

PANORAMA

Zeit für einen E-Mail-Knigge

Als schnelles und informelles Kommunikationsmittel gedacht, ist der Umgang mit E-Mails häufig locker und manchmal auch unanständig. Bisher fehlt eine akzeptierte E-Mail-Etikette.

Der grosse Dichter und Denker warnte seine Freundin Charlotte von Stein vor. Goethe schrieb ihr: «Entschuldige bitte, Du erhältst heute einen langen Brief. Für einen kurzen reichte die Zeit nicht.» Anders als viele E-Mail-Schreiber von heute wusste Goethe, dass lange oder gar fehlerhafte Texte für den Empfänger oft eine Zumutung darstellen. Tatsächlich ärgern sich laut einer von Palm in Auftrag gegebenen Studie, 81 Prozent der Europäer über schlampig formulierte E-Mails.

Praktisch niemand mehr schreibt zuerst einen Entwurf. Löschen- und Kopierfunktionen sorgen für ein schnelles Vorwärtskommen, die tägliche Informationsflut will schliesslich effizient bewältigt sein. Die E-Mail, so

scheint es zumindest, hat den konventionellen Brief längst abgelöst. Sie ist schnell, vergleichsweise zuverlässig, man braucht nicht da zu sein, um sie zu empfangen und man kann dieselbe Information auf einfachste Weise

GESELLSCHAFT

E-MAIL-KNIGGE
Wie man auch mit den elektronischen Medien anständig kommuniziert

an mehrere Personen gleichzeitig schicken. Der E-Mail-Verkehr hilft die Arbeit zu organisieren. Geschäfte werden getätigt, Aufträge angenommen und vergeben, zudem werden Werbung und Informationen verschickt. Obwohl die E-Mail längst nicht mehr

als informelles Kommunikationsmittel zwischen zwei Gleichgesinnten (ursprünglich von Wissenschaftlern) dient, ist der Umgang damit immer noch recht leger.

«Die Schnelligkeit des Internets verführt oft zu einem sehr unreflektierten Umgang, und das treibt seltsame Blüten», weiss Martina Dressel. Sie berät Unternehmen in Fragen der Online-Kommunikation – von der E-Mail-Archivierung bis zum E-Mail-Management – und hat ein Buch mit dem Titel «E-Mail-Knigge» geschrieben. Die Expertin rät denn auch dazu, für angemessenen E-Mail-Umgang genug Zeit einzuplanen.

Ohne Nachhaken antworten

Das Fehlen einer E-Mail-Etikette zeigt sich vor allem in der Geringschätzung der Bedürfnisse des jeweiligen Gesprächspartners. So bieten viele Unternehmen auf ihren Websites zwar

die Möglichkeit an, E-Mail-Anfragen an sie zu richten. Deren Beantwortung bleibt aber oft lange aus. Kommt dann doch noch eine Antwort, wurde sie meist automatisch generiert und klingt entsprechend unpersönlich.

Auch intern im Unternehmen steht nicht alles zum Besten. Fast 80 Prozent der europäischen E-Mail-Nutzer geben in der Palm-Studie an, dass sie erst nachhaken müssen, ehe sie eine Antwort erhalten. In der Umfrage geht die deutliche Mehrzahl (61 Prozent der 750 Befragten) davon aus, dass sich durch Warten auf E-Mail-Antworten geschäftliche Entscheidungen verzögern. Ein grundsätzliches Gebot der Höflichkeit auf elektronische Post besagt, dass innerhalb eines Tages zu antworten sei. Wenn aber diese Zeit für eine angemessene Antwort nicht gegeben ist, reicht zunächst auch eine kurze und freundliche Empfangsbestätigung, in der eine spätere detaillierte E-Mail avisiert wird. «Das gehört einfach zum guten Ton», so die Buchautorin Martina Dressel.

Mailen oder treffen?

Wenn hoher Zeitdruck herrscht und kurze Absprachen nötig sind, empfiehlt Martina Dressel in jedem Fall den Griff zum Telefonhörer, statt ein E-Mail zu schreiben. Die nötige Klärung erhalte man auf diese Weise oft schneller, das Risiko von Missverständnissen oder Konflikten lasse sich leichter vermeiden. «E-Mails sind wie die Briefpost oder das Fax immer eine asynchrone Kommunikation, nur das Telefonieren oder der persönliche Kontakt verläuft synchron, also auf direktem Weg.» Sind viele Personen in notwendige Absprachen einzubeziehen oder von Entscheidungen betroffen, müsse man sich überlegen, ob nicht ein kurzes Meeting der bessere Weg sei, als eine E-Mail an alle.

