

Skriv så du får med deg folka!

Får medarbeiderne dine et søkk i magen når det plinger inn en e-post fra deg? Bruker de tid på å lure på hva du *egentlig* mente med det du skrev? Da bør du ta grep, mener tekstespert **Camilla Hager**. Her får du hennes beste tips.

TEKST: LISA EKLI [FOTO: NICHOLAS LUND OG
SINDRE SKARSTEIN FOSSMO.] [ILLUSTRASJON: ISTOCK.COM]

Som leder kan du få de ansatte til å gjøre som du vil fordi du er sjefen. Men det du vil, er jo å få dem til å ønske å bidra. Da må du legge det frem på en sånn måte at de blir motivert for å gjøre det, forteller Hager, grunnlegger og leder av tekstbyrået HvabeHager.

– Det er de samme prinsippene som gjelder, enten du skal selge produkter og tjenester, få noen til å melde seg som verneombud eller ta på seg en ekstra helgevakt. Du vil få med deg folk på ideen din, få noen til å føle noe, gjøre noe, tenke noe, eller ta et steg i en eller annen retning. Da må du legge vekt på det som betyr noe for mottakeren, og skrive på en slik måte at de ønsker å svare ja.

– Som utdannet allmennlærer bruker jeg en pedagogisk tilnærming for å hjelpe andre med å skrive bedre tekster. Her er det nemlig en del likheter: Både skriving og undervisning handler om å tilpasse budskap til en målgruppe for at de skal forstå, og for at du ønsker å påvirke dem i en eller annen retning. Måten ledere skriver på, kan ha stor betydning for om de får gjennomslag for det de ønsker.

Finn din personlige «tone of voice»

Når bedrifter jobber strategisk med kommunikasjon, brukes begreper som «tone of voice» eller skrivestemme, forklarer Hager.

– Hvordan skal bedriften oppfattes? Og hvordan skal den skille seg fra andre virksomheter som jobber med akkurat det samme? Det handler om å definere noen verdier dere ønsker å utstråle, og bruke språket til å formidle disse. Det samme gjelder på mange måter for ledere. Du har kanskje reflektert over hva slags leder du ønsker å være, og hvordan du ønsker at medarbeiderne dine skal oppfatte deg. Men har du tenkt på hvordan den skriftlige kommunikasjonen din henger sammen med hvordan du er i det virkelige livet?

– Hvis du ønsker å være en varm og inkluderende leder, samtidig som skrivestilen din er veldig knapp, kan det bli en mismatch mellom hvordan du egentlig er og hvordan du oppfattes. Tenk bare på begrepet «Ok.» Det er kanskje ment som en helt nøytral bekreftelse for at noe er helt greit, mens det kan faktisk oppfattes som det stikk motsatte.

– Husk at alt av kroppsspråk, mimikk og alt det vi leser mellom linjene mens vi snakker med noen, forsvinner når vi skriver. Så selv om intensjonen fra din

side er helt nøytral, kan budskapet oppfattes som hardt og krast. Alt høres hardere ut skriftlig enn det ville gjort muntlig. Et lite tips for de

Ikke gjør dette

Ikke skriv noe du ikke vil ha sagt ansikt til ansikt.

