

Vi er ikke enige om e-mailen

Skal man skrive »Hej« eller »Kære«, og hvor lang kan en mail være? E-mailen har overtaget funktioner fra både brevet og telefonen, og når vi skriver på jobbet, kan vi ikke gå ud fra, at andre har samme normer, som vi selv har

AF **BENEDIKTE BALLUND**
redaktion@m-jylland.dk

KOMMUNIKATION »Et af de største mysterier ved e-mails er, at vi åbenbart ikke bliver bedre til at skrive dem, selv om vi i de seneste 15 år dagligt har øvet os på det i adskillige timer.«

Sådan skrev den engelske skribent Lucy Kellaway for nylig i Politiken, som havde trykt hendes klumme fra Financial Times, hvor hun harcellede over overhøjtelige hilsener og ordrige beskeder.

Helt så slemt står det nu ikke til, mener Per Salling, der er lærer i mundtlig og skriftlig kommunikation ved Københavns Erhvervsakademi og forfatter til bogen »Bedre breve - bedre e-mails«.

I praksis går det meget godt, men af og til kommer vi til at støde hinanden. Det er, fordi vi i virkeligheden stadig bøvl med, at vi er så pokkers uformelle. Når vi så pludselig skal til at omgås med hinanden på arbejdet, skal vi finde ud af, hvor formelt det så skal være, siger han og nævner som eksempel, at han altid er dus med den tømrer, der har lavet arbejde på hans hus, bortset fra når tømreren sender et tilbud.

Så er du pludselig erstattet med De. Og det er helt fint.

Den blinkende »send«-knap

Selv om det måske overordnet går godt, sendes der stadig masser af mails med plads til forbedringer. For lange, rodede, uhøflige eller sjuskede mails er nogle af de klagepunkter, man kan støde på.

Vi skriver mange mails på jobbet, uanset hvilken branche vi er i, men mange mails kan sagtens blive meget bedre, vurderer sprogkonsulent Ellen Bak Åndahl, der sammen med sin kollega Susanne Nonboe Jacobsen driver virksomheden Sprogkontoret, som rådgiver både offentlige og private virksomheder om kommunikation.

At mailen er blevet en del af vores hverdag betyder, at flere skriver i arbejdssammenhæng, heriblandt også nogle, som ikke ville have skrevet nær så meget selv, da brevet var den almindelige måde at skrive sammen. Det er en af årsagerne til, at kommunikationen ikke altid glider let og ubesværet. En anden er, at vi har en tendens til at skrive vores mails hurtigere end et brev.

E-mails er en mere uformel og hurtigere form for kommunikation. Når vi underviser, siger vi tit for sjov, at »send«-knappen står og blinker. Mange føler, at det skal gå frygteligt hurtigt med at få svaret, og så kan

man glemme at få læst igennem og tænkt sig om, siger Ellen Bak Åndahl.

Omhu sparer tid i længden

Konsekvensen er blandt andet, at vi ikke forstår eller misforstår hinanden, og så kan det hurtige svar pludselig udvikle sig til en korrespondance, der ender med at tage meget længere tid, end det ville have taget, hvis man havde brugt lidt flere minutter på at formulere sig, organisere indholdet og rydde ud i sjusk og stavfejl.

Det er bedre, at det går langsomere, for så sparer man måske tid på længere sigt. Man får skrevet mere ordentlige, venlige, professionelle og forståelige mails, som ikke bærer præg af, at man har skyndt sig at sende dem, siger Ellen Bak Åndahl.

