

Korespondencję mailową uważamy za szybszy sposób załatwienia sprawy niż rozmowa telefoniczna czy spotkanie. Nie musimy wdawać się w dyskusję, piszemy, o co nam chodzi, klikamy "wyślij" i problem z głowy. Okazuje się jednak, że to wcale nie takie proste

Katarzyna Pawłowska-Salińska: Ostatnio dostałam maila z trzema znakami zapytania. Czy to był uprzejmy list?

Magdalena Robak*: Wszystko zależy od tego, czy to była korespondencja biznesowa czy prywatna. Jeśli mail dotyczy naszego życia zawodowego, wszelkie emocje są niedopuszczalne.

Emocje w piśmie?

- Czyli pisanie wielkimi literami, wielokrotne wykrzykniki czy pytańniki, emotikony. Wersaliki to krzyk, znaki zapytania oznaczają oburzenie. "Pisane" emocje odbieramy bardzo subiektywnie. Tymczasem w korespondencji służbowej bardzo ważne jest to, żeby odbiorca odczytał nasze informacje dokładnie tak, jak je wyraziliśmy.

To bardzo trudne...

- Pisanie jest trudniejsze niż mówienie. Nie mamy przed sobą rozmówcy, nie wiemy, jaką stosuje intonację, nie wiemy, jakie robi miny. Dlatego, pisząc maile, trzeba bardzo dbać o formę, trzy razy głębiej przemyśleć, co chcemy napisać, i trzy razy lepiej zaplanować formę.

To, co pani mówi, jest zupełnym przeciwieństwem tego, co myśli się o korespondencji mailowej. Często uważamy, że w ten sposób możemy sprawę załatwić szybciej niż np. telefonicznie. Nie musimy wdawać się w zbędne rozmowy, tylko raz-dwa piszemy, o co nam chodzi, klikamy "wyślij" i z głowy. Nie jest tak?

- Jest dokładnie odwrotnie. SMS-y zmieniły myślenie o korespondencji pisanej. Pisać elektronicznie to dla wielu osób znaczy: krótko, niedbale, w pośpiechu. Tymczasem w biznesowej korespondencji mailowej obowiązują dokładnie te same zasady, co w tradycyjnych listach.

Bywa, że w mailu nie ma błędów, a i tak nie wiadomo, o co chodzi. Np. "czemu jeszcze tego nie zrobiłaś?"

- Ha, bo reguły dotyczące treści i komunikatów też są ważne. W każdej korespondencji, podobnie jak w każdej sytuacji komunikacyjnej, obowiązują reguły konwersacji sformułowane przez Paula Grice'a, angielskiego filozofa języka. To, po pierwsze, reguła ilości: mów dokładnie i tylko tyle, ile w danym momencie należy powiedzieć. Druga reguła dotyczy odpowiedniości: mów dokładnie na temat. Bez dygresji, o tym, co trzeba.

Trzecia to maksyma jakości: mów o tym, na co masz dowody i do czego prawdziwości jesteś przekonany. Czyli nie gdybaj, tylko pisz i mów o konkretnych rzeczach.

I wreszcie czwarta to maksyma sposobu: mów logicznie, jednoznacznie, unikaj niejasności, dwuznaczności i gadania o niczym.

W mailu, który Pani dostała, naruszono czwartą regułę - nie powiedziano jasno, o co chodzi. Z tego powodu jest niezrozumiały i w dodatku nieuprzejmy.

Ale przynajmniej krótki. Są ludzie, którzy taką samą informację zawarliby w 40 zdaniach...

- Trzeba pamiętać, że mail nie jest miejscem na pisanie doktoratu. Założenia jest krótką formą wypowiedzi. Długie pisma wrzucamy do załącznika.

Zauważyłam, że coraz więcej osób wkleja do treści maila pliki, które kiedyś były w załącznikach. Może się boją, że nikt już nie chce otwierać załączników, bo to zajmuje dużo czasu?

- W treści maila trzeba opisać, co odbiorca znajdzie w załączniku i przekonać go do jego otwarcia.

O czym jeszcze nie wiemy?

- Zapominamy o regułach konstrukcji. Mail, podobnie jak każdy inny tekst, powinien mieć wstęp, rozwinięcie i zakończenie. We wstępie musimy powitać rozmówcę i trzeba to zrobić w uprzejmy sposób. Np. "Szanowna Pani Redaktor", "Dzień Dobry", "Pani Katarzyno" itp. W nagłówku wszystko musi być wielką literą. Nie rozpoczynamy maila od nazwiska, np. "Szanowna Pani Robak" - to w Polsce bardzo źle się kojarzy.

A dalej?

- Jeżeli mail jest odpowiedzią na inny, to już w pierwszym zdaniu opisujemy, na co właściwie odpowiadamy. Np. "w odpowiedzi na pytanie dotyczące..."

Nie wystarczy "Re:" i tytuł poprzedniego maila?

- Tylko wtedy, jeśli tytuł jest dobrze napisany, tzn. nie ma w nim błędów i właśnie określa problem. Ale i tak uprzejmość nakazuje, żeby jedno zdanie we wstępie poświęcić poprzedniemu mailowi. To pokazuje, że przeczytaliśmy, wiemy, o co chodzi.

A co w środku?

- Opowiadamy w jednym akapicie, co chcieliśmy przekazać. Dobrze jest wypunktować te rzeczy, bo korespondencję na ekranie czyta się gorzej niż pisaną. Im bardziej zadbamy o przejrzystość, tym lepiej.

Jak zamknąć tekst?

- Napiszmy, czego oczekujemy: telefonu, informacji, maila. Pożegnajmy się: nie zwykle "pozdrawiam", tylko np. "serdecznie pozdrawiam". Samo "żegnam" też nie jest uprzejme. Oczywiście może być też "z poważaniem". Poza tym dodajemy osobistą firmową wizytówkę.

Jak reagować na żądanie potwierdzenia odbioru? Są osoby, które taką opcję wybierają przy wysyłaniu każdego maila. A ja zawsze klikam "nie" i mam wyrzuty sumienia.

- Wysyłanie żądania potwierdzenia odbioru w każdym mailu jest bardzo niekulturalne. Jeśli naprawdę zależy nam na odpowiedzi, możemy to napisać np. w stopce czy w post scriptum. To nic nie gwarantuje, ale też nie zobowiązuje na siłę.

Jak tak z panią rozmawiam, to myślę, że chyba łatwiej jednak jest zadzwonić niż pisać maile...

- Mail wypiera kontakt elektroniczny nie tylko dlatego, że jest uważany za szybszy i łatwiejszy, ale też dlatego, że pismo jest dowodem, że coś się stało, dokumentacją procesu. Jednak kontakt wyłącznie mailowy gorzej buduje relacje, a współczesny rynek jest przecież rynkiem relacji. Bywa, że przez lata z kimś korespondujemy i nigdy go nawet nie słyszeliśmy, nie mówiąc już o tym, że nie wiemy, jak wygląda. A często siedzimy kilka ulic od siebie. Czasem więc lepiej zadzwonić i nawiązać na początku kontakt z "żywym człowiekiem". Wtedy sami z siebie chętniej będziemy dbali o formę korespondencji.

*Magdalena Robak jest [psychologiem](#) organizacji i [pracy](#), [trenerem](#) i wykładownicą z zakresu rozwoju umiejętności pracowników i menedżerów oraz doskonalenia organizacji. W Szkole Wyższej Psychologii Społecznej prowadzi zajęcia z zakresu przywództwa i zarządzania zespołami oraz metod rozwiązywania konfliktów.