E-MAIL-VERKEHR

Elektronische Post - kurz, schnell und schroff?

Gerade mal was mailen - wozu sollte man dabei über Höflichkeit oder Umgangsformen-Regeln nachdenken. Schließlich ist eine E-Mail neben SMS die zurzeit schnellste Kommunikations-Möglichkeit. Da kann es doch wohl egal sein, wie eine solche Ruck-Zuck-Botschaft formuliert und gestaltet ist. Wer so denkt, wird mit ziemlicher Sicherheit in E-Mail-Fettnäpfchen treten.

Falsche Wortwahl oder Anrede; ungeschickte, vorschnelle oder gar kränkende Formulierungen; ein nachlässig aufgesetzter Text: Solche unüberlegten "Schnellschüsse" können die Empfängerin oder den Empfänger brüskieren. Zumindest stören sie die gute Kommunikation - ganz gleich, ob per Brief oder als E-Mail verschickt. Die Grundsatz-Empfehlung lautet deshalb: Wählen Sie für eine E-Mail den Stil, den die jeweilige Mitteilung auf einem anderen Übermittlungsweg haben würde. Auch die digitale Korrespondenz wirkt besser, wenn sie sich an die Grundregeln der Höflichkeit hält. Dazu zählt auch, regelmäßig den Posteingang zu sichten.

Der 12-Punkte-E-Mail-Knigge

1. Anrede

Verzichten Sie bei einer E-Mail nicht auf die Anrede. Achten Sie auch hier, wie bei einem Brief, auf die korrekte Schreibweise und - falls vorhanden - akademische Grade und Titel. Wählen Sie die Form der Anrede, die Sie für die jeweilige Person auch im "guten, alten Brief" verwenden würden. Beispiel: Einer relativ fremden Geschäftspartnerin, die Sie im Brief mit "Sehr geehrter Frau Dr. Beispiel" anschreiben würden, mailen Sie "Hallo Frau Beispiel". Die Ausnahme: Nur wenn eine Arbeitsgruppe in ständigem E-Mail-Kontakt steht, etwa bei der Veränderung oder Korrektur eines gemeinsamen Projekts, ist es nicht unhöflich, keine Anrede dazuzusetzen (® auch Punkt 10, Grüße)

2. Duzen oder Siezen?

Aus den Anfängen der elektronischen Kommunikation stammt die Gepflogenheit, jede Person einfach zu duzen. Das ist längst überholt. Auch hier gilt: Duzen Sie in einer E-Mail nur diejenigen, die Sie sonst in Schrift und Sprache auch duzen würden.

3. Abkürzungen

So schnell eine E-Mail auch versendet werden kann: Nehmen Sie sich beim Verfassen die Zeit, Wörter auszuschreiben. Abkürzungen - vorrangig missverständliche - sind in keiner Form der Korrespondenz empfehlenswert. Besonders verpönt sind sie bei Grüßen (® auch Punkt 10, Grüße) und bei der Anrede. "SgDuH" - soll heißen: "Sehr geehrte Damen und Herren" - "ehrt" in einer E-Mail sicher niemanden der Angeschriebenen.

4. Groß- Klein- und Rechtschreibung

Ein komplett in Kleinbuchstaben geschriebener Text ist sehr lese-unfreundlich. Wörter oder ganze Sätze in Großschreibung können - ähnlich wie bei einem Chat - als "Anschreien" empfunden werden. Verfassen Sie deshalb eine E-Mail wie jedes andere Schriftstück in "normaler" Rechtschreibung. Und: Achten Sie darauf, dass Ihre E-Mail frei von Rechtschreibfehlern ist. Solche Patzer wirken auf andere - je nach Einstellung - zwischen "nachlässig" bis "dumm".

5. Betreff

In einem modernen Geschäftsbrief ist es nicht mehr üblich, das Wort "Betreff" oder die abgekürzte Form "Betr." vor diese Zeile zu setzen. Bei modernen E-Mail-Programmen steht das Wort bereits vor der Zeile, wird dennoch nicht wiederholt. Wichtig ist, dass Sie den Betreff so aussagekräftig wie möglich formulieren. So kann die angemaillte schnell und individuell entscheiden, wie dringend oder wichtig die E-Mail für sie ist. Höflichkeit bedeutet auch, Rücksicht auf das Zeitbudget anderer zu nehmen.

