



Občan 2.0: Digitálním občanem bez front na úřadech

Pracovní list 3

Jak zajistit, aby si e-mail, který napíšeme, také někdo přečetl a odpověděl na něj?

Každý z nás to už zažil. E-mail se nám plní nepřečtenou poštou a my jen zběžně očima přelétneme po adresátech a předmětech. Řadu z nich nikdy ani neotevřeme. Jak tedy zajistit, abychom od adresáta získali odpověď?

Pojďme si představit několik základních pravidel:

1. Seriózní email odesílatele

Někteří z nás si zakládali e-mail už v době, kdy jsme byli teenagery. Třeba pro potřeby registrace k nějaké službě. E-mail typu „kopretinka“ je sice možná roztomilý, ale na adresáta nepůsobí věrohodně. Proto by měl **e-mail vycházet z našeho příjmení** (samo křestní jméno opravdu nestačí).

2. Srozumitelný předmět

Tak jako „podle nosa poznáš kosa“, i formulace předmětu napoví, zda vůbec stojí za to e-mail otevřít. Navíc špatně napsaný předmět zprávy může odsoudit náš e-mail k věčnému zapomenutí ve složce nevyžádaná pošta či spam. **Předmět proto musí ve stručnosti vystihnout záměr či obsah zprávy.** Předmět je vlastně obdobou bodu osnovy, nadpisu či titulku. Proto také nemusí nezbytně obsahovat přísudek.

3. Oslovení vážné a „znevážné“

E-mail, stejně jako v „dřevních dobách“ dopis, vždy začíná **oslovením**. Zatímco formální dopis požaduje „vážné“ oslovení („**Vážený pane**“ / „**Vážená paní**“, **následuje příjmení**, případně přidáváme též akademický titul – pozor, v Česku si řada lidí na titulu stále zakládá! – či funkce; oslovení „Vážený“ použijeme, pokud o adresátovi nevíme nic bližšího), v případě byť i formálního e-mailu je norma již rozkolísanější. Nikoho neurazíme prostým „**Dobrý den**“. **Za oslovením následuje čárka**, můžeme vynechat řádek a **další větu začínáme malým písmenem**.



Photo by Taryn Elliott:



4. Krátké tělo je výhodou

Pro obsah e-mailu, případně jeho tělo, platí: **jasně, stručně, srozumitelně**. Romány do e-mailové komunikace nepatří. Text by měl jednoznačně vyjadřovat náš záměr a adresát by měl na „první dobrou“ vědět, co se od něj očekává (klíčové informace proto zařazujeme nejdříve). Abychom zajistili maximální srozumitelnost, je dobré si před odesláním e-mail přečíst ještě jednou a položit si otázku: Obsahuje vše potřebné k pochopení našeho záměru a požadavku? Je napsán jednoznačně? Neumožňuje některá z informací jiný výklad? Možná až po druhém čtení přijdeme třeba na to, že některá z vět zní poněkud „šroubovaně“, což se nám stává často ve chvíli, kdy se snažíme napodobit „vyšší“ styl. Nejsme ale ve škole, nejde nám o bohatou slovní zásobu či rozvětvené větné konstrukce... Jde nám především o porozumění a přehlednost – i proto můžeme využít např. odrážky. Vzájemnému pochopení však zrovna nepomůžeme použitím vykřičníků či emotikonů. Pokud už chceme nějakou informaci zdůraznit, není vhodné kombinovat různé formy (např. tučné písmo s podtrženým).

5. Happy end

Stejně jako při běžném hovoru nebo v dopise oficiálním i soukromém, i v e-mailu je **nezbytné se rozloučit**. Volíme formálně ustálené fráze, např. „**S pozdravem**“, případně apelativnější „S pozdravem a poděkováním za brzkou odpověď / kladné vyřízení mé žádosti“ apod. **Na samotný závěr připojíme podpis**, většinou – nikoli výhradně – křestní jméno a příjmení. Na další řádku můžeme napsat i své telefonní číslo. Pokud reprezentujeme nějakou organizaci či spolek, můžeme si podpis dopředu nastavit v **generátoru podpisů**. Vystačit bychom si měli se čtyřmi řádky, na kterých uvedeme jméno a příjmení (případně pracovní pozici), název spolku či organizace, telefon a odkaz na web či sociální síť.