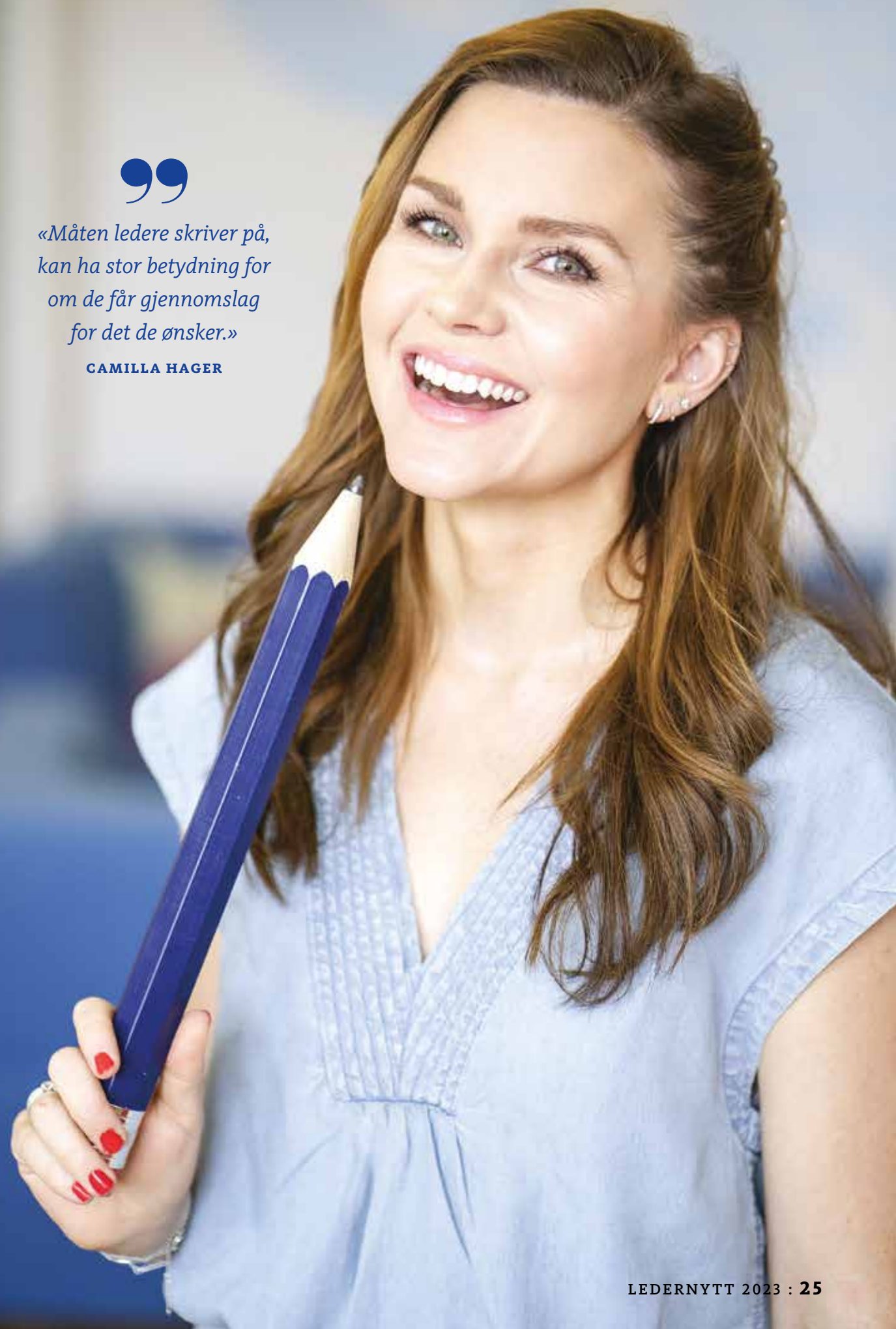
Ikke send e-post når du er stresset eller irritert. La følelsene kjøle seg ned, før du leser over og sender.

1. Ikke vær en tåkefyrste. Legg litt arbeid i å skrive et tydelig budskap. Hva er det du egentlig vil si?
2. Ikke skriv for langt. Drukner du poenget i en ordsalat, må de ansatte bruke tid på å luke ut og forsøke å tolke hva som *egentlig* er viktig.
3. Ha lav terskel for å få noen (eller ChatGPT) til å lese over og komme med tilbakemelding. Ofte er det ikke så mye som skal til før tekstene blir mye tydeligere, og selv blir du jo blind på du har skrevet.

”

«Måten ledere skriver på, kan ha stor betydning for om de får gjennomslag for det de ønsker.»

CAMILLA HAGER



som kan være litt raske på labben, er å hekte på litt mer: «Ok, takk for beskjed», «Ok, god plan», eller «Ok, snakkes på tirsdag». Da er det plutselig et helt annet budskap.

