

Hinweise zur effektiven Kommunikation via E-mail

I) E-mail-Kommunikation allgemein:

Wir leben in einem Zeitalter des Information-Overflow (Overkill). Niemand kann allem seine vollständige Aufmerksamkeit widmen. Dies geht aus zeitlichen und mentalen Gründen nicht (mehr).

Um Aufmerksamkeit beim Empfänger zu erregen, empfehlen sich folgende Maßnahmen:

- 1) **Unter Betreff** Stichworte/Reizworte oder sonst. Begriffe, die den Empfänger dazu bringen, weiter im Body zu lesen
- 2) Wenn diese erste Hürde genommen ist, sollte man in einem ersten Absatz **im Body** (aller)höchstens 3 bis 4 Sätze schreiben, nämlich dazu
 - wer man ist
 - was man möchte
 - und warum.
- 3) Danach kann man dann (etwas) ausführlicher werden

Dann steigen die Chancen, dass man gelesen bzw. wahrgenommen wird: ein erster Schritt zum Ziel. Aber eben nur ein erster.

Erhält man keine Antwort, darf man guten Gewissens nach 8 bis spätestens 10 Tagen nochmals dezent & höflich daran erinnern. Etwa so:

- Anrede
- Ich hatte Ihnen vor etwa 10 Tagen eine E-mail unter dem Betreff „...“ geschickt. Vielleicht ist sie nicht angekommen. Zur Sicherheit maile ich Sie Ihnen nochmals.
- Dann der Text der erste E.-mail nochmals

II) Eindeutige Kommunikation

lässt sich dadurch erreichen, indem man mittels „re“ zur Sicherheit nochmals reagiert und entsprechend antwortet.

Beispiel:

1. Runde:

B (Studi) an A (Prof): Ich benötige einen Extra-Termin, da ich während Ihrer Sprechstunde arbeiten muss. Bitte um Vorschlag

A: Ich kann Ihnen übermorgen = X.Y. zwischen 10 und 11 Uhr anbieten

Wenn B (Studi) nicht mehr antwortet, geht A davon aus, dass dieser Termin nicht wahrgenommen wird und plant anders. Eindeutig wäre das nur, wenn in einer 2. Runde dies geschieht:

2. Runde:

B an A via „re“: Wunderbar. Ich komme

A via „re“: ok

Nur dann ist alles wirklich eindeutig !

III) Immer in die Position des Empfängers versetzen,
wenn man sich a) verständlich machen will und b) auf Good-will hofft.

Dabei überlegen, wie der andere reagieren kann bzw. was geschehen kann, wenn beispielsweise a) eine E-mail nicht ankommt, b) die aber wichtig ist.

Beispiel:

A (Studi) schickt Hausarbeit an B (Prof). Zusatzbemerkung: „Bitte melden Sie sich, wenn nicht in Ordnung!“

Folgendes kann jetzt geschehen. Dargestellt aus der Sicht des Empfängers und des Absenders:

Email	Situation B (Prof)	Situation A (Studi)
Fall 1: angekommen	a) meldet sich b) meldet sich nicht	a) weiß Bescheid, dass ok b) nimmt an, dass ok
Fall 2: nicht angekommen	kann sich nicht melden	nimmt an, dass ok

Im schlechtesten Fall (Studi hat keine Sicherheitskopie der Arbeit mehr) ist keine HA vorhanden.
Wenn es dann pressiert: ganz schlecht!

Besser wäre die Zusatzbemerkung von A: Bitte um kurze Mitteilung, ob angekommen!

	Situation B	Situation A
Fall 1: angekommen	a) meldet sich b) meldet sich nicht	a) weiß Bescheid, dass angekommen b) nimmt an, dass nicht angekommen + schickt erneut
Fall 2: nicht angekommen	kann sich nicht melden	weiß, dass nicht angekommen

+++++

Diese kleinen ersten Hinweise sollten ausreichend sensibilisieren, dass man mit vergleichsweise wenig Aufwand eindeutig kommunizieren und sich dadurch (viel) Ärger und/oder Stress ersparen kann.