

# 10 pravidel, jak se vyhnout e-mailovému peklu

Topíme se v e-mailech. A hodiny, které trávíme jejich vyřizováním, vytváří další práci našim přátelům a kolegům. Můžeme se tomu vyhnout, jen pokud uděláme společnou dohodu.

## 1. Respektujte čas adresáta

Toto pravidlo je základ. Jako odesílatele je VAŠÍ zodpovědností minimalizovat čas nutný k vyřízení Vašeho e-mailu. A to i v případě, že to pro Vás znamená více stráveného času před odesláním.

## 2. Krátká nebo pomalá odpověď není nezdvořilá

Zkusme se domluvit, že na sebe nebudeme moc tvrdí. S ohledem na množství e-mailů, se kterými se potýkáme, nemůže vadit, když odpověď zabere nějaký čas a nebude do detailu rozebírat každou jednotlivost. Nikdo nechce působit příliš úsečně, proto to neberte osobně. Prostě chceme mít od e-mailu pokoj! <sup>[1]</sup>

## 3. Kladte důraz na zřetelnost

Předmět zpráv pište maximálně jasně a případně přidejte klíčové slovo pro kategorii, např. **[Pro informaci]**, **[Urgentní]** nebo **[Nespěchá]**. Píšte v krátkých a jednoznačných větách. Pokud e-mail musí být delší než pět vět, v té první vysvětlíte důvod, proč píšete. <sup>[2]</sup> Nepoužívejte speciální písma a barvy. <sup>[3]</sup>

## 4. Zbavte se otevřených otázek

Je poměrně zatěžující poslat někomu e-mail o čtyřech rozvláčných odstavcích a zakončit jej otázkou "Co si o tom myslíte?". I dobře míněná ale otevřená otázka, například "Jak mohu pomoci?", nemusí být příliš nápomocná. E-mailová ohleduplnost vyžaduje otázky, na které se snadno odpovídá, např. "Mám raději **a)** zavolat, **b)** přijít nebo **c)** to nechat být?"

## 5. Nedávejte mnoho lidí do kopie

Kontakty v kopii jsou jako králíci. Za každý, který přidáte, můžete významě prodloužit vyřízení celé věci. Neberte to na lehkou váhu! Pokud je ve zprávě více příjemců, nemusíte pokaždé volit 'Odpovědět všem'. Možná postačí z původního vlákna vybrat jen několik málo kontaktů. Nebo žádné. <sup>[4]</sup>

## 6. Zkracujte vlákna

Leckteré e-maily závisí na kontextu, takže je obvykle v pořádku zahrnout v odpovědi vlákno přechozích zpráv. Je ovšem vzácné, že přehledné vlákno je delší než 3 e-maily. Než svou odpověď odešlete, vymažte vše, co není relevantní. A nebo to zkuste vyřešit telefonátem.

## 7. Odstraňte zbytečné přílohy

Nepoužívejte obrázky v automatických podpisech, protože mohou vypadat jako přílohy. Je ztrátou času kontrolovat, zda takové přílohy otevírat. Ještě horší je přikládat k e-mailu textovou přílohu, která by snadno mohla být vložena do e-mailu přímo.

## 8. Obdarujte příjemce: [KZ], [NO]

Pokud svou zprávu dokážete zhustit jen do několika slov, napište je do předmětu a ukončete je zkratkou **[KZ]** (= konec zprávy). To příjemci ušetří čas a nemusí daný e-mail vůbec otevírat. Zakončit e-mail značkou **[Netřeba odpovídat]** nebo **[NO]** je velmi velkorysé. Mnoho zkratek může více mást než pomáhat, ale tyto dvě jsou dokonalé a bylo by dobré, aby je používalo více lidí. <sup>[5]</sup>

## 9. Neposílejte bezobsažné odpovědi

Nemusíte odpovídat na každý e-mail, zejména ne ty, které už samy obsahují reakci. Když někdo napíše "Díky za zprávu. Počítej se mnou.", není potřeba další odpověď jako "Bezva." To jen někoho stojí dalších 30 sekund.

## 10. Odpojte se!

Když se všichni domluvíme, že budeme trávit méně času s e-maily, přestaneme jich dostávat tolik! Zkuste si v práci vyhradit čas, kdy nebudete online. Nebo si řekněte, že o víkendu se e-maily nevyřizují. Nebo si nastavte automatickou odpověď s odkazem na tuto úmluvu. A nezapomeňte na život mimo obrazovku počítače.

[1] E-mail je neosobní a asymetrický a nejpodstatnější je srozumitelnost a pohodlnost komunikace. E-mail lze v dnešní době přirovnat k SMS. Neznamená to, že musíte vynechávat i oslovení a pozdravy, ale stejně tak je v pořádku nestrukturovat e-mail jako dopis psaný rukou, zvláště pokud se s adresátem znáte nebo komunikujete opakovaně.

[2] Užitečné je začít delší e-mail jeho zkrácenou verzí, které se populárně říká **tl;dr**, od anglického "too long; didn't read" neboli "moc dlouhé, to nečtu".

[3] Speciální formátování se může různým lidem zobrazit různě, potenciálně nečitelně nebo nepřehledně.

[4] Toto pravidlo má i druhou stránku. Pokud s někým komunikujete napřímo a dlouho se vám nedostává odpovědi nebo vyřízení věci vážně, může pomoci právě někoho do kopie přidat, zvláště pokud zná kontext nebo může pomoci udělat rozhodnutí.

[5] Tyto zkratky jsou populární hlavně v angličtině, která má bohatou internetovou hantýrku. KZ je v originále **EOM** (End of Message) a NO odpovídá zkratce **NNTR** (No Need to Respond), přičemž se používá i **FYI** (For Your Information = pro vaši informaci). V češtině tyto zkratky mohou díky nízké rozšířenosti trochu mást, proto stojí za zvážení nahradit je něčím přehlednějším jako značkami **[Konec]** nebo **[Info]**.