Speil mottakeren

På spørsmålet om det kan virke useriøst å avslutte e-posten med et

Camilla Hagers beste tips

1. Alle driver med salg og innsalg, hele tiden. For å lykkes, må du se det gjennom leserens briller og få frem «what's in it for me» for dem.
2. Skrivestilen bør matche lederstilen.
3. Husk at alt av kroppsspråk og mimikk forsvinner når du skriver.
4. Speil mottakeren for å skape kjemi. Bruker hen emojis og et uformelt språk, kan du tilpasse deg i samme retning.
5. Tenk gjennom hvilke ord du bruker. Små justeringer i ordvalg kan ha stor effekt.
6. Test ut ChatGPT som et hjelpemiddel. Med de rette kommandoene, kan du bruke den som en personlig skriveassistent.
7. Skriv et personlig bursdags- eller julekort for hånd til de ansatte. Det settes ekstra stor pris på.
8. Vær forsiktig med å gi negative tilbakemeldinger skriftlig. Positiv tilbakemelding, derimot, kan gjerne sendes skriftlig – også i plenum.

smilefjes, eller om det kan bli litt for strengt uten, svarer Hager at forholdet vårt til emojis har endret seg de siste årene, og at de har sneket seg inn overalt.

– Om det er greit å bruke, kommer helt an på situasjonen, hva som er gjengs i den aktuelle organisasjonen, hvem du skriver til, og hva som føles riktig for deg. I utgangspunktet tenker jeg at det er innafor med emojis også fra ledere.

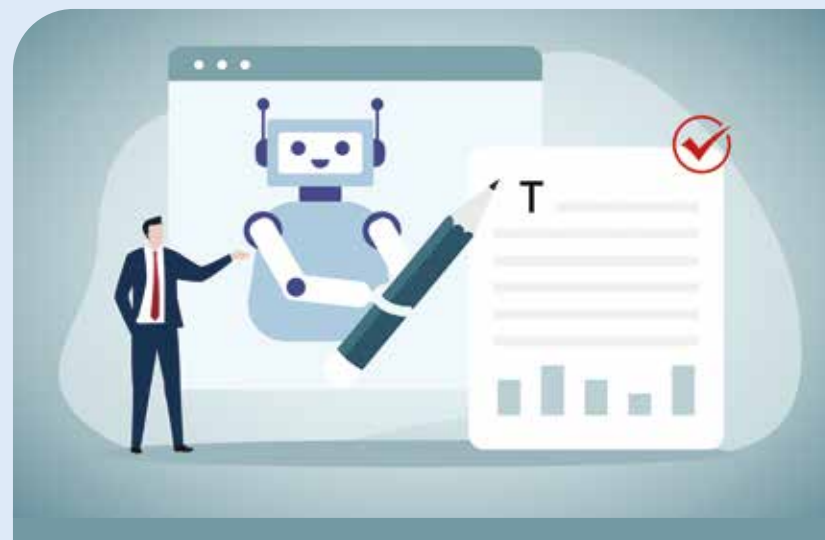
– Min egen policy er at jeg prøver å speile den jeg får e-post fra. Hvis de skriver til meg med emojis, så svarer jeg med det. Er de nøkterne på det, så er jeg det samme. Det er viktig for meg å bevare min egen stil, men jeg er også bevisst på å tilpasse meg mottakeren litt, for å skape en god kjemi. Så av og til kan det være på sin plass med en smiley. Men ikke overdriv.

– Er du ikke så dreven på hva de ulike emojiene betyr, kan du absolutt risikere å gå i noen fallgruver her. Blunkefjes skal du for eksempel være litt forsiktig med, for det kan fort oppleves som sarkastisk. Og så er det jo forskjell på en nøktern emoji og masse hjerter.

Mange misforståelser

Mye dårlig kommunikasjon fra ledere bunner i at de ikke tenker så mye over det de skriver, tror Hager.

