



## ELEKTRONINIS PAŠTAS

Kad galėtume efektyviai dirbti su žmonėmis ir atlikti daug darbų drauge, mes turime išmokti kurti savitarpio supratimo santykius. Mums tenka bendrauti, susipažinti, įgyti pasitikėjimo ir daug kitų dalykų, kurie padeda atlikti darbus, įvykdyti užduotis. Aš tikiu, jog mes tapome per daug priklausomi nuo el. laiškų ir dėl to mūsų bendravimas nukenčia.

Elektroninį paštą naudokite efektyviau. El. paštas – visur esanti ir mažiausiai sutvarkyta bei įforminta verslo priemonė. Keletas patarimų, kaip jūsų elektroninę komunikaciją padaryti efektyvesnę.

Jei nežinote atsakingo asmens vardo ir pavardės, derėtų kreiptis „Gerb. ponai ir ponios“, *Dear Sirs/Madam*. Visuomet geriau, kai žinote atsakingo asmens vardą ir kreipiatės vardu.

### **Pasirinkite savo auditoriją**

Pagalvokite apie tai, kas turėtų gauti jūsų elektroninius laiškus. Naudokite „cc“ kopijos funkciją ir įtraukite tuos, kurie taip pat turėtų būti informuoti, bet neturi imtis veiksmų. Nesiuntinėkite kiekvieno pranešimo tiems asmenims, kurie dirba individualiai prie to paties projekto, nebent tai tikrai turės įtakos jų tolimesniam darbui.

### **Nenaudokite didžiųjų raidžių**

Dažnai tai suprantama, kaip šaukimas, rėkimas ir siunčiamas tekstas gali būti interpretuojamas, kaip negatyvaus tono.

### **Visuomet patikrinkite gramatiką**

Niekas taip negadina įmonės patikimumo kaip klaidos siunčiamame laiške ar žodžiai su rašybos klaidomis.

### **Kontroliuokite savo atsakymus**

Jei gavote el. laišką, kuriame prašoma suteikti informaciją, tačiau matote, jog tas pats el. laiškas buvo nusiųstas kitiems, nenaudokite automatiškai *reply all*. Parašykite reikiamą informaciją tik el. laiško autoriui, o ne visiems.

### **Atkreipkite dėmesį į paveikslėlius**

Susilaikykite nuo juokų ar kitų nereikšmingų el. laiškų siuntinėjimo ir tokios informacijos skleidimo iš organizacijos el. pašto dėžės/adreso.

### **Nesiuntinėkite informacijos kompiuteriu tinklu (*Don't spam*)**

Jei jūs reguliariai siunčiate el. laiškus prekių paskirstytojams, suteikite galimybę gavėjams atsisakyti ir gerbkite jų prašymą bei pasirinkimą.

### **Žinokite tikslą**

Reaguokite į el. laišką kaip į bet kurį kitą dalykinio bendravimo veiksma. Jūsų rašymo tonas gali būti laisvesnis nei formalaus pranešimo ar ataskaitos, tačiau jums vis tiek reikia mintyse aiškiai nusistatyti el. laiško rašymo tikslą.

### **Apibrėžkite temą (*subject*)**

Žvelkite į temos antraštę, kaip kad redaktoriai žiūri į antraštes. Ji turėtų būti informatyvi ir provokuojanti, erzinanti, gundanti, verčianti pagalvoti, patraukti skaitančiojo dėmesį ir sužadinti norą perskaityti.

### **Nenaudokite įmantrių tekstų ir šriftų**

Ne visi el. laiškų gavėjai turi programines įrangas, kurios galėtų atpažinti formatuotus **patamsintus**, *italic*, pabrauktus ir kitokius tekstus. Tai gali atrodyti keistai ar būti neįskaitoma.

### **Aiškiai paklauskite, ko jūs norite**

Leiskite gavėjui žinoti, ko tikėtis iš jo. Neslėpkite užduočių, darbų ar informacijos el. laiško tekste. Aiškiai pasakykite naudodami *bullet* ar kitas priemones, kad gavėjas galėtų greitai nuskenuoti ir suprasti, ką su juo daryti. Niekam neįdomu skaityti ilgus laiškus su jūsų organizacijos veiklos aprašymu.

