

Snadnost používání a pohodlí e-mailu svádí jeho uživatele k mnoha nešvarům, kterých by se při jiném způsobu komunikace rozhodně nedopouštěli. Vzniká zde totiž pocit soukromí a tam je jak známo leccos dovoleno. O skutečné soukromí však jde jen mezi lidmi, kteří se důvěrně znají. Ti ostatní obvykle nemají pro váš přístup pochopení a hodnotí vás podle obecných pravidel komunikace. Jejich dodržování se proto opravdu vyplatí, zvláště při mailování s úřady a s obchodními partnery. Proto si zkusme projít pár bodů, k jejichž zanedbání při elektronické komunikaci často dochází. Nepodezříváme vás, že byste některý z nich neznali. Jenom vás chceme upozornit na situace, pod jejichž vlivem můžete sáhnout k jinému řešení.

Odpověďet je slušnost. To platí i při elektronické komunikaci. Jiný je však pohled na faktor času. Ideální je odpověďet hned po obdržení zprávy. Pokud je pro odpověď třeba něco zjišťovat nebo vytvořit, pak je vhodné odeslat hned stručnou odpověď se sdělením, kdy může odesílatel očekávat výsledek naší snahy. Jinak neví, zda jsme jeho zprávu četli nebo zda mu odpověďet chceme. A při vícedenním pobytu mimo kancelář, kdy nemáme přístup ke svému e-mailu, bychom si měli nastavit automatickou odpověď o této skutečnosti.

Čas jsou peníze. Šetřit bychom ho měli sobě i ostatním. Stručnost v elektronické komunikaci je k tomu prvním krokem. Na rozsáhlé výlevy našich myšlenek a pocitů obvykle nejsou příjemci e-mailů zvědaví. Napomůže nám k tomu také dodržování pravidla, že jedna e-mailová zpráva by měla obsahovat jen jednu informaci. Šetřit však nelze na formálních pravidlech zdvořilosti. V obchodní a úřední korespondenci určitě nebude chybět oslovení. Také poděkování či omluva má v e-mailu své místo, pokud je za co děkovat nebo se omlouvat.

Anonymy každý nebere. Proto by e-mailová zpráva měla být vždy zakončena podpisem odesílatele, případně jeho funkcí. Čas lze šetřit tím, že tento podpis bude nastaven v příslušné funkci mailovacího programu a pod textem sdělení se nechá automaticky vložit. Často mívá formu vitzitky s více údaji. Spoléhat na to, že si příjemce může přečíst údaj z adresy odesílatele, není vhodné. Rovněž není vhodné ponechat nevyplněný údaj „Předmět“. Stručné a výstižné české formulování předmětu ovlivní rozhodování příjemce

mezi okamžitým přečtením zprávy, jejím odložení na pozdější dobu, případně vymazáním se spamem v sousedních rádcích tabulky.

Papír snese všechno, e-mail ne. Papírový dopis má totiž příjemce v rukou a může ho udržet ve svém soukromí. Elektronická komunikace se cestou mezi odesílatelem a příjemcem může dostat k jiné osobě, která si ji přečte. Dále může příjemce omylem předat zprávu dál místo jiné zprávy, která se nacházela v tabulce nad nebo pod. Nedá se vyloučit ani chyba odesílatele při vyplňování adresy metodou volby z nabídky. A to se nezmiňujeme o přístupu cizích osob k počítači. Zkrátka je zde velké riziko narušení soukromí, a tak do elektronického sdělení nepatří citlivé nebo důvěrné informace.

Zpráva je psaní, ne hovor mezi čtyřma očima. Při jejím čtení chybí znalost situace, za které vznikala. Také postoje a pocity příjemce nemůže odesílatel ovlivňovat. Všechno zkrátka závisí na obsahu zprávy. To je pádný důvod věnovat mu potřebnou pozornost. Nejde jen o to, co píšeme, ale i o způsob formulování dané myšlenky, protože i na něj bude příjemce reagovat. Na emotivní vyjádření je třeba si dávat pozor. Tady nás neomlouvá ani stručnost. A žádný spěch není naší omluvou za případné překlipy při psaní e-mailu nebo za pravopisné chyby. Platí pravidlo, že příjemce nám stojí za chvilku času věnovanou přečtení textu před jeho odesláním.

Zpráva není dokument. Vše se nedá vyjádřit stručnou zprávou s jednoduchou úpravou. Navíc je někdy už sepsán dokument a uložen v počítači. Může záležet na jeho obsahu i na jeho úpravě. V takovém případě nepíšeme celý obsah do textu zprávy, ani se nesnažíme do ní text dokumentu nakopírovat. I kdyby se nám to podařilo bez újmy na kvalitě, u příjemce může být výsledek jiný. Dokument prostě připojíme ke zprávě, jejíž text samozřejmě bude obsahovat obvyklé náležitosti.

Jaroslav Konůpek

Omluva

Omlouváme se Škole ekonomiky a cestovního ruchu v Jihlavě, že jsme ji v minulém čísle Rozhledů nezařadili do výčtu škol, které mají stoprocentní úspěšnost při státních zkouškách. V této škole skládalo zkoušku 30 žáků a všichni uspěli. Gratulujeme.

Renáta Drábová