



Tjekliste til bedre mails:

33 spørgsmål, du bør stille
dig selv, inden du trykker send

Husk også vores andre udgivelser

21 sproglige dødssynder
- og hvordan du undgår dem



114 stavefejl
(du for alt i verden ikke må begå)



Der bliver spildt enorme mængder af tid og energi på grund af dårlig mail-kommunikation. Derfor har vi samlet en tjekliste med 33 spørgsmål, du bør tage stilling til, inden du sender din næste mail.

1. Har jeg skrevet det vigtigste først?

I al skriftlig formidling er det en dyd at komme til sagen. Hvad er din væsentligste information til din modtager? Skriv den tidligt i din mail.

2. Burde jeg ændre min font og typografi?

Den der lilla skråskrift i fontstørrelse 7 er ikke så læsevenlig for os andre. Brug Tahoma, Franklin Gothic Book eller en anden læsevenlig skrifttype.

3. Har jeg været høflig?

Selvom du skal komme til sagen, og selvom mail-genren er hurtig, så må du ikke glemme at være høflig, for det kan skabe misforståelser og konflikter. Hvis du begynder og slutter høfligt, er der større chance for, at det, der står imellem, bliver opfattet som høfligt.

4. Har jeg været direkte?

Lad være med at fortabe dig i udredninger om din sommerferie eller historier om, hvor intuitiv din kat er. Kom til sagen (og hold dig til den).

5. Har jeg aktiveret min stavekontrol?

Har du?

6. Er jeg rasende?

Hvis ja, så tæl til ti. Det vil være den bedste mail, du aldrig sendte.

7. Er dette en direkte skideballe?

Overvej at møde op.

8. Er dette en indirekte skideballe?

Overvej at møde op.

9. Burde jeg have ringet i stedet?

Telefonen kan en masse, som mailen ikke kan. Her kan man høre tonefald og afklare eventuelle misforståelser på stedet. Selvom mailen måske er hurtigst i første omgang, kan det ofte betale sig at ringe for at løse problemstillingen én gang for alle.

10. Er der skrevet NOGET SOM HELST MED STORE BOGSTAVER I DENNE MAIL?

Hvis ja, så fjern det. Medmindre det er international [Caps Lock Dag](#) naturligvis.

11. Hvis jeg var nødt til at betale for et frimærke, ville jeg så stadig sende denne mail?

Altid en god lakmusprøve på, om mailen er relevant.

12. Kunne denne mail være kortere?

Kunne den?

13. Skriver jeg præcis, som jeg taler?

Mailgenren har meget tilfælles med samtalen, fordi den er dialogisk, og fordi den tillader hurtigere kommunikation end fx brevet. Faldgruben er imidlertid, at man skriver, som man taler: upræcist og usammenhængende med fyldord og sløset disposition. Det skal du gerne modarbejde.

14. Skriver jeg, som om jeg var 20 år ældre, end jeg virkelig er?

Gammeldags og støvet sprog er generelt en dårlig ide, men i mailen støjer det endnu mere.

[Læs, hvordan du trækker 20 år fra din alder](#)

15. Har jeg taget stilling til, at teksten bliver læst på en skærm?

En af de væsentligste forskelle ved at læse en tekst på papir og skærm er, at vi scanner teksten hurtigere med øjet, når vi læser på en skærm. Det er derfor, folk overser helt tydelige ting i din mail.

16. Kender jeg en, der bør læse denne tjekliste?

Send den endelig videre.

17. Har jeg sørget for en tydelig handlingsanvisning?

En af de klassiske fejl er at glemme at skrive en helt utvetydig handlingsanvisning. Sørg altid for, at den er der, så modtager ved præcis, hvad han eller hun skal gøre.

18. Ville jeg selv synes, at det var irriterende at modtage 14 vedhæftninger?

Ja, det ville du, så minimer altid antallet af vedhæftninger.