«Machen Sie sich einfach klar, dass die E-Mail im Berufsleben sich vom Geschäftsbrief primär durch den technischen Kanal unterscheidet», sagt Martina Dressel. Und so, wie man seine Briefe vor dem Versand auf ein ordentliches Erscheinungsbild, einen klar strukturierten Inhalt und einen höflichen Umgangston überprüfe, solle man das auch bei E-Mails tun. Generell werden schlampig, fehlerhaft oder gar rüde formulierte E-Mails als Respektlosigkeit aufgefasst und können dazu führen, dass Aufträge verloren gehen.

Weitere Fehler in der E-Mail-Kommunikation rühren daher, dass sich Versender keine Gedanken über den Adressaten machen. Anbieter über-

BÜCHERTIPPS ZUM E-MAIL-KNIGGE

«E-Mail-Knigge – Wider den Sittenverfall in der E-Mail-Kommunikation», Martina Dressel, Web-Gold-Akademie, 148 Seiten, 34.80 Franken. Was ist zu tun, was zu lassen, damit die elektronische Kommunikation gut und anständig ankommt? Dieses Buch bietet im privaten und geschäftlichen Alltag eine Fülle von Tipps und Anregungen und ist weniger dabei weniger ein starres Regelwerk denn als praktischer Ratgeber gedacht.

«Höflichkeit im digitalen Zeitalter», Hugo Wyrsch, Marketingberatung und Verlag, 2004. Sehr verständlich geschriebenes Taschenbuch, mit zahlreichen Tipps im Umgang mit den digitalen Medien (E-Mail, Handy, Festnetztelefon). Leider momentan vergriffen.

«Knaurs Neuer Knigge», Droemer Knaur 2003, 384 Seiten, 36 Franken. Weil sich sicheres Auftreten und stilvolles Benehmen immer lohnt, sei das Nachschlagen in diesem Benimm-Klassiker sehr empfohlen.

Zusätzliche Hinweise auf folgender Homepage:

www.email-knigge.de

frachten ihre Nachrichten mit Bildern und Sounds, ohne daran zu denken, dass manche ihrer Kunden vielleicht nur einen langsamen Modem-Anschluss besitzen oder dass solche Nachrichten die Postfächer überladen. Andere bringen sich fast täglich in Erinnerung und «müllen» so die Empfänger zu. Wesentlich sinnvoller ist es, in Erfahrung zu bringen, welcher Ansprechpartner welche Information wann braucht. Kleine, gezielte Verteiler sind so gesehen meist sinnvoller als umfangreiche Massenaussendungen. Von zentraler Bedeutung für jede E-Mail ist jedoch der Ton, indem sie verfasst wird.

Angesagte Höflichkeit

Guter Stil ist heute wieder angesagt. Das gilt nicht nur für die Manieren bei Tisch oder den Befürmen im Umgang mit anderen, sondern in allen Lebensbereichen. Es kommt einfach besser bei anderen an, wer bestimmte Regeln beachtet. Auch bei einem Vorgang wie dem Mailen. So hat eine Umfrage ergeben, dass es 40 Prozent der Befragten stört, wenn eine E-Mail keine formelle Verabschiedung enthält.

Noch unbeliebter ist eine vertrauliche Anrede, vor allem bei Frauen. Bei E-Mails dürfen auf einleitende Höflichkeitsfloskeln verzichtet werden, um nach der Anrede sofort auf den Punkt zu kommen. Und E-Mails sollten sich durch einen kurzen und knappen Stil auszeichnen, denn die meisten Leute bekommen so viele E-Mails, dass sie sich nicht mit langen Ausführungen aufhalten wollen.

IMCHAEL HEISCH



Höflichkeit ist auch im E-Mail-Verkehr sehr wichtig. Bild und Montage: Marc Dahinden

GOLDENE BENIMMREGELN

Knigge-Tipp Nr. 1
Kurzfristig antworten, möglichst innerhalb von 24 Stunden

Knigge-Tipp Nr. 2
Niemals unaufgefordert Werbe-E-Mails (Spam) versenden

Knigge-Tipp Nr. 3
Rauben Sie dem Empfänger nicht seine Zeit – knapper und kurzer Stil

Knigge-Tipp Nr. 4
Setzen Sie den Empfänger Ihrer E-Mail nicht unnötiger Gefahr aus (Viren), bewahren Sie ihn vor Schaden

Knigge-Tipp Nr. 5
Personalisieren Sie Ihre E-Mails

Knigge-Tipp Nr. 6
Achten Sie auf Stil und äussere Form

Knigge-Tipp Nr. 7
Bieten Sie dem Empfänger wertvollen Inhalt

Knigge-Tipp Nr. 8
Achten Sie auf Dateiformat und -grösse von E-Mail-Anlagen

Knigge-Tipp Nr. 9
Machen Sie einen Vermerk zur Wichtigkeit und Lesebestätigung

Knigge-Tipp Nr. 10
Nicht sofort senden, sondern nochmals alles sorgfältig durchlesen. (he)

