

# Konfliktfalle

## E-Mail

E-Mails werden häufig zu Konfliktfällen. Unsere Gastautorinnen stellen 6 typische Situationen dar und geben Tipps, wie die Kommunikation besser laufen kann.



**Gastautorin**

**Andrea Khom**

ist seit vielen Jahren Trainerin mit dem Schwerpunkt Kommunikation.  
www.ANKH.AT

**Büroalltag 1:** Eine neue Mitarbeiterin einer Versicherung erhält ein E-Mail in CC. Es geht um einen Antrag, der fristgerecht erledigt werden soll. Ein paar Tage später ist große Aufregung im Haus, denn der Antrag wurde nicht gestellt und somit auch viel Geld verloren. Sie versteht die Aufregung nicht, denn sie hatte das E-Mail ja nur zur Information erhalten.

**Tipp:** Wer etwas tun soll, kommt in das »AN-Feld«. Wer es lediglich wissen soll, kommt in das CC-Feld. In vielen Unternehmen wird die CC-Funktion inflationär genutzt. Dies führt zu vielen unnötigen E-Mails in einem ohnehin schon übervollen Posteingang. Dadurch werden dann wirklich wichtige E-Mails auch einmal übersehen. Und wir verbringen täglich vermehrt Zeit damit, unsere E-Mails zu sichten, zu sortieren, zu löschen, abzulegen und endlich einmal zu beantworten.

**Büroalltag 2:** Sie kennen das vielleicht auch, Sie wollen jemandem ein E-Mail schreiben und nehmen ein »altes« E-Mail dieser Person her und gehen auf »Antworten«. Sie schreiben Ihr Anliegen genau und präzise und schicken es los – mit dem alten Betreff. Dieser passt nun nicht zum Inhalt und wird deshalb vielleicht auch »liegen gelassen«, denn es handelt sich ja um ein »altes Thema«.

**Tipp:** Der Betreff soll immer zum Inhalt des E-Mails passen. Schreiben Sie Schlüsselwörter an den Beginn des Betreffs – dann ist er auch im Vorschauenfenster oder auf Mobile Devices gut lesbar. Auch Handlungsaufforderungen oder Deadlines können ruhig im Betreff stehen, dann sind diese im Posteingang immer sichtbar.

**Büroalltag 3:** Sie verfassen ein E-Mail an einen Kollegen zu einem gemeinsamen Projekt. Da fällt Ihnen während des Schreibens noch ein anderes Thema ein, dieses schreiben Sie noch darunter. Und was passiert sehr oft? Sie ärgern sich, dass Sie die Antwort zum zweiten Thema nicht erhalten. Sie urgieren dies und Ihr Kollege ist erstaunt und kann sich an nichts erinnern.

**Tipp:** Schreiben Sie für jedes Thema ein neues E-Mail mit passendem Betreff. Dadurch werden die einzelnen Themen schneller bearbeitet und können auch leichter abgelegt werden.

**Büroalltag 4:** Ein Kunde hat uns Folgendes erzählt: Immer wenn er E-Mails mit seinem »falsch geschriebenen Namen« erhält, löscht er diese sofort oder beantwortet sie erst viel später. Seit Jahren fragen wir: »Was stört Sie bei E-Mails?« Am allermeisten stört die fehlende oder mangelnde Höflichkeit bei Anrede oder beim Gruß. Gerade intern werden E-Mails oft ohne Anrede geschrieben, um »Zeit zu sparen«.

**Tipp:** Wenn wir einen Raum betreten, grüßen wir. Mit unserem E-Mail setzen wir uns mitten auf den Schreibtisch der anderen Person, gerade deshalb ist es wichtig, zu grüßen. Dazu kommt, dass E-Mails ein asynchrones Medium sind, wir wissen nie, wann oder in welcher Stimmung unser E-Mail gelesen wird. Schreiben Sie die Anrede und den Namen unbedingt richtig. Wenn wir falsch angeschrieben werden, ärgern wir uns. Und dann lesen wir den weiteren Inhalt durch die »Ärgerbrille« und antworten dann auch in dieser Stimmung. Wir nennen dieses Phänomen »Backofen-Effekt«. So wie ein Backofen nach dem Abschalten eine Zeit lang zum Auskühlen braucht, so brauchen auch wir Zeit, um unsere Emotionen zu verändern. Gerade wenn Sie sich ärgern und eine Antwort schreiben sollen – nehmen Sie sich ein paar Minuten Auszeit, lassen Sie Ihre Emotionen abkühlen und machen Sie in dieser Zeit etwas anderes – die Ablage wird es Ihnen sicher danken.

**Büroalltag 5:** Ein sehr emotional diskutiertes Thema in unseren Seminaren sind die unterschiedlichen Schreibstile von Menschen. Die einen schreiben kurz und nur das Allernötigste, die anderen legen auf ein paar persönliche Zeilen Wert. Wieder andere schreiben sehr lange und ausführliche E-Mails, die alle Aspekte eines Themas beleuchten. Diese Diskussionen haben uns motiviert, uns näher mit der Typologie der E-Mail-Schreiber zu beschäftigen.



**Gastautorin**

**Michaela Kellner**

ist Trainerin mit dem Schwerpunkt Telefon, E-Mails und persönliche Kommunikation.  
www.ANKH.AT

**Tipp:** Wir arbeiten mit der Mimikresonanz®-Typologie. Der *Macher* mag es kurz und bündig, legt wenig Wert auf den persönlichen Touch in E-Mails. Er wirkt leicht ungeduldig und ist auf die Sache konzentriert. Seine Antwort-E-Mails bestehen oft nur aus einem Satz.

