleny, upravovány. Cokoliv, co můžeme uložit jako elektronický soubor, můžeme přikládat. Jen na to nesmíme zapomenout. A příjemce musí mít programové vybavení, které mu umožní dokument přečíst. Přílohy musí být viru prosté. Některé přílohy ne a ne odejít. Zabalte je = např. zazipujte, nebo využijte webová úložiště.

Když chcete v e-mailu něco zvýraznit, zvažte použití VELKÝCH PÍSMEN. Ještě nedávno byly kapitálky vysvětlovány tak, že na příjemce křičíte. Nyní se objevil názor, že je používáme tehdy, když chceme být důvěrní. Oba výklady jsou pro úřední e-mail pravdivé.

Emoce v úředních zprávách vyjadřujte slovně, smajlíky a šklebíky si šetřete na neformální nebo soukromé zprávy. Přijete-li zprávy ve vzteku, odolejte pokušení okamžitého odeslání. Odložte zprávu, dejte si pauzu, nebo kávu, zprávu znovu přečtěte. Pak se pravděpodobně rozhodnete zprávu předělat.

Každou zprávu si raději dvakrát přečtěte. Snažte se o pokud možno objektivní posouzení, zda je text dostatečně jasný a stručný. Někdy pomůže, když před odesláním dáte e-mail přečíst nezaujatému kolegovi.

## E-mail umí být také zlým pánem

Psaní, čtení a třídění e-mailů nám zabírá čím dál více času. Každý den nám přichází do schránky stále zvětšující se počet zpráv. Když ale žádná nepřichází, jsme znovu ve stresu. Stresujeme se i tím, že na všechny ty e-maily odpovídáme, i když nemusíme.

Zamysleli jste se nad tím, kolik času z pracovní doby vám e-maily ukrájí? Kolik času denně trávíme na sítích? Kolik máte kamarádů, kteří vás zásobují rádoby důležitými zprávami? Polovinu tohoto času trávíte tříděním pošty. E-mailoví odborníci doporučují číst zprávu maximálně dvakrát. Po prvním čtení určit její prioritu, nebo

smazat. Při druhém čtení pak dořešit, odpovědět na ni, uložit. Potřebujete-li čas na vyřízení, pošlete potvrzení, že jste zprávu obdrželi a pracujete na odpovědi.

Také vám každou chvíli vyskakuje na obrazovce upozornění, že máte nový e-mail? Pracujete na důležitém úkolu a stále začínáte znova a znova? Nemůžete se na práci soustředit? Upozornění si vypněte. Uf. Je to lepší?

Kdy e-mail raději nepoužívat? Když:

- sdělujete důvěrné informace
- jsou dokumenty příliš rozsáhlé
- se jedná o komplikovaný případ
- jste naštvaní
- (a když vám spadne internet)

## Rekapitulace – dobrá rada na závěr

E-mail je doplňkem, nikoliv náhradou mezilidského styku. Někdy zvedněte telefon, nebo sami sebe a jděte vše probrat osobně.

### Zdroje:

- ČSN 01 6910 Úprava dokumentů zpracovaných textovými editory
- Taylerová Shirly: E-mailová etiketa, Euromedia Group, k. s., 2009, vydání první, ISBN 978-80-242-679-8



# Haló, haló, haló

## Znáte tento rým?

„Haló, haló, haló, proč je koček málo? A tak štěkám jako hrom, ať je koček milion!“ Kdo by neznal Macha a Šebestovou a jejich kouzelné sluchátko. Předchůdce mobilních telefonů. Chtěli byste ho mít také? Kdo by nechtěl...

Pro dnešek nám musí stačit telefon jako jeden z mnoha přímých komunikačních kanálů, který nám práci i osobní život usnadňuje, ale někdy také pěkně komplikuje.

## Úvodem definice:

Telefonní hovor je základní telekomunikační služba poskytovaná telefonní sítí. Jedná se o obousměrnou hlasovou komunikaci zpravidla mezi dvěma účastníky prostřednictvím telefonní sítě za pomoci telefonního přístroje.

Při realizaci telefonního hovoru použije jeden účastník nejprve telefon tak, že vytočí (či zadá na klávesnici) číslo druhého účastníka. Má-li být telefonní spojení navázáno, ozve se vyzváněcí (volný) tón a po něm se hovor uskuteční až v momentu, kdy volaný účastník stiskne tlačítko „přijmout hovor“ nebo zvedne sluchátko telefonu.

Technickou stránku přenosu hlasu z bodu A do bodu B pomineme. Úkolem této kapitoly je uvést zásady správného telefonování v úřední praxi. Některé zásady se hodí i do soukromí.

Začneme tím, že zvoní telefon. Jednou, dvakrát, třikrát? Když jsem měla možnost na seminářích hovořit s účastníky, ptala jsem se jich, jak dlouho nechávají telefon zvonit. Odpovědi byly různé, od zvedám hned, po dvakrát až třikrát, či pětkrát. Víím, kladla jsem otázku, na kterou není správná/jednoznačná odpověď. Kdysi dávno se říkalo, že jestliže úředník hned zvedne telefon, znamená to, že nic nedělá a jen čeká, až telefon zazvoní. Když zase nechá volajícího dlouho čekat, ten pak raději zavěsí. Úředník je opět líný, nechce se mu nic vyřizovat. Čím déle necháváme volajícího čekat – a poslouchat vyzvánění – tím větší může mít obavy i vztek.

Přesto existuje doporučení: zvednu telefon = přijmu hovor tehdy, když jsem na hovor připravený/připravená. Polknu sousto. U mobilu v terénu platí i to, že típnu cigaretu. Mám po ruce papír a tužku k poznamenání alespoň jména a příjmení volajícího. Dělat si poznámky o obsahu hovoru je rovněž vhodné. Čekám-li důležitý rozhovor, mám připravené všechny podklady a ujasněný cíl hovoru. Doba se mění a je možné, že papír a tužku už nepotřebujete, protože vaše hovory jsou monitorovány a nahrávány. O tom víte vy a měl by o tom vědět i volaný.

Jsmo-li v práci, přijímáme hovor a představujeme se. Nejprve názvem instituce, konkrétního organizačního útvaru (odbor, oddělení, recepce) a sdělujete jméno a příjmení. Bývá to dlouhé a otravné, přesto je to profesionální. Proto nezkracujte. Vynechat všechny informace můžete jen tehdy, je-li hovor přepojován z recepce, či jiné kanceláře. Pozdravíme. Dobrý den. Sdílet volajícímu své jméno a příjmení má výhodu i v tom, že volaný ví, s kým hovoří, a nemá-li s vámi negativní zkušenost a volá vám, aby vám vynadal, pak určitě nebude nevlídný.

Volající se rovněž představí. Jméno volajícího je dobré si poznamenat, nevíme jak dlouho bude hovor trvat a oslovení volaného jeho jménem se může hodit. Oslovujeme i titulem nebo funkcí, známe-li je. Oslovování nám pomáhá budovat důvěru a neosobní rozhovor posouvá k budování vztahu, jehož dobré základy se mohou projevit v budoucnosti. Pamatujme však na to, že křestním jménem oslovujeme jen velmi dobré přátele a známé. Jestliže se volaný nepředstaví, případně jeho jméno přeslechneme, požádáme ho o představení se, případně zopakování jména. Jméno si zapíšeme.

Součástí úvodního představování bývá na straně úředníků ještě jedna věta, spíše otázka: „Jak/s čím vám mohu pomoci?“ Nebo „Co pro vás mohu udělat?“ Na přelomu století se řada společností zabývala tím, jak nejlépe klienty oslovovat a ověřovala i působení oné věty na volané. Rozebíralo se, zda skutečně chce pracovník pomáhat a či chce skutečně pro klienta něco udělat, nebo i to, zda klient chce, aby mu bylo pomoci. Ať tak, či onak, ona otázka přátelsky pronesená pomáhá.

Víme, kdo s kým mluví. Teď je důležité zjistit, proč s námi někdo mluví. S čím mu máme pomoci, co pro něj můžeme udělat? Když nám s objasněním důvodu naše věta nepomůže, doptáváme se. Můžeme otázku položit i jinak: „Proč vám mám pomoci? Proč pro vás mám něco udělat?“ Díky tomu můžeme zjistit současnou situaci i předstihu o budoucím (nejlépe vyhovujícím) stavu (pro obě strany).

