

Vorsicht E-Mail!

E-Mail ist einfach, sagt uns die Software-Industrie. Quatsch!, sagt uns die eigene Erfahrung. Auch die besten Mail-Programme bewahren uns nicht vor typischen Fallen und Fehlern, die dieses Medium geradezu provoziert. E-Mail verkürzt Wege aber führt auch in manchen Abgrund. Das Medium verkompliziert die Kommunikation im gleichen Maße wie es sie technisch vereinfacht. Dies zu akzeptieren ist die Voraussetzung für einen kontrollierten Umgang mit Macht und Möglichkeiten dieser Technologie.

Keiner da und trotzdem Reden – Gespräche im Zeitalter der asynchronen Kommunikation

Kaum ein Medium hat nach der Erfindung des Telefons unsere Kommunikationsgewohnheiten so stark verändert wie die E-Mail. Sie ersetzt im Berufsalltag immer mehr das Telefon, sehr zum Ärger jener Menschen, die im persönlichen Kontakt die wichtigste Voraussetzung für Verstehen und Verständnis sehen. Durch die breite E-Mail-Nutzung im professionellen wie im privaten Leben verlagert sich der Umgang mit Freunden, Kollegen und Kunden allmählich aus dem Bereich synchroner Kommunikation in den der asynchronen, also zeitversetzten, unpersönlichen. „Social platforms“ wie facebook, twitter & Co verstärken noch den Trend und geben dem Nutzer das Gefühl, fast zeitgleich mit allen anderen vor dem Bildschirm zu sitzen und sich mitzuteilen. Dabei redet er nur mit einem Server.

Dieser nicht zeitgleiche Austausch von Informationen hat gegenüber dem „live“-Gespräch und dem Telefonieren den großen Vorteil, dass es nicht der Verfügbarkeit eines Gesprächspartners bedarf, um Nähe herzustellen. Somit behält jeder, Sender wie Empfänger, seine Autonomie, also seine Unabhängigkeit von anderen Zeitzonen, Arbeits- und Schlafenszeiten, und all den anderen Kommunikationsbeschränkungen des professionellen und privaten Alltags.

Insoweit wäre E-Mail eine ideale Lösung für Leute mit wenig Flexibilität und Zeit. Der Preis, den wir dafür bezahlen, ist allerdings hoch: Einer Mail fehlen fast alle Meta-Informationen, die ein Gespräch – selbst das am Telefon – noch transportiert: Tonfall, Pausen, Seufzen, Drucksen, Kichern, Weinen, Lachen und auch der zeitliche Kontext (ein Gespräch frühmorgens, nachmittags oder um Mitternacht!) fehlen als Klärungshilfen und emotionale Abtöner.

Und noch etwas ist anders: Da die „Postlaufzeit“ des Schreibens auf Sekunden oder wenige Minuten reduziert wird, entwickelt sich eine Quasi-Synchronität: Sie verbindet die Distanziertheit und Individualität des schriftlichen Dialogs mit der Zeitnähe und Antwort-Erwartung des direkten Gesprächs. Wer E-Mails schreibt, sollte sich also darüber im klaren sein, dass er auf den Adressaten so direkt, eindrücklich und störend einwirken kann wie ein Telefon-Anrufer und zugleich so offiziell und protokollarisch wie ein Briefeschreiber. Und das sozusagen in aller Öffentlichkeit, ohne Kontrolle und Korrektur durch ein direktes Gegenüber! Wer sich dieser Verantwortung bewusst ist, wird ihr „Management“ bewusst trainieren. Als Unterstützung sollen die folgenden Überlegungen dienen.

Die E-Mail Kultur: Sprache und Technik explosiv gemischt

Die sprachlichen und semantischen Unfallquellen der E-Mail, von Kürzeln und knappen Halbsätzen im Telegrammstil bis zu seitenlangen Pamphleten oder seelenlosen Zitier- und Kopier-Orgien, sind so vielfältig, dass ihre Umschiffung einem Geschicklichkeitsspiel gleichkommt. Wobei viele offensichtlich schon im drittel Level hängenbleiben. Die Spontaneität und Geschwindigkeit, mit der E-Mails geschrieben und – unwiderruflich – versendet werden können, führt dabei schnell zu einer gewissen Emotionalisierung des Schreibstils. Spontane Äußerungen, vorschnell umgesetzte Regungen wie Ärger, Ablehnung oder Irritation wirken schriftlich viel konzentrierter und eindrücklicher als in der mündlichen Rede. Da gewohnte unterstützende Kommunikationsebenen wie Gestik, Mimik, Stimmlage und Pausen wegfallen, schlagen die kleinsten Missklänge oft schmerzhaft weit in die falsche Richtung aus.