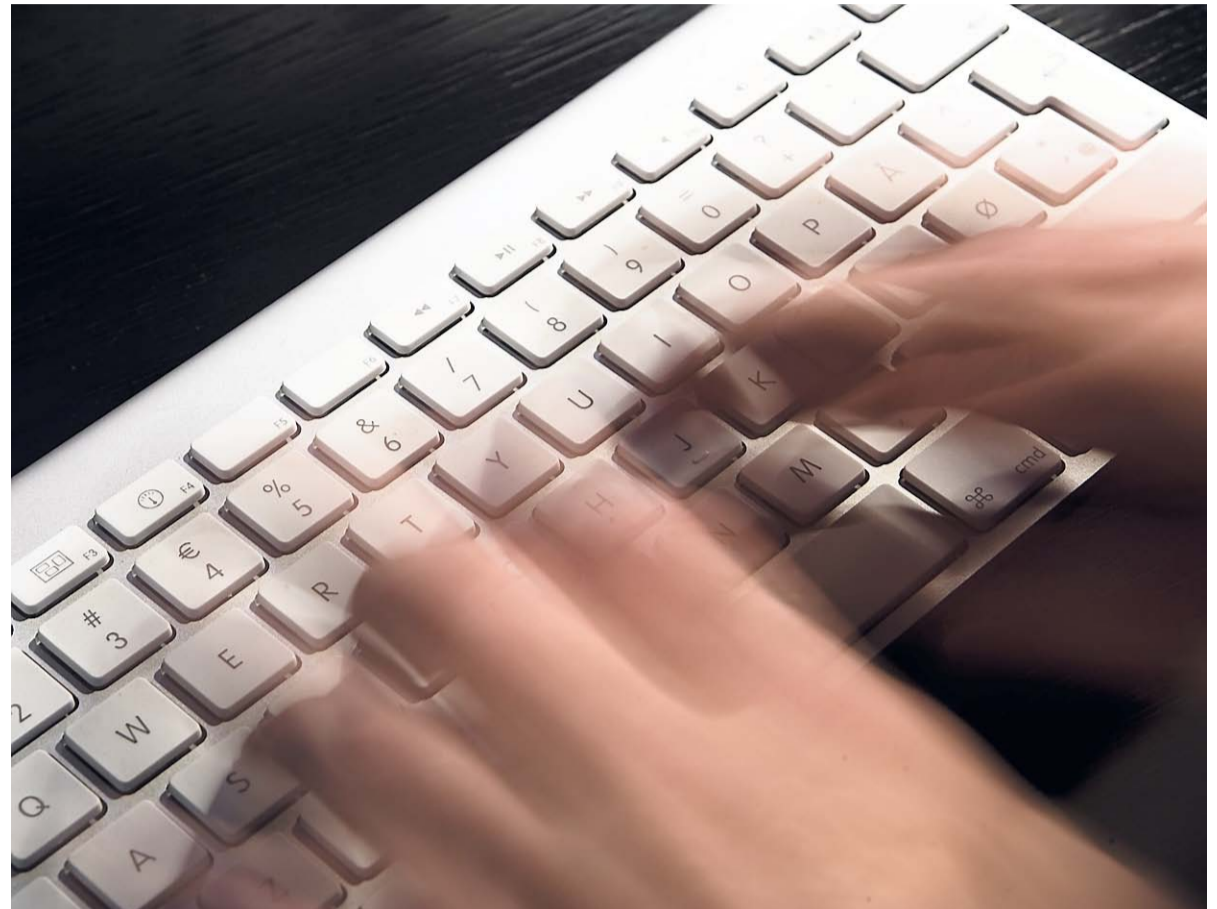
»Hej« eller »Kære«?

Vi er heller ikke enige om, hvordan vi skal begynde vores mails. På nogle arbejdspladser har man lavet en politik på området, andre steder må medarbejderne selv sjusse sig frem til, om det er mest passende at skrive »Hej Peter« eller »Kære Peter Hansen«.

Kære + fornavn er meget privat, vurderer Per Salling, der også fornemmer, at der er en vis modstand mod »Hej« kombineret med både for- og efternavn.

Konsensus på området er der dog ikke.

Når vi er ude at rådgive virksomheder diskuterer vi altid, om man skal



skrive »Hej« eller »Kære«. Skal man bruge fornavn eller tage efternavnet med? Og hvordan skal man kombinere det hele? Vores svar er, at vi ikke har en løsning. Når vi tager en runde, hvor vi spørger kursisterne, hvad de synes, er svarene så forskellige, som man overhovedet kan forestille sig. Nogle synes, at »Kære« er fantastisk, andre synes, at det er forfærdeligt. Og det har intet at gøre med for eksempel alder. Det er helt individuelt. Så der er ikke én rigtig måde at gøre det på siger Ellen Bak Åndahl.