Telefonování je činnost, při které nám chybí vizuální informace, např. o neverbálních reakcích volaného, na straně druhé i on může ony projevy postrádat. Covidová doba nás naučila vést video rozhovory. Někdy jsem ale ráda za to, že ne vždy si s klienty volám přes Teamsy nebo Zoom. Možná, že to máte podobně. Někdy se musíme potýkat s technickými problémy. Většinou při telefonování tedy máme přístroj a svůj hlas. Právě s intonací, zabarvením hlasu i rychlostí mluvy můžeme pracovat a tím i ovlivňovat průběh a atmosféru rozhovoru. Chceme-li vést přátelský a příjemný rozhovor, usmívejme se. Není to sice vidět, ale je to slyšet. Že vám není do smíchu? To volaný neví a vědět nemusí. Mluvíme pomaleji než obvykle, zřetelně, aby nám bylo dobře rozumět. Při telefonování je slůvko rozumět velmi důležité. Nejen že volající slyší to, co říkáte, ale také chápe a ví, co mu sdělujete, ví, co má udělat, či neudělat, ví kdy, kde, případně jak to má udělat. Umíme-li to, mluvíme hlubším hlasem a více nahlas. Hlasitostí zvyšujeme svou sebejistotu. S hlasitostí bývá problém při použití mobilního telefonu. Zažili jste možná situaci, kdy ve vaší přítomnosti někdo

telefonoval a do mobilu „hulákal jak na lesy“. Zapomněl na to, že osoba na druhé straně sice nevidí, ale zpravidla dobře slyší. Také vás telefonáty ve veřejném prostoru rozčilují? Buďte v klidu, nejste sami. Možná ale netušíte, že vás zpravidla nejvíce rozčiluje to, že slyšíte jen půlku rozhovoru. S hlasitostí bývá však problém i tehdy, jestliže sdílíte kancelář s dalšími kolegy či kolegyněmi a telefonujete zároveň. Pak už to někdy je o překřikování. Souběžné telefonování zpravidla můžete ovlivnit jen tím, že sami začnete vytáčet číslo volaného jen tehdy, když nikdo jiný v kanceláři netelefonuje. To, že byste měli někde na úřadech tzv. silent room (tiché místnosti), je asi jen hudbou budoucnosti (snad ale blízkou). Potřebujete-li znít v průběhu rozhovoru kategoricky, stoupněte si. Váš hlas získá na důrazu. Totéž platí i při běžném rozhovoru s klientem.

Práci s hlasem lze zdokonalovat. Na začátku stačí si simulovaně nahrát telefonní rozhovor s kolegou v práci či kamarádem, manželem, dětmi. Když uslyšíme poprvé svůj hlas, budeme možná překvapeni tím, jak vám váš hlas zní. Pak už jen zkusíme a vylepšujeme.

Rozhovor plyne, volaný mluví, my posloucháme. Volaný mluví a mluví a mluví. Ne k věci a ne dost rychle, jak bychom potřebovali. Skočít mu do monologu? Ne. Neposlouchat? Ne. Skákat jinému do řeči je neslušné, nevhodné a nerozumné. Když neposloucháme, unikají nám informace, které mohou být podstatné. Na začátku rozhovoru sdělme volajícímu, že si budeme dělat poznámky, doporučuji si je skutečně dělat (alespoň již zmíněné jméno). Uslyšíme-li jakýkoliv náznak nádechu (a každému jednou dojde dech), využijme jej k položení zpřesňující otázky, či zopakování klíčového bodu sdělení. Někdy se tomu říká parafrázování. Tím, že se ujistíme, že rozumíme tomu, co vám druhá strana sděluje, předejdeme možnému nedorozumění a zároveň ujistíme klienta, že ho pozorně posloucháme. Můžeme rovněž vkládat přitakávající slůvka ano, jistě. Vynechme ale hovorová jo, no jo.

Někdy může rovněž pomoci i to, když volanému sdělíme, že „dnes máme úřední den, a proto mu můžeme věnovat (jen) deset minut“, nebo že máme dohodnutou návštěvu jiného klienta, která začne za pár minut. Tři minuty před koncem volaného na tuto skutečnost upozorníme. Čas do konce využijeme k tomu, že se dohodneme na dalším postupu, můžeme i nabídnout, že mu zpět zavoláme. Slib dodržíme.

Během rozhovoru rovněž můžeme, a někdy i musíme, vyjádřit lítost a omluvu. Vždy tak uděláme, když se volající zmíní o nepříjemnosti v osobním životě, když jsme nedodrželi my, nebo někdo z našeho úřadu, daný slib, když jsme my, nebo někdo jiný z úřadu, udělali chybu (omluvíme se, i když to nemusí být pravda), když byl špatně přepojen, nebo musel dlouho čekat u telefonu.

Během rozhovoru ujišťujeme volajícího, že jsme rádi, že nám zavolal, že nám důvěřuje, že mu pomůžeme.

Zároveň se nebojme přiznat, že něco nevíme, že nějakou skutečnost neznáme. Volaný po nás chce zpravidla informace, které potřebuje.

Předcházet nedorozumění můžeme již na začátku rozhovoru správným představením včetně sdělení pracovního zařazení. Každý úřad má na svých webových stránkách organizační strukturu a telefonní seznam. Volaný by měl být poučený. Máte-li ústřednu, musí být velmi dobře s agendou jednotlivých pracoviště seznámena i obsluha. Jestliže skutečně něco nevíme, volanému navrhneme, že vše potřebné zjistíme a že mu zavoláme v dohodnutém termínu. Nebo, že ho přepojíme na kolegu/kolegyni, která mu bude schopna vše sdělit. Přepojujeme-li rozhovor, informujeme kolegu o obsahu dosavadního rozhovoru, rozloučíme se s volaným a přepojíme hovor. Je velmi vhodné, když kolega začne hovor oslovením volajícího jeho jménem.

Někdy se může stát, že je náš hovor přerušen. V tomto případě platí vždy (i v soukromém životě) zásada, že volaný zavěsí a čeká. Na volajícím je, aby volal znovu.

Rozhovor je u konce. Kdo pokládá pomyslné sluchátko jako první? Z pohledu etikety je to osoba společensky významnější. Z praxe však mohu doporučit vyčkání, až zavěsí volající. I když jsme se definitivně rozloučili, může nastat situace, že si volaný ještě na něco vzpomene a bude v rozhovoru pokračovat. Zavěsíme-li dříve my, bude nám volat znovu a může to trvat zase nějaký čas. Na prásknutí telefonem v době mobilů už můžeme naštěstí (nebo bohužel) zapomenout.

Poslední poznámka k mobilům. Máme-li mobil, který používáme k pracovním účelům, mějme ho po ruce vždy v pracovní době. I náš šéf musí respektovat rozdělení našeho času na pracovní a soukromý. Na výjimkách se předem domluvme. Chraňme si své soukromí a čas věnovaný našim blízkým.

V několika následujících kapitolách naší příručky se budeme věnovat vybraným gramatickým a pravopisným jevům, které nám (nejen při úřední) komunikaci působí obtíže.

### **Zdroje:**

- [Telefonní hovor – Wikipedie \(wikipedia.org\)](https://cs.wikipedia.org/wiki/Telefonní_hovor)
- [Telefonní číslo – Wikipedie \(wikipedia.org\)](https://cs.wikipedia.org/wiki/Telefonní_číslo)

# PRO MĚ ZA MĚ

V několika následujících kapitolách naší příručky se budeme věnovat vybraným gramatickým a pravopisným jevům, které nám (nejen při úřední) komunikaci působí obtíže. Začínáme skloňováním zájmena „já“.

## Čtěte a hledejte chyby

Často o mě / mně mluvil. Přišel ke mně / mě. Hledal mě / mně, ale neviděl mně / mě. Podej mi / mě / mně prosím tu sůl. Nevíte, kolik mě / mně / mne to stálo úsilí.