So wirken manche eigentlich sanft kritisch gemeinten E-Mails wie Giftpfeile auf empfindsame Gemüter. Wie man's auch macht – man tanzt auf Messers Schneide: Obwohl jeder kurze Mails will, wird professionelle Knappheit schnell als Schrofheit verstanden. Obwohl jeder klare Aussagen fordert, kommen sie schnell rüber als drängender „Kommando-Ton“. Auch die E-Mail-typischen (Zeit-)sparsamen Grußformeln und das gelegentliche – aus dem amerikanischen Gebrauch übernommene – „weltläufige“ Duzen wildfremder Gesprächspartner will erstmal richtig eingeordnet sein.

Da zudem, anders als bei der direkten persönlichen Begegnung, die Worte einer E-Mail sich nicht sofort in Schall und Rauch auflösen, sondern auf unabsehbare Zeit gespeichert und protokolliert werden können, kommt ihnen eine nicht zu unterschätzende historische Bedeutung zu. E-Mails sind ebenso gut Schmierzettel wie rechtsgültiges Dokument. Ihre leichte Kopierbarkeit und das beliebte „Carbon Copy“-Versenden (cc:) an Dritte multiplizieren sie quasi unendlich und machen sie zu unkontrollierbar auf dem Globus umherschwirrenden Zeitbomben. Das lebenslange Risiko der unbedachten Äußerung – nirgends ist es so hoch wie hier.

Texter, Techniker und Diplomat – E-Mail verlangt mehr als nur Schreibkünste.

E-Mails angemessen zu schreiben und richtig zu interpretieren gehört zu den kulturellen Fähigkeiten, die sich sehr stark auf die Effizienz der Arbeit aber auch den persönlichen Status bei Kunden, Kollegen, Freunden und selbst Familienangehörigen auswirken. Wer seine Sensibilität schärfen und etwas über sich selbst lernen will, sollte sich bei Kollegen oder Freunden einmal - mündlich! - über die Signalwirkungen der eigenen E-Mail-Produktion erkundigen. Aber Vorsicht: es ist in der Regel eine harte Kur!

Von Kommunikations-Pannen via E-Mail weiß inzwischen jeder zu berichten. Aber warum ist das so schwer? Haben wir alle das Gefühl für den richtigen Umgang miteinander verloren?

Mit ein Grund für die Missverständlichkeit bei E-Mails ist zum einen sicherlich die Verknappung der Sprache, die mit der Geschwindigkeit und stets signalisierten

Dringlichkeit des Mediums daherkommt. Aber auch jene „Hemdsärmeligkeit“ des Ausdrucks, die mit der gewollten Formlosigkeit der E-Mail oft einhergeht, und vor allem die Ohnmacht gegenüber unerwünschten Anwürfen jeglicher Art tragen ihren Teil dazu bei, dass mehr als die Hälfte der täglich empfangenen Mail irgend einen Anlass zum Verdruss bietet.

Niemand käme auf die Idee, einen Geschäftsbrief, der auf wertvollem Papierbogen mit geprägtem Briefkopf steht, mit „Hallo“ zu beginnen und mit „MfG“ zu beenden. Dennoch ist das bei der E-Mail in Ordnung, solange es nicht zu Missverständnissen durch unscharfe, schlecht durchdachte Formulierungen kommt. Da der Rang einer E-Mail nicht durch Konventionen oder Formen wie Briefbogen, Umschlag und Signatur signalisiert wird, bleibt es allein dem Adressaten überlassen, wie ernst er die Mitteilung nimmt. So kommt es, dass Ironie oft in den falschen Hals gerät und lässig-lockere Grußformeln nicht als Coolness sondern schlicht als Herabsetzung verstanden werden. Auch einfache Schreibfehler, zumal wenn sie sich häufen, können vom Empfänger als Zeichen der mangelnden Wertschätzung empfunden werden.

