

Kommunikation per Mail hat ihre bekannten, aber auch weniger offensichtliche Tücken und kann so zur **KONFLIKT- UND KARRIEREFALLE** werden.

Zwei Expertinnen warnen vor den schlimmsten Fehlritten im Mailverkehr.

Karriereknick per Knopfdruck

VON MICHAEL SCHMID

Wie sehr das @-Zeichen die Kommunikationsgeschwindigkeit gesteigert, aber auch das gesamte Kommunikationsverhalten am Arbeitsplatz ebenso wie im Privatleben umgekrempelt hat, können wohl nur mittlere und ältere Jahrgänge nachvollziehen.

Nicht zwangsläufig zum Besseren, wie launige Anekdoten, aber auch handfeste Pannen im Zusammenhang mit fehlgeleiteten Mails beweisen. So wie das Missgeschick eines heimlich firmenintern verliebten Bürohengstes, der seiner Angebeteten ganz detailliert erotische Vorhaben nach Dienstschluss schilderte und – wohl mit vor Aufregung zitternder Hand – die Pikanterie per Mail leider an eine tratschfreudige Kollegin gleichen Vornamens in seiner Verteilerliste sandte.

Eine Verwechslung beging auch eine Anwältin des Pharmakonzerns Eli Lilly, die für ihren Mandanten peinliche und daher geheim zu haltende Unterlagen einem Juristenkollegen zukommen lassen wollte, sie aber einem anderen Kontakt mit gleichem Familiennamen übermittelte – der war Reporter der „New York Times“. Auch nicht schlecht: Der britische Versicherungsboss, der sich von einem Mitarbeiter trennen wollte und per Fehlklick gleich die gesamte 1.300-köpfi-

ge Belegschaft feuerte. So unterschiedlich die Beispiele und ihre jeweiligen Folgen auch sein mögen, zeigen sie doch alle, dass elektronische Kommunikation das Potenzial zum Karrierekiller hat. Eine ergiebige Quelle für Ärgernisse und Konflikte ist sie in den meisten Büros und quer durch alle Berufsgruppen allemal.

Davon gehen auch Michaela Kellner und Andrea Khom aus. Die Kommunikationstrainerinnen und Verfasserinnen des kürzlich erschienenen Buchs „Konfliktfälle E-Mail“ (siehe Kasten) wollen das Bewusstsein dafür schärfen, dass schon der ganz alltägliche Mailverkehr –

auch ohne katastrophale Pannen – durch Nachlässigkeiten, missverständliche Formulierungen oder einfach durch einen unterschiedlichen Kommunikationsstil zum Hochkochen von Ärger und in der Folge zur Eskalation von Konflikten führen kann. „Jede Kommunikation hat sowohl eine Sach- als auch eine Beziehungsebene“, erklärt Khom den Hintergrund, „auch wenn es inhaltlich nur ums Geschäft geht.“

Aus ihren Seminaren wissen sie etwa davon zu berichten, dass Anforderungen von Unterlagen mittels des geläufigen Kürzels „asap“ (as soon as possible) zu ei-

„Wie man per E-Mail kommuniziert, kann für die Karriere zum Boost, aber auch zum Hindernis werden.“

MICHAELA KELLNER (L.)

„Wer bei einer Urgenz den Chef des Adressaten mit auf den Verteiler setzt, macht die Arena des Konflikts noch größer.“

ANDREA KHOM (R.)



nem gewissen Unwillen und so zu einer umso nachrangigeren Positionierung des Anliegens auf der persönliche To-do-Liste von Adressaten führen kann.

FAIL BY MAIL. Fehler beim Mailen können aber auch Karrieren vernichten – sogar schon, bevor sie überhaupt begonnen haben. Originaltext eines Bewerbungsmails aus der Praxis: Meinen Lebenslauf finden Sie im Anhang MFG Huber (Name von der Redaktion geändert). So startet man natürlich nicht durch, konstatiert Expertin Kellner. Die Autorinnen erklären aber nicht nur die psychologi-

schon Hintergründe des zunehmenden Mail-~rgers, sie identifizieren auch die größten Gefahren und Konfliktfallen und geben Hinweise, um diesen großräumig auszuweichen.