## Ach, ta gramatika...

Skloňování zájmena „já“ – alespoň v ústní podobě našeho jazyka – není tak složité. Většinou správný tvar zvolíme dobře. Větší problémy však nastanou, pokud máme správný tvar napsat. Kdy se píše „mně“ a kdy se píše „mě“? A je správné používat tvar „mne“? Naučili jsme se sice ve školních lavicích některé pomůcky, ale někdy musíme příliš dlouho přemýšlet, než dojdeme ke správnému tvaru...

Skloňování zájmena „já“ v sobě skrývá historickou gramatiku. Čeština je – co se týče pravopisu a gramatických pravidel – velmi konzervativní jazyk. Zatímco ústní podoba našeho jazyka se vyvíjí poměrně rychle (a hovorová čeština je toho typickým příkladem – přizpůsobuje se a zjednodušuje se), pak spisovný neutrální / knižní písemný český jazyk je příkladem jazyka, ve kterém často přetrvávají pravidla z dob praslovanského jazyka, staroslověnštiny, češtiny středověké a češtiny 18. a 19. století, které ale v dnešní době často nedokážeme ani zdůvodnit, ani pochopit. A pravopis tvarů zájmena „já“ má kořeny opravdu až v daleké praslovanské minulosti.

sklonování zájmena já	
1. pád	já
2. pád	mě, mne
3. pád	mě, mně
4. pád	mě, mne
5. pád	x
6. pád	(o) mně
7. pád	mnou

Ale zpět k současnému pohledu. Jak se zájmeno „já“ skloňuje a jaký je správný pravopis?

Tvary 2., 3., 4. pádu mají dvě varianty. Kromě toho se střídá pravopis se vsunutou souhláskou -n-. Podle čeho se určuje pravopis? Šestý pád (předložkový) má jen jednu variantu. A pokud jsou v daném pádě dvě varianty, kterou máme použít?

### 3. pád

**3. pád** (komu, čemu) má tvar „**mi**“ nebo „**mně**“. Pozor na pravopis „mi“. Pokud bychom napsali „my“, pak se jedná o zcela jiné zájmeno v 1. pádě vyjadřující skupinu (a ne jednotlivce).

#### Příklady:

Podej **mi** prosím ten dokument.  
Prosil jsem, aby **mi** pomohla.

3. pád má ale ještě vedle „mi“ také tvar „**mně**“. Tento tvar se používá pouze ve dvou situacích: **po předložce a na začátku věty**. V jiných situacích, než je předložka a začátek věty, je tvar „mně“ považovaný za knižní, v běžné ústní ani písemné komunikaci už bychom mu neměli dávat přednost (už neřekneme „podej mně ten papír“).

#### Příklady:

Přišel ke **mně**.  
Ke **mně** se choval hezky.  
**Mně** se to moc nelíbí.  
**Mně** je jen líto, že to tak muselo dopadnout.

### 2. a 4. pád

Ve 2. a 4. pádu máme také dvě varianty: „**mě**“ a „**mne**“. **Oba tvary jsou** při psaní **zaměnitelné**, to znamená, že si můžeme sami vybrat, kterému tvaru dáme přednost. V ústní podobě jazyka dáváme přednost tvaru „mě“, v písemné úřední komunikaci začíná vítězit tvar „mě“, varianta „mne“ je považována za knižní, zastaralou.

#### Příklady:

Šli tam beze **mě**. / Šli tam beze **mne**.  
**Mě** jen tak nic nepřekvapí. / **Mne** jen tak nic nepřekvapí.

### Mnemotechnické pomůcky aneb Znáte Vaška?

Učitelé češtiny právě s ohledem na těžkosti při psaní „mně“ / „mě“ vymysleli mnoho **mnemotechnických pomůcek**. Určitě si ze základní nebo střední školy pamatujete

pravidlo „mně“ jako „tobě“ (pomůcka pomocí zájmena „ty“), nebo pomocí pádových otázek rozlišit 2. a 4. pád na jedné straně (pravopis „mě“) a 3. a 6. pád na druhé straně (pravopis „mně“). Nebo pomůcka „když jde říct mne, pak se píše mě“. Anebo pomůcka 2. pád = 2 písmena, tedy „mě“, 3. pád = 3 písmena, tedy „mně“. Dá se také říct, že tvary „mě“ a „mně“ se při skloňování pravidelně střídají: mě – mně – mě – mně (viz tabulka na začátku této kapitoly).

Pokud jste se některou z těchto pomůcek naučili a dobře vám funguje (neděláte chyby), pak je všechno v pořádku. Přesto jsou všechny uvedené pomůcky velmi komplikované. Při psaní se musím zastavit a v duchu si pravidlo včetně pomůcky „představit“, „přeříkat“. Existuje jedna pomůcka, která je velmi jednoduchá, a pokud vám pravopis „mě“ / „mně“ dělá problém, pak vám určitě pomůže: **je to „pravidlo Vašek“**.

Slovo „Vašek“ dosazujeme do věty místo zájmena „já“ a počítáme slabiky. Tam, kde řekneme „**Vaš-ko-vi**“, **tedy 3 slabiky**, píšeme 3 písmenka, tj. tvar „mně“. A kde řekneme „**Vaš-ka**“, **tedy 2 slabiky**, tam píšeme 2 písmenka, tj. tvar „mě“.

#### **Příklad:**

Vidíš mě? → Vidíš Vaš-ka?

Mluvil o mně. → Mluvil o Vaš-ko-vi.

Dělej si pro mě za mě, co chceš. → Dělej si pro Vaš-ka, za Vaš-ka...

## **Špetka historie a vědy**

Na začátku této kapitoly jsme konstatovali, že skloňování zájmena „já“ v sobě skrývá historickou gramatiku. V řeči našich předků se vyskytovaly tzv. „hluché“ samohlásky, které lingvisté zapisují pomocí speciálních znaků (např. bezъ mъne > beze mne, o mъně > o mně). V průběhu vývoje češtiny docházelo buď k naplnění „hluchého“ znaku do podoby -e-, -ě-, anebo tato hluchá souhláska zmizela. Zároveň docházelo k míchání 2. a 4. pádu. Odborně se tomuto procesu říká „vyrovnání pádů“. A až do 18. století naši předkové dodržovali specifickou výslovnost: „mě“ jako [mje] a „mně“

### **Víte, že...**

... také nejvyšší autorita na češtinu (Ústav pro jazyk český Akademie věd) přiznává, že v dnešní době je pravopis „mně“ a „mě“ dinosaurem, kterého uměle udržujeme při životě? S odkazem na fonetické pravidlo (výslovnost v obou případech [mňe]), jazyková příručka Ústavu pro jazyk český říká: „Přísně vzato tedy není pro odlišné psaní 2. a 4. × 3. a 6. pádu zájmena *já* žádný důvod, kvůli pravopisné tradici se však stále udržuje. I přes existenci (...) snadno aplikovatelných pravidel patří tento pravopisný jev kupodivu mezi ty, v nichž se chybuje velmi často.“ Takže do té doby, než akademici zavedou nové pravopisné pravidlo, musíme se naučit některou z mnemotechnických pomůcek.

jako [mně]. V dnešní době je jediná správná výslovnost v obou případech „mě“ i „mně“ [mně].

## Procvičujeme

### Doplňte správný tvar zájmena „já“ do věty.

- Přijdeš odpoledne ke (já) .....?  
Tohle se (já) ..... moc nelíbí.  
Můžete tam jít i beze (já) .....  
Proč se na (já) ..... pořád dívá?  
Na (já) ..... to nezáleží.  
Vidíte (já) .....?  
(já) ..... se bát nemusíte.  
O (já) ..... se nestarejte.  
Nechceš tam jít zítra místo (já) .....?  
Vedle (já) ..... nikdo neseděl.  
(já) ..... nepozvali?  
Přišel až po (já) .....

## Rekapitulace – dobrá rada na závěr

V písemné variantě úředního jazyka se často zájmeno „já“ nevyskytuje. Tzv. „ich forma“ není v úředních dokumentech žádoucí, ale přesto taková situace může nastat. Zejména v prepisech / záznamech z jednání apod. Tvar „mne“ patří do knižní češtiny a ani v úředních dokumentech už bychom ho neměli používat. Mějme na paměti, že pravopis „mně“ a „mě“ je ustrnulá historická varianta gramatiky našeho jazyka, a aplikujme některou z mnemotechnických pomůcek. Pravidlo „Vašek“ je jednoduché, elegantní a funguje na 100 %.

