



Buch Erst denken, dann senden

Die peinlichsten E-Mail-Pannen und wie man sie vermeidet

David Shipley und Will Schwalbe
Heyne, 2008

Rezension

Wer hat nicht schon die eine oder andere E-Mail-Katastrophe erlebt? Man hat etwas an den falschen Empfänger geschickt, mit verhängnisvollen Inhalten eine Abmahnung im Beruf riskiert oder gar eine Beziehungskrise ausgelöst – und alles nur wegen eines unüberlegten Klicks auf „Senden“. Wer solche Peinlichkeiten künftig vermeiden will, kann sich an diesen Ratgeber halten, der mit launigen Worten die pannenfreie E-Mail-Kommunikation verspricht. Als Praxisbeispiele dienen zahlreiche Peiten aus dem täglichen Leben. Sie veranschaulichen die ungeahnten Folgen, die ein sorgloser Umgang mit E-Mails haben kann. Viele Aussagen im Buch beziehen sich allerdings auf die Kommunikation allgemein und sind nicht E-Mail-spezifisch. Dafür erfährt man andere interessante Dinge, z. B. welche Anhang-Typen es gibt, was Metadaten über den Text verraten oder wie man den Header liest. *BooksInShort* meint: Pflichtlektüre im Zeitalter der elektronischen Kommunikation.

Take-aways

- Die E-Mail ist nicht für alle Fälle ideal. Schicken Sie Vertrauliches per Brief.
- Richten Sie Ihre Mail nur an einen Empfänger; wer bloß Kenntnis von der Nachricht haben soll, gehört ins Cc-Feld.
- Verkünsteln Sie sich nicht mit Schrift und Farbe: Arial 12 Punkt schwarz passt immer.
- Formulieren Sie Ihren Text passend zur Situation: formell bei Geschäftlichem, salopp unter Freunden.
- Verfassen Sie präzise Betreffzeilen und lassen Sie keine Re:-Ketten anwachsen.
- Große Dateien gehören nicht in den Anhang. Verschicken Sie einen Download-Link.
- Wenn Sie jemanden um etwas bitten, lassen Sie ihm die Möglichkeit, Nein zu sagen.
- Schreiben Sie Mails mit wütendem Inhalt zuerst im Textverarbeitungsprogramm, und entscheiden Sie später, ob Sie den Text wirklich abschicken wollen.
- Gelöschte Mails können immer noch ausgegraben werden. Verzichten Sie auf Kompromittierendes.
- Prüfen Sie jede Mail vor dem Abschicken auf die Kriterien: einfach, effektiv, erforderlich.

Zusammenfassung

Kurz und schlecht

Noch vor 20 Jahren waren E-Mails eine recht exotische Sache. Heute werden jede Woche Billionen von Mails verschickt – effektiv sind aber die wenigsten. Vieles, was in Ihren elektronischen Briefkasten flattert, ist überflüssig, rätselhaft – und manchmal im Ton völlig daneben. Es ist natürlich auch schwierig, mit jemandem zu kommunizieren, ohne dessen direkte Reaktion zu erleben und so unmittelbar darauf eingehen zu können. Hat man erst auf „Senden“ geklickt, ist der Fehler oft schon passiert und man merkt es nicht einmal, weil man ja nicht miterlebt, wie sich dem Empfänger beim Lesen die Nackenhaare kräuseln. Da stellt sich die Frage, ob eine E-Mail für das, was Sie sagen möchten, überhaupt die passende Form der Kommunikation ist.

„E-Mails haben eine Tendenz, die weniger schönen Seiten unserer Natur zum Vorschein zu bringen.“

Für eine wichtige Eil-Information („Meeting startet 30 Minuten später“) ist sie in jedem Fall unschlagbar. Weitere Vorteile: Sie können Mails rund um die Uhr verschicken, sie speichern, um später darauf zurückzukommen, oder im Anhang mitschicken, was den Empfänger interessieren könnte. Zu den Nachteilen dieses Mediums zählt, dass Sie mit jeder überflüssigen Frage zig Mal am Tag von ihrer Arbeit abgelenkt werden. Zudem kann alles, was Sie schreiben, problemlos im

Es geht auch anders

Zweifellos sind E-Mails eine ausgesprochen praktische Erfindung. Die Alternativen dazu sollten Sie aber keinesfalls verlernen. Für komplizierte Sachverhalte, persönliche Mitteilungen oder wichtige Dokumente ist der Brief nach wie vor das Mittel der Wahl. Dokumente mit rechtskräftiger Unterschrift versenden Sie am schnellsten per Fax – wenn nichts dagegen spricht, dass dieses beim Empfänger offen im Eingangskorb liegt. Allzu Vertrauliches gehört nicht auf die Datenautobahn; dafür gibt es das Telefon. Und wer sich von unterwegs mit anderen unterhalten möchte, setzt auf Instant Messaging und SMS.