– Det kan være fort gjort å tenke at «jeg har sendt en e-post, og så er jeg ferdig med den saken». Hvordan teksten blir oppfattet av de ansatte når de leser den, er det mange som ikke reflekterer så mye over. Men når alt av kroppsspråk



Få hjelp av ChatGPT

Slik får du ChatGPT til å kvalitetssikre at teksten din fremstår som tydelig og vennlig:

Skriv denne kommandoen i chat-feltet: Jeg skal skrive en e-post til en kollega for å [MÅLET MED E-POSTEN]. Jeg vil fremstå vennlig, men tydelig. Kom med forslag til forbedringer. Her er e-posten: [UTKAST TIL E-POST]

Eksempel i praksis: Jeg skal skrive e-post til en kollega for å oppsummere fremdriftsplanen vi snakket om i møtet, og sørge for at jeg får en skriftlig bekreftelse på at vi er enige om hvem som skal gjøre hva innen når. Kom med forslag til forbedringer. Her er e-posten: [UTKAST TIL E-POST]



«Husk at alt av kroppsspråk, mimikk og alt det vi leser mellom linjene mens vi snakker med noen, forsvinner når vi skriver.»

CAMILLA HAGER

Tydelig eller tåkefyrste?

Er du opptatt av å formulere deg tydelig og klart, eller hender det du bruker store ord og uklare begreper, slik at de som leser, myser og lurer på hva du egentlig mener? spør Hager.

– En del ledere har nok en tendens til å bruke floskler, slitte metaforer og store ord, kanskje av gammel vane. Men sier du at «alle må dra sin del av lasset», så har ikke de ansatte noen forutsetning for å vite hva det egentlig betyr for dem i praksis.

Gulrot eller pisk?

Som leder har du ansvar for å fordele oppgaver, og sørge for at de blir gjort. Men gjør de ansatte jobben fordi de må, eller fordi de føler at de gjør et viktig bidrag og at de blir satt pris på?

– Måten du legger det frem på, er jo helt avgjørende for hvordan de ansatte vil se på arbeidsplassen sin fremover. Opplever de at de spiller en viktig rolle i bedriften, eller at de er en ubetydelig brikke i et større spill? Du kan lokke med heiarop og gulrotter, eller bruke pisk og frykt. Begge kan på kort sikt gi resultater, men på lengre sikt er det bare kraft i én av dem.

og glimt i øyet blir borte, skal det ikke så mye til før det oppstår misforståelser og usikkerhet.

– Et eksempel på dette er da jeg selv ble kontaktet av politiet på en måte som gjorde inntrykk. Jeg hadde kjørt for fort, og fikk et brev i posten. Subsidiært fengsel i tre dager, stod det, så et lite øyeblikk var jeg litt stressa. Måtte jeg i fengsel? Nå viste det seg heldigvis at jeg kunne velge mellom fengsel og bot, så jeg kunne puste lettet ut. Så selv om jeg er relativt god i norsk, var det budskapet ikke tydelig for meg. Det er mulig de vil gi mottakerne av brevet en støkk med vilje.

– Selv om misforståelser fort kan skje i skriftlig kommunikasjon, er det til gjengjeld heller ikke så mye som skal til før tekstene blir mye tydeligere. Det er ofte små enkle tips som alle kan få til, bare du blir bevisst på dem, og lærer deg hvordan. Det er artig hvor stor forskjell enkle grep kan gjøre. Og du trenger slett ikke bli en proff tekstforfatter for å oppleve at «wow, dette ble faktisk mye bedre».



«Hvis du ønsker å være en varm og inkluderende leder, samtidig som skrivestilen din er veldig knapp, kan det bli en mismatch mellom hvordan du egentlig er og hvordan du oppfattes.»

CAMILLA HAGER

Små justeringer i ordvalg

Ifølge Hager kan små endringer i ordvalg noen ganger få stor effekt. Hun legger til at det her gjelder å være litt smart, og forestille seg hvordan budskapet lander.

– La oss si at du har fått en henvendelse om å gjøre et oppdrag. Teamet har fullt opp, og du ser at dere ikke vil greie å håndtere saken så raskt som du skulle ønske. Da kan du vinkle det på ulike måter, med ganske forskjellig resultat. Enten kan du si: «Vi har veldig mye å gjøre, så vi får ikke tid til dette før i oktober, går det bra?» eller du kan si «Vi har mye å gjøre, men vi flytter litt og omprioriterer her, så vi kan få det til allerede i oktober. Hvordan høres det ut?» Tidspunktet og resultatet for oppdragsgiveren er akkurat det samme, men når du bruker ordet «allerede», høres det ut som om dere kan levere raskere.

