

Netiquette – die höfliche Kommunikation per E-Mail

Catherine Müller, Solothurn

Rundherum höre ich Klagen und Stöhnen und mir selber geht es nicht besser: Die Email-Flut nimmt rasant zu. Es kommt vor, dass ich einige Stunden pro Woche nur Emails bearbeite, dann aber einsehen muss, dass lediglich ein Bruchteil der Inhalte für meine Tätigkeit direkt von Bedeutung waren. Gewisse Leute verlieren sich offenbar völlig in diesem neuen Medium und vergessen dabei gewisse Grundregeln der Kommunikation. Gibt es Tricks und Tipps für einen „besseren“ Umgang mit elektronischer Post?

Immer mehr Menschen leiden unter der grösser werdenden Menge an Emails, von denen wir tagtäglich geradezu bombardiert werden. Die elektronische Post bringt uns viele Vorteile und eigentlich ist es schade, dass durch einen unsorgfältigen Umgang mit diesem Medium die Nachteile zunehmend zu überwiegen drohen.

Das Internet ist für manche Leute noch immer der Raum, in dem keine Grenzen und Vorschriften existieren und alles erlaubt ist. Und sie vergessen, dass ihr Gegenüber nicht der Computer ist, sondern immer noch Menschen mit Menschen kommunizieren. Und die Anderen möchten bekanntlich so behandelt werden, wie wir dies für uns selber auch wünschen.

Wenn sich mehr Menschen an die Grundsätze der Netiquette halten würden, könnte die Kommunikation per Email für alle angenehmer gestaltet werden. Der Begriff „Netiquette“ kommt von interNET und etIQUETTE; die wichtigsten Regeln sind:

1. Gezielte Auswahl der Adressatinnen und Adressaten: Wer muss über den Inhalt der Nachricht wirklich informiert sein? Ist es nötig, „allen zu antworten“? Wer erhält ein „Cc“? Wenn sich mehr Schreibende diese Fragen seriös stellen und entsprechend handeln würden, wäre eine grosse Menge des Datenmülls schon entsorgt, bevor er überhaupt entstehen konnte.
2. Es gibt Organisationen, da grassiert die Unart, Nachrichten versteckt zu versenden (als „Bcc“). Ein solcher Kommunikationsstil ist intransparent und bietet beste

Voraussetzungen für Gerüchte, Intrigen, unklare Entscheidungswege und ein vergiftetes Arbeitsklima.

3. Die Nachricht sollte nur dann mit „höchster Priorität“ gesendet werden, wenn es sich wirklich um eine dringende Angelegenheit handelt. Wer auch Bagatellen konsequent mit höchster Priorität sendet, ist kein sonderlich geschätzter Kommunikationspartner.
4. Klare und unmissverständliche Aussagen helfen, sofort zu erkennen, worum es geht und bereits ein aussagekräftiger „Betreff“ erleichtert die Verständlichkeit des nachfolgenden Inhaltes enorm.
5. Der eigentliche Text wird nach den Regeln der Grammatik und Orthographie verfasst. Es sind keine literarischen Werke gefragt, aber viele Abkürzungen, Emoticons (Smiley-Formen für Gefühlsausdrücke) und andere kreative Inhalte brauchen zu viel Zeit zum Entschlüsseln und lassen (zu) viele Interpretationsmöglichkeiten offen. Die (Un-)Art der durchgehenden Kleinschreibung ist Geschmacksache. Man fragt sich, ob es dem Verfasser wohl zu anstrengend ist, die Shift-Taste zu bedienen?
6. Weiter gilt das Prinzip der „political correctness“: In der Email sollte nur das stehen, was der betreffenden Person auch persönlich – von Angesicht zu Angesicht – mitgeteilt würde.
7. Lange Signaturen – wie auch zeilenweise rechtliche Hinweise – sind umständlich und darüber hinaus juristisch fragwürdig.
8. All zu kreative Textformatierungen sind zu vermeiden. Eine geschäftliche Email kommt mit gewohntem Zeilenumbruch besser an, als in Form einer Palme oder eines Osterhasen.

Lustige Beispiele, wie's besser nicht gemacht werden soll, finden Sie unter www.kasper-online.de/goldmail/index.htm. Eine Einführung und Übersicht über die wichtigsten Regeln beim Mailen unter <http://piology.org/mail/>.