

# JAK NA INTERNET

## Mailová etiketa

Podobně jako v osobní či telefonické komunikaci, tak i v té e-mailové je třeba dodržovat jistá pravidla a zásady slušného chování. Na toto poměrně nové téma nebyla zatím sepsáno mnoho knih, existují však nepsaná a všeobecně uznávaná pravidla. Úroveň chování při psaní e-mailových zpráv se odvíjí od etikety obecné.

Než se pustíte do psaní e-mailu, je třeba si uvědomit, komu a co chcete sdělit, z jaké pozice jednáte a jaký vztah máte k adresátovi zprávy. E-mail kamarádovi se bude nést v mnohem odlehčenějším tónu než formální zpráva nadřízenému. Navíc, píšete-li zprávu z pracovního e-mailu, nesmíte zapomínat, že je majetkem firmy. Osobní a důvěrné informace bychom měli psát ze své soukromé e-mailové adresy, ne z pracovní.

E-mail by měl obsahovat stejné náležitosti jako „papírový“ dopis, tedy počáteční oslovení – pozdrav (pozor si přitom dávejte na správné skloňování příjmení mužů – např. „pane Nováku“, ne „pane Novák“). E-mail zakončete závěrečným pozdravem a v případě oficiálních e-mailů nezapomeňte připojit své kontaktní informace.

V porovnání s papírovým dopisem skýtá e-mail mnohé výhody, např. uchovávání odeslaných e-mailů nebo možnost vyhledávání. Pro snazší vyhledání určitého e-mailu mezi stovkami vašich zpráv vám pomůže, když budete správně vyplňovat kolonku „předmět/subject“ e-mailu. Předmět má sloužit jako krátké, výstižné shrnutí obsahu zprávy.

K e-mailu je možné připojit i tzv. přílohy – textové dokumenty, ale i obrázky a videa. Větší soubory nejdříve zkomprimujte, ne každý e-mailový klient totiž dokáže přijmout stejné množství dat jako ten váš. Opravdu velké soubory – videa, větší množství fotografií – uložte do některého z online úložišť, jako je např. Uschovna.cz, Speedfile nebo Dropbox. Adresátovi pak pošlete e-mailem pouze odkaz, ze kterého si soubory snadno stáhne.

Před odesláním e-mailu důkladně zkontrolujte text zprávy i e-mailovou adresu příjemce. Nespoléhejte na automatickou kontrolu pravopisu – slovník nemusí obsahovat všechna vámi použitá slova, překlep může opravit na jiné slovo, podobné tomu, které jste měli na mysli.

Kromě e-mailů od vám známých osob se může ve vaší e-mailové schránce objevit i dopis od neznámého odesílatele. Podobné e-maily většinou obsahují reklamní zprávy a bývají automatizovaně rozesílány na obrovské množství adres. Takovéto nevyžádané e-maily označujeme jako spam a kromě toho, že Vám zbytečně berou čas jejich čtením, mohou obsahovat i počítačové viry. Proto je raději vůbec neotevírejte.

*Mezi další zásady pro psaní e-mailu patří:*

- jednoduché formátování (ne každý e-mailový klient ho správně zobrazí)
- uvážlivé používání psaní pouze velkými písmeny (mohou působit agresivně)
- Funkci Odpovědět všem/Reply All používejte pouze pokud je to nezbytně nutné
- Pozor na emoce, zvláště na sarkasmus a ironii. Písemný projev bohužel nemůžete doplnit mimikou, gestem – adresát si pak váš e-mail může vysvětlit úplně opačně, než jste chtěli. Znáte-li se s příjemcem zprávy trochu lépe, můžete pro výraz emocí použít tzv. emotikony,



# JAK NA INTERNET

„smajlíky“, ale šetřete s nimi, v oficiální korespondenci jsou považovány za projev neprofesionality.

- A samozřejmě nepište v citovém rozrušení. Odeslanou zprávu již nemůžete vzít zpět!