BUCHTIPPS

Die aktiven Senioren

Die Sozialforscherin Margret Bürgisser will mit Vorurteilen über altersbedingten Abbau und Rückzug aufräumen. Dazu porträtiert sie 18 aktive Seniorinnen und Senioren, von der Familienforscherin Clara Capaul (80) bis zum Grafiker Hansruedi Scheller (75). Es sind spannende, wenn auch manchmal etwas emotionale Portraits mit dem Fazit: «Ruhestand» ist nicht erstrebenswert, aber im Rentenalter hat man neue Freiräume, um sich mit dem zu beschäftigen, was man gerne macht. Im zweiten Teil des Buches informiert die Autorin dann überblicksmässig über gesellschaftliche, politische und persönliche Fragen rund um die «aktiven Alten».

Nach voll dabei
Margret Bürgisser
Orell Füssli-Verlag 2006
192 Seiten, 39.80 Franken

Für Eltern mit Humor

«Nehmen Sie alle Ratschläge an, die Ihnen nützen, und vergessen Sie die anderen getrost», schreibt Andrea Fischer Schulthess auf Seite 18 ihres Ratgebers, der eigentlich kein Ratgeber sein will. Die Autorin («freischaffende Mutter, Journalistin und Putzfrau» aus Zürich) hat denn auch kein Nachschlagewerk geschrieben, sondern ein unterhaltsames Buch für angehende Eltern. Vor allem Denkanstösse liefern die zehn Kapitel, in dem sie ganz verschiedene Themen ansprechen. Von der Auswirkung von Kindern auf die Beziehung der Eltern bis zum Taschengeld. Lesenswert ist das Buch auch wegen den komischen Anekdoten aus dem Familienleben der Autorin.

Das ganz normale Familienchaos
Andrea Fischer Schulthess
Haupt-Verlag 2006
228 Seiten, 25 Franken

Unangenehmes Thema

Für viele Leute ist die Steuererklärung ein Horror: Entweder wird das Ausfüllen herausgeschoben oder dann für teures Geld extern vergeben. Dabei ist das Ganze gar nicht so kompliziert, wenn man sich zum Beispiel in einem Buch wie «Steuern leicht gemacht» Infos und Tipps holt. Punkt für Punkt erklärt Heini Lüthy die Steuererklärung und gibt auch Tipps, um die Steuern tief zu halten. Gerade wichtige Elemente wie Abzüge werden extra beschrieben. Es lohnt sich durchaus, das Buch nicht als Nachschlagewerk zu benutzen, sondern einmal ganz zu lesen. So ist man auch für die nächsten Jahre gewappnet, wenn das Couvert Anfang Jahr wieder ins Haus flattert.

Steuern leicht gemacht
Heini Lüthy
Beobachter 2007
256 Seiten, 34 Franken

Wie man ein Budget macht

Junge, Familien, Wenigverdienende, Lehrlinge – die Zielgruppe von «Auskommen mit dem Einkommen» ist gross, denn leider müssen auch in der Schweiz viele Leute mit einem begrenzten Budget auskommen. Und genau diesem Thema widmet sich das Buch: Wie erstellt man ein Budget mit allen Ausgaben und Einnahmen, und was kann man tun, wenn das Budget sehr knapp ist? Dabei helfen auch die Musterbudgets mit konkreten Optimierungshinweisen. Gerade vor grossen Anschaffungen (womöglich noch auf Kredit) kann es sinnvoll sein, mögliche Szenarien durchzuspielen. So ist es zum Beispiel erstaunlich, wie viel einem ein Auto pro Monat wirklich kostet.

Auskommen mit dem Einkommen
Budgetberatung Schweiz
Orell Füssli-Verlag 2006
220 Seiten, 29.80 Franken

Wie man im Alter wohnt

Immer länger leben die Schweizerinnen und Schweizer, trotzdem muss sich jeder einmal fragen, wie er im Alter wohnen möchte. Das Klischee der passiven, kranken und isolierten Betagten stimmt auf keinen Fall, das zeigen schon die vielen Wohnformen von der Alters-WG über die Seniorenresidenz bis zum Alterszentrum. Der Ratgeber beschreibt die verschiedenen Wohnformen und gibt kleine Tipps zur Verbesserung der Situation. Das Buch richtet sich an Angehörige, aber noch viel mehr an die Senioren selber. Denn das ist eine der wichtigsten Botschaften: Man sollte sich frühzeitig Gedanken machen und die Wahl der Wohnform selber treffen. (lk)

Wohnen im Alter
So fühlen Sie sich wohl
Kathrin Stäheli Haas
Beobachter-Verlag 2006
144 Seiten, 24 Franken