

MIT KLARER SPRACHE EFFIZIENT ARBEITEN

Irgendwann wurde vergessen, dass E-Mails so heissen, weil sie elektronisch versendete Briefe sind. Doch würde man auf die Idee kommen, einen Zettel mit einem schlampig formulierten Satz, ohne Anrede und Gruss mehrfach zu kopieren, in Kuverts zu stecken und an viele Personen gleichzeitig zu schicken?

■ von Susanne Buchberger

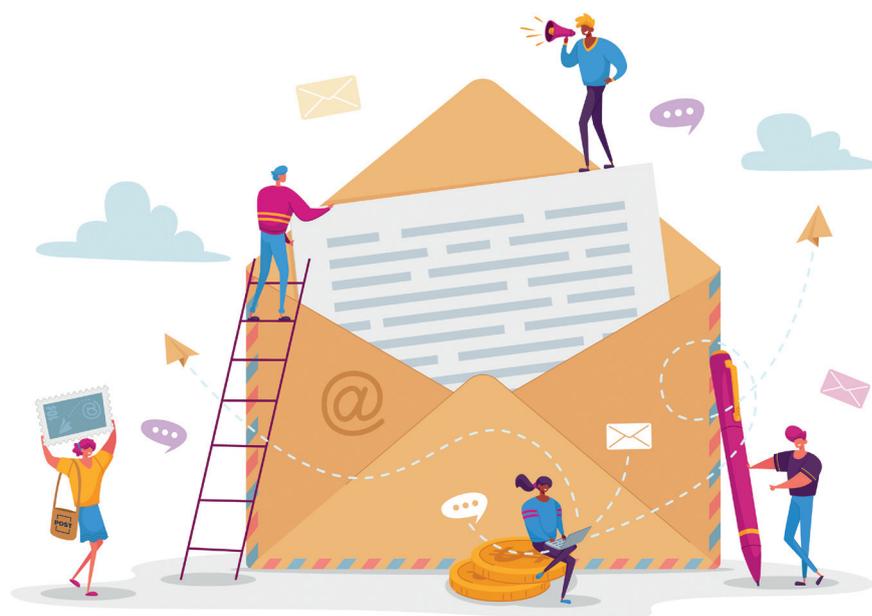
Mit E-Mails werden weltweit in Sekundenschnelle Informationen geteilt, Fragen aufgeworfen und Arbeitsaufgaben verteilt. In der Annahme, dass E-Mails die Zusammenarbeit einfacher machen, werden täglich Trilliarden von arbeitsbezogenen E-Mails verschickt. Ich behaupte, ein guter Teil davon kommt der Problemlösung keinen Millimeter näher – nur weil sie schlecht geschrieben sind.

In der Hektik ist die Versuchung gross, die Inbox möglichst schnell leer zu räumen. Weitergeleitete E-Mails werden zum Boomerang, flapsig formuliertes produziert Rückfrageschleifen, unstrukturiert Getipptes kann schnell inkompetent wirken. Und spätestens dann tragen E-Mails nicht mehr zur Effizienzsteigerung bei, sondern werden für alle Beteiligten zum Fluch.

In einer streng nicht-wissenschaftlich durchgeführten Studie haben sich folgende Schreibtypen herauskristallisiert.

Die Einzeiler – egal, worum es geht, es wird einzeilig geschrieben. Einsilbige Antworten, wo man sich den Rest zusammenreimen darf, oder Informationen, die in ihrer schnell am Smartphone getippten Kürze mehr Verwirrung stiften als Klarheit schaffen.

Die Weiterleiter – jemand beginnt und schickt sein/ihr Anliegen an einige Kolleg*innen. Keine/Keiner der Empfänger*innen fühlt sich zustän-



dig und leitet es weiter. Die nächsten Empfänger*innen reagieren genauso. Das Spiel geht so lange weiter, bis die E-Mail wieder bei der ersten Person ankommt, da diese zu dem im Betreff angeführten Thema etwas wissen könnte. Solche E-Mails gehen mitunter zweimal um den Erdball.

Die Wutschreiber – sich im Arbeitsalltag zu ärgern, darf schon mal vorkommen. Aber es ist keine gute Idee, in die Tastatur zu hämmern, bevor man nicht zumindest einmal durchgeatmet hat. Da werden schon mal emotionale Ausbrüche in Form von schriftlichen Rundumschlägen verarbeitet. Wutschreibenden selbst geht's danach wahrscheinlich besser, allen anderen eher weniger. Treffen zwei Wutschreibende per E-Mail aufeinander, hilft meist nur, das Internet zu kappen.

Die Spontanschreiber – teilen Informationen ausschliesslich per E-Mail, gerne während die Diskussion zum Thema noch im Gang ist. Ohne Kontext werden Informationen und Arbeitsaufträge weitergegeben, meist undefiniert an eine Gruppe von Menschen. Die Spontanschreiber erfreuen sich an dem Gefühl, unglaublich viele E-Mails verfasst zu haben und damit offensichtlich viel erledigt zu haben. Die Empfänger*innen sind gut beschäftigt, denn sie tragen die Bruchstücke an Informationen mühsam zusammen.

Ich persönlich lege grossen Wert darauf, dass in E-Mails ein Mindeststandard an Schreibkompetenz sichtbar ist. Nicht, weil ich den Anspruch habe, literarisch wertvolle Texte zu versenden. Sondern aus reinem Egoismus. Ich möchte von den Empfänger*innen

meiner Nachricht nur das, was ich brauche, um meine Arbeit ohne Hindernisse machen zu können.

