

Konfliktfalle E-Mail



In der E-Mail-Kommunikation fallen wichtige Informationskanäle wie Körperhaltung, Mimik, Gestik und Stimme weg.

Nichtssagende Betreffzeilen, eskalierende Verteilerlisten, ein sich verschlimmernder Tonfall, unterdrückte Vorwürfe zwischen den Zeilen: Die E-Mail-Kommunikation kann rasch zur Konfliktfalle werden. Das muss aber nicht sein!

Wir bemerken es nicht, aber unbewusst transportieren wir in E-Mails täglich Emotionen. Kleinigkeiten werden zu Zündstoff und sorgen für Missverständnisse, Streit und Konfliktsituationen, die oft nur mehr schwer zu beseitigen sind.

Unser Name ist Teil unserer Persönlichkeit. Wird er falsch geschrieben, löst dies beim Adressaten bereits Unmut aus. Treten im beruflichen Kontext inhaltlich unpräzise Formulierungen hinzu, entwickelt sich aus einem nichtigen Anlass rasch ein handfester Konflikt.

Michaela Kellner und Andrea Khom beschäftigten sich in ihrem Buch *Konfliktfalle E-Mail* intensiv mit diesem Phänomen. In den Seminaren der Kommunikationsexpertinnen entpuppt sich falsches E-Mail-Management regelmäßig als der Brandherd in Unternehmen. Rasch hingeworfene, unüberlegte Zeilen vermitteln mangelnden Respekt, führen zu erhöhtem Arbeitsanfall und ärgern den Empfänger, der seinen Gesprächspartner durch die räumliche Distanz nicht persönlich ansprechen kann. Unternehmen kostet dies im Alltag kostbare Arbeitszeit und damit Geld.

Zeit, Geld und Nerven sparen

„Flapsige Formulierungen, fehlende Signaturen, nicht sorgfältige Rechtschreibung haben viele Unternehmer schon um gute Aufträge gebracht“,

ist Michaela Kellner überzeugt. Und ihre Geschäftspartnerin Andrea Khom fügt hinzu: „Letztlich geht es auch in der schriftlichen Kommunikation um Vertrauen. Und das ist in einer Geschäftsbeziehung rasch verspielt, wenn die Basics nicht stimmen.“ E-Mails transportieren also nicht nur inhaltliche Informationen, sondern auch Werte, für die ein Unternehmen steht.

Wir alle reagieren im Alltagsleben auf den Ton und Gestik unseres Gegenübers sehr sensibel. Diese Wahrnehmung fehlt zwar in E-Mails, doch umso rascher wird das geschriebene Wort beim Empfänger in Emotionen umgewandelt. Leicht entstehen Missverständnisse oder es beginnt ein zermürendes Ping-Pong-Spiel, weil Inhalte unklar oder unvollständig sind.

Die Kommunikationsprofis Kellner und Khom zeigen in *Konfliktfalle E-Mail*, hinter welchen unscheinbaren Formulierungen sich Zündstoff für Konflikte verbirgt und wie gutes E-Mail-Management gelingt. „Jeder kann dafür sorgen, dass Emotionen nutzbringend eingesetzt werden und sich so den Arbeitsalltag entscheidend vereinfachen!“, sind sich Kellner und Khom sicher.



Konfliktfalle E-Mail

Wie Sie die Macht der Emotionen nutzen und mit E-Mails verblüffend einfach mehr erreichen

von Michaela Kellner und Andrea Khom
Goldegg Verlag (1. Auflage, Januar 2017)

19,95 Euro

ISBN 978-3-903090-92-7