

Iva Holmerová



GRADA®

Iva Holmerová

Minimum akademického bontonu

aneb Jak neuklouznout nejen na akademické půdě

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Doc. MUDr. Iva Holmerová, Ph.D.

**MINIMUM AKADEMICKÉHO BONTONU
aneb Jak neuklouznout nejen na akademické půdě**

Recenze:

Prof. MUDr. Jaroslav Blahoš, DrSc.

MUDr. Božena Jurašková, Ph.D.

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

© Grada Publishing, a.s., 2014

Cover Design © Grada Publishing, a.s., 2014

Obrázek na obálce © toy_box

Vydání odborné knihy schválila

Vědecká redakce nakladatelství Grada Publishing, a.s.

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 5735. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Karel Mikula

Počet stran 96

1. vydání, Praha 2014

Vytiskla Tiskárna PROTISK, s.r.o., České Budějovice

Názvy produktů, firem apod. použité v této knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění ale nevyplývají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-247-5427-7

TIRÁŽ ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

978-80-247-9469-3 (pro formát PDF)

978-80-247-9619-2 (pro formát EPUB)

Obsah

Předmluva	7
1 Úvod	8
1.1 Proč a jak tato knížka vznikla?	8
1.2 Proč etiketa, nikoli etika?	9
1.3 Členění kapitol	11
2 Navázání kontaktu, komunikace	12
2.1 Oslovení	12
2.2 Další zásady e-etikety	17
2.3 KISS – důležité pravidlo elektronické komunikace.	18
3 Představení a dochvilnost	20
3.1 Představení na odborných akcích	20
3.2 Vzájemná podpora a vzájemné představení	24
3.3 Chodit včas a umět se posadit	25
4 Odborná spolupráce	29
4.1 Vyzvání ke spolupráci	29
4.2 Jednotlivé formy odborných setkání	30
4.3 Formy prezentace	32
4.4 Kultura diskuze	41
4.5 Předsedání sekcím a blokům přednášek	44
5 Organizace odborných akcí	47
5.1 Přednáška pozvaného odborníka	47
5.2 Zásady pořádání konferencí a sympozií	49
6 Kongresy	54
7 Další společenské souvislosti a události odborných akcí	61
7.1 Doprovázející osoba	61
7.2 Doprovozné společenské akce	62
7.3 Slavnostní a oficiální zahájení	63

8	Některé poznámky k písemným pracím a zacházení s nimi	65
8.1	Původní článek (<i>original article</i>)	65
8.2	Přehledový článek	71
8.3	Citace versus plagiace	72
8.4	Recenze	74
9	Závěr	77
	Literatura	79
	Rejstřík	81
	Souhrn	83
	Summary	85

Předmluva

Všeobecná představa, co je a jak se vlastně realizuje věda, vědecký výzkum a vědecké bádání, bývá obvykle velmi poplatná tomu, co slyšíme ve sdělovacích prostředcích nebo přečteme v novinách. Pronikají k nám např. zprávy o tom, že bylo dosaženo vědeckého úspěchu či objevu, že ten či onen vědec a vědecký tým získali nějakou cenu. Takové zprávy nás mohou zaujmout buď tím, že je ihned zřejmé, že tento objev vyřeší či zjednoduší nějaký problém, s nímž se v životě potýkáme, nebo naopak tím, že naprosto nerozumíme, „oč jde“ a „k čemu je to dobré“. Druhým typem zpráv jsou ty, které se týkají společenské podpory vědy. Víme, že věda „něco stojí“, a jsme svědky permanentních sporů ohledně toho, „zda“, „kým“, „nakolik“ a „která“ věda či oblast vědeckého bádání mají být podporovány a financovány.

Protože převažují tyto typy zpráv, má tzv. „laická veřejnost“ zpravidla o vědě představu jako o čemsi svým způsobem tajuplném. Jako o sféře, kde se lidé zabývají čímsi asi důležitým, nicméně možná jen zčásti užitečným a každopádně dost „odtrženým“ od každodenního života.

Knížka, kterou předkládáme čtenáři, neaspiruje na to vyjadřovat se k těmto, v důsledku závažným, problémům. Je spíše „hravá“ a nabízí pohled „dovnitř“, do „soukromí“ vědy. Umožňuje nahlédnout, že věda je pro ty z nás, kteří se na jejím rozvoji spolupodílejí, také „způsobem života“. Způsobem života, který je spoluurčen psanými i nepsanými „pravidly“, z nichž některá mohou v detailech vyznívat komicky, jiná jsou zásadní a vyplývají v poslední instanci z té povahy vědy, že usiluje být poznáním pravdy.

