

Höflich, kurz und stets verbindlich

Der Ton macht die Musik, auch und gerade bei der elektronischen Post, meint unser langjähriger Autor Fritz Jörn, der einen kleinen E-Mail-Knigge geschrieben hat.

VON FRITZ JÖRN

E-Mail überfällt uns. Man kann den Rechner nicht anschalten, nicht die Laptopklappe auf tun, ohne dass einem Mail entgegen springt. Nach dem Urlaub möchte man am liebsten Hunderte von Mails wie Fliegen mit der Klatsche erledigen – wenn man sich nicht schon zwischendurch damit herumgeärgert hat, was mancher vorzieht. Selbst mitten in der Arbeit am PC, an der Buchhaltung vielleicht oder an einem Brief, blinkt es unten rechts auf, eine frische Mail fällt gerade in den Kasten. Man guckt dann doch hin, sieht den Anfang und will weiterlesen. Klick ist man fort. Auf jeden Fall werden Sie gewiss öfter auf eine Mail antworten als selbst einen Dialog beginnen. Deshalb gehe ich hier zunächst auf das Antworten ein.

Der einfachste Fall: Wenn Sie nicht da sind, möchten Sie die Maschine antworten lassen. Dafür gibt es „Autoresponder“. Die Softwareautomaten antworten blitzschnell, dass Sie nicht da sind. Die Sache ist vertagt. Sind Sie da, sollten Sie auf E-Mail möglichst innerhalb eines Tages reagieren; oft mag es sich länger hinziehen. Das heißt nicht, dass Sie gleich eine volle sachliche Antwort zusammenstellen müssen, aber ein Lebenszeichen wäre schon schön. „Danke, wir arbeiten daran, ich hoffe, Ihnen in ein paar Tagen – in einer Woche – nach meinem heute beginnenden Urlaub – mehr sagen zu können, genügt Ihnen das?“ Im Einzelfall hängt die Dringlichkeit natürlich von der Sache ab, von Ihrer üblichen Reaktion, an die Ihre Mailpartner gewohnt sind, von den Erwartungen Ihrer Korrespondenten an Sie. Eine Hotelreservierung sollte nur Stunden dauern, auf die Bestätigung der Ferienwohnung können Sie bis zum nächsten Werktag warten.

Schickt Ihnen jemand nur etwas zum Lesen (eine dieser von einigen als witzig empfundenen Mails vielleicht), dann brauchen Sie natürlich gar nicht zu antworten. Bitte überlegen Sie sich also, wie schnell Ihr Gegenüber wohl eine Antwort erwartet, und geben Sie ihm wenigstens Signal.

Nun zum Schwierigsten, zu Stil, Stimmung, zum Ton einer E-Mail. Sie werden sich ganz natürlich auf den Ton des Absenders einstellen und ihn meist nur variieren. Heiterkeit wird heiter beantwortet, Strenges gestreng. Das ist typisch. Und das ist meist auch richtig. Machen Sie sich diesen Effekt bewusst. Wenn Sie – wie es sich gehört – Ihre Antwort vor dem Absenden noch einmal durchlesen, sehen Sie nicht nur auf Inhalt und Tippfehler, achten Sie bewusst auf den Stil, die Stimmung. Haben Sie sie nach Ihrer persönlichen Art verändert? Sie wollen sich ja nicht anbiedern, Sie wollen Sie selbst bleiben. Machen Sie keine peinlichen Versuche, etwa auf Jugendsprache poppig zu antworten, wenn dergleichen nicht zu Ihrem aktiven Wortschatz gehört. Und wenn Sie eine Sache nicht so tragisch finden, wie sie in der empfangenen E-Mail klingt – nehmen wir an, jemand entschuldigt sich bei Ihnen, ganz zerknirscht –, dann antworten Sie ernst, aber hoffnungsvoll-positiv, vielleicht einfach lockerer. Ihr Gegenüber wird es Ihnen danken, wird aufatmen.

Denken Sie auch daran, dass Ihre momentane Stimmung nicht gleich der des Empfängers sein wird. Sie formulieren adrenalinreich am Vormittag, er liest es müde kurz vor Toreschluss, will heim. Gehen Sie davon aus, dass der Leser wenig Zeit hat. Sie kommen ins Tippen, wenn Sie erst einmal ein Thema aufgegriffen haben, der Leser will Ihre Mail nur schnell hinter sich bringen, weil noch 22 andere warten. Zuweilen bleibt einer auch zu lang in einem Thema hängen, um nicht zu den nächsten E-Mails fortschreiten zu müssen.

