

PLUSPUNKTE

IMPULSE FÜR POLITIK- UND POTENZIALENTWICKLUNG

7 Tipps für entschärfte E-Mails

Die emotionale Hemmschwelle, E-Mails zu schreiben und ggf. an einen breiten Empfängerkreis zu senden, ist deutlich geringer als beim direkten Sprechen. Der Zeitaufwand ist geringer. Im Unterschied zum klassischen Brief fehlt der E-Mail die zeitliche Verzögerung. Im Unterschied zum Gespräch fehlen die nonverbalen Signale (Stimmklang, Gesichtsausdruck, Gestik).

E-Mails führen auf ihre Art leicht zu Missverständnissen, zu Konflikten und sogar zu Eskalationen. Sie verhalten nicht wie das gesprochene Wort. Sie leben in der digitalen Welt „ewig“ und können Konflikte dauerhaft befeuern.

Deshalb empfehlen wir diese sieben Tipps zur Konfliktvermeidung:

- 1) Wenn Du eine E-Mail mit konflikträchtigen Inhalt verfassen musst: Versende nichts in emotionaler Aufwallung, schon gar nicht in Rage. Besser schreibst Du einen Entwurf, lässt ihn über Nacht „reifen“, überarbeitest ihn am nächsten Tag und schickst die inhaltlich und sachlich „perfekte“ E-Mail dann ab.
- 2) Wenn Du eine emotional gefärbte, konflikträchtige oder konfliktbelastete E-Mail erhältst: Antworte grundsätzlich nicht spontan per E-Mail. Greife zum Hörer oder suche das direkte Gespräch. Oder gehe zurück zu 1).
- 3) Wenn die E-Mail-Kommunikation bei Meinungsverschiedenheiten zweimal hin- und hergegangen ist: Abbrechen und stattdessen telefonieren oder direkt sprechen. Oder gehe zurück zu 1).
- 4) Keine Eskalation durch Erweiterung des Empfängerkreises: Unbeteiligte oder nur teilweise Beteiligte bei Konflikten nicht in CC oder BCC setzen.
- 5) E-Mails sind nicht mehr aus der Welt zu schaffen, wenn sie einmal versendet sind: Deshalb unkorrekte, beleidigende, rechtlich problematische Inhalte strikt vermeiden.
- 6) E-Mails sind unsicher. Nichts in E-Mails schreiben, was Du nicht in einem Brief schreiben würdest.
- 7) E-Mails und ihre Anlagen bekommen schnell Beine: Bei vertraulichen Inhalten auf die Vertrauenswürdigkeit des Empfängerkreises achten und möglichen Missbrauch vorbeugen oder sogar einkalkulieren.

Herzlichen Dank an Christiane Dienel.

Über 200 „Pluspunkte“ im Bildungswiki der Parteischnule im Willy-Brandt-Haus: <http://parteischnule-wiki.spd.de>.