### Zdroje:

- [https://prirucka.ujc.cas.cz/?id=j%C3%A1\\_1#bref1](https://prirucka.ujc.cas.cz/?id=j%C3%A1_1#bref1)



# VILÉME, HYNKU, JARMILU!

Ano, začínáme citátem z Máchova Máje. Jde o jedno z nejznámějších oslovení v naší literatuře. A o oslovení bude následující kapitola naší příručky.

## Čtěte a hledejte chyby

Vážený pane Suchomele..., Ahoj Samueli..., Pane Bergře..., Pane Sokolovskij..., pane zástupče...

## Gramatika vs. etiketa

Vokativ je v současné češtině 5. pád, kterým oslovujeme nebo voláme. Zdálo by se, že vytvoření 5. pádu podstatných jmen není takový problém. Pravidla jsou poměrně jasná, i když mají hodně výjimek. Přesto v současné češtině často slyšíme oslovení prvním pádem. Proč se tak děje, proč máme někdy s 5. pádem problém a jak používání vokativu ovlivňuje etiketa?

Pro vytvoření 5. pádu existuje několik základních pravidel:

### Pravidlo 1

**-a → -o**

Podstatná jména všech rodů končí v 1. pádě čísla jednotného na **koncovku -a** mají ve vokativu **koncovku -o**. Je jedno, zda je to mužský nebo ženský rod. Například žena → ženo!, táta → táto!, Eva → Evo!, Jirka → Jirko!, Pavelka → Pavelko!

### Pravidlo 2

**-o → -e**

Podstatná jména všech rodů končí v 1. pádě čísla jednotného na **souhlásku bez háčku**, tzv. tvrdý konsonant, plus některá podstatná jména končí na -l (podle vzoru pán) mají ve vokativu **koncovku -e** podle vzoru pán. Např. student → studente!, Adam → Adame!, Miroslav → Miroslave!, Bajer → Bajere! Ale pozor na koncovku -k, -g, -h, -ch. Tam bude vokativ jiný. Pozor také na pohyblivé -e-, které někdy při skloňování vypadává: Pavel → Pavle!

### Pravidlo 3

**-o → -i**

Podstatná jména všech rodů končí v 1. pádě čísla jednotného na **měkkou souhlásku** a souhlásku s háčkem (měkké konsonanty ž, š, č, ř, c, j, d, t, ň) plus koncovka -s a některé koncovky -l mají ve vokativu koncovku -i podle vzoru muž. Například Tomáš → Tomáši!, Zajíc → Zajíci!, Malíř → Malíři!, Kováč → Kováci!

### Pravidlo 4 – výjimka

**-0 → -u**

V pravidle č. 2 je zmíněna skupina mužských podstatných jmen končících v prvním pádě na **tvrdou souhlásku -k, -g, -h, -ch**. Tato podstatná jména tvoří samostatnou skupinu, která ve vokativu nemá koncové -e, ale -u. Například Novák → Nováku!, Oleg → Olegu!, Koch → Kochu! nebo také Zaleh → Zalehu! Pozor také na pohyblivé -e-, které někdy při skloňování vypadává: Snopek → Snopku!

### Pravidlo 5 – výjimka

**-ie / -ia → -ie**

Podstatná jména ženského rodu končící na dvojhlásky -ie/-ia mají doporučení ve vokativu použít koncovku -ie. Např. Marie → Marie!, Natálie → Natálie!

### Pravidlo 6 – výjimka

**-l → -e nebo -i**

Podstatná jména **končící na -l** mohou mít koncovku ve vokativu **-e nebo -i**. Při skloňování totiž kolísají mezi měkkým a tvrdým vzorem pán a hrad. Jak tedy oslovit Samuela, pana Suchomela, manžela nebo pana Anděla? Doporučení Ústavu pro jazyk český je preferovat měkké skloňování, tedy: Samuel → Samueli!, manžel → manželi!, Anděl → Anděli. Koncovka -e je považována za zastaralou, ale není nesprávná. Ale například pana Plíhala budeme oslovovat pane Plíhale! Anebo pana Karla Suchomela Karle Suchomele! i Suchomeli!

### Pravidlo 7 – výjimka

**souhláska + r → -ře**

**samohláska + r → re**

U mužských podstatných jmen **končících na -r** musíme sledovat, zda je před koncovým -r souhláska nebo samohláska. V případě, že je před -r samohláska, pak platí pravidlo č. 2, ale pokud je před koncovým -r souhláska, dochází ke změkčení -r na -ř. Například Dalibor → Dalibore!, Gábor → Gábore!, Petr → Petře! Nebo Alexandr → Alexandře!

### Pravidlo 8 – výjimka

**ostatní případy – vokativ = první pád**

Pokud vlastní jméno končí na cokoliv jiného, pak vokativ netvoříme, tj. pro oslovení použijeme 1. pád. Typicky se jedná o mužská a ženská příjmení v podobě přídavných jmen (např. Dolejší → Dolejší!, Mladá → Mladá!), nebo přechýlená ženská jména s koncovkou -ová (např. Nováková → Nováková!) anebo příjmení cizinců (Velikýj →

Velikyj!). Také Jiří má své vlastní zájmenné skloňování (bez Jiřího, k Jiřímu) a vokativ nevytváří, tedy: Jiří → Jiří!

Nezdá se vám, že máme na vokativ příliš mnoho pravidel a výjimek? Tady je asi ten důvod, proč se začíná objevovat v oslovení první pád. Zejména u mužských příjmení cizinců. Pravidla etikety a doporučení lingvistů jsou strohá – používejte vokativ vždy a všude, protože oslovování prvním pádem není slušné.

## Ale!

Právě v případech cizinců (a obecně u exotický jmen a příjmení) nebo u českých zvířecích příjmení vzniká při vytváření vokativu velké napětí (komunikační šum) a často váháme, zda sice gramaticky správně vytvořený tvar použít, nebo ne.

Podívejte se na následující příklady a zkuste sami rozhodnout, zda je vytvoření vokativu žádoucí: pan Katarin Ben → pane Katarine Bene!, pan Andrii Zaanoh → pane Andriji Zaanohu!, paní Hannah Smetana → paní Hannah Smetano, pan Ionuts Janus → pane Ionutsi Janusi!, pan Vrabec → pane Vrabče! Zdá se, že v těchto případech by bylo vhodnější vokativ v rozporu s gramatickými pravidly nepoužívat.

## Vážený pane Hegře!

Samostatnou kapitolu tvoří **anglosaská příjmení** končící na **-er**, typicky Berger, He-ger nebo Sacher. Zde můžeme s ohledem na gramatiku a fonetiku vytvořit i tak podivný tvar vokativu jako Bergře!, Hegře! nebo Sachře. Při výslovnosti těchto příjmení totiž platí fonetické pravidlo, že **-e-** nevyslovujeme, tedy v prvním pádě píšeme Berger, ale vyslovujeme [bergr]. A pak už stačí použít pravidlo č. 7 – před koncovým **-r** je souhláska, tedy dojde ke změkčení **-r** na **-ř**. Rozhodně se touto cestou nevydávejme, správný vokativ nevychází z fonetiky, ale pravopisu: Berger → Bergere (před koncovým **-r** je samohláska, tedy koncovka **-re**), ale vyslovovat bychom měli [bergre].

## Zástupce není tupec

Malou skupinu, ve které můžeme udělat chybu, jsou podstatná jména končící na **-ec** nebo **-ce**. Typicky „otec“ a „zástupce“. Koncovka **-ec** je sice podle vzoru muž, ale jedná se o výjimku a koncovka vokativu je **-če!** (otec → otče!). Koncovka **-ce** je podle vzoru soudce, a ten vokativ nevytváří, tedy soudce → soudce! Tvary soudče, zástupče, dárče, zrádče jsou nesprávné a patří do nespisovné češtiny.