E-Mails sollen kurz sein. Wenn es richtig läuft, werden sie bei einem Thema im Lauf des Hin und Her ohnehin immer kürzer. Nach ein paar Umläufen und wenn es Schlag auf Schlag geht, fangen die Unterschriften an zu fehlen (aber die werden meist automatisch zugefügt), danach auch die Anreden, ganz am Ende steckt der Inhalt nurmehr im Betreff, die eigentliche Mail bleibt inhaltsleer. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie stark Sie die Formalien kürzen können, lassen Sie es erst den anderen tun. Ein Mehr an Höflichkeit hat noch nie geschadet.

Und das Allerwichtigste bei einer Antwort: die Wahrheit. Nicht mangeln! E-Mail ist ein hartes Medium, ein glasklares. Was Sie unter den Teppich zu kehren versucht sein mögen, das wird zur Stolperschwelle. Außer-

Ziemlich peinlich: der fehlende Dokortitel in der Anrede. Am besten sucht man vorher in Google nach seinen E-Mail-Adressaten.

dem eignet sich E-Mail nicht für Emotionen; Sie müssten schon ein Dichter sein, um damit mir nichts, dir nichts Gefühle herüberzubringen. Ein bisschen anheimeln, aufwärmen, netter machen, das tut jeder Mail gut, finde ich. Versuchen Sie's. Nehmen Sie sich das bisschen Zeit dafür.

Besonders vorsichtig werden Sie bei einem Erstkontakt sein, bei einer, wie man früher sagte, „Anbahnung“. Wenn Sie nicht gerade einer Zufallsbekanntschaft Fotos schicken, wollen Sie ja was vom Empfänger: Kontakt, eine Auskunft, einen Termin, ein Gespräch, Meinung, Unterlagen, vielleicht sogar einen Ausbildungsplatz oder einen Job. All das macht dem Angeschriebenen Arbeit. Stellen Sie sich in der E-Mail kurz vor, schreiben Sie in einem Satz, wie Sie überhaupt auf sie oder ihn kommen, die oder den Angesprochenen. Machen Sie sich dann ein bisschen interessant, greifbar, vorstellbar im wörtlichen Sinn. Ich kenne Leute, die gern die Signatur ihrer Mails (sozusagen den Absenderstempel unten) mit einem kleinen Foto versehen, damit man sich einen Eindruck machen kann oder sich leichter ihrer erinnert. Das ist gewiss ganz praktisch, wirkt allerdings auf viele etwas aufdringlich-verkäufelhaft, nach Lotterievertrieb.

Vor allem bitte bleiben Sie bei der Wahrheit. Schreiben Sie beispielsweise an mich nicht vornweg, sie hätten schon viele meiner Bücher mit riesigem Interesse gelesen. Machen Sie sich vorher schlau, ob das überhaupt stimmen kann. Googeln Sie Ihren Gesprächspartner, und sehen Sie sich an, wo er vorkommt, was er macht, wo er lebt. Sie werden sich wundern. Unlängst rief ich einen Verband in Paris an. Zu meiner Erleichterung war sofort eine perfekt Englisch sprechende Dame dran, die sich „Valerie“ nannte. Ein nettes Gespräch, und dann: Ob ich denn meine Fragen in einer E-Mail formulieren könne? Sie buchstabierte ihre E-Mail-Adresse, ich legte auf und los in die E-Mail: Dear Valerie et cetera. Als Antwort kam ein Kongressvortrag, von ihr selbst, Dr. Valerie S. Jetzt, wo ich auf meinen eigenen Rat hin nach ihrem Namen im Internet forsche, stellt sie sich gar als Frau Professor heraus! Sogar ein Bild steht im Netz, ihr beachtlicher Lebenslauf dazu. Schade, dass ich mir dazu nicht früher Zeit genommen habe. Also: Kenne deinen Gesprächspartner oder lerne ihn kennen, „forsche“ ihn aus.

Kommen Sie rasch zur Sache. Drucken Sie nicht herum. Wenn

mich ein Fremder anspricht, weiß ich doch, dass er etwas will. Das ist ganz natürlich. Bitte sagen Sie in der E-Mail besonders klar, was Sie wollen. Der Mann oder die Frau kennt Ihren E-Mail-Stil ja noch nicht, kann nicht „ahnen“, was Sie wollen, und hat auch gar keine Zeit und Lust dazu nachzugrübeln. Sonst drückt er Sie gleich als „Spam“ weg. Und sagen Sie auch ruhig, warum Sie das gerade von ihr oder ihm wollen. Ich suche einen Ausbildungsplatz in Leipzig, weil meine Freundin dort lebt, das ist allemal sympathischer und ehrlicher, als die Vorzüge der Metropole herbeizuholen. Zum Schluss überlegen Sie, ob Sie nicht lieber gleich einen papiernen Brief schreiben. Ein erster Kontakt mit einem kurzen Brief wirkt immer besser als eine Mail. Schon die Wahl des Briefpapiers kann den Empfänger spüren lassen, dass Sie es ernst meinen. Eine schnelle E-Mail dagegen ist und bleibt formlos.

