VÆKSTHUS FOR LEDELSE



4 min. 31-10-2019

De 9 mest irriterende mails

Du er ikke i tvivl om, at en prøver at fortælle dig, at noget er galt, når du får en passivt-aggressiv mail. Men det kan være så godt pakket ind i venlige formuleringer, at det er svært at konfrontere afsenderen med det. Se eksempler på passivt-aggressive mails, og læs, hvordan du bedst tackler dem.

Skribentinfo



Pernille Bekke
Lederweb

Passiv-aggressiv adfærd er en bevidst adfærd, hvor man bruger en indirekte måde at udtrykke sin vrede på. Og netop fordi den er indirekte, er den også ekstra svær at konfrontere og tackle. Mails er oplagt til passiv aggressiv kommunikation. Man ser ikke hinanden i øjnene, og man kan pakke sin vrede og utilfredshed ind i venlige formuleringer, der alligevel formår at gøre modtageren godt irriteret.



Tegning: Pernille Bekke

Læs også: Sådan håndterer du en passiv aggressiv medarbejder

Venlige mails der sitrer og syder

Det er frustrerende, når man ikke får svar på sine e-mails, når man skal vente på oplysninger, som man skal bruge for at komme videre med sit arbejde, eller man føler, at man er nødt til at gentage sig selv, når andre ikke forstår ens besked.

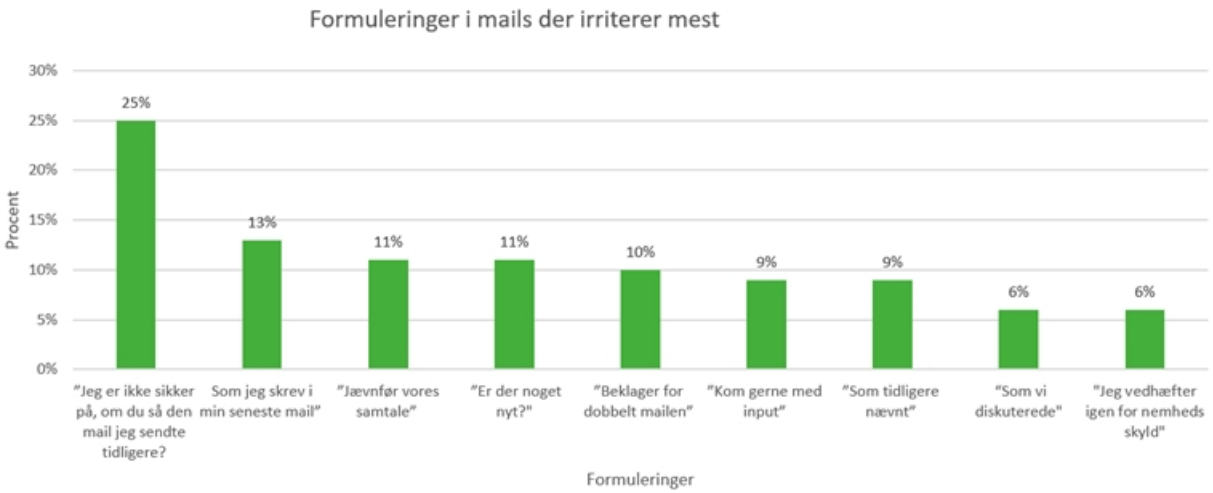
Mange vælger at sende en opfølgende mail for at fremkalde et svar eller understrege noget, de allerede har nævnt. Men disse mails kan nemt komme til at virke irriterende for modtageren. Og selvom de fleste gør sig umage med at kommunikere ordentligt på mailen, kan deadlines, der ikke bliver overholdt, manglende svar og generel travlhed skubbe de fleste over kanten.

Det er ofte her, de dukker op: Passiv-aggressive mails. De er et forsøg på at opretholde den rolige facade ved at sende en venlig mail, stopfyldt med venlige fraser, der dækker over ens underliggende frustrationer. Du er måske selv skyldig i engang imellem at sende en passiv-aggressiv mail af sted. Og når du modtager sådan en mail fra din chef, kollega, medarbejder eller samarbejdspartner, kan det være fristende at give tilbage af samme skuffe. Men stop, og tænk dig om en ekstra gang, inden du trykker send.

De mest irriterende formuleringer

En undersøgelse, som Adobe står bag, udpeger de mest hadede passiv-aggressive formuleringer i mails.

Placeret øverst på listen er "Jeg er ikke sikker på, om du så den mail jeg sendte tidligere..., ” efterfulgt af "Jævnfør min sidste mail... ", "Jævnfør vores samtale... ” og "Er der noget nyt?"