Per Salling mener dog, at der både kan være forskelle mellem generationer, forskellige dele af landet og

brancher, når det gælder mail-normer. Denne artikels forfatter er for eksempel atypisk, får hun at vide, fordi hun har skrevet »Kære Per Salling« i sin mail med forespørgsel om et interview.

Dem, der ikke kender mig og skriver »Hej Per« er enten fagfæller, andre sprogfolk eller folk fra mediebranchen. Dem, der skriver »Kære Per Salling«, er alle de andre, siger han med et grin.

Kom venligt ud og ind

Det vigtige er dog, at man har en starthilsen, understreger Ellen Bak Åndahl.

Det er ubehageligt at få en mail, hvor der ikke står noget. Det er noget andet, hvis man er ude i længere dialog, men i starten er det vigtigt. Vi taler tit om, at man skal komme venligt ind og ud af en mail, for det er det første og det sidste, man ser, siger hun.

En passende afslutning kan for eksempel være »Med venlig hilsen«. »Kærlig hilsen« hører ikke hjemme i professionelle korrespondancer, og det gør smiley'er, forkortelser som mvh eller vh heller ikke, er Ellen Bak Åndahl og Per Salling enige om.

Jeg bruger selv forkortelserne i en hurtig mail til kollegerne, men i en almindelig erhvervsmaessig mail ville jeg altid skrive det helt ud, siger Per Salling.

Et alternativ er »Bedste hilsner«, som Per Salling vurderer er hentet fra engelsk og fungerer som mellemting mellem det formelle »Venlig hilsen« og det mere personlige »Kærlig hilsen«. Selv har han dog svært ved at vænne sig til det.

Men det er måske, fordi jeg er en gammel gråskægget mand, foreslår han.

Tre mails er bedre end én

Et andet emne, der ofte er oppe at

○ Vi skriver næsten alle e-mails på arbejdet, men øvelse gør ikke altid mester. Der er plads til forbedringer, mener sprogspesialist.

FOTO: COLOURBOX

vende, når Ellen Bak Åndahl og hendes kollega fra Sprogkontoret holder kurser, er hvor meget og hvor lidt, der skal skrives, og i hvilken rækkefølge.

Man skal have hovedbudskabet absolut med det samme. Mange læser måske kun de første tre linjer, og så scroller de ned og ser, hvad der står i bunden. Hvis man har flere budskaber, så giv det afsnitoverskrifter eller skriv »for det første«, »for det andet«, brug nogle tal eller noget andet, der får folk til at forstå, at der er flere ting, de skal forholde sig til eller handle ud fra, siger Ellen Bak Åndahl.

Per Salling er heller ikke fan af de lange e-mails, specielt ikke, hvis de indeholder flere forskellige emner. Det vil tit være meget mere praktisk for modtageren, at de bliver splittet op i flere forskellige mails i stedet for at blive en lang rodebunke af informationer.

Det er jo ikke nødvendigt. Det er ikke længere sådan, at vi skal have så mange ord med som muligt for det, som det koster at sende et brev, fastslår han.

: zoom

GODE E-MAILS PÅ ARBEJDET

- Tag tid til at skrive mailen i stedet for at tænke, at der altid skal svares hurtigt. Selvom mails kommer hurtigere frem end breve, skal de ikke nødvendigvis besvares lige så hurtigt. Tjek for fejl, manglende vedhæftede filer og så videre.
- Brug emnefeltet og fortæl, hvad mailen handler om. Undgå overskrifter som »Diverse«, »Lidt af hvert« eller »Møde«.
- Server hovedbudskabet først. Gør indholdet overskueligt for modtageren med afsnit og lignende.
- Undgå meget lange mails. Send hellere flere mails end en enkelt med mange forskellige emner. Tænk over, at mange mails skal arkiveres, og det er nemmere, hvis de ikke handler om mange forskellige ting.
- Læg mærke til, hvordan modtageren kommunikerer. Er stilen kort og kontant eller mere ordrig? Formel eller afslappet? Og hvordan er standarden i branchen?
- Tænk dig om, når du videresender mails. Hvor meget kommer med, og hvem havner det hos?
- Undgå forkortede hilsener, smiley'er og stave- og sjuskefejl, som virker uprofessionelle.

KILDE: SPROGKONTORET OG PER SALLING