Autorka s nadhledem, laskavým, často humorným, a především široce přístupným způsobem seznamuje čtenáře, jak se s těmito psanými i nepsanými pravidly – „etiketou“ – vyrovnávat. Je k tomu skvěle disponovaná. Jako mezinárodně uznávaná odbornice v oblasti gerontologie, zakladatelka České alzheimerovské společnosti, ředitelka Gerontologického centra a proděkanka pro mezinárodní vztahy Fakulty humanitních studií Karlovy Univerzity v Praze má nemalé zkušenosti nejen s odbornou a úřední stránkou vědeckého života, ale i s praktickými a lidskými problémy, radostmi a strastmi nás všech. Sledujme tedy, co dělat, abychom „neuklouzli nejen na akademické půdě“.

Doc. PhDr. Ladislav Benyovszky, CSc.
děkan FHS UK v Praze

1

Úvod

1.1 Proč a jak tato knížka vznikla?

Akademická obec představuje velmi dynamickou komunitu, která se rozprostírá napříč zeměmi a dá se říci, že i společenskými vrstvami. Je tedy v pravém slova smyslu kosmopolitní. Vytváří si určitá pravidla, která se týkají i vzájemné komunikace a chování. Tato pravidla samozřejmě vycházejí z běžných společenských pravidel, která jsou v rozvinutých zemích ustálena, ale existují tu i některé specifické aspekty a situace. Ty mohou být do určité míry nesrozumitelné a problematické pro ty, kteří se s nimi dosud nesetkali nebo nesetkali tak často, někdy tedy také pro studenty a služebně mladší akademické pracovníky.

Prvním textem a východiskem této knížky byl výukový materiál pro studenty katedry řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích Fakulty humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, který byl určen pro předmět „čtení odborných textů“. Postupně jsme v průběhu tohoto předmětu se studenty zjišťovali, že čtení odborných textů velmi úzce souvisí s porozuměním odborným textům a tím také s jejich tvorbou, přípravou, vlastní vědeckou prací, kterou prezentují. Dále jsme se tedy zabývali dalšími prezentacemi vědecké práce a v diskuzích jsme se dotkli i jednotlivých situací, které v životě (i v akademickém) nastávají. Obdobnými situacemi jsme se také zabývali jako spíše zábavným a mírně odpočinkovým tématem při našich setkáních se spolupracovníky fakultního vědecko-pedagogického centra CELLO (*Centre of Expertise in Longevity and Long-term Care*). Kolegyně a kolegové zjistili, že se snažím zábavné i méně zábavné, v každém případě poučné případy z akademického života shromažďovat, a tak ochotně dávali k dispozici své nové zážitky a zkušenosti. Jsem jim za to vděčná stejně jako za přátelskou atmosféru, kterou si s nimi vždy užívám. Obdobně přátelská a vstřícná akademická atmosféra panuje také v prostředí, ve kterém se převážně vyskytují profesně, tedy v oblasti péče o lidi s demencí. Je to napříč prakticky všemi lékařskými i nelékařskými obory, jak v rámci České republiky, tak i mezinárodní spolupráce (např. ve společenství evropských alzheimerovských společností *Alzheimer Europe* i mezinárodní vědecké síti INTERDEM, která se zabývá psychosociálními intervencemi u lidí s demencí). Všechny tyto organizace stejně tak jako někteří kolego-