## Špetka historie a teorie

Vokativ má svoji dlouhou historii, která sahá až do hlubokého pravěku našeho jazyka. Kde a jak vznikl, to bohužel nevíme úplně přesně. Proč vznikl? Lingvisté mu říkají

pád „postoje“ sloužící ke komunikaci a je typický pro jazyky, které se ohýbají (skloňují a časují). V mnoha slovanských jazycích postupně vymírá a je nahrazován (jako prostředek oslovení, komunikace, postoje mluvčího k publiku) prvním pádem. Současná čeština a její gramatika je silně tradiční a konzervativní a nechce tento proces akceptovat. I přesto někteří osvícení čeští lingvisté říkají, že vokativ není pád, ale „citoslovce“, slovo, které vyjadřuje postoj, náladu. Někdy se mu také říká „jmenný imperativ“ s odkazem na to, že často vstupuje do rozkazovacích vět.

## Rekapitulace – dobrá rada na závěr

Vokativ, pád oslovení, je v současném úředním jazyce stále živým pádem. Jak v ústní, tak písemné komunikaci oslovujeme a je potřeba dodržovat pravidla etikety. Pro vytváření koncovek 5. pádu existuje několik základních pravidel. Pozor si musíme dávat zejména na výjimky a opatrní musíme být hlavně u mužských příjmení končících na -l, -er. Pokud máme před sebou nositele cizokrajného jména nebo příjmení a váháme, jak správný tvar vokativu zní, rozhodně není chyba použít první pád, především v ústní komunikaci, kdy nemáme čas. I když etiketa říká, že použití 1. pádu je projev nezdvořilosti, značné neformálnosti a nepřiměřené familiarity. Zejména cizinci ocení, že nekomolíte jejich jméno. V písemné verzi úředního styku se snažme správný vokativ vytvořit, ale i zde není chyba použít 1. pád, pokud je jméno nebo příjmení cizího původu. Pozor si také dávejme také na jména končící na -ec nebo -ce: otče! vs. zástupce! Pokud někoho oslovíte „pane zástupče“, nenápadně dáváte najevo, že není zástupce, ale (zás)tupec.

### Zdroje:

- <https://prirucka.ujc.cas.cz/?id=225>

# OBĚMA RUKAMA

Další jevy, které nám při používání češtiny komplikují život...

## Čtete a hledejte chyby

Vázu s oběma růžemi postavil na stůl. Na úřad se dostavili oba dva. Přišel na večírek v doprovodu svých dvou dcer. Napsal vyjádření k obou návrhům. Vyhráli rozdílem dvou gólů.

## Gramatika velmi historická

V češtině mají číslovky **dva** a **oba** specifické skloňování, které je pozůstatkem dvojného (duálního) čísla. Tato gramatická kategorie (naznačující párovost) z češtiny dávno zmizela, zanechala po sobě stopy v podobě skloňování nejen číslovek dva/oba, ale i při skloňování podstatných jmen, která jsou párová (např. části lidského těla: oči, uši, ruce).

Nejčastější chybou je, že dáváme číslovce **dva/oba** stejné koncovky jako podstatným jménům, jejichž počet označují. Je to vlastně logický proces. Proč by najednou číslovka dva měla mít jiné pravidlo, než mají ostatní číslovky? Bohužel původní dvojně číslo – i když už jako samostatná gramatická kategorie neexistuje – je tak silné, že jej současná česká gramatika považuje za stále platné. V nespisovné verzi češtiny, jak uvidíme dále, se chyby ve skloňování vyskytují velmi často.

Pozor si musíme dávat téměř ve všech pádech. Ve druhém a šestém pádě pod vlivem číslovky tři a čtyři máme tendenci přidávat koncové „ch“, ve 3. a 7. pádě nás to nutí koncovku přizpůsobit rodu podstatného jména. Pokud je to zrovna ženský rod, máme nutkání automaticky doplnit koncovku -ami/-emi. Správná koncovka -ěma nám může připadat „nepatřičná“, ale je gramaticky správná (oběma ženami, dvěma růžemi).

Jaké jsou správné tvary při skloňování číslovek dva/dvě nebo oba/obě?

Při skloňování číslovek dva/oba platí pravidlo, že rod zohledňujeme jen v 1. a 4. pádě. I zde ale ženský a střední rod mají jeden tvar. V ostatních pádech rody vůbec nerozlišujeme. Jeden tvar (dvou, dvěma) platí pro všechny rody.

		mužský rod	ženský rod	střední rod
1. pád	kdo, co?	dva / oba	dvě / obě	
2. pád	bez koho, bez čeho?	dvou / obou		
3. pád	ke komu, k čemu?	dvěma / oběma		
4. pád	vidím koho, co?	dva / oba	dvě / obě	
5. pád	voláme	x		
6. pád	o kom, o čem?	dvou / obou		
7. pád	s kým, s čím?	dvěma / oběma		

### Příklady:

Přišel na večírek v doprovodu svých **dvou** dcer. (koho, čeho – 2. pád)

Zavolał svým **dvěma** kamarádům. (komu, čemu – 3. pád)

Navštívil **obě** města. (koho, co – 4. pád)

Mluvil o **obou** kamarádkách. (o kom, o čem – 6. pád)

Odcházel s posledními **dvěma** korunami v kapse. (s kým, čím – 7. pád)

Varianty typu bez dvouch, obouch, ke dvoum, oboum, o dvouch, obouch, se dvěmi, oběmi jsou považovány za nespisovné.

### Tvary složené: dvou- nebo dvoj-

Ve složených slovech je možné užít podobu **dvoj-/dvou-** (např. dvojbarevné i dvoubarevné šaty, dvojstranná i dvoustranná dohoda, dvojmístné i dvoumístné sedadlo). U některých slov však existuje jen jedna podoba: dvojalbum, dvojdomek, dvojhláska, dvojjazyčný, dvojrole, dvouhra, dvouletý, dvoulitrový, dvouměsíční, dvouprocentní. Rozhodnout se pro správný tvar je spíše záležitost jazykového citu. Pokud si nejste jistí, zda existují oba tvary, ověřte si to ve slovníku spisovné češtiny (internetové jazykové příručky českého jazyka).

### Pomůcka – jen tři koncovky

Jak si specifické skloňování dobře zapamatovat? Pokud se podíváte na tabulku uvedenou na začátku této kapitoly, všimněte si prosím, že číslovka dva/oba má při skloňování vlastně jen tři tvary: **dva/ě – oba/ě, dvou – obou, dvěma – oběma**. Pokud máte při psaní těchto číslovek ve větě tendenci doplňovat koncové -ch, nebo -m, anebo

dávat koncovku -emi / -ami, pak si můžete pomoci slovním obratem, který říká, že správné, korektní a spisovné koncovky jsou jenom tyto:

**BA-BOU-BĚMA**

## Špetka historie

Gramatická kategorie čísla se ve slovanských jazycích (a nejen v nich) vyvíjela postupně. Pro podstatná jména naši předkové potřebovali vyjádřit buď jedinečnost (z toho postupně vzniklo jednotné číslo), nebo velké množství. K tomu používali různé prostředky. K vyjádření množství většího než jedna používáme dodnes buď číslovky nebo speciální slova (a nemusí to být jen podstatná jména), která velké množství naznačují, např. hodně, hromada, hejno, stádo apod.

Někde mezi množstvím „jedna a hodně“ stála dvojice/pár. Tuto situaci si naši předkové uvědomovali a měli potřebu ji nějak odlišit. Možná právě proto vzniklo dvojné číslo, které v současné češtině přežívá už jen v podobě číslovek dva/oba a označení párových orgánů (rukama, nohama).

### Víte, že...

Víte, že číslovka „oba“ automaticky znamená „dva“? V současném českém jazyce, zejména v hovorové a nespisovné verzi jazyka, se význam slova „oba“ začíná ztrácet. Věta typu: „přijeli tam oba dva“ je vlastně nelogická a zbytečně zdůrazňuje. Znamená to totiž, že tam přijeli dva dva.

## Procvičujeme

**Doplňte správný tvar číslovky dva/dvě nebo oba/obě do věty.**

- Do ..... (oba) lahví se vešly tři litry vína.
- ..... (dva) družstvům přálo štěstí.
- Prohráli jsme s rozdílem ..... (dva) bodů.
- Kolem se kolébala kachna se ..... (dvě) kachňátky.
- Babička přidala dětem do ..... (obě) pokladniček desetikorunu.
- V ..... (obě) učebnách bylo naprosté ticho.
- Do ..... (obě) destinací bych se chtěla o prázdninách podívat.
- Karlík už umí chodit po ..... (dvě).
- S ..... (oba) přáteli jsem mluvil nedávno.
- Mával mi ..... (obě) ruce).
- Se ..... (dva) příklady nemůžu pohnout.
- Komíhal ..... (obě) nohy).

