

Bessere Kommunikation mit E-Mail?

Haben Sie auch schon mal jemandem ein E-Mail geschickt, in dem Sie dem Empfänger mehr als eine Frage gestellt haben?

So z.B.

Betreffend: Terminvereinbarung

Wäre es Ihnen recht wenn ich am Montag um 8.00 Uhr vorbei kommen würde?

Könnten Sie mir noch die entsprechenden Unterlagen vorgängig zuschicken und wäre es möglich, dass ich mein CV erst anfangs nächster Woche per E-Mail einreiche?

Und haben Sie dann auch schon gemerkt, dass die Antworten in der Regel in etwa so ausfallen:

Betreffend: Re: Terminvereinbarung

Gerne erwarte ich Sie dann am Montag und gerne können Sie Ihr CV erst später einreichen. Mit freundlichen Grüssen.

Ich habe mir jetzt erlaubt in diesem Beispiel auf alle gängigen Rechtschreibfehler zu verzichten. Aber es gilt festzuhalten, dass die Mehrzahl der verschickten E-Mails auch heute noch trotz Rechtschreibkorrektur-Programm immer noch viel zu viele „peinliche“ Fehler enthalten. Schnell wird ersichtlich, wer sich für die Beantwortung einer E-Mail genügend Zeit nimmt um den Text und die Darstellung entsprechend der Wichtigkeit zu formatieren, oder ggf. eben gar nicht. Richtig schlimm wird es bei E-Mail Verkehr mit Personen die man kennt. Da fallen alle Hemmungen und es ist alles erlaubt, als sässe man mit demjenigen grade am Stammtisch, mit einem Alkoholpegel der weit über seinem IQ zu liegen scheint. Wieso glauben bloss alle, dass mir das als E-Mail Korrespondenz Partner so recht sei? Ich vermute, dass wird so sein, weil meine E-Mails keinen Deut besser sind, oder?

Irgendwie hat sich eingebürgert, dass Schreibfehler, eine unübersichtliche Formatierung, keinen sinnvollen Betreff unter das Motto: „Kavaliersdelikt“ fallen und somit generell akzeptiert werden. Im richtigen Leben ist der erste Kontakt (z.B. bei einem Vorstellungsgespräch) massgebend für den weiteren Verlauf der Beziehung. Aber auch nachher sollte man sich doch im selben „Erscheinungsbild“ präsentieren. Was einem ja nicht sonderlich schwer fallen sollte, da man sich hoffentlich nicht allzusehr für das erste Gespräch hat verstellen müssen!

Alle Regeln eines sauberen, einwandfreien Briefverkehrs sind mit der Kommunikation via E-Mail im elektronischen Papierkorb gelandet.

Das heisst, man könnte diese mit einem blossen Mausklick wieder herstellen, wenn man wollte.

Aber was mich und Sie als Leser hoffentlich viel mehr ärgern und sorgen sollte, ist, wenn wir unser Beispiel E-Mail Text betrachten, die Tatsache, dass die E-Mail „Beantworter“ nicht mehr in der Lage sind ein E-Mail mit mehr als einer Frage komplett und richtig zu beantworten. Er hat in unserem Beispiel die Frage nach der vorgängigen Zustellung der Unterlagen nicht beantwortet. Heisst das jetzt das er mir diese zuschicken wird oder nicht? Wenn ich unsicher werde ob mein E-Mail wirklich gelesen und verstanden wurde, fange ich an Zweifel zu hegen. Meint er mit Montag auch wirklich Montagmorgen 8.00 Uhr? Das führt dann zu x weiteren E-Mails in denen man zeitaufwendig, mühsam und für beide Parteien sehr spezifisch für jeden einzelnen Frageblock nochmals nachhacken muss.

Das gibt dann solch wunderschöne Betreffzeilen wie: *Aw: Fw:Re: Re: Re: Re:*

Terminvereinbarung. Das kann dann auch unter Umständen sehr schnell bei einem der

Korrespondenten ein ungutes Gefühl hervorrufen (kann der denn nicht lesen was ich schreibe, scheint etwas schwer von Begriff zu sein, der Junge...).

