

# KONFLIKTFALLE E-MAIL VON MICHAELA KELLNER UND ANDREA KHOM

*Sonntag, 23. April 2017*

Wenn ich zwischen einem Anruf oder einer eMail wählen kann entscheide ich mich fast immer für das Geschriebene. Beim telefonieren ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass ich den Anrufer stören könnte. Eventuell hat er gerade Stress, sitzt im Auto oder ist gerade beim essen. Um das zu umgehen schreibe ich lieber Mails. Die Vorteile überwiegen allemal. Zumindest aus meiner Sicht!

Ich kann den Sachverhalt darstellen, Anhänge mitschicken, mehrere Personen einbinden, mir mit der Formulierung Zeit nehmen und ich kann die Korrespondenz jederzeit nachlesen. Wie praktisch!



Leider hat das geschriebene einen großen Nachteil. Es lässt sich soviel hineininterpretieren.

Als ich das Buch "Konfliktfalle eMail" gesehen habe fühlte ich mich sofort angesprochen. Was kann ich besser machen. Worauf kommt es an? Welche Tipps gibt es?

Schon in der Einleitung fühlte ich mich ertappt. Wer kennt das nicht? Nichtssagende Betreffzeilen, falschgeschriebene Namen, ein total verwirrender Text der am Ende nur ein großes Fragezeichen aufwirft, ein Anrufer der mir erklärt das ich gleich ein eMail von ihm bekomme. Fragen doppelt stellen obwohl diese bereits in einem vorherigen Mail beantwortet wurden. Es gibt viele Punkte die unsere Emotionen beim eMail hochkommen lassen.





Wobei schon alleine die Zeit zwischen senden, lesen und antworten viel Raum für Spekulationen gibt.

Das Schwierige für uns ist, dass beim geschriebenen die Stimme und die Körpersprache fehlt. Deshalb kann schon ein falsches Wort sehr schnell zu einen ausgewachsenen Konflikt führen.

Ich kann mich noch erinnern als wir Haus gebaut haben. Es ging alles schief was nur schief

gehen konnte und aufgrund der Beweisbarkeit (und weil man sich nicht mehr sehen konnte :-)) beschränkten wir uns auf das Schreiben von eMails. Was den Konflikt natürlich nicht besser machte :- ) Hätte ich nur eher dieses Buch gelesen :-)

Es wird erklärt wie Spiegelneuronen funktionieren, das es absolut Sinn macht nicht sofort zu antworten und welche Wörter man besser durch andere ersetzt.

Die Kommunikation, egal ob schriftlich, telefonisch oder direkt spielt sich nur zu 20% auf der Sachebene aber immerhin 80% auf der Beziehungsebene ab. Es ist daher sehr wichtig Nerven zu bewahren und auf ein paar Tricks zurückzugreifen.

Das Buch ist ein sehr guter Ratgeber der sich leicht und flüssig lesen lässt. Es gibt anhand anschaulicher Beispiele Tipps wie wir es besser machen können. Weist uns auf Fallen hin die wir besser vermeiden sollten und hält sogar einen eMail Knigge für uns parat. Interessant fand ich auch welche Wirkung ein Satz bekommt wenn man nur ein Wort austauscht. Auch auf die verstaubten allseits bekannten Formulierungen wird eingegangen und Alternativen geboten. Ein tolles Buch das ich sicher nicht zum letzten Mal in der Hand hatte.

Wie ist das bei euch? Schreibt ihr lieber eMails oder greift ihr automatisch zum Hörer?





[Konfliktfalle e-Mail](#) von Michaela Kellner und Andrea Khom

Erschienen am: 01.12.2016

Seitenanzahl: 208