Z ..... (oba) z nich mám špatný pocit.  
Luskal ..... (dva) prsty.

## Rekapitulace – dobrá rada na závěr

V úřední mluvené i písemné češtině má korektní skloňování číslovek **dva**, **oba** své silné místo. Může se vyskytovat ve všech typech úředních dokumentů i v běžné ústní komunikaci.

V nespisovné češtině začíná původní duální skloňování číslovky dva/oba **mizet** a je nahrazováno „logičtější“ skloňováním buď podle číslovky 3 a 4, nebo se koncovka vybírá podle podstatného jména, ke kterému se číslovka dva/oba vztahuje. Pozor na to zejména v ústní úřední komunikaci. Hlavně při psaní těchto číslovek mějme na paměti, že mají své vlastní skloňování, nezávislé na podstatných jménech, která za nimi stojí.

Vzpomeňte si na pomůcku „ba-bou-běma“, tzn. že tyto dvě číslovky mají při skloňování napříč rody jen tři varianty, a to bez koncovek -ch, -m, -emi, -ami.

### Zdroje:

- <https://prirucka.ujc.cas.cz/?id=670>,
- <https://prirucka.ujc.cas.cz/?ref=670&id=202>
- <https://prirucka.ujc.cas.cz/?slovo=dva#bref1>



# POZDĚ HONIT BYCHA

Říká se, že je pozdě honit bycha. Ale nikdy není pozdě naučit se správně používat kondicionál.

## Čtěte a hledejte chyby

„Vážený pane řediteli, předem bychom Vám chtěli poděkovat za nabídku služeb, kterou jsme od Vás obdrželi dne 16. 5. tohoto roku. Rádi bysme u Vás objednali následující položky: ... Pokud by jste měl dotaz, zavolejte prosím na telefonní číslo ...

## Hurá, gramatika...

Podmiňovací způsob (odborně kondicionál) je specifický gramatický tvar, kterým v češtině **vyjadřujeme podmínku, zdvořilost nebo přání**. Současná česká gramatika ho řadí ke slovesným tvarům (gramatika slovesného způsobu rozlišuje oznamovací, rozkazovací a podmiňovací způsob). Jak český kondicionál vypadá? Jedná se o **složený slovesný tvar: pomocné sloveso být ve specifickém tvaru plus přičestí činné**. Český kondicionál má dvě podoby, ve kterých se zohledňuje časový rámeček – **podmiňovací způsob přítomný a podmiňovací způsob minulý**.

Jaké jsou správné tvary podmiňovacího způsobu (přítomného)?

jednotné číslo			
1. os.	nesl	bych	
2. os.	nesl	bys	by ses / by sis
3. os.	nesl	by	
množné číslo			
1. os.	nesli	bychom	
2. os.	nesli	byste	
3. os.	nesli	by	

Pokud do kondicionálu vstupuje zvrtné sloveso, pak se ve 2. osobě jednotného čísla tvar „bys“ změní na „by“ a koncovka „s“ se spojí se zvrtnou částicí „se, si“, např. koupil by sis, umyl by ses. Tvary „ses“ a „sis“ jsou jediné možné.

Stejně jako přítomný kondicionál se chovají **podřadící spojky aby a kdyby**.

A jak je to s tvary 1. osoby množného čísla „my bysme“, „my by jsme“ nebo dokonce s tvarem 1. osoby jednotného čísla (já bysem), a nebo s tvarem „vy by jste“? V mluvené neformální formě češtiny je často slyšíme. Pokud je máme napsat, trochu váháme, jestli psát „my bysme“ nebo „my by jsme“. Současná gramatika češtiny tyto „tvary“ považuje za nespisovné, označuje je dokonce za hyperkorektní. Patří pouze do neformálních projevů, takže daleko za hranici spisovného neutrálního nebo hovorového jazyka.

## Minulý kondicionál je mrtvý už dávno

V češtině kromě přítomného kondicionálu existuje také minulý. Je však považován za zastaralou formu a v běžné komunikaci (ani ústní, ani písemné) se již nepoužívá. Setkat se s ním můžeme ve starších úředních textech nebo ve starých filmech. Existují dvě formy minulého kondicionálu – prostý minulý a minulý průběhový.

## Jak se podmiňovací způsob přítomný používá?

V ústní i písemné úřední komunikaci kondicionál používáme v těchto situacích:

jednotné číslo			
1. os.	byl bych	byl bych býval	nesl
2. os.	byl bys	byl bys býval	nesl
3. os.	byl by	byl by býval	nesl
množné číslo			
1. os.	byli bychom	byli bychom bývali	nesli
2. os.	byli byste	byli byste bývali	nesli
3. os.	byli by	byli by bývali	nesli

- ve větách, jejichž děj je podmíněný: Koupil bych si auto, kdybych měl dost peněz.
- vyjadřujeme-li přání: Kéž by už přišla.
- jako prostředek zdvořilosti a skromnosti ve větách a konstrukcích typu navrhovali bychom..., mohli bychom..., co byste si přál? (v obchodě) apod. Mohl byste prosím otevřít okno?

Kondicionál se používá zejména **pro vyjádření podmínky**. Jako prostředek zdvořilosti a skromnosti v písemné komunikaci patří k vysokému knižnímu stylu. To zname-

ná, že **do moderní běžné úřední korespondence už nepatří**. Mohli bychom jej použít v tzv. osobních dopisech, což je specifický typ úřední písemné komunikace vyhrazený pro vedoucí pracovníky.

### Osobní dopisy

Chtěl bych vám poděkovat za...  
Chtěl bych vás pozdravit z...  
Chtěl bych se zeptat na...  
Chtěli bychom si objednat...

### Běžná úřední korespondence

Děkuji vám za...  
Zdravím vás z...  
Mám dotaz ohledně...  
Objednáváme...

## Špetka historie

Proč máme v češtině tvary „bychom“, „bych“? Musíme se podívat do hodně daleké historie našeho jazyka. Ve středověké češtině pod vlivem pravděpodobně latiny (a před tím možná ještě pramáti našeho jazyka sanskrtu) existoval minulý čas, který vypadal úplně jinak než ten současný. Pro vyjádření blízké či vzdálené minulosti a vyjádření vidu (dokončenosti nebo nedokončenosti děje) naši předkové používali specifické tvary. Lingvisté je později pojmenovali aorist a imperfektum. Zbytky těchto minulých časů najdeme ve všech indoevropských jazycích. Proto se např. v angličtině učíme minulý čas průběhový, předpřítomný. Slovanské jazyky šly jinou cestou a místo „průběhovosti“ děje kladou důraz na vid.

V současné češtině je právě tvar kondicionálu zbytkem aoristu. V průběhu vývoje ztratil význam minulého nedokonavého času a změnil se na podmiňovací způsob. Je to dinosaur, který paradoxně díky našim obrozencům přežívá dodnes. Proto není divu, že v obecné češtině máme tendenci tvary „bychom“ přizpůsobovat tvarům běžného minulého času „by jsem“, „by jsi“ nebo „by jsme“.

### Víte, že...

...ustálené rčení „pozdě bycha honití“ známe v češtině už od 15. století? Už tehdy naši předkové dokázali vtipně popsat situaci, kdy je zbytečné litovat toho, co se stalo. Toto ustálené úsloví se vyskytuje ve sbírce *Příspěvky česká od Jana Blahoslava*, zmiňuje ho i Jan Amos Komenský. V 19. století jej můžeme najít v knize obrozence Františka Ladislava Čelakovského *„Mudrosloví národu slovanského ve příslovích“*.

## Procvičujeme

Předělejte větu do podmiňovacího způsobu přítomného.  
Vzor: Udělám to později. → Udělal bych to později.

Koupíme si auto.  
Zavolám ti večer.  
Asi se dívá na televizi.  
Asi se díváš na televizi.  
Ten film se jim nelíbí.  
Přivedu jednoho kamaráda.  
Jedete zítra na výlet?  
Sedneme si na chvíli.  
Jistě si rád odpočineš.  
Nic o tom nevíme.  
Je to docela jednoduché.