vé gerontologové a geriatři, u nás např. prim. Jurašková z Hradce Králové, pořádají různá odborná a vědecká setkání, která jsou přímo pramenem zkušeností a zážitků, o které bych se v této knize ráda podělila. Poslední v pořadí, ale nikoli důležitosti, je právě Fakulta humanitních studií a její vedení jak zakladatelské (profesor Sokol a docent Pinc), tak i stávající (docent Benyovszky a další členové kolegia a akademického sboru). Ti všichni vytvořili prostředí, které je nejen vstřícné pro studenty a pedagogy, ale také stimuluje pro odbornou a vědeckou činnost, přitom však nepostrádá humor a laskavost, čehož si velice vážím. Postupem času a práce na příručce, kterou jsem považovala nejprve za zcela zábavný a nezávazný produkt, se ukazovalo, že by se mohlo jednat možná o užitečnou a na stávajícím trhu chybějící práci. Blízcí kolegové mě o tom přesvědčovali. Co se týká vlastní agendy cestování, zejména zahraničních cest, ukázalo se, že bude užitečné, když se obrátím přímo na ty, kteří se danou problematikou zabývají nejvíce. To je důvodem, proč jsem o tyto zkušenosti požádala také kolegyně ze zahraničního oddělení UK FHS paní Lenku Lukešovou a slečnu Elišku Rolfovou. Jejich zkušenosti s přípravou a zpracováním zahraničních cest jsou pro mě opravdu neocenitelné. *Last but not least*, říkají Angličané. Na tomto místě bych chtěla velmi ocenit spolupráci kolegy Marka Skovajsy, proděkana pro vědu, který je pro mě ztělesněním neokázalé zdvořilosti a ohleduplnosti v akademickém prostředí. Přebírala jsem po něm agendu zahraničního proděkanování poté, co ji úspěšně několik let vykonával a byl požádán, aby se ujal agendy vědy a výzkumu. Já jsem naopak do tohoto prostředí přicházela sice se zkušeností z mezinárodních odborných společností a s akademickou praxí, nicméně mnoho věcí bylo pro mě zcela nových a neznámých a v mnoha věcech jsem se nedokázala hned orientovat. Nejenže mi vždy pomohl a poradil, ale činil a činí to opravdu s nevšední laskavostí a zdvořilostí, neokázale. Nikdy mi nedal pocítit, že některým věcem rozumí lépe než já a lépe se v nich orientuje. Mohl to učinit opravdu mnohokrát. Jsem ráda, že jsme se shodli, že knížka by mohla být užitečná zejména pro mladší akademické pracovníky.

1.2 Proč etiketa, nikoli etika?

Pod pojmem etika nebo také praktická filozofie rozumíme tu část filozofie, která se zabývá otázkami morálky, souvislostmi dobra a zla, a to z pohledu lidského jednání, rozhodování a hodnocení. Ambicí etiky je odlišení dobra a zla, dobrého a zlého. V našem životě jsme si zvykli slovo etika poněkud

nadužívat, takže jsme ochotni hovořit o etických problémech i v souvislostech, které s vlastní etikou nemají příliš společného. Často jde spíše o zachování či porušení jistých společenských konvencí, tedy způsobů, jak se určité věci v dané době, společnosti či její skupině zpravidla dělají, či nikoli. To však nemá s etikou příliš společného a jedná se spíše o zachování určitého mravu, tedy chování, které je společensky nejvhodnější a nejpříjemnější (1). V praktické úrovni se pak jedná o jistý soubor pravidel chování. Autor naší podle mého názoru dosud nejmodernější a nejúplnější publikace o etiketě (2) však zdůrazňuje souvislost v tom, že etiketa určuje chování v konkrétních situacích. Vede tak k ohleduplnosti, empatii, citlivému přístupu k ostatním, a tím přispívá k naplnění některých etických zásad, včetně úcty k druhým lidem. S tímto pojetím etikety lze podle mého názoru velmi dobře souhlasit. Pravidla chování v moderní společnosti by neměla vést k vytváření neúčelných rituálů, ale k tomu, abychom se cítili lépe jak my, tak ti, se kterými se setkáváme, spolupracujeme, které učíme a kteří učí nás, se kterými společně budujeme a komunikujeme nad odbornými a vědeckými problémy. Důraz na dobrý vztah, vzájemnou ohleduplnost a vstřícnost, snahu o to, aby se i ti druzí cítili lépe, nedocílíme ale jen tím, že si budeme pamatovat pravidla etikety, ale tím, že se nad nimi budeme zamýšlet a snažit se je reflektovat v konkrétních situacích. Pokud se k dané situaci žádné takové pravidlo zrovna nevztahuje, můžeme si pomoci zlatým pravidlem etiky (nikoli etikety), které ve velmi zjednodušené podobě zní: představ si sama sebe v situaci druhého, chovej se tak, jak by sis přál, aby se druzí chovali k tobě.

Etiketa představuje určitý soubor pravidel. Tato knížka však nikoli. Měla by být hlavně námětem k zamyšlení, předvídání a řešení některých situací, které v akademickém životě (a nejen v něm) nastávají či mohou nastat. V neposlední řadě se pak snaží zprostředkovat některé zkušenosti jak moje, tak mých kolegů. Pravidlům jsem se snažila vyhnout úmyslně. Jsou zpracována v mnoha jiných publikacích, které se týkají jak etikety, tak způsobu psaní vědeckých publikací a dalších témat. Snažila jsem se klást důraz spíše na vstřícnost ve vzájemném chování a na vzájemný respekt, přijetí druhých. To považuji za nesmírně důležité nejen v akademickém životě, ale také v lékařství, zejména v práci se staršími lidmi, která je mým dlouholetým povoláním. Myslím si, že pokud k situacím a lidem přistupujeme s tímto postojem, bývá to vidět, i když můžeme momentálně poplést některá pravidla etikety. Naopak můžeme být arogantní, i když pravidla etikety formálně dodržujeme, což někdy vidáme i u těch nejviditelnějších představitelů veřejného života.

