

PÍSANIE E-MAILOV. ROBÍME TO SPRÁVNE?

Podmienkou efektívnej komunikácie je práve profesionálny prístup.

Gábor Nagy

Slovenská technická univerzita
Fakulta informatiky a informačných technológií
Ilkovičova 3, 842 16 Bratislava
xnagy3[zavináč]fiit.stuba[.]sk

Abstrakt. Esej sa zaoberá výhodami a nevýhodami e-mailovej komunikácie v tímovej práci. Po vymenovaní niektorých podstatných výhod na základe výskumov sa snaží upozorniť čitateľa na to, že väčšina pozitív tohto komunikačného kanála nie je samozrejmosťou. Ich uplatnenie podmiene niekoľkými zisteniami, ktoré sa týkajú najmä spôsobu použitia a profesionálneho prístupu k tejto forme komunikácie. Hľadá chyby, uvažuje o možných riešeniach a takto sa snaží zvyšovať efektívnosť komunikácie v tíme.

Kľúčové slová: komunikácia, e-mail, elektronická komunikácia, komunikácia v tíme

Úvod

Komunikovať s okolím sa učíme už od malička. Naučili sme sa ako hovoriť so staršími alebo nadriadenými, ako zvládať komunikáciu vo rôznych duševných stavoch, ako vyjadriť svoj názor obsiahle, alebo keď treba, tak veľmi stručne. Interagovať s okolím nás učili naši rodičia, je to základom nášho vývoja a bytia. Nemáme však tak skvelých učiteľov na každý typ komunikácie ako na slovnú komunikáciu.

Je známe, že potom ako sa elektronická komunikácia stala bežne dostupnou, zmenil sa spôsob komunikácie aj v súkromnej aj vo verejnej sfére. Ešte skorej ako sa elektronická komunikácia dostala do súkromnej sféry, sa začala používať vo firmách, organizáciách a tímoch. Dôvodom bolo niekoľko podstatných výhod, ktoré prinášala táto nová forma komunikácie a na ktoré poukazuje aj prvá časť tejto eseje. Tieto výhody prinášali so sebou aj niekoľko zmien, ktoré sa týkali najmä komunikácie v tímoch a firmách, esej poukazuje aj

na niektoré nepriame dôsledky zavedenia elektronickej komunikácie, pričom sa zameria vyslovene na elektronické správy.

Otázne je, či sa táto nová forma komunikácie nasadila zodpovedne. Či bola venovaná dostatočná pozornosť negatívnym dôsledkom a či ľudia vedia používať túto formu interakcie na dostatočnej úrovni. Esej uvažuje najmä nad súvislosťou medzi zodpovedným a profesionálnym použitím e-komunikácie a jej efektívnosti.

Výhody e-mailovej komunikácie

V rámci úvodu eseje popisujem niektoré prvotné výhody rozšírenia e-komunikácie. Uvažujem najmä o výhodách v tímovej komunikácii, ktoré sa samozrejme prejavujú aj pri iných typoch použitia.

Už aj štúdia autorov Amy Kerr a Jim Hiltz z osemdesiatych rokov poukazuje na to, že príchodom elektronických správ sa nimi nahradila podstatná časť starších komunikačných kanálov [5]. Pochopiteľné to bolo v prípade listov a faxov, e-maily totiž boli rýchlejšie lacnejšie, mali menšie materiálové náklady. Nebolo nutné hľadať dôvody pre náhradu, e-maily totiž zachovali rovnaký charakter komunikácie. Na druhej strane, e-mail a telefonická komunikácia už rovnaký charakter nemajú. Faktom je, že e-maily nahradili aj podstatnú časť telefonátov, aj keď tie boli v porovnaní s e-mailami menej formálne a synchronne. Mojm názorom je, že tento jav bol pôsobený rýchlosťou elektronických správ, ktorá dala ešte väčšiu hodnotu výhodám vyplývajúcich z písomnej formy komunikácie.

Štúdie zaoberajúce sa vplyvom e-mailov na prácu a komunikáciu hovoria jednoznačne, že e-maily pomenili štruktúru vzťahov v tímoch a na pracovných miestach. Zvýšili efektívnosť komunikácie a účinnosť práce [5].

Pozitívny vplyv e-mailov sa potvrdil aj počas výskumu pomocou Huberových hypotéz [6] a to práve v procese rozhodovania v tímoch. Ako jeden z dôvodov bolo uvedené, že tímy komunikujúce e-mailami majú viac mimostranných (menej zainteresovaných) účastníkov v tomto procese. Ďalším odôvodnením označili to, že pomocou e-mailovej komunikácie, v procese navrhovania jedinečných riešení, príde viac návrhov, ako počas „face to face“ komunikácie. Osobne s prvým dôvodom plne súhlasím nemôžem. Práve elektronickej komunikácii je taká, pri ktorej výmena informácií je jasne adresovaná a nezainteresovaní ľudia sa nemajú ako náhodne dostať do rozhovorov. Čo sa týka druhého odôvodnenia, aj z osobných skúseností môžem potvrdiť, že vďaka asynchronnému charakteru e-mailov ľudia majú väčšie pohodlie v rozmyšľaní a navrhovaní. Vďaka práve tomuto sa produkuje viac nápadov a tak s väčšou pravdepodobnosťou vznikne lepší návrh.