## Rekapitulace – dobrá rada na závěr

V úřední mluvené i písemné češtině má podmiňovací způsob (kondicionál) svoje specifické místo. Pomocí tvarů „bychom“, „bysme“ vyjadřujeme především podmínku. Můžeme tyto tvary použít i pro vyjádření uctivosti, ale do běžené úřední komunikace už nepatří.

Pozor hlavně na správné tvary. Je to sice relikv davné minulosti, ale chovejme jej v úctě. Tvary „bysme“ a nebo „by jste“ nejsou spisovné, do písemné úřední komunikace vůbec nepatří a do ústní úřední komunikace jen, když přivřeme jedno oko. Minulý kondicionál „byl bych býval byl“ je mrtvý a požit jej můžeme jen pro odlehčení situace.

### Zdroje:

- <https://prirucka.ujc.cas.cz/?id=575&dotaz=bych>
- <https://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/pozde-bycha-honiti>
- <https://vesmir.cz/cz/casopis/archiv-casopisu/2020/cislo-11/o-uskalich-kondicionalu.html>

# SROZUMITELNOST NAD ZLATO

## Rozumíte tomu?

Poddlužník z pohledávek podle ust. § 317 odst. 1 až 3, § 318 nebo § 319 o. s. ř., plátce mzdy nebo plátce jiného příjmu podle ust. § 299 o. s. ř. na písemnou žádost vystaví správci daně nebo dlužníkovi bez zbytečného odkladu potvrzení o čísle účtu, z něhož jsou tyto pohledávky, mzda nebo jiné příjmy vypláceny. Je-li dlužníkem osoba, k jejímž rukám má dlužník dítěte podle § 317 odst. 1 o. s. ř. plnit vyživovací povinnost, vztahuje se věta první ohledně pohledávky výživného dítěte podle § 317 odst. 1 o. s. ř. i na dlužníka dítěte podle § 317 odst. 1 o. s. ř. (dále jen “dlužník z výživného”). Správce daně požádá poddlužníka, plátce mzdy, plátce jiného příjmu nebo dlužníka z výživného o vystavení potvrzení na žádost dlužníka (§ 304d odst. 1 o. s. ř.). V potvrzení se dále uvede označení dlužníka z chráněného příjmu a datum vystavení potvrzení.

Mezi úřední texty řadíme dopisy, e-maily, výzvy, rozhodnutí, vyhlášky, zápisy, úřední záznamy nebo třeba informace na webových stránkách. Často se jedná o texty, které jsou určeny veřejnosti, tedy vašim klientům.

Historicky je u nás úřední jazyk zbytečně složitý. Adresátům úředních textů nepomáhá. Text napsaný obvyklým úředním jazykem může způsobit chybné, zavádějící nebo neúplné sdělení. Úřední text však lze napsat srozumitelně: běžným jazykem adresáta a zároveň právně přesně. Srozumitelné texty šetří lidem i úřadům čas, peníze a nervy.

Za srozumitelný považujeme úřední text, který je:

- přehledný (čtenář se v něm vyzná)
- stručný, ale úplný (obsahuje jen to, co má, neobsahuje nic navíc)
- praktický (čtenář ví, co má dělat)
- napsaný jazykem, jemuž čtenář sám porozumí tak, že podle něj může jednat
- právně přesný (pracuje s právními pojmy a koncepty, ale vysvětluje je čtenáři běžným jazykem)

Úřední texty bychom měli psát jazykem, jakým mluvíme. Podobně jako bychom věc vysvětlovali někomu z rodiny nebo sousedovi a záleželo by nám na tom, aby nám rozuměli. To např. znamená neopisovat text právního předpisu, ale přitom zachovávat jeho význam. Přesnost (či odbornost) a srozumitelnost se vzájemně nevylučují.

Ať se vám při tvorbě úředních textů daří, vážení čtenáři. Ať vám v úřední praxi čeština coby jednacím jazykem efektivně slouží.

**Zdroje:**

- <https://www.ochrance.cz/srozumitelne/>

# PŘÍLOHY

## Příloha 1

### Vzory pro psaní adres

<p><b>Běžná poštovní adresa zásilky adresované fyzické osobě</b></p> <p>Paní Božena Novotná Stavbařů 4211 190 16 Praha 916</p>	<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované právnické osobě</b></p> <p>MOTOSPORT, a. s. do rukou p. Ptáčka Plantážníků 421 378 08 Dvory nad Lužnicí</p>
<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované fyzické osobě do vlastních rukou, doplněná datem narození</b></p> <p>Paní Božena Novotná nar. 1. 4. 1946 Stavbařů 4211 190 16 Praha 916</p>	<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované fyzické osobě k dodání prostřednictvím právnické osoby</b></p> <p>Pan Václav Ptáček MOTOSPORT, a. s. Plantážníků 421 378 08 Dvory nad Lužnicí</p>
<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované fyzické osobě k dodání prostřednictvím jiné osoby</b></p> <p>Slečna Kamila Zelená u p. T. Červeného Borovského 33 186 00 Praha 86</p>	<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované ústavnímu činiteli, která má být dodána jako právnické osobě</b></p> <p>Vážená paní Václava Kroupová, senátorka PČR Valdštejské náměstí 17/4 118 00 Praha 011</p>
<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované fyzické osobě poste restante</b></p> <p>Vážený pan MUDr. Matěj Kopecký poste restante 397 04 Písek 4</p>	<p><b>Běžná poštovní adresa zásilky adresované právnické osobě</b></p> <p>OKNOPLAST, a. s. nám. Svobody 45 460 15 Liberec 15</p>

<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované právnické osobě (přesné označení je důležité pro vyloučení záměny s fyzickou osobou)</b></p> <p>Firma Vojtěch Pavlát, s. r. o. Truhlářská 7 623 00 Brno 23</p>	<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované daňovému poradci, advokátovi, soudnímu exekutorovi, notáři, nebo patentovému zástupci, která má být dodána jako právnické osobě</b></p> <p>Mgr. Eva Hásková daňová poradkyně Věnceslava Metelky 114 512 11 Vysoké nad Jizerou</p>
<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované několika osobám do místa, kde není používán systém ulic</b></p> <p>Sourozenci Karel a Bedřich Weberovi č. p. 8 378 07 Rapšach</p>	<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované podnikateli, který je fyzickou osobou, která má být dodána jako právnické osobě</b></p> <p>Pan Josef Novák, podnikatel Hlavní 1234 130 00 Praha 3</p>
<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované do poštovní přihrádky</b></p> <p>Pan František Koucký poštovní přihrádka 72 273 01 Kamenné Žehrovice</p>	<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované do obce, ve které nesídlí adresní pošta</b></p> <p>Vážená paní Marie Kousalová Roprachtice 129 513 01 Semily</p>
<p><b>Poštovní adresa zásilky adresované do dodávací schránky</b></p> <p>Pan Bohumil Frkal dodávací schránka B/52 398 11 Protivín</p>	<p><b>Poštovní adresa zásilky Balík Na Poštu</b></p> <p>Eva Drobná NA POŠTU 742 45 Fulnek +420 777 123 456</p>



## Příloha 2

## Obchodní/úřední dopis s vyznačenými předtištěnými částmi

### Scan s. 58 ČSN 01 6910

<b>Název odesilatele, poštovní adresa odesilatele</b>		<b>Doporučeně</b>
Váš dopis zn.	xxxxxxx	[ Jméno Příjmení / Název adresáta Ulice a číslo domu PSC Název adresní pošty / Název obce ]
Ze dne	xxxxxxxxxxxx	
Naše zn.	xxxxxxx	
Vyřizuje	xxxxxx xxxxx	
Tel./fax	xxx xxx xxx	
Mobil	xxx xxx xxx	
E-mail	xxxxxxxxxxx	
Datum	xxxxxxx	

**Heslovité vyjádření obsahu dopisu**

Oslovení,

text dopisu xxx xxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx  
 xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx  
 xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxxxxxxx xxx xxx  
 xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx.

Text dopisu xxx xxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx  
 xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxxxxxxx xx  
 xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxxxxxxx xxx xxxxxxxx  
 xxxxxxxx xxx xxx xxxxxxxx xx xxxxxxxx xxx xxxxxxxx xxx xxxxxxxx xxx.