Schon der Verteiler im Kopfteil einer Mail ist eine wichtige Aussage. Auch hier zeigt sich ein großer Unterschied zwischen Briefpost und E-Mail: Den Durchschlag eines Briefes an eine zweite oder dritte Person zu senden, erfordert eine stärkere Entscheidung als die schnelle Eingabe eines Namens in die cc:-Zeile. Für die Betroffenen aber bedeutet es dasselbe: Sie müssen es erstmal lesen. Auch für Dritte, die vielleicht sogar Gegenstand der Erörterung sind, wird die Menge der Kopien zum Streß, denn selbst die leiseste, noch so freundlich gemeinte Kritik kommt bei größerem Verteiler für den Betroffenen einem Spießrutenlauf gleich.

Weil es inzwischen eine lange Liste von Spezial-Literatur zum praktischen Gebrauch von E-Mail gibt, soll hier den vielen Ratgebern kein weiterer hinzugefügt werden. Hier nur eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Tipps, gegliedert jeweils in Hinweise für Sender und Empfänger:

Der Betreff

Für Sender:

- Schreiben Sie möglichst aussagekräftige Betreff-Zeilen. Am besten die Haupt-Nachricht der E-Mail vorwegnehmen. Das nimmt vielleicht Ihrem Schreiben etwas an theatralischer Wirkung und dem Empfänger die Spannung - aber hier wird er Ihnen mit Sicherheit dafür dankbar sein.
- Übertreiben Sie nicht mit „Wichtig!“-Vermerken, vor allem wenn die Nachricht nur für Sie selber wichtig ist.

Für Empfänger:

- Analysieren Sie sorgfältig Absendername und Betreff-Zeile. E-Mails von Unbekannten und mysteriöse Betreff-Zeilen stehen zu 95 Prozent für einen lästigen und uninteressanten Inhalt.
- Loben Sie Absender mit aussagekräftigen Betreff-Zeilen und kurzen Texten und sagen Sie ihnen, dass Sie solche Mails immer zuerst lesen.

Wortwahl und Satzbau

Für Sender:

- Erstes Ziel Ihrer Botschaften sollte die Klarheit sein.
- Formulieren Sie in kurzen Sätzen. Schreiben Sie Hauptsätze. Hauptsätze lesen sich schneller. Probieren Sie es ruhig aus. Sie werden es sehen.
- Schreiben Sie nichts in Ihre Mail, was nicht auch am Schwarzen Brett hängen könnte. Gehen Sie davon aus, dass keine E-Mail auf die Dauer vertraulich bleibt.
- Prüfen Sie, ob ihr Gedankengang leicht und vor allem schnell nachzuvollziehen ist.
- Verwenden Sie höfliche Grußformeln, das beruhigt die Empfänger.
- Schicken Sie nicht mehr Kopien als wirklich unbedingt notwendig in die Welt.
- Sobald ein Text mehr als zehn Zeilen Länge erreicht, kürzen sie ihn so gut es geht. Wenn es nicht gut geht: Lieber das Thema in zwei Aspekte teilen und zwei kürzere E-Mails daraus machen.
- Lesen Sie auch bei weniger wichtigen Mails sorgfältig Korrektur, bevor Sie auf den Sendeknopf klicken. Es ist gut für Ihr Image.

Für Empfänger:

- E-Mails sind Zeitfresser. Wenn die E-Mail lang ist und Sie nur wenig Zeit haben, lesen Sie zuerst den den letzten, dann den vorletzten Absatz. Danach merken Sie in der Regel, ob Sie den Rest noch brauchen.
- E-Mail Texte entstehen oft unter ungünstigen Umständen (Zeitdruck, spontane Affekte, Probleme des sprachlichen Ausdrucks). Betrachten Sie E-Mails daher möglichst unter dem Aspekt der Quelle: Wer schrieb die Nachricht wann, warum unter welchen Bedingungen? Das heißt: nicht alle Stimmungen, die Sie zwischen den Zeilen herauszulesen glauben, sind beabsichtigt.
- Öffnen Sie einen Mail-Anhang nur, wenn Sie schon vorher wissen, was drin ist.
- Vorsicht Viren und Würmer: Schalten Sie die automatische Programm-Ausführung in Ihrem E-Mail-Programm ab! Klicken Sie niemals auf Datei-Anhänge mit neugierig machenden, reißerisch formulierten Namen. Das gleiche gilt für Betreff-Zeilen, die Sie irgendwie stutzig machen („I love you“, „hot sex“ etc. ...). Klingt selbstverständlich? – Millionen beachten es trotzdem nicht. (Laut einer Umfrage im Jahr 2010 öffnen mehr als 40% der deutschen Mail-Nutzer eine offensichtliche Spam-Mail – aus reiner Neugier)