### **Pasirašykite**

Naudokite automatinio parašo funkciją, kurią turi dauguma el. laiškų programų. Įtraukite savo vardą, įmonės pavadinimą, trumpą įmonės aprašymą (ne daugiau kaip 5 žodžiai) ir kontaktinę informaciją.

### **Parašas**

- Vardas
- Pareigos
- Įmonė/Organizacija
- Siuntimo paštas
- Mažiausiai du telefono numeriai
- Fakso numeris
- Internetinis adresas *website*

Reklaminis sakiny

### **Atsižvelkite į pašto dėžutės apribojimus**

Nesiųskite 1KB ar didesnių el. laiško priedų. Prieš siųsdami didelės apimties tekstus gaukite sutikimą.

### **Pakelkite telefono ragelį**

El. paštas taupo laiką ir yra labai efektyvi bendravimo priemonė, tačiau ji negali pakeisti individualaus pokalbio. Kartais tai geriausias būdas apsunkinti bendravimą ir gali būti klaidingai suprastas. Jei jums reikia asmeninio kontakto su kuo nors, pats geriausias būdas – tiesiog paskambinti.

### **Susirašinėjime el. laiškais slypintys pavojai**

El. laiškai tapo bendravimo priemone daugumai organizacijų. Tai patogiu, greita ir žmonės gali perskaityti el. laiškus (arba ne) jiems patogiu laiku. Mes visi žinome el. laiškų privalumus. Jie palengvina bendravimą su žmonėmis, kurie sėdi visiškai šalia ar kitoje pasaulio dalyje.

Tik todėl, kad el. laiškai patogūs ir greiti, NEREIŠKIA, jog jie yra pats efektyviausias bendravimo būdas. Yra keletas pavojų el. laiškus naudojant visam verslo bendravimui:

### **Nesusipratimas, neteisingas supratimas**

Negirdint balso ir nematant veido gana sudėtinga nustatyti toną, prasmę ir išraišką. Aš galiu jūsų parašytą pranešimą interpretuoti kitaip nei kalbėdama telefonu ar tiesiogiai.

## **Sprendimai gali vėluoti**

Jei man reikia daug informacijos priimti sprendimą, aš turiu užduoti klausimus. Todėl mes galime sugaišti labai daug laiko susirašinėdami (siuntinėdami laiškus pirmyn ir atgal). Kylančius klausimus daug greičiau aptarsime telefoninio pokalbio metu.

## **Nerūpestingas vaizdas**

Kiek perskaitote el. laiškų su gramatinėmis ir kitomis klaidomis? Tai nutinka todėl, kad žmonės atsakinėja į pranešimus greitai, skubėdami (dažnai net nepagalvoję) ir tai daro kartu tvarkydami kitus reikalus. Žodžiai lieka nepatikrinti ir kartais laiškas net praranda prasmę! Jums tenka spėlioti, apie ką kitas asmuo norėjo pakalbėti.

## **Jūsų pranešimas pasimeta**

Jei jūs įtikinamai neparašėte temos (*subject*) eilutės, gali nutikti, kad jūsų el. laiškas bus net neatidarytas. Jei jis ir bus atidarytas, tačiau bus labai ilgas ir iš daugybės pastraipų, dauguma skaitytojų jo tiesiog neskaitys.

Tyrimai rodo, kad mums reikia 25 minučių vėl susikoncentruoti po interakcijos biure. Iš visų interakcijų pati didžiausia ir dažniausia – el. laiškai. Pateikiu septynis būdus, kaip padidinti jūsų produktyvumą ir kartu laikytis gerų el. laiškų rašymo manierų.

**El. laiškų svarbumą galite nustatyti pagal temos (*subject*) eilutę.** Stenkitės, kad ji būtų trumpa ir aktuali. Jei jūsų pranešimas svarbus, temos eilutėje taip ir parašykite „SVARBU“ (*URGENT*).