1.3 Členění kapitol

Příručku se pokusím členit podle posloupnosti, ve které se studující, mladý (rozumějme služebně mladý, aniž by tu záleželo na biologickém věku) či méně zkušený vědecký pracovník dostává do víru společenského života a interakcí v akademickém světě. Ale ani to nemusí být absolutní, protože život a snahy o jeho předvídání jsou vždy poněkud pestřejší, než předpokládáme.

2

Navázání kontaktu, komunikace

Mnohá spolupráce je navazována prostřednictvím písemné a v současné době zejména elektronické komunikace.

2.1 Oslovení

Dovolím si první odbočení na téma oslovení, protože oslovení je vlastně první prostředek komunikace jak v písemném, tak v osobním kontaktu. Laskavý čtenář promine, pokud v tomto ohledu budu poněkud konzervativní. Akademické prostředí takové někdy skutečně je, a možná i to mu dodává určité vážnosti a úctyhodnosti v očích druhých.

Způsob oslovování se poněkud liší u nás, tedy v prostředí střední Evropy, v evropském a tzv. anglosaském prostředí (a samozřejmě i jinde, ale to by už bylo mírně nad rámec možností této publikace). V akademickém prostředí však tyto odlišnosti nejsou až tak nápadné jako v tom běžném.

Například v Anglii, USA či Skandinávii bychom nikdy neoslovovali své sousedy akademickými tituly, stejně tak bychom pravděpodobně nečinili ani při různých dalších a jiných neformálních setkáních, na dovolené, při nakupování, společném sportu apod. Angličtina i skandinávské jazyky mají navíc tu výhodu, že se v nich prakticky nepoužívá vykání, takže se lidé oslovují buď křestními jmény (pokud se jedná o přátelská setkání a neformálnější vztahy), nebo podle typu jazyka zpravidla kombinací oslovení pane/paní a příjmení.

V naší milé střední Evropě, v oblasti bývalé císařské a královské říše, jsme si zvykli se vzájemně řádně titulovat, takže se titulujeme i při příležitostech, které jsou poněkud zvláštní, a v situacích, které nemají s akademickým životem nic společného. Paní profesorka k nám chodí nakupovat, zatímco s panem inženýrem jezdíme na houby, s panem docentem hrajeme tenis a po renesanci magistrů a bakalářů, kterážto oslovení se dříve prakticky nepoužívala, používáme hojně i tato. Naproti tomu se u nás akademické tituly relativně málo používají v žurnalistice a v umění. Jejich nepoužití v oslovení ze strany novinářů by nás tak nemělo překvapit.

V akademickém prostředí je používání titulů naopak běžnější nejen u nás, ale i ve zmíněných anglosaských a skandinávských zemích, i když zde je přece jen poněkud střídmejší.

Správné a zdvořilé oslovení se však nezakládá jen na adekvátním použití akademického titulu. Naopak. Důležité je oslovení jako takové, odpovídající dané situaci a danému adresátovi. To není vždy zcela jednoduché, jak si krátce ukážeme. Zejména v elektronické korespondenci se u nás v poslední době rozmáhá způsob, kterému říkám „dobrydnování“, tedy psaní e-mailů bez oslovení adresáta. Je to lokální český a podle mého názoru nepřilíh pěkny zvyk, který je srovnatelný spíše s hromadnými e-maily přicházejícími z dalekých koutů třetího světa, jež chabou angličtinou oslovují potenciální adresáty, že vyhráli úžasnou částku v prapodivné loterii, vyzývají, aby poukázali prostředky na podivné účely či sdělili čísla svých kont a další důvěrné údaje. Pro pisatele je možná jednodušší napsat „dobry den“ místo přemýšlení nad řádným oslovením, ale na mnohé adresáty nepůsobí obdržení takového e-mailu příliš důvěryhodně. V záplavě elektronických zpráv není snadné se orientovat, jednoduchým vodítkem bývá právě oslovení vyjadřující skutečnost, zda je opravdu e-mail adresován mojí osobě, a samozřejmě také výstižný název předmětu.