„Wenn Sie Ihren Kollegen nicht alle zehn Minuten auf einen Plausch besuchen würden, sollten Sie ihm vielleicht auch nicht aus nichtigem Anlass 30 E-Mails am Tag schreiben.“

Vielleicht schwingen Sie sich auch mal aus Ihrem Bürosessel und sprechen direkt mit Ihren Kollegen. Das bringt viel mehr als reinen Informationsaustausch, es festigt Ihre sozialen Beziehungen. Und die ganz wichtigen Dinge, vom Heiratsantrag bis zur Kündigung, sollte man ohnehin nicht der Technik überlassen.

Die E-Mail und ihre Bestandteile

An wen Sie Ihre E-Mail schicken, ist doch klar – oder nicht? Manchmal scheint es verlockend, eine ganze Gruppe zu informieren. Mit dem Ergebnis, dass sich keiner wirklich angesprochen fühlt oder dass derjenige, den Sie im Eifer vergessen haben, sauer ist. Außerdem veröffentlichen Sie mit einer Rundmail womöglich private E-Mail-Adressen, was gar nicht im Sinne deren Besitzer ist.

„Kommunikationstechnik ist dafür da, die persönliche Kommunikation zu erleichtern, nicht dafür, sie abzuschaffen.“

Setzen Sie also nur den direkt Angesprochenen in das An-Feld. Diejenigen (wenigen), die Sie nur in Kenntnis setzen möchten, gehören in die Cc-Zeile, und eventuelle weitere Empfänger tragen Sie unter Bcc ein. Aber Vorsicht: Daraus wird leicht eine Verschwörung, denn bei Bcc weiß der Empfänger nicht, dass hinter seinem Rücken noch jemanden mitliest.

„Fügen Sie unter Cc die Rechts- oder Personalabteilung hinzu, machen Sie als Chef klar, dass die Tage des Empfängers in der Firma gezählt sind.“

Dass Sie mitgedacht haben, verraten Sie, wenn Sie private Mails an die private Mail-Adresse des Empfängers senden und geschäftliche Mails an dessen Firmen-Adresse. Auch eine sinnvolle Betreff-Zeile macht sich gut, damit der Empfänger sofort einordnen kann, worum es geht und die Mail nicht mit dem gesamten Spam-Müll entsorgt. Was Sie selbst getrost entsorgen dürfen, ist die Re:-Kette im Laufe der E-Mail-Korrespondenz. Einmal Re: genügt, danach formulieren Sie besser einen neuen, zum Inhalt passenden Betreff.

„Wenn Sie Schwierigkeiten haben, einen Betreff zu formulieren, stimmt vermutlich etwas mit Ihrer Nachricht nicht.“

Anhänge sind toll, vorausgesetzt sie stellen tatsächlich eine Bereicherung des E-Mail-Inhalts dar und verstopfen nicht den Server. Große Dateien gehören auf Ihre Internetseite, nur den Link darauf schicken Sie per Mail. Egal wie spannend Sie Ihre Nachricht finden: Verkneifen Sie sich Ausrufezeichen und Flaggen, mit denen Ihre Mail als die dringlichste des Tages markiert wird, und nötigen Sie dem Empfänger keine Empfangsbestätigung ab, denn das nervt. Gleiches gilt für eine schnörkelige Schreibschrift in 8 Punkt vor einem fusseligen Bildhintergrund. Wenn Sie nicht gerade zu einem Kindergeburtstag einladen, bleiben Sie bei Arial oder Times Roman in 12 Punkt schwarz ohne Farbe.

Wahren Sie die Form

Jetzt können Sie mit dem eigentlichen Text beginnen – und schon stehen die nächsten Fettnäpfchen parat. Die E-Mail steht im Ruch des Saloppen, was aber nicht heißt, dass Sie sich mit angemessener Formalität blamieren. Ein „Hallöchen“ als Begrüßung ist manchem Empfänger ein Dorn im Auge. Etikette schadet nicht, allerdings ist inzwischen die Anrede „Hallo Frau Müller“ durchaus gesellschaftsfähig. Auch ein „Lieber Herr XY“ ist erlaubt, wenngleich nicht im Erstkontakt, da machen Sie mit „Sehr geehrte(r)“ nichts falsch.

