

10 TIPPS FÜR BESSERES E-MAILLEN:

1. Schreiben Sie so, als wenn Ihnen Ihr Chef über die Schulter schaut.
2. Beantworten Sie E-Mails mindestens in der gleichen Form, mit der sie geschrieben wurden, sprich: Wenn Sie eine Mail mit der Anrede „Sehr geehrter Herr/Frau XY“ erhalten, antworten Sie nicht mit „Hi!“
3. Übermitteln Sie schlechte Nachrichten nicht virtuell, sondern persönlich. Das gilt noch mehr für Vorgesetzte: Der Respekt vor den Mitarbeitern gebietet, etwa die Botschaft von Budgetkürzungen oder Entlassungen im Vier-Augen-Gespräch zu überbringen.
4. Überladen Sie Ihre Mails nie mit einer Aneinanderreihung von Argumenten. Argumentieren Sie stattdessen Schritt für Schritt, Mail für Mail – auf diese Weise verhindern Sie, dass sich der andere überrollt fühlt oder sich Missverständnisse anhäufen.
5. Verzichten Sie darauf, Mails in Kopie ungefragt an Dritte weiterzuleiten. Vor allem nicht, wenn Sie so ein Publikum für Ihren Disput suchen. Wer auf diese Weise in die Kampfarena gezerrt wird, wird sich von Ihnen zurecht genötigt fühlen. Ähnliches gilt auch für die Blindcopy-Funktion, mit der eine Mail unbemerkt weitergeleitet wird. So etwas bleibt ein feiger Heckenschützen-Angriff.
6. Fragen Sie sich, ob Sie dem Empfänger das, was Sie schreiben wollen, auch ins Gesicht sagen würden. Wenn nicht: Löschen Sie es! Und wenn Sie persönlich angegriffen werden: Zahlen Sie niemals in gleicher Währung zurück. Bedenken Sie, dass Beleidigungen und Beschimpfungen ein juristisches Nachspiel haben können. Alles, was Sie schreiben, ist spätestens mit dem Versand der Mail auch dokumentiert.
7. Bevor Sie eine wütende Mail returnieren, schlafen Sie eine Nacht drüber. Wenn die Zeit drängt: Zeigen Sie den Brief wenigstens einem Vertrauten und bitten Sie um eine Einschätzung.
8. Lesen Sie sich, wenn es zum Streit gekommen ist, noch einmal die bisherigen E-Mails durch. Suchen Sie den möglichen Auslöser und sprechen Sie nur (!) diesen gezielt an. Und schreiben Sie im Konfliktfall keinesfalls so, wie Sie sprechen. Bleiben Sie stets sachlich und formal und verzichten Sie auf umgangssprachliche Füllwörter. Auch die haben eine Botschaft: *Ich frage mich, wie das passieren konnte* bedeutet etwas anderes als *Ich frage mich wirklich, wie das passieren konnte!*
9. Vergessen Sie bitte nie, dass der Empfänger beim Lesen Ihre Mimik nicht sieht und Ihren Tonfall nicht hört. Vorsicht daher beim Einsatz von Humor und Ironie. Vermeiden Sie alles, was vom Empfänger als aggressiv, misstrauisch oder herabwürdigend gewertet werden könnte. Schon eine E-Mail, die ausschließlich in Kleinbuchstaben verfasst ist, kann vom Empfänger als Zeichen der Geringschätzung gewertet werden. Vermeiden Sie umgekehrt aber auch die Schreibweise in Versalien: Das wirkt aggressiv oder bedeutet, dass Sie schreien. Und erinnern Sie Ihren Konversationspartner ab und zu an persönliche Erlebnisse, die Sie beide verbinden. Sie sprechen schließlich zu einem Menschen – nicht zu einer Maschine.
10. Und falls der Konflikt dennoch einmal eskaliert, verzichten Sie bitte auf eine weitere Mail. Greifen Sie lieber sofort zum Telefonhörer oder suchen Sie das Vier-Augen-Gespräch! Keine E-Mail kann einen persönlichen Dialog ersetzen.