

Sie haben Post!

E-Mail-Knigge. Elektronische Kommunikation gewinnt an Bedeutung. Doch sind Missverständnisse vorprogrammiert, wenn Sprache, Mimik und Gestik wegfallen.

Von Martin Křenek-Burger

Finden Sie den Fehler! „Sehr geehrte Frau Martin Křenek-Burger.“ So ein Lapsus ist nicht weiter schlimm, der Ton passt ja. Etwas flapsiger kommt dieser Schreiberling rüber: „Gute Nachrichten: Ich bin jetzt bis 17:00 in einer Sitzung. Und tschüß.“

Der tendenziell negative Eindruck lässt sich leicht erklären: Auch wenn wir sprechen können, sind wir Menschen immer noch nonverbale Wesen. Die verbale Sprache ist laut wissenschaftlichen Schätzungen 35.000 bis maximal 40.000 Jahre alt. Die stille Sprache von Mimik und Körper hingegen teilen wir mit unseren genetischen Vorfahren aus dem Tierreich. Der Abschnitt ist dem Geleitwort zum Buch „Konfliktfall E-Mail“ entnommen.

Was passiert nun in der Kommunikation per E-Mail, wenn Informationskanäle wie Körperhaltung, Mimik, Gestik und Stimme wegfallen? Verdeutlichen wir uns die herausragende Rolle von Körpersprache in der Kommunikation, ist es umso verständlicher, dass E-Mails eine wahre Konfliktfalle sind, heißt es dort weiter. Emoticons? Sind eine Möglichkeit, aber im Business-Kontext verpönt. So kommt es dazu, dass der Leser einer E-Mail Bedeutungen in den Text legt, von denen wir vielleicht nicht einmal geahnt haben, dass es sie gibt. Daher sind die Worte und der Stil, in der eine E-Mail verfasst wird, ungleich bedeutender als in der Alltagssprache.

Die beiden Erwachsenenbildnerinnen und Systemischen Coaches, Michaela Kellner und Andrea Khom



Buchtip

Michaela Kellner,
Andrea Khom
Konfliktfall E-Mail
Goldegg Verlag 2017,
208 S., Hardcover 19,95 Euro
ISBN 978-3-903090-92-7



© Rawpixel.com / stock.adobe.com

(www.ankh.at/wer-wir-sind/), kennen die Fallstricke und zeigen Auswege auf. Die Autorinnen des E-Mail-Fallen-Buchs kommen aus dem Vertrieb. Sie waren dort Führungskräfte. Aus dieser Erfahrung schöpfen sie ihre Fallbeispiele. Etwa folgende Szenerie: Eine Margit ärgert sich über einen Herrn Berger aus der Logistik-Abteilung: „Ich weiß nicht, wie oft ich ihm schon gesagt habe, dass ich Kunner heiße und nicht Kummer.“ Sie habe Berger eine gepfefferte Antwort geschrieben. „Ich hoffe, jetzt merkt er es sich endlich!“

Das tut er tatsächlich, aber anders als Frau Margit es geplant hatte. Bergers Replik: „Sehr geehrte Frau KuNNer! Mag schon sein, dass es mir zum wiederholten Mal passiert ist, dass ich Ihren Namen falsch geschrieben habe. Aber das ist kein Grund derart ausfallend zu werden! So lasse ich nicht mit mir reden. Ich leite Ihr E-Mail an meinen Vorgesetzten weiter. Guten Tag.“

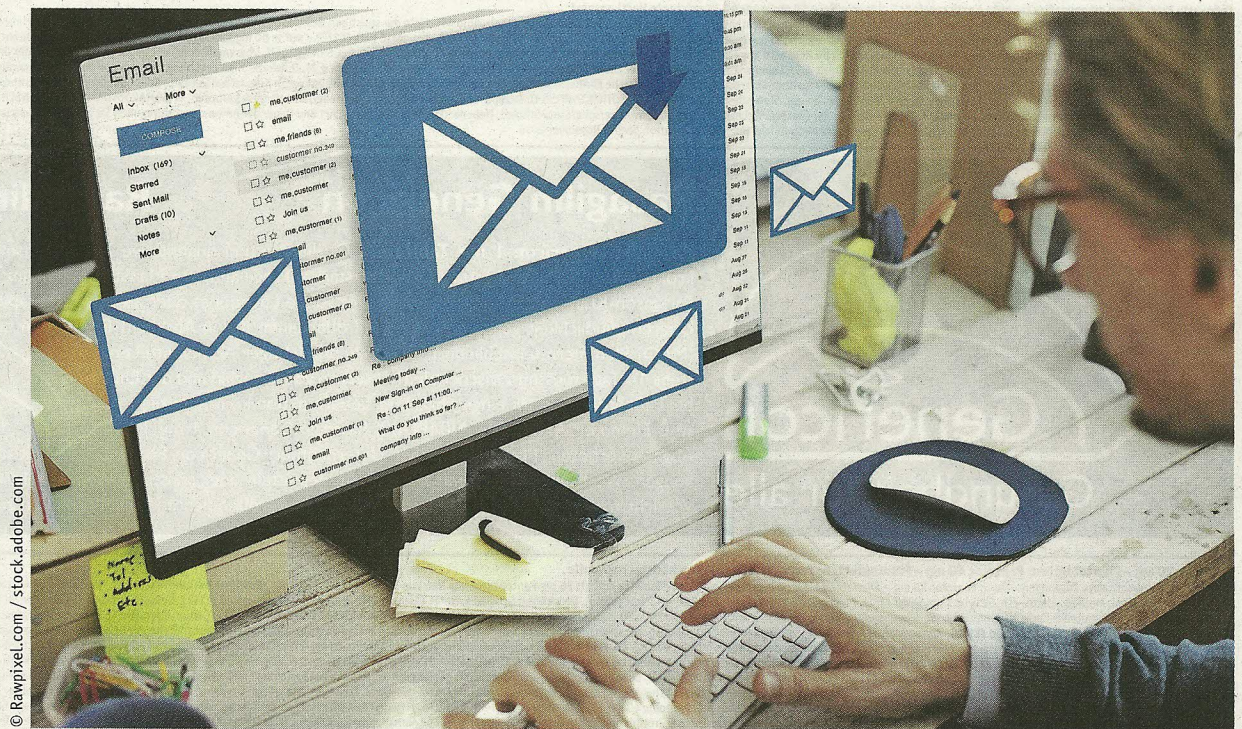
Unternehmenskommunikation ist nach Niklas Luhmann (1987) der erfolgreiche Dialog zwischen den