Schließen Sie – diese Regel gilt für jede Bitte – mit einem klar ausgesprochenen Wunsch, was Sie gern hätten, dass Ihr Gesprächspartner nun machen soll, Ihrer Meinung nach. Nichts



ist dümmer, als freundlich mit dem Wetter und lieblichen Grüßen ins sonnige Leipzig zu enden, ohne dass der Angeschriebene weiß, was er denn jetzt machen sollte. Beschränken Sie Ihre Wünsche auf das unmittelbar Nötige. Sie können ja andeuten, dass Sie an einer größeren Sache arbeiten, dass Sie sich bemühen um etwas ganz Großes, aber lassen Sie den „Angemalten“ erst einmal das geben, was er einfach geben kann und was Ihnen am wichtigsten ist. Besonders Schüler sind in dieser Beziehung notorische Sünder: „Könnten Sie mir bitte auf zwei bis drei Seiten eine Interpretation der Kurzgeschichte ‚Brudermord im Altwasser‘ schreiben, wir haben das als Hausaufgabe auf“, oder ähnlich. Dergleichen Anfragen erreichen regelmäßig die Witwe des Autors, unverfroren. Eine durchsichtige Frechheit. Wenn einer aber höflich und ehrlich interessiert nach etwas fragt, wenn er zeigt, dass er schon recherchiert hat und sich bemüht, dann wird

man ihm gern antworten. Versetzen Sie sich einfach in den anderen.

Lassen Sie Ihren Gesprächspartner wissen, bis wann Sie die Antwort brauchen, vor allem, wenn sie nicht spontan gegeben werden kann. Ihr Mail-Partner kann dann immer noch schreiben: „Es tut mir leid, bis dahin schaffe ich es nicht.“ Sie jedenfalls gewinnen dadurch Zeit und sparen Nerven, weil Sie nicht vergebens auf eine Antwort warten. Wenn die Antwort länger als ein paar Tage überfällig ist, Ihrer Empfindung nach, fragen Sie ruhig und sachte nach. Der Gefragte darf merken, dass es Ihnen ernst ist, dass Sie die Sache zügig verfolgen, dass „Sie's jetzt wissen wollen“. In den meisten Fällen wird etwas dazwischengekommen sein, was schlicht ein „Vergessen“ sein kann. Mahnen Sie nicht wie ein Rechtsanwalt – außer, pardon, Sie sind einer, und dann machen Sie das eh nicht über E-Mail –, schreiben Sie nicht: „Ihre geschätzte Rückantwort haben wir uns für den 23. dieses vorgemerkt“, schreiben Sie: „Ob ich wohl Ihre Antwort noch bis zum Wochenende bekommen könnte, bitte?“ Auf Verfolgungstechniken, rote Fähnchen hier und Dringend-Markierungen dort kann man getrost verzichten, denn dergleichen ist technischer Tinnel.

Sollten Sie übrigens die Antwort auf Ihre Frage in der Zwischenzeit selbst herausgefunden haben, dann trauen Sie sich, das ruhig und schnell dem Gefragten mitzuteilen. Sie veranstalten ja keine Prüfungen zum Spaß. Geben Sie Entwarnung. Sonst laufen Sie Gefahr, sich jemanden ganz schön zum Feind zu machen, denn niemand lässt sich gern an der Nase herumführen. Wenn Sie sich allzu sehr schämen, dumm gefragt zu haben, und überhaupt unsicher sind, dann schreiben Sie halt: „Ich habe es inzwischen selbst herausgefunden. Die Sache muss so und so sein, nicht wahr?“ – Der andere wird Sie dann bestätigen, und alle fühlen sich wohl.

Sind Sie derjenige, der die Antwort allzu lange hinausgezögert hat, dann denken Sie daran, dass sich eine Sache mittlerweile schon anderswie gelöst haben könnte. Sie dürfen sich ruhig entschuldigen, dürfen einen Zwischenstand geben nach dem Motto: „Ehrlich gesagt, ich bin noch gar nicht dazu gekommen, mir Ihre Frage zu überlegen. Ist sie überhaupt noch aktuell?“ Sie ersparen sich Arbeit und vielleicht die Blamage, zu spät zu kommen.

Gekürzter Auszug mit freundlicher Genehmigung aus Fritz Jörns E-Mail-Knigge: Alles, was Sie schon immer über E-Mail wissen wollten, und mehr. Edition Lempertz, 234 Seiten, 7,95 Euro.