

Varning för känsliga mejl!

Att leda via mejl är inte lätt. Ditt budskap går sällan fram precis som du tänkt. En formulering i all hast kan få ödesdigra konsekvenser, om du ens får vetskap om hur din medarbetare reagerat.

TEXT:
ANN-SOFI LIDÉN,
CATHARINA
NORDLUND

ILLUSTRATIONER:
PER HARDESTAM

Kritikfällan

Hej, Camilla, och tack för ditt förslag till konferensupplägg. Dock tycker jag att din skrivelse känns snabbt hopkommen. Har du verkligen tänkt igenom det här?
/Chefen

Så reagerar medarbetaren

Camilla tappar sugen.

Därför gick det snett

Mejl och kritik brukar inte vara en bra kombination. Att hålla sig till fakta i mejl underlättar kommunikationen. Mejlet ger heller ingen vägledning om vad som ska göras för att förslaget ska bli bättre. Vill chefen diskutera detta och i så fall när och hur? Att försöka tala om vad det är man förväntar sig av den andra parten i en kommunikationsprocess är alltid en fördel.

Tänk på att

Ett bättre sätt att diskutera innehållet i förslaget är att förklara vad det är som är bra och vad det är som brister. Med fördel kan ett kortare möte göra att det hela kan redas upp utan att Camilla tappar sugen.

Slarvfällan

Halloj!
Viktigt att du tänker på att projektet inte får slrvas bort. Det måste vara genomarbetat, annars är det bättre att skjuta upp. Men om du hinner i tid till deadline så vore det såklart bättre. Eller så får någon annan ta tag i det.
Tjing Chefen

Så reagerar medarbetaren

Förstår ingenting och kan därför inte agera.

Därför gick det snett

Språket i mejl anses vara mer likt tal-språk än skriftspråk, men det finns ändå gränser för vad hur man skriver. Att skriva slarvigt kan visa på en bristande respekt för mottagaren. "Halloj" och "Tjing" är inget att rekommendera som inledning och hälsningsfras. Det finns också risk att ett mejl, som exemplet, inte tas på allvar.

Tänk på att

Du bör använda en hyfsat korrekt svenska och ögna igenom det du skriver. Dina medarbetare gör förmodligen som du gör och inte som du säger att de ska göra. Att använda någon form av inledningsfras anses vara bra liksom någon form av hälsningsfras.

Skicka vidare-fällan

Hej Tomas!
Du ville veta om du kan jobba hemifrån på fredagar. Jag kan tyvärr inte svara på det just nu. De flexibla fredagarna kommer eventuellt att försvinna. Alla scheman måste ses över på grund av en ny kund.
Mvh Chefen

Så reagerar medarbetaren

Tomas skickar mejlet till alla och startar ett uppror.

Därför gick det snett

Ett av de vanligaste problemen som kan uppstå vid användandet av mejl är att det är lätt att skicka vidare. Ibland skriver vi sådant som kanske inte är speciellt genomtänkt och framför allt inte var tänkt att få en vidare spridning inom organisationen. Eftersom mejlet skrevs av Chefen måste det ju ligga allvar bakom detta uttalande, som om det realiserats kommer att påverka hela personalens arbetssituation.

Tänk på att

Du som chef kanske har varit med i diskussioner om framtiden som dina medarbetare inte varit delaktiga i och som kanske realiserats. Att skriva något i ett mejl som påverkar många på ett personligt plan är ingen bra strategi, utan den informationen bör man sprida på annat sätt.





Missförstånd. Det är lätt att reta upp den vi mejlar till av misstag. Vi tror att mottagaren tänker som vi, men subtiliteter är ytterst svåra att förmedla.

Empatifällan

Hej, Roger.
Ledningen har just haft möte. Vi har beslutat att öka produktionen på din avdelning med 10 % från och med nästa månad. Se alla detaljer i bifogade dokument. /Chefen

Så reagerar arbetsledaren

Roger säger upp sig.

Därför gick det snett

Viktiga beslut bör ske i samråd med den som är ansvarig och om mejlet inte har föregåtts av ett sådant samråd kan effekten bli som i exemplet – att Roger helt enkelt säger upp sig. Mejlet är dessutom knapphändig och korthugget. Mer information finns i bifogade dokument och ju mer omfattande och svårtillgänglig denna information är, desto större blir "stresspåslaget" för Roger.

Tänk på att

Frågor som påverkar den enskildes arbetssituation på ett avgörande sätt bör inte informeras om via mejl. Beroende på hur tvetydig och omfattande informationen är bör man fundera över hur informationen ska lämnas över för att ge utrymme för den diskussion som förmodligen är nödvändig.

Massmejlsfällan

Rasmus, Liselott & Felicia.
Kan ni besvara nedanstående mejlfråga? Kunden är upprörd över hur hon blivit bemött av kundtjänst. /Chefen

Så reagerar medarbetarna

Ingen svarar kunden.

Därför gick det snett

När vi får ett mejl med flera mottagare känner oftast ingen ansvar för att göra något. Problemet är att vi som avsändare tycker att vi har gjort det som krävs av oss och därmed är frågan utagerad för vår del. Kunden, i det här fallet, kommer fortfarande att var upprörd eftersom ingen bemöter klagomålen.

Tänk på att

När du skickar ett mejl med flera adressater finns risken att ingen bryr sig om att göra något eftersom ingen känner ett personligt ansvar. Ansvaret är fortfarande ditt även om du har skickat ett mejl till ett antal medarbetare. Det är därför bättre om du skickar klagomålet till en person.

Ironifällan

Janne,
Kommer just från ett himla positivt möte med facket. Jag hoppas verkligen att dom menar allvar med att ta storstrid om lönerna mitt i avtalsperioden ... Du får helt enkelt sätta dig ned och räkna på nya löner och lägga om hela budgeten ... Mvh Chefen

Så reagerar löneadministratören

Janne tror att chefen blivit galen.

Därför gick det snett

I ett personligt möte kan vi läsa av den andres ansiktsuttryck och kroppsspråk samt höra på tonfallet om det som sägs är ironi eller allvar. Vid kommunikation via dator saknas den sortens ledtrådar. Utan ledtrådar kan vi få svårt att avgöra om avsändaren menar allvar eller inte.

Tänk på att

Försök att undvika att vara ironisk eller att skämta.

Källa: Exempelen är kommenterade av Eva Sjöqvist som skrivit licentiatavhandlingen "Epostens roll i organisationen – en studie om att använda eller inte använda e-post". Eva Sjöqvist är anställd som adjunkt vid Högskolan på Gotland.