Ďalšou charakteristickou vlastnosťou e-mailov, v porovnaní s telefonátmi alebo rozhovormi, je vyššia formalita. Keď sa spoliehame na výsledky výskumov z tejto oblasti, môžeme povedať, že vyššia formalita vedie ku kvalitnejšiemu rozhodovaniu v tíme [6]. Z týchto tvrdení dedukujem, že keď používanie elektronických správ vedie k viac formálnej komunikácii, tak aj týmto nepriamo zvyšuje efektívnosť rozhodovania.

Sú však všetky tieto výhody samozrejmosťou? Stačí jednoducho používať e-mailovú komunikáciu, ako náhradu synchronných a neformálnych komunikačných kanálov?

Hľadanie dôvodov vzniku zníženej efektivity a možné riešenia

Osobne si myslím, že výhody elektronickej komunikácie nie sú samozrejmosťou. Používanie tohto komunikačného kanála samo o sebe nezaručuje bezpodmienečné uplatnenie všetkých spomínaných vplyvov na komunikáciu.

Zaobchádzanie sa so správami

Všimol som si jav, ktorý prebieha v prípadoch, keď sa nejaký nový fenomén dostáva do prevádzky. Hovorím o akejsi nevnímaní nevýhod, ktoré novinka popri svojich výhodách prináša taktiež so sebou. Prejavuje sa to najmä v prípadoch, keď sú ľudia dostatočne očarení novinkou z dôvodu prekvapenia, či dobrého marketingu.

Myslím si, že podobný jav sa prejavil aj príchodom e-mailovej komunikácie. Nová technológia zo začiatku priniesla tak veľa výhod, že nevýhodám spôsobeným nesprávnym používaním sa odborníci nevenovali dostatočne. Zo začiatku sa to bralo ako fenomén. Výskum sa venoval najmä porovnávaniu so staršími komunikačnými kanálmi. Poukázal na nesprávne používanie a jeho vplyv sa dá práve porovnaním jednotlivých štýlov používania e-mailov a vôbec nebrať do úvahy používanie iných komunikačných kanálov. Po istej dobe sa odhalilo, ako veľmi sa líši používanie e-mailov u jednotlivých osôb. Klientske e-mailové programy ponúkajú mnoho funkcií ako archivácia, filtrovanie, triedenie alebo označenie správ menovkami. Vzhľadom na to, kto ako využíva tieto možnosti vidíme, koľko spôsobov používania môže existovať. Ďalej môžeme jednoducho demonštrovať aj to, že e-mailová komunikácia nie je taká jednoduchá, ako sa to zdá na prvý pohľad. Týka sa to hlavne profesionálneho využívania, kde práve vymenované nástroje dávajú podstatnú hodnotu komunikačného kanála.

Správna – nesprávna komunikácia

Zdrojom chyby, ktorá sa pri vývoji softvéru často objavuje, môže byť, že pri striedaní sa interagovania s počítačom a ľuďmi sa zabúda na zmenu štýlu komunikácie [4]. Týmto javom som sa stretol najmä v už zabehnutých tímoch, kde sa už členovia dobre poznali, alebo pri komunikovaní s podradenými. Je mnoho situácií, keď od príkazového riadku sa odtrhneme práve kvôli rýchlemu napísaniu jedného e-mailu, naša správa by sa ale nemala podobáť na príkazy, aké píšeme do terminálu. Ďalšia vec, ktorá nám pomáha ľahšie padnúť do tohto omylu je, že medzi členmi tímu sa obyčajne píše formálne správy. Formálne aké sú formálne aj príkazy zadávané počítaču. Predsa by sa nemalo zabudnúť na zdvorilosť a rešpekt. Nedodržovanie slušnosti je práve jedna z vecí, ktorá môže znehodnotiť efektivitu formálnej komunikácie oproti neformálnej, robí zbytočné napätie v tíme a celkovo zlú atmosféru.

Silným komunikačným nástrojom v tíme je aj skupinová e-mailová adresa. Na základe mojich skúseností, namiesto toho aby takáto adresa urýchlila adresovanie správ, robí adresovanie nesprávnym. Zanedbáva sa používanie súkromných adries, ktoré by z celkovej komunikácie nemali byť vyradené. Nie všetky správy by mali byť adresované všetkým členom. Komunikáciu medzi dvomi členmi predsa nemusí vidieť celý tím. Členovia sa takto zbytočne zahlcujú správami a stráca sa prehľadnosť rozhovorov. Nadbytočné množstvo informácií vedie taktiež ku zníženiu efektivity – menej je niekedy viac.

