

## Auch E-Mails haben ihre Tücken



DEUTSCH-TO-GO.DE

Beim Schreiben und Lesen von E-Mails muss man ohne Mimik, Gestik und Tonfall des Gegenübers auskommen – ein Nährboden für Missverständnisse. So kann eine knappe E-Mail des Chefs mit der Bitte, eine Tätigkeit anders zu erledigen, beim Empfänger als verärgerte Kritik ankommen, obwohl die Nachricht gar nicht so gemeint war.

Auch ein Ausrufezeichen nach der Begrüßung hat schon zu Konflikten geführt: Ist es für einige Kulturen ein Ausdruck von Höflichkeit, so empfinden das andere als zu fordernd. Auch gibt es unterschiedliche Typen von Menschen: Einige bevorzugen knappe und sachliche Mails, andere legen viel Wert auf eine korrekte Anrede und sehen in Abkürzungen wie „vg“ für „viele Grüße“ mangelnden Respekt.

Die Missverständnisse werden auch nicht unbedingt weniger, wenn wir den Empfänger der E-Mail besser kennen. Gerade dann gehen wir nämlich oft automatisch davon aus, dass man uns versteht. An eine fremde Person schreibt man vielleicht explizit: „Das freut mich sehr!“ An Freunde eher nicht.

Als Faustregel gilt: „Schreiben Sie so klar und eindeutig wie möglich!“ Und wenn sich eine E-Mail-Unterhaltung nur schwer nachvollziehen lässt, sollten Sie einfach den Kommunikationskanal wechseln und stattdessen vielleicht anrufen.

(182 Wörter)

(Ingrid Plank für [www.deutsch-to-go.de](http://www.deutsch-to-go.de) – in Anlehnung an: Lukas Plank, „E-Mails schreiben ohne Hoppalas“, <https://science.orf.at/m/stories/2937913/> - Seitenaufruf 01122018)