**El. laiškus tikrinkite tik du tris kartus per dieną ir apribokite,** nustatykite laiką, kurį praleidžiate atsakinėdami el. laiškus. Jei laiškas reikalauja ilgesnio atsakymo, verčiau paskambinkite.

**Visuomet įtraukite parašo pastraipą,** kurią sudaro jūsų vardas, pavardė, pareigos, organizacija ir kontaktinė informacija. Tai padės jūsų laiško gavėjui, jei jam iš karto reikėtų jums paskambinti.

**Stenkitės rašyti trumpai, bet ne šiurkščiai ar atžagariai.** Glaustumas el. laiške privalomas. Tačiau kartais galite parašyti per trumpai ir nemandagiai.

**El. laišką siųskite tik tiems, kuriems reikalinga informacija.** Jei atsakinėjate į el. paštą, atsargiai naudokite „Reply All“. Dažniausiai yra tik vienas asmuo, kuriam skirtas jūsų atsakymas.

**Neįkyrėkite.** Nesiuntinėkite el. laiško vėl ir vėl. Jei jums nedelsiant reikia atsakymo, paskambinkite.

Du kartus pagalvokite prieš siųsdamas juokingus, humoristinius pranešimus ar grandininius laiškus. Iš pažiūros nekaltas juokingas laiškas kitam gali pasirodyti įžeidžiantis ar užgaulus. Tokie laiškai taip pat užgriozdina asmens pašto dėžutę.

## **Pastovumas**

Ar darbe pastoviai peržiūrite laiškus pašto dėžėje? O gal jūs leidžiate jiems kauptis aplankuose (*folders*)? Ar jie jau sausakimšai ir nauji nebetelpa? Žinoma, jūs tikrinatė el. laiškus gana dažnai. Jūs nenorite praleisti svarbių datų ar pranešimų. Kai kurie žmonės el. laiškų netikrina kasdien. Kodėl? Argi el. laiškai ne tokia svarbi bendravimo forma? Jums juos reikėtų tikrinti lygiai taip pat kaip ir kitas bendravimo priemones (korespondenciją, balso paštą, trumpąsias žinutes). Netgi tada, jei nelaukote savęs el. laiškų mėgėju. Į laiškus reikia atsakyti arba bent patvirtinti, kad informaciją gavote.

## Tvarkykites su perkrova

Ar Jums teko kada nors gauti el. laišką, kuriame vienas po kito būtų septyni–aštuoni klausimai? Į tokius laiškus turėtų būti sunku atsakyti, nebent jūs suderintumėte atsakymus. Geriausia su perkrova tvarkytis taip:

1. Pradėkite naują el. laiško puslapį ar naudokite *reply* funkciją;
2. Prisistatykite, padėkokite už klausimus ir paminėkite, kad atsakymai pateikiami žemiau.
3. Peržvelkite visą gauto el. laiško tekstą ir suraskite kiekvieną klausimą.
4. Iškirpkite, nukopijuokite ir įterpkite (*cut, copy and paste*) kiekvieną klausimą naujame el. laiške kaip paantraštę jūsų atsakymui (tai padeda, jei paryškinsite, ar kitaip išskirsite klausimą iš gauto el. laiško).
5. Po kiekvienu klausimu pateikite atsakymą.
6. Pabaikite baigiamąją pastraipą ir parašu.

Šios svetainės turinys, tekstas ar bet kuri svetainėje esanti informacija negali būti kopijuojama, platinama, retransliuojama, atgaminama jokia forma, elektronine ar mechanine, įskaitant kopijavimą, įrašymą, saugojimą prieinamose informacinėse sistemose, perkėlimą ir naudojimą kitose internetinėse priemonėse ir svetainėse ar koku kitu būdu be išankstinio autorės sutikimo. Dėl leidimo naudotis tekstu ar jo dalimi galite kreiptis: el. p. [aj@alvyda.com](mailto:aj@alvyda.com). O jei vis tik cituosite, prašom nurodyti Alvydos Jasilionytės autorystę.