6. Chybovat je lidské, ale...

Zásada jazykové správnosti platí pro jakýkoli oficiální (ale v mnoha případech i pro soukromý) projev, to jak psaný, tak mluvený. Pokud si nejsme svými dovednostmi zrovna jisti, využijme možnosti „kontrolovat pravopis“. Jazyková správnost je spolu s vhodným obsahem pro důvěryhodnost našeho záměru klíčová.

7. Kdy e-mail odeslat?

Podobně jako hraje čas zveřejnění důležitou roli u příspěvků na sociálních sítích, můžeme se setkat i s názorem, že je vhodné **posílat e-maily od úterý do čtvrtka**, a to v 6, 10 a 14 hodin, nebo pak od 20 do 24 hodin. Vždy je však vhodné použít zdravý selský rozum: je dobré, když adresát přijde do práce a náš e-mail najde jako neotevřený v poště mezi prvními. Není ale příliš taktické použít tuto strategii v pondělí, kdy má adresát v e-mailu už hezkou řádku konkurentů nashromážděných přes víkend.



8. Nezapomeňme přiložit

Jestliže má být tělo e-mailu krátké, co s doplňujícími informacemi, tabulkami, fotkami...? K tomu nám slouží **přílohy**. A protože dobrá rada je nad zlato, několik jich připojím:

- pokud nechceme, aby se nám text „rozsypal“ nebo aby jej bylo možné bez úprav kopírovat, odesílejme soubor ve formátu PDF (nastavením e-mailu jako soukromého navíc dosáhneme toho, že adresát jej nebude moci vytisknout či přeposlat),
- ohlídejme si název souboru, nesprávně nebo nevhodně pojmenovaný soubor nejspíš nebude mít adresát odvahu otevřít,
- řadíme přílohy v logickém sledu,
- **méně je více**: místo zazipovaného alba plného fotek stačí vybrat dvě tři nejvhodnější,
- **abychom nezapomněli soubory přiložit, vyplňme pole adresáta až úplně na závěr.**

9. Komu, čemu?

Vybrat nejvhodnějšího adresáta e-mailu může být nakonec klíčovější než jiné položky. Povinnost úřadů doručit správnému adresátu jeho zatoulanou poštu platí ze zákona pouze u petice. Musíme si proto dobře rozmyslet, koho se bude náš požadavek týkat. K tomu nám pomůže projít si webové stránky společnosti či úřadu. Odpověď nalezneme většinou v záložce „kontakty“ nebo „náš tým“, v případě úřadů např. „odbory“. Následně bychom měli najít podle náplně práce toho správného člověka. V případě, že si nejsme úplně jistí, kdo konkrétně z daného oddělení se dotčenou problematikou zabývá, můžeme využít řádek „**kopie**“, kam vložíme např. e-mail vedoucího týmu či sekretariátu. V případě, že chceme poslat **hromadný e-mail**, třeba jako pozvánku na námi připravovanou akci, využijeme možnost „**skrytá kopie**“. Každý z adresátů nabude dojmu, že jsme e-mail posílali výhradně jemu osobně. Pokud už jsme s dotčným nějakou komunikaci vedli a navazujeme na ni, nepíšeme adresátovi nový e-mail, ale navazujeme na jeho odpověď. Tkáme tak „**vlákno**“, které adresátovi zjednodušuje život a nám zvyšuje šance, že e-mail nezapadne (pozor ale při čtení e-mailů řazených v dlouhých vláknech na mobilu, snižuje se přehlednost kdo, komu a co psal).

10. Trpělivost růže přináší

„Stalkovat“ adresáta a vyžadovat po něm dalším e-mailem bezodkladnou odpověď není slušné. Mohl být na dovolené, mohly mu „hořet termíny“... **Dejme mu týden**. Déle čekat smysl nemá, e-mail mohl „zapadnout“ nebo skončit mezi spamy. Je možné i **e-mail kombinovat s telefonním hovorem**, kde se na předchozí e-mail odkáží (má slova by však neměla vyznít jako výčitka, že adresát neodpověděl). Pokud je zásadní, abychom měli včas informaci, zda adresát již e-mail otevřel, lze nastavit „**potvrzení o přečtení**“. Tato práva se však týkají firemního či školního e-mailu a o jejich udělení rozhoduje administrátor.