Absolútnym základom správnej e-mailovej komunikácie je správne zadávanie predmetu. Pravdepodobne nie som ale sám, kto niekedy nad riadkom „Predmet“ strávi viac času, ako napísaním samotnej správy. Jedným z častých dôvodov podľa mňa je, že sa snažíme všetky informácie, ktoré potrebujeme v danom momente zdieľať, napísať do jednej správy. „Každá e-mailová komunikácia by sa mala týkať presne jednej témy a tá téma by mala byť použitá ako predmet správ“ [4]. V tomto prípade vidíme jednoduchý protiklad na frázu: „menej je niekedy viac“. Nemali by sme sa báť písať viac správ, lebo rozličné témy by sa mali dostať do rozličných správ.

Niektoré štúdie hovoria o tom, že odhaliť negatívne efekty používania by mohlo monitorovanie používania [2]. Osobne si myslím, že táto metóda mohla fungovať niekedy v minulosti. Na dnešné pomery je skoro nemožné, aby dôkladné monitorovanie nezasiahlo do súkromia účastníkov. Tzv. monitorovanie ale môžu vykonávať samotní účastníci danej komunikácie. Môžu sa takto ohodnotiť, kritizovať a postupne zvyšovať kvalitu zdieľania informácií. V takomto prípade je dôležité komunikáciu o kvalite komunikácie dostatočne oddeliť od samotnej témy komunikácie.

Kontrolovať by sme sa mali aj sami. Ako jednoduchý základ kontroly uvediem príklad na plánovanie komunikácie v tíme odpovedaním niekoľko otázok [7]

- Kto ktoré informácie potrebuje?
- Kedy ich potrebuje?
- Čo je zdrojom tých informácií?
- Akým spôsobom sa má dostať tá informácia k adresátovi?

Záver

Účinnosť e-mailovej komunikácie má obrovskú váhu. Táto účinnosť sa podieľa na celkovej úspešnosti komunikácie v distribuovaných tímoch, vo firmách a organizáciách, kde sa podstata projektu komunikuje formálne a písomne. Potvrdilo sa to dokonca aj v prípade lokálnych tímov, kde podľa výskumov sa jadro projektovej komunikácie prebiehalo takisto formálne a písomne.

Aby efektívnosť komunikácie bola čo najvyššia, treba si zobrať do úvahy niekoľko myšlienok, na ktoré sa táto esej snaží upozorniť. Treba si uvedomiť, že e-mailová schránka je zdrojom pridanej hodnoty, ale aj pridanej roboty. Aby nám tú hodnotu pridávala, treba k nej pristupovať podľa porekadla: „Bez práce nie sú koláče“. Okrem práce s e-mailovou schránkou treba byť všímavý aj pri samotnej komunikácii. Každý by sa mal naučiť postupne vnímať súvislosti medzi spôsobom komunikácie a jej efektívnosťou.

Keď vychádzame z extrémov, s istotou môžeme povedať, že e-mailová komunikácia nemusí byť vôbec prospešná tímovej práci. Podľa môjho názoru síce väčšina ľudí dokáže ustrážiť kvalitu komunikácie, na prístupe je však vždy čo vylepšovať.

Celková myšlienka eseje je, že iba vhodné a profesionálne využívanie elektronických správ dovoľí uplatnenie ich výhod. V snahe zvyšovania účinnosti e-mailovej komunikácie ale nezabúdajme ani na to, že nie všetky formálne komunikácie musia byť zdieľané e-mailami.

Použitá literatúra

1. B. Al-Ani a H. K. Edwards, *A Comparative Empirical Study of Communication in Distributed and Collocated Development Teams*, 2008 IEEE International Conference on Global Software Engineering, s. 35-44 (2008)
2. Aidan Duane a Patrick Finnegan, *Managing email usage: a cross case analysis of experiences with electronic monitoring and control*, ICEC '04 Proceedings of the 6th international conference on Electronic commerce, s. 229 – 238 (2004)
3. Wendy E. Mackay, *More than just a communication system: diversity in the use of electronic mail*, CSCW '88 Proceedings of the 1988 ACM conference on Computer-supported cooperative work, s. 344 -353 (1988)
4. Diomidis Spinellis, *Basic Etiquette of Technical Communication*, magazín *Software*, IEEE, číslo: 26 , s. 86 – 87 (2009)
5. Mary Sumner, *The impact of electronic mail on managerial and organizational communications*, COCS '88 Proceedings of the ACM SIGOIS and IEEECS TC-OA 1988 conference on Office information systems, s. 96 – 109 (1988)
6. Youngjin Yoo, *Effects of electronic communication technology on top management teams' structures and decision-making process outcome*, ICIS '97 Proceedings of the eighteenth international conference on Information systems, s. 235 – 248 (1997)
7. neznámy autor, *Project Communication Handbook*, Office of Project Management Process Improvement (2007)

Annotation

E-mail writing. Do we do it right?

The goal of this essay is to consider the proper way of using e-mail communication. After describing some clear advantages of this communication way author tries to put the advantages under some conditions. According to research and personal opinion essay tries to show that the well-known advantages are not automatic and can be discarded by wrong usage. This work thinks about the main reasons of e-mails' decreased efficiency, makes a conclusion and gives us some problem solving hints.