

Effektive emails

v/ Pernille Plantener

Meget af vores kommunikation foregår via emails, men er den utvetydig og dækkende? Grundlæggende har vores kommunikation ét af to formål: Enten siger vi "tak", eller også "vil du være så venlig at ...". De fleste emails hører hjemme i sidste kategori, men det er langt fra altid tydeligt, hvad det egentlig er, afsenderen beder om. Herunder et eksempel i tre tempi.

Den uklare email

- Kære allesammen. Vi skal til at planlægge strategidagen. Det må I godt lige tænke over.

Som modtager af sådan en email har du måske en idé om hvad der forventes, men matcher det afsenderens forventning? Her er eksempler på skuffede forventninger fra afsenderen som resultat af de tre ovennævnte emails:

- Der er gået 14 dage, og ingen har svaret. Sig mig, er de bare ligeglade?

Reaktionen kan meget vel være en sur eller bebrejdende email, som vil lande hos en overrasket modtager. Jamen – hun bad mig da ikke om noget – gjorde hun? Tilbage og læse den første mail igen. Diskutere det med en kollega, og med en anden kollega. Tygge lidt på det inden et reserveret svar retur. Alt dette er spild af tid og god energi og kan i værste fald generere bagtaleri.

Fortæl hvad det handler om

Hvis du både i emailens emnefelt og i din første sætning gør det tydeligt for læseren, hvad du nu skal til at skrive om, bliver dit budskab lettere at forstå, og din læser kan lettere beslutte om det er nu, mailen skal læses, eller om den kan vente til lidt senere. Desuden bliver den lettere at genfinde.

- Emne: Strategidag 2014.
- Mailens 1. linje: Vedr. den årlige strategidag i vores team

Vær specifik og fortæl hvilken reaktion, du forventer

Når du sender en email, har din modtager ikke samme mulighed som i en samtale for straks at få præciseret, hvad der måtte være uklart. Derfor er det ekstra vigtigt, at du gør det helt tydeligt, hvad du forventer. Her er eksemplerne formuleret med tydelige anmodninger:

- Vi skal til at planlægge strategidagen; derfor vil jeg bede hver af jer om inden onsdag kl. 10 at skrive 1-3 emner, I gerne vil have behandlet, samt en enkelt sætning om hvorfor. Vi taler videre om det ved mødet på mandag.

Henvis til relevant viden, hvis det er nødvendigt

Hvis læseren har brug for viden for at kunne forholde sig til din mail, så indsæt et link eller vedhæft et dokument. Er der flere modtagere af mailen, kan du spare meget samlet tid ved at pege på netop den filplacering eller webadresse, din henvendelse vedrører.

- Læs sidste års referat [her](#), så du kan bidrage til opfølgningssnakken på 2013-målene.

Fortæl hvorfor du beder modtageren om det, du beder om

Ovenfor er beskeden blevet mere præcis, men det er stadig uklart, hvad afsenderen skal bruge svaret til. Det kommer nemt til at lyde kontrollerende eller kommanderende, når vi ikke kender afsenderens intention. En anmodning er meget nemmere at forholde sig til, når vi ved, hvilket formål den skal tjene. En effektiv email ser sådan ud:

- Vedr. den årlige strategidag i vores team :

Vi skal til at planlægge strategidagen og jeg vil gerne være sikker på at vi alle får en meningsfuld dag ud af det; derfor vil jeg bede hver af jer om inden onsdag kl. 10 at skrive 1-3 emner, I gerne vil have behandlet, samt en enkelt sætning om hvorfor. Vi taler videre om det ved mødet på mandag.

Læs sidste års referat [her](#), så du kan bidrage til opfølgningssnakken på 2013-målene.

Opsummér når du svarer

Når vi svarer på en email, mindsker vi risikoen for misforståelser, hvis vi er enige med afsenderen om hvad det er, vi svarer på. Det kan vi sikre ved at *opsummere* den oprindelige email, dvs. trække hovedpunkterne op, sådan som vi tror at afsenderen gerne vil have os til at forstå meddelelsen. Et svar på ovennævnte eksempler kunne lyde således:

- Jeg forstår på din mail, at det er teamets ansvar i fællesskab at planlægge strategidagen, og at det er dig, der samler forslagene. Er det rigtigt forstået? Det har jeg en kommentar til

Overblik:

1. Hvad handler det om?
2. Hvilken reaktion ønsker du?
3. Hvad er din intention med det, du beder om?
4. Hvilken info har din læser brug for?
5. Når du svarer – opsummer den foregående mail loyalt.

Effektive emails når ind til kernen – på en venlig og høflig måde

Teknik og en huskeliste kan afhjælpe mange misforståelser – men det allervigtigste er at nå frem til en jobkultur, hvor vi ser hinanden som allierede. Så vi læser og skriver emails i forståelsen af den anden parts positive hensigter.

BusinessByHeart tilbyder 4-timers workshops i effektive emails. Her øver vi os i tydelig og nærværende skriftlig kommunikation. Vi arbejder ud fra live eksempler og de aktuelle udfordringer, virksomhedens ansatte møder. Desuden kikker vi på hvornår email *ikke* er det rigtige format.

Workshoppen tilbydes på din virksomhed eller afholdes på Vækstfabrikken, Willemoesvej 2 C, Slagelse. Ring eller skriv for yderligere information.