Wenn dieses Gefühl bei ihrem neuen Personalchef aufkommt, bei dem Sie sich am Montag vorstellen müssen? Und wenn wir schon bei der sich wiederholenden Betreffzeile sind, weil dem Schreiberling kein neuer Betreff einfällt, gilt es doch auch zu erwähnen, wie toll es ist wenn bei einem solchen E-Mail der gesamte Text immer wieder mit geschickt wird und sich somit ein ursprünglicher Vierzeiler zum Roman entwickelt. Gut das wir da unsere Standleitung zum Internet haben, da können wir auch noch das letzte Schamgefühl hemmungslos fallen lassen.

Solange es nur um diese banalen sachlichen Inhalte im E-Mailverkehr geht, können Sie beruhigt sein. (Wurde Ihnen auch schon per E-Mail die Kündigung ausgesprochen?)

Es war doch schon bei den Briefen so, dass ein Text:

Keine Angst, mir wird's ganz bestimmt nicht langweilig ☺

Nie so verstanden werden kann wie es der Autor gemeint haben will. Auch wenn man sich dann Mühe gibt, den Text sinngerecht zu kommunizieren:

Ich meinte, ich habe noch so viele Pendezen, dass ich deinen Antrag wohl mal zwischendurch prüfen muss. Das biegen wir schon hin.

Wenn Sie etwas Wichtiges zu sagen haben, dann sagen sie es ihm ins Gesicht. Zumindest sagen sie es ihm ins Ohr, aber vermeiden Sie die schriftliche Artikulation. Übrigens wenn Sie das ganze steigern wollen, dann fangen Sie doch einfach an wichtige Nachrichten per SMS zu versenden (Würde Ihnen schon mal per SMS gekündigt?).

Ich möchte zum Thema (Text missverstanden) hier nun auf die Vernunft und Weitsichtigkeit des Lesers (so wie Sie immer auf die des E-Mail Empfängers vertrauen), dass Sie nun Wissen was Sie in Zukunft jemandem per E-Mail mitteilen sollen und was lieber nicht.

Wieso das so ist?

Dieses Phänomen würde ich dem heute, generell herrschendem Zeitmangel ankreiden. Kombiniert mit einem Mangel an Auffassungsvermögen und einer verminderten, logischen und sachlichen Arbeitsweise. Wobei ich die Beantwortung von reinen privaten E-Mails auch in diese Kategorie lege, da die eigentliche isolierte Tätigkeit des E-Mail beantworten immer dieselbe ist.

Das klingt vielleicht nun hart für diverse Leser, (bin ich zu dumm um zu E-Mails?) einem Freund habe ich diese Frage schon mit Ja beantworten müssen. Aber fragen Sie sich doch, wer hat mir den beigebracht wie man via E-Mails kommuniziert? Briefe schreiben (Texte) haben wir doch alle noch in der Schule gelernt, aber E-Mail schreiben, das ist doch dasselbe? Ja, wenn es dasselbe ist, wieso machen Sie es denn nicht gleich, wie Briefe schreiben?

Vielleicht müsste man nach jedem E-Mail eine Briefmarke an den Bildschirmrand kleben, damit man merkt was man grade gemacht hat.

Aber eine Lösung, ist glücklicherweise sozusagen schon in ihrem Posteingang, jetzt gilt es nur noch das E-Mail dort zu finden.

Nehmen Sie sich Zeit um E-Mails zu beantworten, schreiben Sie keine E-Mails die „dumme“ E-Mails provozieren. Machen Sie ihren E-Mail Partner auf ihre wundersame Heilung aufmerksam. Verzichteten Sie auf unnütze E-Mails (Klatsch und Tratsch), dann haben Sie mehr Zeit und Lust wichtigere E-Mails Z.B. solche die mit ihrer Arbeit zu tun haben, zu beantworten.

Und noch was, sollten Sie mir ein E-Mail schreiben wollen, bitte denken Sie daran....