**Pozdrav**

*(razítko)*

*(vlastnoruční podpis)*

(Titul) Jméno Příjmení  
funkce

**Přílohy**  
 xxxxx xxx xxxxxx xxxxxx  
 xxxxxxxx xxxxxxxx

**Na vědomí**  
 xxxxxxxx xxxxxxxx  
 xxx xxxxxx

**Doplňující údaje** – např. sídlo organizace, zápis podnikatelského subjektu v obchodním rejstříku nebo jiné evidenci, IČO, DIČ, bankovní spojení, telefonní číslo, e-mail, webová adresa

## Příloha 3

**Zkratky akademických titulů a stupňů vzdělání**

Bc.	bakalář
BcA.	bakalář umění
CSc.	kandidát věd (používá se za jménem, odděluje se čárkou)
DrSc.	doktor věd (používá se za jménem odděluje se čárkou)
DiS.	diplomovaný specialista (používá se za jménem, odděluje se čárkou)
Dr. h. c.	čestný doktorát
Ing.	inženýr
Ing. arch.	inženýr architekt
JUDr.	doktor práv
MDDr.	doktor zubní medicíny
MUDr.	doktor medicíny
MVDr.	doktor veterinární medicíny
Mgr.	magistr
MgA.	magistr umění
PaedDr.	doktor pedagogiky
Ph.D.	doktor (používá se za jménem, odděluje se čárkou)
PhDr.	doktor filozofie
PhMr.	magistr farmacie
PharmDr.	doktor farmacie
RNDr.	doktor přírodních věd
ThLic.	licenciát teologie
ThDr.	doktor teologie
Th.D.	doktor teologie

**Zkratky vědecko-pedagogické hodnosti**

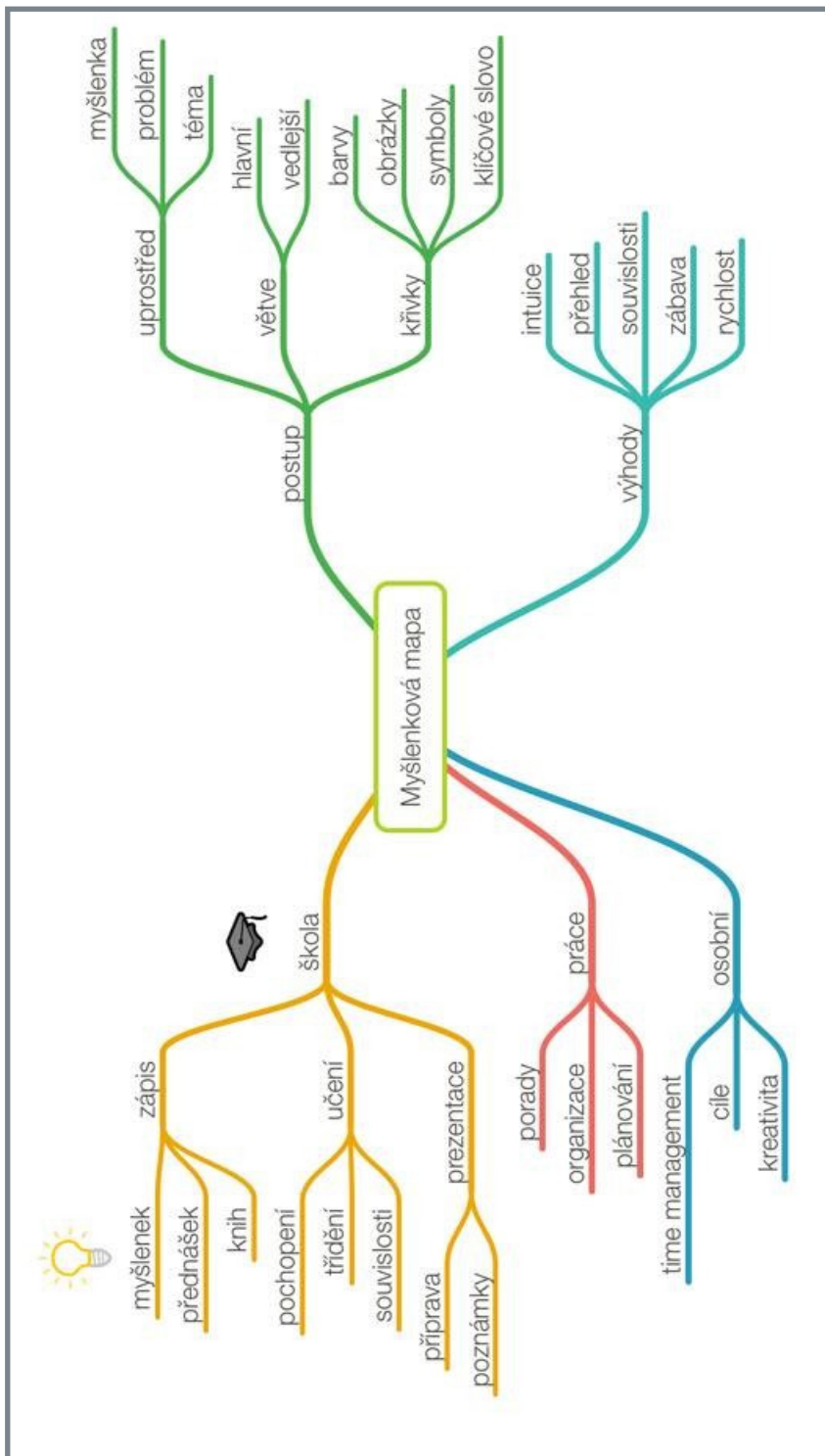
prof.	profesor
doc.	docent

Má-li oficiální podoba zkratky velké písmeno, pak podoba s malým písmenem platí za neoficiální. Použijeme ji tehdy, nspecifikujeme-li druh doktorátu. Můžeme ji použít také ve sděleních pracovního rázu.

*viz zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, ve znění pozdějších předpisů, § 45-47*

**Myšlenková mapa k tvorbě myšlenkových map**

**Příloha 4**



## Příloha 5

**Zkratky používané na pozvánkách**

c.t.	cum tempore	přijďte v rámci „akademické“ čtvrt hodinky
p.f.	pour féliciter	blahopřání
p.m.	<b>pour memoire</b>	připomenutí akce těsně před datem konání
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	projev na rozloučení
p.c.	pour condoléance	Ohlášení soustrasti
p.p.p.	pour prendre part	soustrast, účastí ohlášení
p.f.v.	pour faire visite	ohlášení návštěvy
s.t.	<b>sine tempore</b>	přijďte přesně

**Pozvánky nebo zvací dopisy**

R.S.V.P./.	repondez s' il vous plait	odpovězte prosím
R.L.O.	Regrest only	odpovězte jen v případě omluvy
V.I.P.		velmi důležitá osoba
	"with compliment"	komplimentka – poděkování/lze i na vizitku, e-mailem, telefonicky

**dress code****white tie /ultra formal**

u mužů se vyžaduje frak s vestou, bílý motýlek a lakýrky, u žen je to večerní róba se sukni dosahující na zem

**black tie/formal dress code**

u mužů požaduje smoking, bílá košile, černý motýlek a lakýrky, pro dámy večerní toaleta musíme se zaměřit na hodinu, kdy se událost koná  
**denní akce** – žena vhodné formální šaty či kostým, zkrátka business styl, u mužů vycházkový oblek ležérního stylu

**ve večerních hodinách** – černý nebo tmavý oblek nejlépe s kravatou takzvaný dark suit u pánů a společenské koktejlky či malé černé u dam

**coctail dress code**

dámy – koktejlkové šaty, které jsou doplněny lodičkami a malou společenskou kabelkou muži – vhodný je společenský oblek doplněný kravatou či kapesníčkem

**casual dress code**

prostor pro módní trendy, osobitost a vlastní styl

**Dopisy**

P.S.	post skriptum	po napsaném, douška, dodatek
------	---------------	------------------------------

---

V rámci projektu „Efektivní řízení rozvoje obcí jako základní předpoklad  
efektivnosti výkonu veřejné správy a poskytování  
veřejných služeb z úrovně obcí“  
reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_019/0010159  
vydal Svaz měst a obcí České republiky  
Praha, únor 2023

ISBN 978-80-88375-27-2