

Netikette – e-m@ils

10 gode råd til at få dit budskab igennem i teamet

Vi skriver og skriver, og hvis det ikke hjælper, skriver vi endnu mere. Det er som at råbe højere for at blive forstået. Det eneste man opnår er måske irritation og misforståelser. Lad os prøve at blive bedre til e-mails – at gøre en dyd ud af også vores e-mails.

- 1 Vælg mediet.** Beslut om e-mails er det rigtige medie? Det skal jo ikke blive modtagerens problem, at du kun har tid til at skrive i sene timer eller om natten. Det er forståelsen der er det vigtige – ikke at mailen når frem. Overvej en opringning, der sikrer forståelsen første gang. Beslut i teamet hvad der kan klares med mails og især hvad der ikke kan!
- 2 Begræns kopi til.** Overvind fristelsen til at sende kopier til 'alle'. Overvej om du ville have ringet til alle om sagen? Overvej om du vil risikere at få svar fra 'alle' og overvej ikke mindst om du har tid til at svare 'alle' på deres evt. spørgsmål og kommentarer?
- 3 Aftal svartid.** Sæt fælles grænser for svartid. Det mindsker stress og giver kollegaer i andre tidszoner tid til at følge deres dagsrytmer. Vær opmærksom på evt. fri og helligdage i andre lande.
- 4 Vær klar i spytet.** Angiv det egentlige budskab allerede i Emne-linien. Det giver bedre mulighed for at modtagerne kan prioritere deres læsning af din mail. Undgå f.eks. 'Projekt status'. Skriv i stedet f.eks. 'Projektet går godt'. Hvis budskabet alene kan stå i Emne-linien så aftal at forkortelsen SM for Short Message foran betyder, at mailen ikke indeholder andet. Så behøver modtageren ikke at åbne den.
- 5 Udgå genbrug.** Lad være med at vælge Besvar på en ældre mail blot for hurtigt at få fat i e-mailadressen. Hvis du ikke ændre Emne-linien og sletter den gamle tekst helt, bliver mailens betydning garanteret misforstået.
- 6 Start med det væsentlige.** De første to linier er måske det eneste der læses. Læg budskaberne her og husk at skrive, hvad du forventer modtageren gør nu. Husk altid de 6 H'er: Hvem, Hvorfor, Hvad, Hvordan, Hvor og Hvornår.
- 7 Tænk dig om.** Hvis din mail omhandler emner, der på nogen måde kan være kritiske, følsomme eller følelsesladede, så overvej at ringe i stedet. Ellers lad en anden læse din mail først. Du overraskes over hvor mange ting du har overset! Brug også Pyrus-testen (fra TV2's julekalender) *Er der nogle der bli'r glade? Er der nogle der bli'r kede af det? Er det vigtigt?* Denne test kan også med stort udbytte anvendes i almindelige samtaler!
- 8 Undgå panik SEND.** Skriv en længere mail i Word og kopier herefter til din e-mail. Det er alt for fristende at kunne klikke på send, når teksten endelig er skrevet!
- 9 Drop ironi.** Ironi i mails er tillokkende; men i 9 ud af 10 tilfælde bliver den læst langt mere alvorlig end du sikkert havde til hensigt. Det hjælper kun lidt på sagen at tilføje Smilyes etc. Lov dig selv at du simpelthen stopper med ironi i mails. Overvej også nøje, om din humor eller ligefremhed passer til andre kulturer – det gør den sjældent, hvis du er pæredansk!
- 10 Tilpas sproget.** Fordi man kan modtage e-mails betyder det nødvendigvis ikke, at man er højt uddannet eller teknisk ekspert. Brug det sprog du ville anvende i en telefon. I nogle kulturer er der tab af anseelse forbundet med at indrømme manglende forståelse. Her vil man ofte vælge at undlade at svare på din mail frem for at indrømme, at man ikke forstår den.