

---

# Grundlagen der E-Mail Kommunikation



Ihre FA

# Im Überblick

---

1. **Der Unterschied zw. schriftlicher und mündlicher KK**
2. **Stress durch die Informationsflut**
3. **Vorteile / Nachteile der E-Mail**
4. **Wann ist ein Text gut geschrieben?**
5. **Aufbau einer „idealen“ E-Mail**
6. **Verteiler - Cc**
7. **Motive für das Senden von Cc-Mails**
8. **Attachments (Dateianhänge)**
9. **Virtuelle Konflikte vermeiden oder deeskalieren**
10. **Reaktionszeiten für E-Mail Antworten / Vertraulichkeit**
11. **Der „DAU“ (Dümmster anzunehmender User)**
12. **Der „Troll“ im Netz**

# Zum Einstieg

---

**„Entschuldigen Sie,  
dass der Brief so lang geworden ist,  
ich hatte keine Zeit für einen Kürzeren.“**

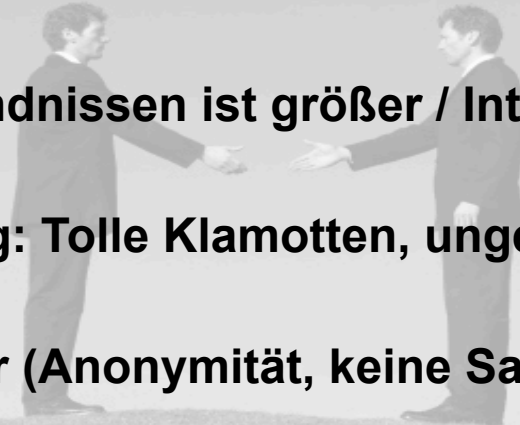
(Johann Wolfgang von Goethe)

# Der Unterschied zw. schriftlicher und mündlicher KK

---

## Face to face Kommunikation

- Verbale, paraverbal (Stimmelage), nonverbale Kommunikation entfällt
- Reduktion auf Buchstaben führt zur Reduktion der Ausdrucksfähigkeit / Kanalreduktion = Entemotionalisierung der Kommunikation. Bilder / Fotos/ Smilis helfen, Entemotionalisierung aufzuheben
- Gefahr von Missverständnissen ist größer / Interpretationsraum ist größer
- Sozialer Status fällt weg: Tolle Klamotten, ungepflegtes Äußeres, Hautfarbe, ...
- Aggression fällt leichter (Anonymität, keine Sanktionen)



# Stress durch die Informationsflut

---

## Stress auslösende Einzelprobleme (Studie Moser 2002)

- **Relevanz von Seiten erst nach dem Aufrufen erkennbar (57%)**
- **Zu viele Suchresultate bei Internetrecherchen (42%)**
- **Aktualität von Webseiten nicht erkennbar (34%)**
- **Nach den Ferien große E-Mail-Flut (56%)**
- **Attachment muss geöffnet werden, um den Inhalt einer Mail zu verstehen (38%)**
- **Betreff Zeile mangelhaft ausgefüllt (31%)**
- **Priorität der E-Mail erst klar, wenn sie gelesen ist (23%)**
- **Häufiger Erhalt von unwichtigen E-Mails, gleich gelöscht (30%)**



# Vorteile / Nachteile der E-Mail

---

## Vorteile

- Zentrale Rolle im geschäftlichen Alltag
- Zeitlich unabhängig in der Bearbeitung
- Schnell, kostengünstig
- Je nach Gestaltung, effizient in der Informationsübermittlung

## Nachteile

- Flut an persönlichen Mails
- Zugemüllt mit unwichtigen Mails



# Wann ist ein Text gut geschrieben?

---

## Merkmale eines lebendigen Schreibens

- Kurz, knapp präzise Formulierungen mit einfachen Ausdrücken
- Einfache Sätze
- Wenig Abkürzungen
- Wenig Fremdwörter
- Floskeln, Füllwörter vermeiden
- Freundliche, persönliche Ansprache, Verabschiedung



**Grundsatz: Gute Texte sind kurz – so kurz wie möglich.**

# Aufbau einer „idealen“ E-Mail

---

- 1. Betreff-Zeile** Hilft beim schnellen Beurteilen
- 2. Die Anrede** Soll Empfänger persönlich ansprechen  
Persönliche Ansprache-Wertschätzung erfahren
- 3. Einleitung** Mit knappen Worten zum Thema hinführen  
Positive Aussagen verwenden  
Danke Verständnis
- 4. Textgestaltung** Der Empfänger erhält ohne Zusatzaufwand alle Informationen, die er zur Weiterbearbeitung des Themas braucht. Notwendige Informationen kurz auflisten (Möglichst kurz)  
Höflicher, gepflegter Stil wie beim traditionellen Brief. Faustregel, mindestens so formell antworten, wie geschrieben wurde (im Geschäft, immer formell)  
Zentrale Aussage und Handlungsanweisung ist auf den ersten Blick klar ersichtlich  
Schachtessätze, blumige Sätze, Prosa, Füllwörter/Schnörkel vermeiden  
professionell, fehlerfrei und stilsicher formulieren  
Leerzeile zwischen den Abschnitten  
Vertiefende Infos am Ende  
Aktiv durch die Verwendung von Verben
- 5. Der letzte Satz** Soll einladend klingen
- 6. Der Gruß** Grußformeln ruhig einmal anders  
Verabschiedung (Keine Kürzel (MFG)  
e-mail-Signatur  
Smilis, nur wenn man die Person kennt



# Verteiler - Cc

---

Hat sich zur Eigendynamik entwickelt (Verantwortung abwälzen oder teilen, Motto - „Du hast es ja gewusst“, politische Note – Chef mit einkopieren, oft unklar was man damit soll – diffuses Unsicherheitsgefühl)

## Wann sind Cc-Mails sinnvoll?

- **Cc nur wählen, wenn es um reine Kenntnisnahme geht (Ansonsten nur unnötiger Arbeitsaufwand für Empfänger ohne das die Senderseite das wahrnimmt)**
- **Cc-Mails sind richtig eingesetzt, wenn sie nur jemanden über einen Sachverhalt in Kenntnis setzen und ihm daraus keine weiteren Aufträge entstehen**
- **Cc-Mail müssen ungelesen gelöscht werden können, ohne das ein Schaden entsteht**
- **Großverteiler regelmäßig überprüfen**

