

E-MAIL-ETIKETTE - 5 TIPS OM GOD TONE I DINE E-MAILS

Hvorfor er tonen i breve og e-mails så vigtig? - Fordi din skrift er dit ansigt. Og jo mindre personlig håndskriften er, jo mere betyder tonen. Hvad enten du skriver breve og e-mails (emails?) privat eller på jobbet, er det værd at gøre ordentligt og få et godt sprog frem. Ikke kun for modtagerens skyld, men i høj grad også for din egen.

Af Per Salling

Det er så nemt lige at sende en e-mail. Så uhøjtideligt. Næsten som en skriftlig replik i en telefonsamtale. Klapreklapreklapre på tastaturet og klik; så er den væk fra din skærm og inde på din søsters. Skriveteknik og korrektur - hvorfor dog det? Du læser da ikke korrektur, når du snakker i telefonen, vel?

Nej. Men der er altså en forskel; for når vi skriver, er ordene på egen hånd - helt alene og uden tonefald og smil i stemmen. De står dér, åbne for fortolkning: Hvad mener han mon med det? Hvorfor skriver han det på den måde - er der noget, han er sur over? Det var da en underlig afslutning ...

Det første indtryk

Men hvad enten du skriver på jobbet eller privat, gælder H. P. Holsts ord fra midten af 1800-tallet stadig: *Da Brevet repræsenterer den Skrivendes Personlighed, maa han ogsaa finde sig i at bedømmes derefter. Ligesom man tidt efter den første Samtale med en Person danner sig et Billede eller modtager et Indtryk af ham, som man senere har ondt ved at forandre, saaledes gaaer det ogsaa ved Modtagelsen af Breve.* (Brev-, Comptoir- og Formularbog med tilhørende Anhang - 3. Oplag 1860)

Eller som de siger på jobsøgningskurserne: Du får aldrig en anden chance til at gøre et godt første indtryk.

Grundkursus i e-mail-etikette: 5 tips om den gode tone

1. Begynd og slut passende

Jeg skriver 'passende' og ikke 'ordentligt' eller 'høfligt'; for hvad der er ordentligt eller høfligt afhænger helt af, hvem du skriver til.

"Kære Hans Hansen" ser måske en smule gammeldags ud i en e-mail. Men det er synsbedrag - det er stadig en venlig og brugbar indledningshilsen til nogen, du ikke kender.

"Hej Hans" er normalt blandt dem, der kender hinanden i forvejen, også når man skriver på firmaets eller myndighedens vegne. Her gælder reglen, at du lader kunden/borgeren bestemme, hvordan jeres indbyrdes tiltaleforhold skal være.

"Hyggehejsa", "Hi guys" o.l. duer til gengæld kun i en meget snæver kreds.

Skriver du en privat e-mail til et firma, er der ingen grund til at være personlig: "Kære Topdanmark" - nej, vel? Det må blive "Til Topdanmark". Noget andet er selvfølgelig, hvis du er inde i en længere

korrespondance med et firma eller en myndighed; så kan du sagtens blive "Hej Kirsten" med din kontaktperson.

Afslutningshilsenen skriver du fuldstændig som i dine papirbreve: Venlig/kærlig hilsen, vh, kærligst ... afhængigt af, hvem du skriver til. (Men du er aldrig "kærlig" på jobbet!)

2. Skriv næsten som du ville tale til den pågældende

Familie og nære venner kan du skrive mere personligt og fortroligt til end forsikrings-selskabet eller småkagefabrikkens kundeservice. Og det skal du selvfølgelig gøre.

Men der er ingen grund til at tale mindre pænt til vennerne end til firmaerne! Pas specielt på med 'morsomheder' og sarkasmer. De kan falde naturligt ind i en samtale; men de skaber usikkerhed på skrift, fordi tonefaldet, kropssproget og øjenkontakten mangler. Og dit forhold til dine venner skal vel ikke afhænge af en usikker fortolkning af en 'smiley'?

Du skriver formodentlig ikke bare for at skrive - du vil fortælle nogen noget. Og tonen i din e-mail har betydning for, hvor alvorligt du bliver taget: Er det rent fis og ballade det her, eller er det noget, der skal læses, huskes, tages hensyn til og evt. reageres på?

3. Tag det roligt

Der kan være mange gode grunde til at blive sur. Men knap så mange til at lade surheden løbe af med sig på skrift.

Skriv aldrig noget i en e-mail, du ikke ville skrive i et brev! Skriv aldrig noget, du ikke har lyst til at vise til andre end modtageren! En e-mail har lige så lang levetid som et fysisk brev, og den er meget lettere at videresende.

Så tag det roligt - vent evt. til dagen efter, før du skriver løs - og gå så efter en løsning på problemet i stedet for bare at få afløb for galden.

4. Skriv korrekt

Nogenlunde korrekt, i hvert fald. Din e-mail er måske ikke en dansk stil, der skal bedømmes af en lærer med en rødglødende kuglepen i hånden; men det er manglende respekt for modtageren (og for dig selv og det indtryk, du gør) at trykke 'Send', før du har læst korrektur og rettet de mest oplagte slåfejl.

Her er en e-mail til mig fra en af mine gode venner og lejlighedsvis samarbejdspartnere i IT-branchen: Et svar på et forslag fra mig om at gøre noget på en helt anden måde end normalt.