Beteiligten im Unternehmen und der nutzbringenden Beziehung zwischen dem Unternehmen und seinen Zielgruppen sowie der Öffentlichkeit andererseits. Organisation wie einem Team muss die Kommunikation offen deshalb auch erkl

Das Beispiel ist das einer gelungenen Kommunikation. Aus einer vermeintlichen Falschheit, wie einem falsch g

Eine Erklärung dafür liegt in den Spiegelneuronen an. Die im menschlichen Gehirn sind. In den italienischen Neuropsychologen Giacomo Rizzolatti und seine Entdeckung. Spiegelneuronen sind ein Resonanzsystem im Gehirn, das Gefühle und Stimmungen anderer Menschen erkennt. Spiegelneuronen gelten als Sitz des menschlichen Einfühlungsvermögens und Empathie. Sie machen uns zu sozialen Wesen und sind verantwortlich für unser Verhalten.

n Post!



© Rawpixel.com / stock.adobe.com



Michaela Kellner,
Andrea Khom
Konfliktfall E-Mail
htipp Verlag 2017,
Hardcover 19,95 Euro
978-3-903090-92-7

(www.ankh.at/wer-wir-sind/), kennen die Fallstricke und zeigen Auswege auf. Die Autorinnen des E-Mail-Fallen-Buchs kommen aus dem Vertrieb. Sie waren dort Führungskräfte. Aus dieser Erfahrung schöpfen sie ihre Fallbeispiele. Etwa folgende Szenerie: Eine Margit ärgert sich über einen Herrn Berger aus der Logistik-Abteilung: „Ich weiß nicht, wie oft ich ihm schon gesagt habe, dass ich Kunner heiße und nicht Kummer.“ Sie habe Berger eine gepfefferte Antwort geschrieben. „Ich hoffe, jetzt merkt er es sich endlich!“

Das tut er tatsächlich, aber anders als Frau Margit es geplant hatte. Bergers Replik: „Sehr geehrte Frau KuNNer! Mag schon sein, dass es mir zum wiederholten Mal passiert ist, dass ich Ihren Namen falsch geschrieben habe. Aber das ist kein Grund derart ausfallend zu werden! So lasse ich nicht mit mir reden. Ich leite Ihr E-Mail an meinen Vorgesetzten weiter. Guten Tag.“

Unternehmenskommunikation ist nach Niklas Luhmann (1987) der erfolgreiche Dialog zwischen den

Beteiligten im Unternehmen einerseits und der nutzbringende Dialog zwischen dem Unternehmen und seinen Zielgruppen sowie der Öffentlichkeit andererseits. In einer Organisation wie einem Krankenhaus muss die Kommunikation nach außen deshalb auch erkennbare Ziele haben.

Das Beispiel ist das Gegenteil einer gelungenen Kommunikation. Aus einer vermeintlichen Kleinigkeit, wie einem falsch geschriebenen Namen, baut sich ein Konflikt auf.

Eine Erklärung dafür bieten die Spiegelneuronen an. Diese speziellen Gehirnzellen wurden 1995 von den italienischen Neurophysiologen Giacomo Rizzolatti und Vittorio Gallese entdeckt. Spiegelneuronen sind ein Resonanzsystem im Gehirn, das Gefühle und Stimmungen anderer Menschen erkennt. Spiegelneuronen gelten als Sitz des menschlichen Einfühlungsvermögens und der Intuition. Sie machen uns zu sozial mitfühlenden Wesen und sind mitverantwortlich für unser Verhalten. Angenommen.

Frau Kunner war gestresst und leicht reizbar, entsprechend war ihre Wortwahl. Durch die Spiegelneuronen hat Herr Berger genau diese Geiztheit aus den Zeilen ihres E-Mails herausgelesen und darauf ebenfalls gereizt reagiert.

Ein asynchrones Medium

Erschwerend kommt die Asynchronität des Mediums hinzu. Sender und Empfänger stehen nicht in unmittelbarem Dialog. Es bleibt genügend Zeit, um eine Nachricht zu interpretieren, Annahmen zu treffen oder sogar etwas zu unterstellen.

Bei der eingangs erwähnten Abmeldung („bin bis 17 Uhr in einer Sitzung“) könnte man z. B. unterstellen, dass der Sender alles liegen und stehen lässt, ohne den Empfänger vorzuwarnen.

Die Autorinnen stellen ihr „ABC des E-Mail-Knigge“ vor. Es soll nicht zu viel verraten werden, aber der Umgang mit „An“, „Cc (Carbon Copy, Anm.)“, „Bcc (Blind Carbon Copy, Anm.)“ und Betreffzeile ist keineswegs trivial. ■