Původně jsem se nechtěla e-mailovými „dobrymi dny“ v této kapitole ani zabývat a říkala jsem si, že to je skutečně okrajové, nepodstatné a možná je opravdu již trend se ani neoslovovat. Také jsem si říkala, že už jde o staromilství, kterému nebudu v této knížce podléhat. Ale pak jsem se rozhodla s tím nesmířit, protože oslovení je přece jen v lidském kontaktu důležité a slouží k jeho navázání, a to v rozličných životních situacích. Sledovala jsem také e-maily svých kolegů ze zahraničí, z nichž s mnohými si vyměňujeme pracovní, formální i neformální zprávy. Převážně jsem v nich nacházela *Dear Colleague, Dear Dr. Holmerova, Dear Iva, Hi Iva, Hello Iva*. Obdobně mi od mých vzdělaných a kultivovaných kolegů z Čech přicházely e-maily s oslovením. I když je možné, že se zrychlováním a zjednodušováním e-mailové korespondence a využíváním různých dalších forem komunikace bude oslovování mizet. Nakonec už i v konzervativní Anglii se e-maily začínají *good morning, good afternoon...* Vyberme si tedy, co považujeme za vhodné. Osobně si ale myslím, že se zdvořilost je to jako s oblečením: lepší je být trochu více zdvořilý stejně jako trochu *overdressed* (lépe oblečený, než je pro danou příležitost nutné). Žádné extrémny, samozřejmě, ale péče se vždy vyplatí.

Asi tedy není chybou, pokud adresáta neznáme, oslovit „vážená paní“/ „vážený pane“, nebo „vážená paní kolegyně“/ „vážený pane kolego“. Pozor

však u „kolegování“, které je v našich podmínkách dosti časté. Nevarujeme před ním zcela, ale mělo by platit, že starší a vážené kolegy a kolegyně oslovujeme zásadně „paní kolegyně“, „pane kolego“. Oslovení „kolego“, „kolegyně“ či „vážený“ nebo „milý“ (či jaký další přívlastek použijeme, tedy bez pane/paní) používáme vůči kolegům své úrovně (z pozice akademické seniority) a kolegům mladším. Nevypadá tedy příliš dobře, když např. oslovujeme starší kolegy jako „kolegy“ či „milé kolegy“, i když to možná mnohým může připadat i hezké. „Milý pane kolego“, „milá paní kolegyně“ nebo raději oslovení adekvátní akademické hodnosti či postavení by bylo lepší a zdvořilejší – „vážený pane profesore, docente, děkane“. A jsme zase zpět u akademických titulů, které je zapotřebí používat také v rámci určitých zásad. E-maily jsou v tomto záludné, neboť v mnohých z nich máme nadefinovanou hlavičku či razítko zpáteční odpovědi, kde jsou často uvedeny naše akademické pozice a hodnosti. Mnozí si to ani neuvědomí, když píše e-mail, např. pokud pisatel/ka oslovuje významnou profesorku „vážená paní H.“, zatímco dotyčný/á má ve svém podpisu uvedeny tituly Bc. před jménem a DiS. za jménem. Přitom oslovení „vážený pane“ s příjmením nebo „vážená paní“ s příjmením by nebylo ničím nevhodným ani nezdvorným, kdyby daný pisatel neuváděl u svého jména všechny tituly, které ani faktickými akademickými tituly nejsou, zatímco vcelku významný akademický titul adresátky zcela pominul.

Zásady elektronické komunikace v podstatě kopírují zásady komunikace osobní. V akademickém prostředí může být komunikace alespoň na první pohled přátelštější a více partnerská, než je tomu v prostředí byznysu. Toto zdání ale může někdy klamat, a proto i zde bychom spíše radili určitou konzervativnost, alespoň při počátečním kontaktu. Dobré je držet se zásady „podávání ruky“, která je skoro univerzálním principem pro další společenské akce, kam patří oslovení, přednost na místě, ve dveřích, představování apod. – zde odkazuji na literaturu o obecné etiketě. V principu platí, že je rozhodující starší, služebně starší, žena, výše postavený/á. Tito lidé zpravidla navrhují oslovování křestními jmény či tykání, podávají ruku, mladší jsou jim představováni. Znamená to tedy, že se na oslovení dohodneme (budeme si tykat, v anglickém prostředí pak budeme *on first names* čili oslovovat se křestními jmény). To platí o tykání prakticky bezezbytku. S křestními jmény to vyplývá ze situace, a to zejména v akademickém prostředí: pokud se scházíme jako partneři, kteří budou na workshopu o něčem diskutovat a připravovat nějaký společný materiál, pokud jsme zástupci národních organizací v mezinárodním výboru (a jsme tímto *de facto* na stejné úrovni, pokud se nejedná o formální setkání), bývá velmi obvyklé

