



Konfliktfalle E-Mail

**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.

Es ist schon wieder passiert ...

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 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 im E-Mail, doch umso rascher wird das geschriebene Wort beim Empfänger in Emotionen umgewandelt. Leicht entstehen Missverständnisse oder es beginnt ein zermürbendes Ping-Pong-Spiel, weil Inhalte unklar oder unvollständig sind. In ihrem Buch zeigen die Kommunikationsprofis, hinter welchen unscheinbaren Formulierungen sich Zündstoff für Konflikte verbirgt und wie gutes E-Mail-Management gelingt. Die Autorinnen meinen: „Jeder kann dafür sorgen, dass Emotionen nutzbringend eingesetzt werden und so den Arbeitsalltag entscheidend vereinfachen!“

Infobox

„Konfliktfalle E-Mail“

Von Michaela Kellner
& Andrea Khom
Goldegg Verlag,
19,95 Euro



Foto: Katharina Schiffl

Die Autorinnen

Michaela Kellner und Andrea Khom sind Kommunikations-Profis. Nach Stationen als Führungskräfte und Ausbildungen als zertifizierte Trainerinnen widmet sich das Autorenteam im eigenen Unternehmen dem Schwerpunkt Kundenkommunikation mit dem Fokus darauf, wie Emotionen wirken. Den gefragten Vortragenden ist es ein Anliegen, ihrem Publikum mit diesem Buch wertvolle Tools an die Hand zu geben, die den Arbeitsalltag erleichtern und die Kommunikation optimieren. www.ankh.at