

Email-Knigge für St. Elisabeth

Wir setzen in vielen Bereichen unseres Schulalltags moderne Kommunikationswege ein. Insbesondere die E-Mail nimmt dabei einen großen Raum ein. Wir haben im Folgenden ein paar "Regeln", oder nennen wir es besser Gedankenanstöße zusammengestellt, die uns die gemeinsame schriftliche Kommunikation ein wenig erleichtern sollen.

Schriftlich oder doch im Gespräch?

E-Mails sind unheimlich praktisch: Sie sind schnell erstellt, noch schneller verschickt und können zwischenzeitlich sogar über die Armbanduhr abgerufen werden. Die schnelle Verfügbarkeit dieser Nachrichtenform führt bei vielen Menschen zunehmend zu überquellenden E-Mail-Postfächern. Auch aus diesem Grund sollte man sich immer die Frage stellen, ob die Nachricht nicht auch in einem Telefonat oder im persönlichen Gespräch überbracht werden kann.

Der Ton macht die Musik!

Die Kommunikation via SMS, WhatsApp, Facebook usw. geschieht in der Regel besonders schnell und zeitnah. Um Zeit und Worte zu sparen greift man oft auf "Emoticons" und Abkürzungen zurück. Auf Anreden und Grußformeln ("Sehr geehrte Frau ...", "Mit freundlichen Grüßen" usw.) verzichten auch aus diesen Gründen viele Menschen. Was in einer privaten E-Mail durchaus in Ordnung sein mag ("Ciao", "CU", "Hallo", "Servus", "MfG"), kann im formellen Schriftverkehr schnell zu Irritationen führen. Auch in E-Mails zwischen Schule und Elternhaus sind Grußformeln und ein höflicher und sachlicher Schreibstil wie bei einem formalen Brief unverzichtbar! Eine E-Mail, die ohne Anrede oder nur mit "hallo" beginnt, hinterlässt beim Empfänger zurecht das Gefühl, dass ihm der Absender nicht den nötigen Respekt entgegen bringt. Weitere Beispiele für geeignete Grußformeln finden Sie hier:

[https://de.wikipedia.org/wiki/Gru%C3%9Fformel_\(Korrespondenz\)#Allgemeine_Gru.C3.9Fformeln](https://de.wikipedia.org/wiki/Gru%C3%9Fformel_(Korrespondenz)#Allgemeine_Gru.C3.9Fformeln)

Sendungsbewusstsein!

Die Funktionen "CC" (Kopie), "BCC" (für den Empfänger unsichtbare Kopie) oder auch "Antwort an alle" verleiten gerne dazu, eine Nachricht an viele Personen gleichzeitig zu schicken. Diese Funktionen sollten aber sparsam verwendet werden, weil nur in den seltensten Fällen viele Menschen gleichzeitig die Korrespondenz mitlesen wollen / müssen. Besonders heikel sind Nachrichten an unsichtbare Empfänger (BCC). Wenn diese Empfänger aus Versehen die Funktion "Antwort an alle" wählt und die Nachricht kommentiert, kann es schnell zu sehr peinlichen Situationen kommen. Der Empfänger einer Nachricht sollte immer wissen, an wen die Kopie der Nachricht gesendet wird. Man kann im "PS" am Ende der Nachricht erläutern, um welche Personen es sich handelt, an die die Nachricht in "CC" gesendet wurde.

Treffender und aussagekräftiger Betreff

Kennen Sie solche Betreff-Zeilen "RE: AW: WG: RE: AW: AW: Auf den Punkt gebracht."? Solche Betreff-Zeilen entstehen dadurch, dass Mails mehrfach hin- und hergeschickt werden und die Kommunikationspartner dabei die Funktionen "Antworten", "Weiterleiten" usw. einsetzen. Irgendwann verliert bei solchen Mails der

organisierteste Mensch den Überblick! Jede E-Mail sollte einen eindeutigen Betreff erhalten, der natürlich mit dem Inhalt der Mail zu tun hat. Sie helfen Ihren Empfängern dabei, die eigenen Mails besser zu organisieren und bei Bedarf schneller zu finden.

Eine E-Mail wird wohl auch nur in den seltensten Fällen mehrere wichtige Themen ansprechen. In der Regel sollte man jedem Thema / jedem Anliegen eine eigene Mail mit eigenem Betreff widmen. Andernfalls passiert es schnell, dass der Empfänger wichtige Anliegen überliest oder nicht ausreichend bearbeitet.

Das Auge liest mit ...

Es hat durchaus auch etwas mit "Höflichkeit" zu tun, die eigene E-Mail nach den geltenden Standards der Rechtschreibung bzw. unter Beachtung der Groß- und Kleinschreibungsregeln zu erstellen. Die Beachtung dieser gängigen Regeln ist nicht nur eine weitere Form der schriftsprachlichen "Etikette", sie erleichtert dem Empfänger der E-Mail vor allem auch das Lesen der Nachricht.

Auf den Punkt gebracht.

Wer gerne und viel spricht, neigt auch dazu, viel zu schreiben. Was im persönlichen Gespräch durchaus zur Kurzweiligkeit beitragen kann, trägt in der schriftlichen Kommunikation schnell zur Ermüdung des Empfängers bei. Und: Man überliest dabei auch wichtige Passagen. Lassen Sie uns versuchen, Inhalte möglichst klar, verständlich und so knapp wie möglich zu formulieren. Bei komplizierten Sachverhalten ist mitunter ohnehin ein persönliches Gespräch sinnvoller und zielführender.

Verschickt ist verschickt.

Was einmal verschickt wurde, ist weg. Eine E-Mail können Sie nicht aufhalten. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, vor dem Absenden nochmals genau alles durchzulesen. Wollen Sie das wirklich so versenden? Ist der Ton in Ordnung? Würden Sie morgen in der Früh noch die gleiche Formulierung wählen? Kann der Empfänger Ihr Anliegen verstehen? Sicherheitshalber sollte man den Empfänger einer Nachricht erst unmittelbar vor dem Versand eintragen, so dass Sie nicht aus Versehen auf "Senden" kommen können.

Quelle & weiterführende Literatur zu diesem Thema:

Hans Eigenmann: Klartext! Wie uns Kommunikation gelingt, BusinessVillage 2011, 240 Seiten, ISBN 978-3-869801-19-3.

<http://www.businessvillage.de/KLARTEXT/eb-853.html>