19. Burde jeg egentlig lade være med at sende denne mail?

Alle synes, at der bliver sendt for mange mails. Men jeg har ikke mødt den person, der sender alle de mails. Vær modig, og send færre mails. Vi vil elske dig for det.

20. Sender jeg denne mail for at dække ryg?

I store organisationer florerer de såkaldte CMA-mails. Cover My Ass-mails. De er kendetegnet ved at være mættet med information og vedhæftninger, og de bliver kun sendt, fordi man til næste møde har brug for at kunne sige: 'Det har jeg jo sendt til dig'. Lad være med det.

21. Er jeg i gang med at trykke på 'svar alle-knappen'?

Please, lad være.

22. Har jeg valgt et klart emnefelt?

Her er tre eksempler på emnefelter, der ikke er klare:

'Hej'

'vs. Re. Re. Re. Re. Vs. vs. re. 'Hvad fanden sker der''

'Møde'

23. Har jeg taget stilling til 'loven om fordeling af ansvar'?

Jo flere du sender en mail til, jo flere har ansvaret for at løse den problemstilling, du skriver om. Jo flere, der har ansvaret, jo mindre chance er der for, at en af dem springer til og løser den.

24. Er denne mail let at svare på?

Gør det til en dyd, at dine mails skal være lette at svare på.

25. Har jeg brugt punktopstillinger?

En mail bliver ikke automatisk bedre af, at du bruger punktopstillinger, men det er tæt på. Vi har svært ved at håndtere mange oplysninger i mails, og punktopstillinger kan afhjælpe den udfordring, fordi de giver overblik.

[Læs, hvordan du laver korrekte punktopstillinger](#)

26. Er min mail luftig?

Nogle teksters blotte udseende kan gøre en træt. Det er typisk dem, der ligner en mur af tekst. Intet mellemrum, ingen indryk, ingen punktopstillinger. Uanset om du skriver ligeså godt som Karen Blixen, er der risiko for, at modtageren overser væsentlige informationer eller nedprioriterer din mail, hvis den ligner en stor blok af tryksværte. Lav mellemrum mellem afsnittene. Brug deloverskrifter i din mail, lige så snart den bliver lang. Brug punktopstillinger.

27. Kunne jeg fjerne et par af modtagerne på denne mail?

Hvis du er i tvivl, så betyder det ja.

28. Har jeg sat nogen i cc-feltet?

Hvorfor? For at dække ryg? Fordi de måske kunne være interesserede? For at de kan følge med i udviklingen af projektet? Af arkiveringsmæssige årsager? Ingen af ovenstående forklaringer er gode nok, så du er nødt til at finde på en bedre én.

29. Har jeg skrevet kære, når jeg burde have skrevet nej eller omvendt?

Min kollega Mette har skrevet et indlæg om dette uløselige paradoks.

Læs: [Kærlig hilsen Elsie fra A-kassen](#)

30. Er jeg ved at falde i høflighedsfælden?

Høflighed og evnen til at være social på en professionel måde er et af kendetegnene på den dygtige mailskribent, men pas på høflighedsfælden, hvor du og din modtager bruger det meste af ugen på at afslutte mail-korrespondancen:

Selvtakdetvarsåliddtdetskalduikketænkepåhavengoddagtakfordetdumåogsåhav eendejligdagtak.

Man siger tak én gang. Det er nok.

31. Er klokken tre om natten?

Overvej, hvilke signaler du sender, når du sender mails til dine kollegaer og ansatte klokken tre om natten. Der er i hvert fald en risiko for, at arbejdsmiljøet er under pres.

32. Burde jeg egentlig lade være med at sende denne mail?

Hvis en organisation kunne sende to procent færre mails, så ville den blive fem procent mere effektiv, siger en undersøgelse af fænomenet. Så svaret på dit spørgsmål er højst sandsynligt ja.

33. Hvad ville en voldspat sige til denne mail?

Det kan du finde ud af her.