Senden und Empfangen*Für Sender:*

- Schreiben Sie möglichst wenig Adressen in das An:-Feld. Es ist eine Unsitte, Gruppen-Mails mit 20 und mehr Adressen im An:-Feld zu verschicken. Möchten Sie, dass Ihre Mail-Adresse bei 30 wildfremden Leuten auf dem Rechner landet? Finden Sie es auch so aufschlussreich, wer bei Ihrer Freundin noch so alles auf der Mail-Liste steht? - Sehen Sie... ?
- Schreiben Sie die Adressen einer Gruppen-Mail lieber ins BCC:- Feld. Dann sieht jeder Empfänger immer nur seine eigene.
- Drücken Sie niemals ohne Zögern auf den Sendeknopf! Halten Sie erst noch einmal inne und prüfen Sie die Adressen im An:-Feld und im CC:-Feld. Bedenken Sie, dass Sie eine E-Mail nicht zurückrufen können (auch wenn gewisse weit verbreitete Mail-clients Ihnen das vorgaukeln!). Wieviel Unheil können Sie anrichten mit einer Mail an den falschen Empfänger!

Für Empfänger:

- Lassen Sie es einem Gruppen-Mail-Versender nicht durchgehen, wenn Ihre Adresse zusammen mit dutzend anderen im An:-Feld steht. Schreiben Sie ihm, dass er künftig zumindest Ihre Adresse ins BCC:-Feld schreiben soll. Das ist zwar etwas oberlehrerhaft, aber er hat es nicht besser verdient.

Antworten*Für Sender:*

- Vermeiden Sie spontane Reaktionen. Auch wenn man aus dem Bauch heraus E-Mails schreibt, muss man später den Kopf dafür hinhalten.
- Lassen Sie sich Zeit. Allein schon eine extrem kurze Antwortzeit („postwendend“) könnte vom Empfänger als „Zurückschlagen“ gewertet werden!
- Verschieben Sie andererseits wichtige Antworten nicht auf übermorgen. Es könnte als Unhöflichkeit verstanden werden, oder Ihrer Antwort den möglicherweise erforderlichen Nachdruck nehmen.

Für Empfänger:

- Lassen Sie sich nicht drängen. Die meisten E-Mail-Drängler sind selbst zu spät dran und wollen jetzt auf Ihre Kosten Zeit aufholen. Profitieren Sie von der Zeitersparnis, die die Technik Ihnen verschafft! Nehmen Sie sich die Zeit zum Nachdenken, Strukturieren, Kürzen, Korrigieren.
- Lesen und sortieren Sie zuerst alle neu eingegangenen E-Mails und antworten Sie nicht sofort. Manche Meldungen erledigen sich durch nachfolgende.
- Bevor Sie sich über böse Mails ärgern, drucken Sie den Text erst einmal aus und nehmen Sie sich Zeit zum Nachdenken. Reagieren Sie bei wichtigen Antworten niemals spontan!

E-Mail-Verwaltung*Für Sender:*

- Aktivieren Sie bei wichtigen Schreiben die Empfangs-Quittung des Mail-Programms.
- Versendete E-Mails belasten den Mail-Server ebenso wie empfangene. Heben Sie versendete E-Mails, wenn überhaupt, auf Ihrer lokalen Festplatte auf.
- Löschen Sie dabei so viele Datei-Anhänge wie möglich. (Die Dateien haben Sie ja meist sowieso noch irgendwo auf der Festplatte)

Für Empfänger:

- Sortieren sie alle eingegangenen E-Mails in spezielle Themen-Ordner.
- Archivieren Sie Ihre Mails von Zeit zu Zeit und räumen Sie die Ablage-Ordner auf. Selbst für den größten E-Mail-Fan ist ein leeres E-Mail-Eingangsfach etwas ganz Wunderbares!