oslovování křestními jmény, které může (ale nemusí – a to opět podle dané situace) předcházet třeba požádání o souhlas ze strany osoby, jež danému setkání předsedá. Některé události však takto homogenní z hlediska účastníků nejsou, zejména pokud se jich účastní pedagogové a studenti, různí zástupci pracovišť, jejich vedoucí, ale i doktorandi. V tom případě je lepší být poněkud obezřetný a oslovovat raději starší a renomované účastníky titulem a příjmením. Je v tom samozřejmě také určitá hra a roli zde má rovněž sebeocenení. Je zbytečné, ale také se to stává, aby náš zkušený odborník zdvořile oslovoval všemi patřičnými tituly amerického či jakéhokoli jiného zahraničního kolegu, který ho naopak bodře oslovuje křestním jménem. Významnou roli v této hře zastává sebevědomí, které by člověk jistě měl mít, ale mělo by být přiměřené. Na rozdíl od výše uvedeného příkladu malého sebevědomí nyní uvedu příklad sebevědomí nadbytečného, či možná nedostatečného taktu, kdy student či výrazně mladší kolega oslovuje staršího pedagoga nebo významného staršího vědce křestním jménem, aniž by to byl místní úzus a aniž by k tomu byl vyzván. Jak z uvedeného vyplývá, tyto situace nebývají vždy jednoduché a jednoznačné. Velmi záleží na taktu a schopnosti pozorovat, znalosti místní kultury a schopnosti vcítit se i do role jiných v dané chvíli. To ostatně platí o mnoha dalších společenských interakcích. Pamatujme tedy znovu na pravidlo podání ruky...

V elektronické komunikaci si ruce nepodáváme, ale oslovujeme se. Tedy nepíšeme jen dobrý den, *good morning*. Je to tak asi lepší, jak jsme již výše zdůvodnili. Pokud nevíme, jak druhé oslovit, podíváme se, jak se podepisují v e-mailech, které od nich obdržíme. První oslovení bývá zpravidla zcela oficiální – neznámému „vážená paní“/„vážený pane“, „*Dear Sir*“/„*Dear Madam*“, „vážená paní kolegyně“/„vážený pane kolego“, „*Dear Colleague*“, nebo přímo „vážená paní magistro, doktorko, docentko, profesorko/vážený pane magistře, doktore, docente, profesore“. V českých podmínkách používáme tituly bez následujícího příjmení. „Pane profesore Nováku“ působí příliš kostrbatě a diletantsky, zatímco v anglicky mluvících zemích běžně oslovujeme „*Dear Professor Smith*“, poněkud neohrabaně působí naopak „*Dear Professor*“, „*Dear Doctor*“. Adresát nám v odpovědi vlastně sdělí, jak si přeje být dále oslovován (to platí ale spíše u anglicky psaných e-mailů). Pokud tedy začínáme korespondenci formálně a v dalším e-mailu se adresát podepíše křestním jménem, pokračujeme zpravidla v korespondenci takto. Opět ale nabádáme k určité obezřetnosti, zejména v komunikaci mezi mladými a velmi seniorními (z hlediska postavení) kolegy. Pokud si e-maily vyměňujeme opakovaně

a velmi rychle, např. v průběhu jednoho dne, oslovíme zpravidla poprvé a poté můžeme pokračovat již bez oslovení.

Někteří lidé se rádi oslovují i v opakovaných e-mailech, takto si píšeme např. s kolegyní Stefanií. „Dear Iva“ – „Dear Stefanie“. Ona je z Rakouska, já z Čech, obě to staré země císařské a královské monarchie, je to v nás a jeden řádek navíc si rády věnujeme. S Jeanem z Lucemburku, generálním sekretářem *Alzheimer Europe*, se kterým se známe již dlouhá, dlouhá léta, to máme naprosto stejně. S mnoha dalšími se ale oslovíme jen v prvním kontaktu (vůbec či po určité době) a následující korespondenci k danému tématu již vedeme věcně – jako jakési chatování, aniž bychom se již dále oslovovali.