Die 3-Fragen-Struktur – die einfachste Struktur für (fast) alles

- Worum geht's? – Ausgangssituation kurz darstellen und den/die Leser*in abholen
- Was ist das Ziel? – Fokussierung auf das Wesentliche
- Was sollst du damit tun? – klare Erwartung an den/die Empfänger*in äussern

Je konsequenter ich diese Struktur anwende, desto eher entsteht ein vielfach beobachteter Effekt: Die Qualität der E-Mails, die ich erhalte, verbessert sich. Nicht sofort und bei 100% aller Kolleg*innen, aber langsam und stetig bemerke ich, dass ich weniger E-Mails der oben genannten Kategorien erhalte. Beim Delegieren von Aufgaben halte ich mich strikt an diese Struktur und erhalte weniger Rückfragen und bessere Arbeitsergebnisse. Das könnte mit dem Effekt «wie man in den Wald hineinruft, so schallt es zurück» erklärt werden. Oder damit, dass Effizienz durch Klarheit entsteht und nicht darüber, wie schnell man auf «Senden» klickt.

Bei hartnäckigen Fällen schicke ich gerne die drei Fragen zurück, um das Gegenüber zu zwingen, mir genau zu sagen, was es will. Oder noch besser: Ich rufe den/die E-Mail-Schreiber*in an und stelle diese Fragen persönlich. Bitte gerne nachmachen, da entstehen die interessantesten Gespräche mit sensationellen Ergebnissen, wie z.B.:

- Das vermutete Problem ist gar nicht das Problem, oder
- die Lösung ist viel einfacher als gedacht.

Eine gute E-Mail zu schreiben, braucht nicht mehr Zeit. Je nach Thema und

Komplexität der konkreten Situation ist das natürlich unterschiedlich. Aber in jedem Fall erspart man sich im weiteren Verlauf der Kommunikation sehr viel, wenn man den Sachverhalt, das konkrete Anliegen und die konkrete Erwartung für den/die Leser*in so klar und prägnant wie möglich auf den Punkt bringt.

Kreative Schreibmethoden für das Schreiben von E-Mails

Die **Trennung von Rohtext und Überarbeitung** erleichtert das Schreiben immer sehr. Je komplexer das Thema und je grösser die Empfängergruppe, desto wichtiger ist diese Trennung von «Was will ich sagen?» und «Wie sage ich es?». Bei scheinbar kurzen, unspektakulären E-Mails lohnt sich die eine Minute mehrfach, die es braucht, um den Text nochmals durchzulesen. Dafür kann man vor dem Nachmaldurchlesen und Korrigieren einfach hemmungslos drauflostippen und blockiert seine Gedanken nicht mit dem Versuch, auf Anhieb druckreif schreiben zu müssen.

Das funktioniert so: In einem ersten Schritt wird sehr rasch und nur stichwortartig das getippt, was man in dieser konkreten E-Mail unterbringen möchte. Erst in einem zweiten Schritt werden die Stichworte zu ganzen Sätzen zusammengefügt und nach dem Prinzip der oben angeführten drei Fragen geordnet. «Aber das dauert doch viel zu lange!», höre ich da viele rufen. Nein, es dauert insgesamt nicht länger und hat vor allem den Vorteil, dass man selbst die Gedanken zum Thema ordnen kann. Nicht zuletzt kommt man während des Ordners darauf, dass einem noch Informationen fehlen, das Ziel unklar ist oder es andere Empfänger*innen dieser E-Mail braucht.

Ein schnell gekritzelt **Clustering** hilft bei umfangreichen Themen sehr.

Möchte man zum Beispiel eine Aus-sendung an Mitarbeiter*innen verfas-sen, müssen möglichst alle Informa-tionen so klar und eindeutig formuliert sein, dass man nicht wenige Minuten nach dem Klicken auf «Senden» von den Rückfragen erschlagen wird.

TIPP



E-Mail schreiben als Gesprächsvorbereitung

Vor einem wichtigen Gespräch mit einer komplexen Problemstellung so tun, als hätte man nur eine einzige E-Mail zur Verfügung, um dem Gesprächsgegenüber das Thema prägnant und klar zu vermitteln. Mit diesem Entwurf (und den Antworten auf die drei Fragen) ins Gespräch gehen, und schon liegen die wesentlichen Punkte klar und strukturiert am Tisch, das Gespräch ist kürzer, klarer, und alle Beteiligten wissen, was zu tun ist.

«Erst denken, dann sprechen!» ist ein altbekannter Ratschlag. Beim Schreiben würde uns allerdings das «Zuerst alles fertig denken» zu sehr blockieren. Kein Mensch denkt in ausformulierten Sätzen. Aber einfach nur drauf-losschreiben, ohne an die Wirkung bei den Leser*innen zu denken, wird nicht funktionieren. Für das Schreiben von E-Mails formuliere ich den Ratschlag so: «Während des Schreibens Gedanken freien Raum lassen und dann das Geschriebene aufräumen.» Die Leser*innen Ihrer Nachrichten werden es Ihnen danken.



Foto © Miriam Wehman

AUTORIN

Mag. Susanne Buchberger, Wirtschaftspädagogin, Personalmanagerin, Autorin. Seit 2019 als selbstständige Unternehmensberaterin, Interimsmanagerin und Coach tätig (www.susanne-buchberger.at). Im Verlag punktgenau erschienen: «Nach drei Zeilen ist immer wer tot – 25 Kürzestkrimis und wie man lernt treffend zu schreiben» (www.verlag-punktgenau.at).