– «Takk» er et annet ord som mange har godt av å bruke mer av. Det er et kraftig virkemiddel i skriftlig kommunikasjon. Si takk til medarbeiderne dine når de løser en oppgave, når de ordner noe, når de tar ansvar og når de stiller opp på kort varsel. Selv om du forventer det, kan det bety mye for dem, og det koster deg ingenting. «Takk» kan i mange situasjoner også erstatte ordet «beklager». Sier du «takkk for tålmodigheten» i stedet for å beklage at de måtte vente, vil mottaker også kjenne seg mer tålmodig. En bitteliten endring kan ha stor effekt.

Ta det heller muntlig

I noen situasjoner kan det likevel være en bedre løsning å la være å skrive, og heller stikke innom kontoret eller ringe, mener Hager.

– Skal du gi noen en rask beskjed, så kan det faktisk spare tid om du tar en fem minutters samtale med den det gjelder. Ofte er det behov for å avklare ting underveis og svare på oppfølgingsspørsmål. I en samtale kan du gjøre det umiddelbart, i stedet for at dere må skrive flere e-poster frem og tilbake, som forstyrrer dere begge gjennom hele dagen. Når vi vet hvor lang tid vi mennesker bruker på å komme tilbake til konsentrasjon, så er ikke e-post alltid mest effektivt. Hvis du egentlig burde kalt inn til et kjapt møte, så gjør heller det.

– Vi bør også trå varsomt når det kommer til skriftlige, negative tilbakemeldinger. Det virker mye hardere når det står svart på hvitt. Positive tilbakemeldinger, derimot, kan du gjerne sende skriftlig. Og jo mer konkret du er på hva som var bra, desto bedre, så vedkommende kan fortsette å gjøre mer av det. «Bra jobba!» er hyggelig, men sier ikke så mye.

– Det oppleves også godt at rosende ord blir stående for alltid. Kanskje ønsker mottakeren til og med å lagre e-posten slik at de kan spare på den. Og vil du virkelig bidra til å løfte frem noen som har gjort godt arbeid, del gjerne skryt i en felleschat. Det skaper nemlig en ekstra god følelse å bli rost foran andre.

Skriv for hånd

Kan du huske forrige gang du fikk en håndskrevet hilsen? Hvis svaret er ja, kan det være fordi du tok vare på den. Det er ikke så vanlig lenger, og oppleves derfor som litt ekstra stas.

– Hvis du som leder tar deg tid til å skrive et personlig julekort eller en bursdagshilsen, gjerne med noen hyggelige ord om akkurat den det gjelder, blir det satt stor pris på. Det trenger heller ikke å være noen spesiell anledning, det holder med en enkel Post-it-lapp på pulten med en hyggelig tilbakemelding.

Kunstig intelligens som assistent

For å bli mer bevisst på egen kommunikasjon og ta de riktige grepene, må du prøve deg frem og se hva som funker, understreker Hager.

– Be om råd fra kommunikasjonsmedarbeidere eller andre kollegaer som kan gi ærlige tilbakemeldinger. Eller spør ChatGPT. Det finnes mange muligheter for å få hjelp av ChatGPT til tekstene dine. Du kan få den til å rette skrivefeil, drodle rundt tittel eller struktur, eller lese gjennom teksten din og kvalitetssikre at den fremstår som tydelig og vennlig, ikke bare tydelig. Alt handler om å gi den riktig kommando, og dette kan du teste ut. Du må selvsagt være oppmerksom på at dette ikke er fiks ferdig forslag du kan sende rett ut på e-post, men vi ser at mange får god drahjelp fra dette som et verktøy i tekstarbeidet sitt, avslutter Hager. *



Om Camilla Hager

JOB: Gründer og byråleder av tekstbyrået HvabeHager.

ERFARING: Har drevet tekstbyrået HvabeHager siden 2010, og har 16 års erfaring som tekstforfatter. Forfatter av boka Skriv så du får JA (2020). Holder foredrag og kurs om skrive, tekstproduksjon, innholdsmarkedsføring og hvordan kunstig intelligens kan brukes til dette.

UTDANNING: Utdannet allmennlærer (HiST).