Dalším zlovykem zejména elektronické komunikace (i když každý z nás to za zlovyk považovat nemusí) je oslovení „vážení, vážený, vážená“ – bez uvedení osoby, která by podle e-mailu vážená být měla. Tak jako „dobré dny“ i toto je zřejmě otázkou osobního názoru a vkusu. Moje kolegyně, se kterou jsme po léta sdílely kancelář, byla poněkud alergická právě na „vážení“, jak tomu říkala. Asi to není vyslovenou chybou či prohřeškem, ale proč psát oslovení, která se někomu a priori nelíbí? Proč psát tedy vůbec? Když už se rozhodnu někomu napsat a věnovat tomu chvíli času a úsilí, mělo by sdělení mít všechny náležitosti tak, aby si je adresát opravdu přečetl, jasně věděl, že je určené jemu/jí, a aby se cítil osloven (nejen oslovením – ale i ním). Proč psát e-maily, které nic neřeknou, nebo spíše trochu otráví a popudí, vždyť to je naprostá zbytečnost, pak je opravdu lepší šetřit čas a dělat něco jiného, co nás baví. Třeba vstát od počítače a protáhnout si tělo.

Výše uvedené řádky jsem chtěla napsat původně velmi stručně, protože na jednu stranu oslovení i v elektronické korespondenci považuji za velmi důležité a někdy mě forma došlých e-mailů opravdu zlobí, ale psala jsem je také s určitými rozpaky, zda to nejsou jen podřadné drobnosti. Říkala jsem si, že to může být jen generační záležitost. Zřejmě ale oslovování a vůbec forma e-mailové komunikace neleží v hlavě jenom mně a není jen pouhopouhým projevem staromilství.

Elektronickou komunikací se zabýval článek jednoho čísla populárního časopisu (3). Autorka v něm píše (cituji s jejím laskavým svolením): „Už několik let mě ze židle nadzvedává jeden pracovní trend. Naprosto cizí lidé mě v e-mailech oslovují křestním jménem (vidá – a je to tu – oslovení – pozn. autorky). Z odborné literatury pro marketing jsem se dozvěděla, že jde o obvyklý postup při navazování pracovního e-mailového kontaktu. Vychází ze západní kultury, kde se křestními jmény oslovují lidé běžně i v pracovní komunikaci. Autoři této příručky ale zapomněli na důležitou

drobnost. Že i ve volné americké kultuře nejdřív jeden z partnerů druhému navrhne, aby mu říkal křestním jménem (obvykle ten, který by podle zažitých pravidel etikety jako první podával ruku...).“ Vidím, že nejsem sama, kdo tento pocit má.

2.2 Další zásady e-etikety

Autorka výše zmíněného článku (3) dodává ještě několik rad a pravidel e-mailování, dovolím si je také ocitovat (podle přání autorky uvádím, že tvůrci jsou Lenka Trégllová a internet):

„Zklidněte své vykřičníky – jeden na zakončení věty zvolací stačí, jinak budete působit jako nadměrně emocionální chaos.

Nechte si od cesty osobní detaily – že jste žádané informace podali později z důvodu kocoviny, vašeho pracovního partnera nezajímá, a pokud narazíte na vyléčeného alkoholika, dost si to polepíte.

Děkujte jen jednou – se slušností dojdete nejdále, se servilností se můžete dost brzo zaseknout.

To samé platí pro omluvu.

Použití tlačítka, Odpovědět všem‘ si vždycky desetkrát rozmyslete (téměř každý počítačově činný člověk má minimálně jednu historku, která způsobuje husí kůži, protože obsahuje větu, a pak jsem to poslal celému podniku‘).

Nepoužívejte novotvary –, Dd‘ místo dobrý den, díky za, odpovku‘ místo za odpověď, důmyslné ksichtíky z interpunkčních znamének, rádobý teenagerovské zkratky OMG nebo LOL v profesionální korespondenci nemají co dělat. Jinak je jen otázkou času, kdy si místo, Děkuji za spolupráci a těším se na naši zítřejší schůzku‘ budeme psát, Zabils, c u zejtra‘.“

Deset pravidel pracovních e-mailů (převzato s laskavým svolením autorky) (3)

„1. Jakkoli se jazyková pravidla v běžném pracovním styku rozvolňují, v e-mailech se držte gramatiky jako u maturity. Každá chyba vám srazí u příjemce pověst i body.

2. Dodržujte neutrální tón. Přílišné jásání, invektivy ani kamarádíčkování do obchodní (a dodejme, že ani akademické – pozn. autorky) korespondence nepatří.

3. Vyšší bere. Když váš nadřízený v e-mailech přejde na přátelštější tón, můžete taky, ale první smajlík musí padnout od něj.

4. Děkujte jen jednou. Pracovní laskavost není na úrovni darované ledviny, tudíž není na místě se příliš rozplývat vděčností.

5. Omluvte se taky jen jednou. Máte průšvih? Omluvte se, uveďte důvod, navrhněte řešení a konec. Jinak se sami stavíte do role chudáka či smolaře.

6. Promyslete si předmět e-mailu. Příjemce ho uvidí jako první, takže se držte profesionálního slovníku. Ahoj, Kuk nebo Baf nejsou dobrý nápad.