„Der Trick besteht darin, lebendig zu formulieren und wirklich etwas auszusagen (oder gar zu verraten), ohne dabei aus den Augen zu verlieren, in welchem Verhältnis man zum Empfänger steht.“

Kompliziert kann es werden, wenn Sie unterschiedliche Gruppen in einer Mail ansprechen. Das nichts sagende „Sehr geehrte Damen und Herren“ löschen Sie am besten wieder und ersetzen es durch ein „Liebe Kollegen/Leser/Kunden“. Antworten Sie auf eine Mail, dann machen Sie sich unbedingt die Mühe und scrollen Sie nach unten, um zu sehen, wie die Mail unterschrieben ist.

„E-Mails, in denen Sie um etwas bitten, gehören zu den gefährlichsten überhaupt, weshalb Sie in diesen Fällen ganz besonders aufpassen müssen.“

Es kann hochpeinlich werden, wenn Sie sich blind auf die E-Mail-Adresse verlassen und mit „Lieber Mic“ antworten, wenn Ihnen tatsächlich ein Herr Dr. phil. Michael C. Soundso geschrieben hat. Am Schluss der E-Mail-Korrespondenz steht je nach Verhältnis ein freundlicher, lieber oder herzlicher Gruß. Ciao o. Ä. geht nur bei Freunden.

Gut formuliert und fehlerfrei

Tippen Sie niemals einfach drauflos: E-Mails können gespeichert werden und sind längst nicht so vergänglich, wie man oft meint. Bei der Formulierung Ihrer Botschaft macht es einen Unterschied, ob Sie an einen Freund, einen Kunden oder Ihren Chef schreiben. Wählen Sie Ihre Worte auch passend zur Situation: In einem Unternehmen mit lässigem Umgangston wirkt eine E-Mail mit verwinkeltem Satzbau und poetischer Schreibe ziemlich deplatziert. Ein betont flapsiger Stil kann aber ebenso in die Hose gehen, deshalb lohnt es sich in jedem Fall, einen Moment zu überlegen, wer der Empfänger der Mail ist und wie Sie Ihr Anliegen optimal

formulieren. Tippfehler nicht unbedingt ein Beinbruch, solange Sie „herzliche Grüße“ verschicken. Wenn ein Wort jedoch den Sinn verändert, z.B. „Affekt“ statt „Effekt“ oder „sie“ statt „Sie“, könnte der Empfänger das falsch interpretieren und so reagieren, wie Sie das gar nicht beabsichtigt haben. Selbst mit dem gut gemeinten Wort „Bitte“ können Sie Unheil anrichten: Wenn Sie Ihren Kollegen per Mail daran erinnern, Sie beim nächsten Kundenkontakt doch bitte auf Cc zu setzen, klingt das leicht gereizt, also lassen Sie es lieber weg.

„Die E-Mail hat auch eine neue Art von Peinlichkeiten hervorgebracht, für die man sich jetzt entschuldigen muss: für überhastet verschickte, für völlig überzogene E-Mails und für solche, die wir versehentlich an denjenigen adressiert haben, den wir darin zur Schnecke machen.“

Für die Optik und die Lesbarkeit machen sich kurze Absätze gut, ebenso eine korrekte Groß- und Kleinschreibung. Alles klein ist zwar irgendwie chic, aber schlecht zu lesen. Und komplett groß, sprich: in Versalien geschrieben, ist schlicht unverschämt, weil Sie damit den anderen anbrüllen. Für einzelne Worte wie SUPER, TOLL oder GRATULATION sind Versalien dagegen erlaubt. Sie können Ihren Text auch durch Emoticons wie ;-) oder :-)) aufpeppen. Aus formaler Korrespondenz lassen Sie diese Gefühlsbekenntnisse aber raus, sie passen nur in die Unterhaltung zwischen vertrauten Personen.

Sechs E-Mail-Kategorien

Es gibt sechs Hauptgründe, warum Sie eine E-Mail erhalten (oder verschicken): Jemand bittet Sie um etwas, antwortet Ihnen, informiert Sie, bedankt sich, entschuldigt sich oder betreibt Networking. Für jeden dieser E-Mail-Typen gibt es ein paar Regeln:

1. **Die Bitte:** Durch E-Mail ist das Bitten sehr viel einfacher geworden. Ein Mausclick – und schon hat der Adressat eine Menge Arbeit am Hals. Gehen Sie also sparsam damit um, andere Leute haben auch etwas zu tun. Wenn es nicht anders geht, formulieren Sie Ihre Bitte direkt, kurz und in einem eigenen Absatz. Lassen Sie dem anderen unbedingt die Option, auch Nein sagen zu dürfen, ohne dass Sie ihm die Freundschaft kündigen.
2. **Die Antwort:** Tippen Sie Ihre Antwort über den Anfrage-Text nicht darunter, das erspart lästiges Scrollen. Antworten Sie ehrlich (auch wenn der andere enttäuscht wird), zeitnah, aber nicht voreilig, und möglichst im Tonfall der Anfrage-Mail, um den Absender nicht zu verunsichern.
3. **Die Information:** Eigentlich ist das der wichtigste Zweck von E-Mails: effektive Information. Eine Antwort erfordern Info-Mails nicht.
4. **Der Dank:** Eine freundliche E-Mail als Dank für einen kleinen Gefallen kommt gut an. Wichtig ist, dass der Dank im richtigen Postfach landet (vergessen Sie bloß niemanden!) und angemessen ist.
5. **Die Entschuldigung:** Für einen kleinen Lapsus dürfen Sie per E-Mail um Verzeihung bitten. Wenn Sie den anderen ernsthaft verärgert oder verletzt haben, müssen Sie sich schon überwinden und persönlich bei ihm erscheinen.
6. **Die Kontaktpflege:** Einfach mal kurz Hallo sagen, ohne langes Gelabere, das ist ein wunderbarer Grund, eine E-Mail zu schreiben – allerdings ist hier die Grenze zur Zeitverschwendung nicht immer leicht zu ziehen.

Zorn, Sarkasmus und Hinterhältigkeit

Es gibt nicht nur freundliche E-Mails. Weil Sie dem anderen nicht gegenüberstehen, trauen Sie sich mitunter Dinge zu tippen, die niemals über Ihre Lippen kommen würden. Zudem bleiben Ihre Worte auf elektronischem Weg gewissermaßen steril, Sie können ihnen keinen besänftigenden oder witzigen Ton mitgeben. Schnell ist der Empfänger brüskiert.

„Starke Gefühle sind schwer zu kontrollierende Biester, wenn wir sie nicht aussprechen, sondern nur hinschreiben – und dank der E-Mail-Technik bekommen diese Biester momentan ziemlich viel Auslauf.“

Malträtiert Sie also erst mal Ihr Textverarbeitungsprogramm, nicht Ihr Mailprogramm, mit Ihrer Wut, und wenn Sie die ein wenig abreagiert haben, können Sie am Ende beruhigt auf Löschen statt auf Senden klicken. Vorsichtig sollten Sie auch mit Sarkasmus umgehen: Entweder wird er gar nicht verstanden oder er hinterlässt viel verbrannte Erde. Ironische Kritik verpackt in rhetorische Fragen ist das Ende jeder guten Beziehung. Lassen Sie sich auch nicht zu Klatsch und Bosheiten verleiten. Die sind zwar leicht getippt und abgeschickt, aber nur schwer wiedergutzumachen.

Per Mail in den Knast

Eine E-Mail kann Sie tatsächlich hinter Gitter bringen – oder Sie zumindest den Arbeitsplatz kosten. Auch gelöschte Mails kann man reanimieren, und dann kostet Sie ein anstößiger Witz (sexistisch, rassistisch etc.), eine heikle Formulierung („Ist das noch legal?“) oder die unüberlegte Weiterleitung einer vertraulichen Information Kopf und Kragen. Immer öfter werden Mails als Beweismaterial vor Gericht verwendet. Mitunter machen sich Geschäftsleute aber auch verdächtig, wenn sie keine E-Mails im Archiv haben, weil sie flugs alles löschen, was ihnen ihr ins Zwielicht geratener Partner jemals geschickt hat. Auch da werden Ermittlungsbehörden hellhörig.

„Schreiben Sie nichts in eine E-Mail, das Sie dem Betreffenden nicht auch ins Gesicht sagen würden.“

Das scheint Ihnen jetzt alles ein wenig kompliziert? Ist es gar nicht, Sie müssen nur denken, bevor Sie senden, also alles noch mal in Ruhe durchlesen und in Ordnung bringen, was unangebracht ist. Beurteilen Sie Ihre E-Mail danach, ob sie einfach geschrieben, effektiv und überhaupt erforderlich ist. Vielleicht können Sie auch das, was Sie einem anderen gerade per Mail auf den Schreibtisch laden wollen, genauso gut selbst erledigen. Wenn Sie der Meinung sind, dass die E-Mail von der Sorte ist, wie Sie sie selbst gern erhalten, dann los: Klicken Sie auf Senden!

Über die Autoren

David Shipley ist Redakteur bei der *New York Times* und dort verantwortlich für die Meinungsseite. **Will Schwalbe** ist Journalist und war elf Jahre bei Hyperion Books, zuletzt als Cheflektor.