Grafen viser de ni mest irriterende formuleringer i arbejdsrelaterede mails, ifølge Adobe's 2018 Consumer E-mail Survey

Sprog som dette kan ses som passivt aggressivt, og kan i sidste ende skabe et giftigt arbejdsmiljø. For at kommunikere effektivt og få det, du vil, skal du i stedet gøre disse tre ting:

1. Undgå irriterende sætninger

En passiv-aggressiv mail, har som mål at få den anden part til at reagere på den vrede, de selv forsøger at skjule. I stedet for at spejle den passiv-aggressive adfærd og optrappe konflikten, kan du med dine svar være med til at bløde konflikten op.

For eksempel: Passiv-aggressiv formulering: ”Jeg er ikke sikker på, at du har set min seneste mail”. Her skal du lade være med at svare: ”Jeg tror ikke, du ved, hvor travlt jeg har”. I stedet skal du svare: ”Tak for påmindelsen.”

En anden passiv-aggressiv formulering kunne lyde: ”For nemheds skyld har jeg vedhæftet filen igen her.” Her kan det være fristende at svare: ”Jeg fik den vedhæftede fil første gang, du sendte den og jeg vil helst være fri for, at du overdynger min indbakke og forstyrrer mig med påmindelser.” I stedet bør du kvittere med et ”tak for filen”.

Hvis du selv står i den situation, hvor du skal rykke for svar, så gentag dit spørgsmål og gentag informationerne, uden at antyde, at du allerede har sendt en lignende mail og din frustration over, at de ikke svarede første gang. Du har ikke brug for at understrege, at du minder folk om noget. Det vil ikke gøre modtageren mere tilbøjelig til at handle og får dig kun til at lyde passivt-aggressiv.

2. Tilføj nye oplysninger

Udover at ændre dit spørgsmål (uden irriterende formuleringer) kan du overveje at tilføje nye oplysninger i mailen. De nye oplysninger i mailen kan blødgøre det, du prøver at spørge om igen. Du efterlader et indtryk hver gang, du kommunikerer. Hver gang er det en mulighed for at tilføje værdi. Det skal du udnytte til at bevæge jeres samtale fremad.

3. Ring eller gå hen og tal med hinanden

Nogle gange er det bedre at ringe eller gå hen til vedkommende i stedet for at sende en mail. Ring eller gå hen til den, du vil i kontakt med i stedet for at sende en mail. Man kan bedre forstå hinandens hensigt, når man kan se hinanden i øjnene og høre tonen i stemmen. Det eliminerer også eventuel fejlkommunikation og øger tilliden.

Vær varsom med din kommunikation og undgå de formuleringer, der irriterer.

17 passivt aggressive formuleringer

Her kan du se medarbejdernes eksempler på passivt-aggressive mails. Det er Bored Panda, der har bedt folk sende deres eksempler. De skal selvfølgelig sættes i den rette kontekst. Se et udpluk her:

"På forhånd tak"
Det skal bare laves, og jeg har besluttet, at det er dig, der skal gøre det.

"Jeg er ikke sikker på, at du modtag min sidste mail?
Hvor længe tror du, at du kan ignorere mig?

"Skal jeg gensende mailen til dig?"
Vi ved begge, at du har fået mailen.

"Lad mig vide, hvis jeg tager fejl"
Jeg ved, at jeg ikke tager fejl, og du kan lige så godt droppe at udfordre min holdning her.

"En venlig påmindelse"
Det er ikke i nærheden af at være venligt. Det her skulle være gjort i går.

"Jævnfør vores snak"
Få mig ikke til at gentage mig selv.

"For at gøre det enkelt"
Er du dum?

"Bedste hilsner"
Jeg prøver at lyde venlig efter alle de krav, jeg lige har stillet

"Så vidt jeg husker"
Jeg har styr på alle facts her, så forsøg ikke at narre mig her.

"I tilfælde af, at du har overset det"
Du laver ikke det, jeg sagde, du skulle. Skal jeg gentage mig selv?

"Jeg vil lige følge op"
Du har tydeligvis troet, at jeg sagde det for sjov, da jeg spurgte dig første gang.

”Lad mig vide, hvis jeg har misforstået noget?"
Du skal slet ikke overveje, at det er mig, der tager fejl.

”Super”
Det er langt fra super, men der er ikke mere jeg kan gøre ved det.

”Alt det bedste til dig”
Denne samtale er slut, lad venligst værre med at forstyrre mig igen.

”Hvis du har brug for yderligere informationer”
Lad være med at skrive til mig igen.

”Sig til, hvis du har spørgsmål”
Du har bare ikke at skrive flere spørgsmål, for jeg har ikke svarene.

”For lige at afstemme forventninger”
Lad mig fortælle dig, hvordan det kommer til at blive. Du finder hele listen her