7. Zjistěte si, jestli jde z vašeho e-mailu stáhnout odeslaná pošta. Většinou na to existuje trik, který funguje, pokud si příjemce zprávu již neotevřel. Poradte se s firemním IT specialistou. Například Gmail má možnost nainstalovat funkci Undo, kterou můžete odeslaný e-mail do deseti vteřin zastavit.

8. Buďte co nejstručnější. Když otevřete e-mail delší než jedna obrazovka, taky se vám moc nechce si ho číst.

9. Nepoužívejte mail jako SMS, na kterou čekáte okamžitou odpověď. Jestli něco pospíchá, použijte mobil. Nejproduktivnější lidé se naučili svou schránku kontrolovat třikrát čtyřikrát denně, aby je to nerušilo od práce vyžadující soustředění.

10. Až budete nastavovat odpověď v nepřítomnosti, držte se jen pracovních faktů., Kiš kiš, právě se válím na pláži, napište mi příští týden‘ nepobaví nikoho, kdo od vás právě něco potřebuje.“

Akademické vztahy jsou vlastně také vztahy pracovními, mají však ještě některé další atributy. Dodržovat zásady pracovní etikety, v tomto případě e-etikety, není myslím vůbec na škodu. Výše uvedené zásady jsou velmi trefné a děkuji jejich autorce (a internetu), že umožnila jejich využití i v této příručce.

2.3 KISS – důležité pravidlo elektronické komunikace

Zásady elektronické komunikace jsou docela aktuálním tématem. Např. v učebnici *Academic Vocabulary in Use* (4) jsou uvedeny některé základy e-etikety a pravidel efektivní online komunikace následovně:

- Předtím než odkliknete „odeslat“, si přečtete, co jste napsali.
- Správně vyplňte rubriku „předmět“ – výstižně svůj e-mail nazvěte.
- V hromadné korespondenci se držte zásady *lurk before you leap*, tedy všimněte si zvyklostí ostatních, než se sami pustíte do diskuze.
- Držte se zásady KISS (*Keep it Short and Simple*).
- Respektujte ostatní diskutující.

Elektronická komunikace přináší neuvěřitelné možnosti, je rychlá, netíravá, obsažná. Pokud však dostáváme desítky e-mailů denně, může být i docela stresující, takže si mnozí zvykli v rámci efektivnosti neotevírat elektronickou poštu každou chvíli nebo nemít ji nepřetržitě otevřenou, ale vyhradit si několikrát denně chvíli času a odpovídat na ni. Telefonní aplikace umožní využít čas v dopravním prostředku, při čekání apod., takže člověk nemusí vyřizováním pošty ztrácet drahocenné chvíle soustředění a nerušeného času, které může věnovat tvůrčí práci. Člověk se tak ale trochu stává otrokem elektronické komunikace, která ho pronásleduje v každé volné chvíli, je to ovšem otázka time-managementu každého z nás.

Na poštu, která je nám adresována (nikoli na hromadné e-maily a reklamní sdělení), bychom měli odpovídat bez většího prodlení, pokud možno do druhého dne. Proto je důležité dodržovat onu výše zmíněnou zásadu KISS. E-maily delší než několik řádků, nebo snad dokonce přes celou obrazovku nás (a nejen nás) odradí již na první pohled. Dlouhá vysvětlování, zdůvodňování do e-mailu nepatří. Pořád máme přece jen spoustu jiných možností komunikace, takže pokud chceme sdělit něco složitějšího, je určitě lepší osobní nebo telefonický kontakt, při řešení společného úkolu pak třeba i skypeová konference apod. Můžeme se domluvit a e-mailem si poslat materiál v příloze.

Zveřejnění e-mailů

Každému z nás se to asi podařilo. Vždy z toho byl menší či větší poprask – buď jsme odeslali zprávu se soukromým nebo ne příliš lichotivým obsahem celému adresáři tím, že jsme odkliknuli „odeslat všem“, nebo někdo z adresátů pokračoval v korespondenci a zařadil do ní ještě další adresáty, takže se náš e-mail dostal do rukou někomu, komu bychom jej ani neposlali, nebo dokonce v žádném případě poslat nechtěli. I s tím je třeba počítat – vlastně s faktem, že e-mailová korespondence je korespondencí v podstatě veřejnou, neboť i velmi soukromá zpráva se jednoduše může veřejnou stát. Doporučuji reagovat jen na e-maily, které jsou určeny nám, a pokud možno si nevsímat toho, co nám určeno nebylo.