→ Da Sprache das Verhalten verändern kann, schlagen sie Knie bei der Formulierung vor: So sollte etwa das Wort „aber“ durch „und“ ersetzt werden. „Ich möchte ins Kino gehen, aber ich habe noch zu arbeiten“ schaltet einen Entweder-oder-Konflikt, während „Ich möchte ins Kino gehen, und ich habe noch zu arbeiten“ das Gehirn dazu inspiriert, eine Lösung zu finden, um beide Teile des Satzes umzusetzen.

Mit Mails die Macht der Emotionen nutzen

→ Wie sie die Macht der Emotionen nutzen und mit E-Mails verblüffend einfach mehr erreichen, das erklären die Kommunikationstrainerinnen Michaela Kellner und Andrea Khom den Lesern ihres Buchs. Kommunikation per E-Mail ist aus ihrer Sicht eine beträchtliche Konfliktfalle, weil in ein paar knappen Zeilen häufig unbewusste und unerwartet viele Emotionen mittransportiert werden. Kellner und Khom verraten Tricks und geben Tipps, um das Klima nicht durch Kleinigkeiten wie falsche Anreden oder nichtssagende Betreffzeilen zu belasten und Konflikte zu vermeiden.

MICHAELA KELLNER/ANDREA KHOM
KONFLIKTFALLE E-MAIL: Hardcover, 208 Seiten
Goldegg Verlag, 19,95 Euro

→ Niemals auf ein Mail in emotional aufgewühltem Zustand antworten, sondern den ~rger erst überschlafen.

→ Wenn sich die ersten Unstimmigkeiten abzeichnen und die Tonalität des Mailwechsels gereizter wird, sollte der Kommunikationskanal geändert und zum persönlichen Gespräch oder Telefonat gewechselt werden.

→ Helfen Sie Adressaten, sich eizient in der Mail tut zurechtzu finden: Aussagekräftiger, präziser Betreff; gegebenenfalls die AW: AW: AW: AW: AW:“-Schleife auf ein AW:“ kürzen; Betreff ändern, wenn auf ein altes Mail geantwortet wird, weil die Adresse so am leichtesten zu finden war; Schlüsselwörter im Text nach vorne.

→ Mails kurz halten. Kein Mail sollte länger als eine A4-Seite sein, wenn es ausgedruckt wird inklusive Signatur, rät Expertin Khom. Da die Lesegeschwindigkeit am Schirm um rund ein Drittel niedriger ist als auf Papier, sollte man für den Bildschirm knapper formulieren. Während ein Satz in gedruckten Texten im Schnitt 15 Wörter umfasst, sollten es im E-Mails nicht mehr als neun sein.

→ Lange cc“-Listen sind lästig, verursachen unnötiges zusätzliches Mailvolumen, beschleunigen im Konfliktfall die Eskalation und können auch viel Geld kosten: Die gestresste Sachbearbeiterin einer Versicherung bearbeitete vorrangig direkt an sie gerichtete Mails und ließ jene, die sie in cc erhielt, ungelesen abliegen bis die Frist für eine Maßnahme versäumt war, zu der sie in einem der cc-Mails aufgefordert worden war. Sie rechtfertigte sich, dass sie nicht damit rechnen konnte, als cc-Adressatin tätig werden zu müssen. Pluspunkte brachte ihr das jedenfalls nicht ein, obwohl sie eher Opfer eines strukturellen Mailproblems ihres Unternehmens wurde.

→ Externe Mails immer neu anlegen, keinesfalls interne einfach weiterleiten. Mehr als einmal gelangten so vertrauliche interne Informationen, sensible Firmendaten oder einfach nicht für den Empfänger bestimmte Aussagen aus dem Anhang nach außen.

Ein weiterer Tipp der Expertinnen soll nicht Karrieren retten oder Konflikte entschärfen, sondern vor allem das eigene Wohlbefinden erhöhen: Schalten Sie den E-Mail-Alarm aus, optisch und akustisch! Der Karriere nützt das auf lange Sicht auch: Wer nicht ständig im nervösen Alarmmodus ist, kann bessere Leistungen abliefern. **T**