Hej Per - Jeg er overhovedet ikke rasende, - faktisk ret enig :-) En ting kan jeg godt ikke honorere, at der er endnu mere tekst med eksempler, - tror kunderne får meget i forvejen. Der har dog skåret ned i dette i år, - og alle håber at der kan endnu mindre med næste år, - men lad os se hvor Inag vi når. Et årsbrev fylder p.t. 7 a4 siderne (følgebrevet indregnet..) - skrevet på begge sider, så..... Og jeg SKAL holde mig i en C5 brevet pga. porto-grænser (det kosterr nemlig knapper alt 150.000 breve + 35.000 breve....) Evt. Jørgen tager fat i dig i løbet af i morgen,- han har været med i dette med Peter og Vivian og formulerinen som den ligger nu.

Hvis du var kunde, ville du så betro din programmering til ham? Det handler om afsenderens respekt, både for sig selv og for den, der modtager e-mailen.

- Respekt for dig selv - helt ærligt, er det dét indtryk, du ønsker at give andre: uvasket og ubarberet sprog med fedtet flip og hul på sokkerne?
- Respekt for den anden - du sviner med modtagerens tid, hvis du ikke skriver forståeligt, for det tager længere tid end nødvendigt at blive helt sikker på, hvad afsenderen mener.

Der cirkulerer jævnligt en agurketidshistorie i pressen under overskriften "Stærevatning er ovfleridøgt" eller lignende. Den oplyser 'på videnskabeligt grundlag', at retstavning er unødvendig. Det er fup og skyldes uvederhæftig brug af den originale undersøgelse! Læs mere [her](#). Er du en klovn til at stave, så brug stavekontrollen (F7); den er efterhånden slet ikke så ringe. Og samtidig ser du lige efter

- om du har fået det hele med
- om kommaerne står så nogenlunde, hvor de bør (er du i tvivl, så slet dem!)
- om afsnitsinddelingerne passer til indholdet - det er vigtigt, fordi vi læser og forstår bedre, når vi har overblik over indholdet
- om overskriften i "Emne" passer til indholdet.

Jo - det er også "tone"; for det er en del af det helhedsindtryk, din e-mail giver.

5. Pas på med, hvad du videregiver

Op til årets bogmesse i Forum blev min bog "Bedre breve - bedre e-mails" sat 25 % ned som kampagnetilbud. Fint nok - bortset fra, at jeg ikke var orienteret og ikke lige tænkte over sammenhængen med messen. Så jeg skrev til forlaget, om de havde sat min bog ned uden at spørge mig - eller hwa'? Et par dage senere fik jeg en pæn forklaring med hele forlagets interne frem-og-tilbage hængende nedenunder, herunder den smukke sætning "*Er der ingen der har sagt noget til ham?*"

Det var jo i den milde ende af, hvad man kan komme til at sende ud, hvis man ikke ser sig for. Sygejournaler, bankkontonumre, almindelig kontorbagtalelse - jeg har set eksempler på det hele.

Så tænk lige over, om modtageren af din videregivelse skal have hele "brevromanen"? Skal han eller hun have videregivet adresser på alle, der har bidraget til korrespondancen indtil nu? Det kan da godt være. Men det er også muligt, at du skal sortere i oplysningerne, både af hensyn til modtagerens tid og af diskretionshensyn.

E-mails eller emails?

Lad os lige få dén med: Hedder det e-mails eller emails? Retskrivningsordbogen er ikke i tvivl: E-mails. Og den bestemmer!

ENGELSKE BREVE

På engelsk er man ofte mere høflig, end man er på dansk. Sørg derfor, medmindre det er et personligt brev, at være høflig. Hvis du skal skrive forretningsbreve, er det meget vigtigt med en god brevttekst, der består af 4 dele, **indledning**, **faktadel**, **konklusion** og **afslutning**.

Indledningen beskriver kort, hvorfor man skriver til modtageren. Det kan for eksempel være en korrespondance, som har været kørende i længere tid.

Faktadelen er den del af brevet, der beskriver, hvad brevet egentlig handler om. Denne del indeholder altså data, detaljer og informationer som modtageren har bedt om.

Konklusionen vil konklusionen fortælle noget om, hvad afsenderen har tænkt sig at gøre, eller hvad der forventes af modtageren.

Afslutningen er ofte meget kort. Her runder man af på en pæn og ordentlig måde.

DANSKE BREVE

Nu vil jeg forklare det vigtigste, når der skal skrives et dansk brev.

Datering: hold dig til en måde at datere på. Jeg anbefaler følgende: **København 21/11/2014**

Hilsen: Begynd brevet med en hilsen der passer til modtageren. Kender du modtageren rigtig godt, behøver det ikke at være ret formelt. Kender du ikke modtageren ret godt, kan du godt starte ud med en formel hilsen.

Sprog og tone: husk på hvem du skriver til! Er det din ven, behøver sproget ikke at være formelt. Men skriver du til en voksen, som du ikke kender, bliver du nødt til at skrive formelt.

Afslutning: Du kan bruge følgende afslutninger alt afhængig af modtageren: **Hilsen, Med venlig hilsen, Vi ses**