Der *Denker* ist zuverlässig, diszipliniert und möchte eine vollständige Information erhalten oder auch geben. Er schreibt eher langsam, manchmal auch umständlich. Der höfliche Umgangston ist ihm besonders wichtig.

Der *Bewahrer* ist sehr rücksichtsvoll, hilfsbereit und schreibt sehr wertschätzend. Ein paar persönliche Worte finden Sie sicher immer in seinen E-Mails. Dies erwartet er sich auch von anderen, erhält er dies nicht, fühlt er sich brüskiert und es kann passieren, dass die Antwort auf sich warten lässt.

Der *Entertainer* schreibt sehr kreativ, hat wenig Struktur beim Schreiben, denn er hüpfert von einem Gedanken zum nächsten. Wenn Sie mit ihm zusammenarbeiten, erwarten Sie sich nicht sofort eine Antwort. In Gedanken hat er diese oft schon formuliert – und dann einfach nicht abgeschickt.

**Büroalltag 6:** Oft erlebt – ich brauche eine Information, verfasse ein kurzes E-Mail, warte sehnsüchtig auf Antwort. Und diese kommt nicht. Im besten Fall erhalte ich eine lapidare Abwesenheitsnotiz: »Bin bis ... nicht da. Meine E-Mails werden nicht weitergeleitet.«

**Tipp:** Eine Abwesenheits-Nachricht gehört einfach zum guten Ton. Wichtig sind die Informationen, wann Sie wieder erreichbar sind, ob das E-Mail in der Zwischenzeit bearbeitet wird oder wer Sie vertritt sind. Und eine vollständige Signatur gehört dazu. Haben Sie sich schon einmal überlegt, ob Ihre Signatur den gesetzlichen Anforderungen entspricht? Lesen Sie dazu einmal im §14 UGB nach – die Infos gibt es auch übersichtlich auf [www.konfliktfalle-e-mail.at](http://www.konfliktfalle-e-mail.at). Wissen alle Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen, dass sie verpflichtet sind, nach außen immer eine Signatur mitzuschicken? Wird das in Ihrem Haus auch wirklich so gelebt?

## Empfehlungen

Schreiben Sie E-Mails mit K.I.S.S.S.S.® – Keep it Short, Simple, Structured und Stimulating.

**Short:** Wir lesen am Bildschirm um 30% langsamer als auf Papier. Das ist mit ein Grund, warum so viele E-Mails ausgedruckt werden. Schreiben Sie kürzere Sätze, kürzere Absätze und insgesamt kürzere Texte. E-Mails sollen ausgedruckt maximal eine A4-Seite umfassen. Fragen Sie einfach jeden Beistrich, ob er nicht lieber ein Punkt sein möchte!

**Simple:** Schreiben Sie einfach und verständlich. Vermeiden Sie Abkürzungen, Fachchinesisch und Schachtelsätze. Abkürzungen wie FYI oder ASAP sind nicht jedermann bekannt. Schon Gotthold E. Lessing sagte: »Schreibe wie du redest, so schreibst du schön.«

**Structured:** Schreiben Sie das Wesentliche am Anfang. Viele E-Mails werden entweder im Vorschau-Fenster oder auf Mobilgeräten unterwegs gelesen. Geben Sie zu Beginn einen kurzen Überblick und gehen Sie danach ins Detail. Strukturieren Sie mit Absätzen oder Aufzählungszeichen Ihrer Tastatur. Formatierte Aufzählungszeichen werden bei Nur-Text-Formaten oder auch auf Mobilgeräten nicht angezeigt.

**Stimulating:** Noch immer liest man in E-Mails umständliche und verstaubte Formulierungen: »Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.« »Bezugnehmend auf Ihre Anfrage vom ... teilen wir Ihnen Folgendes mit ...« oder auch »Vielen Dank im Voraus für Ihre Mühe.« Na? Ertaucht?

Wir lesen lieber Positives, Anregendes, Stimulierendes als nur sachliche Texte. Schreiben Sie einen positiven ersten Satz, dadurch stimmen Sie Ihren Leser freundlicher und Ihre Information wird auch in dieser Stimmung gelesen. Achten Sie auf die Wahl Ihrer Worte. Es gibt Worte, die in ihrer Wirkung negativ oder problematisch sind, verwenden Sie besser Worte, die positiv und angenehm wirken. Formulieren Sie Ihren Schluss-Satz einmal anders und heben Sie sich so positiv von anderen ab. **T**



### Buchtipps:

»Konfliktfalle E-Mail – Wie Sie die Macht der Emotionen nutzen und mit E-Mails verblüffend einfach mehr erreichen«  
[www.konfliktfalle-e-mail.at](http://www.konfliktfalle-e-mail.at)  
Goldegg Verlag

## »Alles bleibt besser!«

Mehr Performance für Ihr HR-Management

Mit unseren effizienten Payroll- und HR-Services für den gesamten Mitarbeiter Lifecycle sichern wir Ihnen einen echten Innovationsvorsprung.

Informieren Sie sich unter  
[www.sdworx.at/allesbleibtbesser](http://www.sdworx.at/allesbleibtbesser)

Ob Mittelstand oder Global Player – wir schnüren für Sie genau das Leistungspaket, das ideal zu Ihnen und Ihren Anforderungen passt und verbindet internationale Kompetenz mit einzigartiger Kundennähe und herausragendem Service.

Gemeinsam mit Ihnen legen wir die Basis für ein ergebnis- und zukunftsorientiertes HR-Management.

Sie werden sehen:

Mit SD Worx bleibt alles besser!

sdworx  
Result driven HR