6. Smileys

In privaten E-Mails sind Smileys (-Emoticons-) witzige Beigaben zum Text. In offiziellen Geschäftsbriefen haben sie nichts zu suchen. Im beruflichen Bereich sind sie mit Vorsicht zu platzieren und nur in vertrauten Geschäftsbeziehungen angebracht, etwa zwischen gut bekannten Kolleginnen.

7. Verteilerkreis richtig wählen

Wegen des bereits genannten Zeitfaktors gilt es als unhöflich, alle möglichen Mitmenschen mit E-Mail-Informationen "zuzumüllen", die für sie unwichtig sind. Rücksichtnahme bedeutet in diesem Fall: Rauben Sie anderen nicht die Zeit, indem Sie - es ist ja so herrlich bequem! - einen großen Verteilerkreis wählen.

8. Antwortfrist richtig einschätzen

Im Betreff einer dringenden, umgehenden Antwort zu erbitten, wenn dies nicht zwingend erforderlich ist - "es ist halt nötig, den Menschen etwas Druck zu machen, damit man bald eine Antwort bekommt!" - grenzt an Unverschämtheit. Außerdem: Wer so etwas von jemandem mehrmals erlebt, wird sowieso nicht mehr prompt reagieren. Der Schuss kann also auch nach hinten losgehen. Bleiben Sie deshalb bei der Darstellung der Dringlichkeit ehrlich.

Und: Erwarten Sie bitte nicht automatisch, dass eine E-Mail nur deshalb, weil Sie so schnell ankommt, auch innerhalb von Minuten beantwortet werden müsste. Es kann nun mal nicht jeder Mensch bei jeder eingehenden E-Mail alle anderen Arbeiten unterbrechen, um sofort zu reagieren. Die Antwortfrist richtete sich - wie bei Briefen, Faxen oder Telefonaten - nach der Wichtigkeit des Inhalts einer E-Mail.

9. Zwischenbescheid

Verzögert sich eine Antwort - sei es durch Abwesenheit oder vorrangige, dringende Aufgaben - ist es höflich, einen Zwischenbescheid zu mailen. Nutzen Sie dafür ruhig auch die bei vielen E-Mail-Programmen vorhandenen automatischen Kurzmitteilungen.

10. Grüße

Ebenso wie eine höfliche E-Mail eine Anrede braucht (® auch Punkt 1), gehört auch ein Gruß dazu. Wählen Sie ihn passend zu Ihrem (Firmen-) Image und zu Ihrer Beziehung zur jeweiligen Person. Beispiel: Es grüßt Sie für heute; Beste Grüße; Mit freundlichem (herzlichem) Gruß nach Berlin (Stadt der oder des Angemaiten); Schöne Grüße aus Bielefeld (Absende-Stadt); Mit frühlingshaften (sonnigen) Gruß aus/nach ... Eine - nicht nur bei E-Mails - weit verbreitete Gruß-Unsitte ist das "MfG" - Mit freundlichen Grüßen. Wer sich nicht einmal die paar Sekunden Zeit nimmt, diese drei Wörter auszuschreiben widerspricht dem Ausspruch "Freundlichkeit". Verzichten Sie deshalb auch in einer E-Mail besser auf dieses Kürzel.

11. Anhang / Anlagen

Versenden Sie große Anlagen nur, wenn die Empfängerin oder der Empfänger sie wirklich braucht oder gewünscht hat. Es kann sehr störend sein, wenn ein E-Mail-Anschluss mit einer langen Übertragung blockiert ist.

12. Tabu und Anlass beachten

Eine Kondolenz-E-Mail ist - wie ein solches Fax - tabu. Hier bleibt nach wie vor ein (möglichst handgeschriebener) Brief die optimale Wahl. Überlegen Sie auch bei anderen Anlässen, ob der Übermittlungsweg per E-Mail angebracht ist. Besonders ältere Menschen empfinden einen E-Mail-Glückwunsch schnell als unqualifiziert. Auch für offizielle Glückwünsche im geschäftlichen Bereich - etwa ein Geschäftsjubiläum - ist diese Übermittlungsform wenig geeignet. Gleiches gilt für formelle oder feierliche Einladungen wie zu einer Hochzeit - oder anderen Jubiläen. Greifen Sie in solchen Fällen lieber auf Briefe oder Karten zurück.