

## Über Sarkasmus, E-Mails und Telefon

### Wofür E-Mails weniger geeignet sind

Folgenden Artikel fanden wir in manager-Seminare 6/2006:

*„Selbstverständlich lässt sich Sarkasmus in E-Mails ebenso gut übermitteln wie per Telefon. Dieser Überzeugung waren die Probanden eines Experiments der University of Chicago Graduate School of Business. Die Teilnehmer kommunizierten entweder über via E-Mail oder per Telefon 20 Botschaften, zehn in sarkastischem und zehn in erstem Ton. Während die Gesprächspartner am Telefon zu Dreiviertel den Tonfall richtig interpretierten, lagen die Leser der E-Mails in der Hälfte der Fälle falsch. Daher der Rat der Verhaltensforscher: persönliche Botschaften nicht via E-Mail übermitteln.“*

### Nicht der einzige Nachteil: Lewinsky und Clinton lassen grüßen

In unserem Trainingsprogramm: „Umgang mit E-Mailing“ zeigen wir nicht nur auf, dass bei emotionalen Themen das Telefon oder, wenn möglich das persönliche Gespräch Priorität genießen sollten, weil die Gefahr der Falschinterpretation groß ist. Ein ganz wesent-

licher Faktor ist die Dauerhaftigkeit der Mail. Der Pulverdampf am Telefon ist schon lange verrauch, da kann bei Bedarf die Mail noch nach Jahren nachgelesen und sich neu darüber geärgert werden. Wer wüsste besser als der ehemalige Präsident der USA, Bill Clinton, dass Mails dauerhaft und auch für Andere sichtbar und vor allem (miss-) interpretierbar wären?

### E-Mail-Regeln ebnen den Weg

Um diese Untiefen des E-Mail Gebrauchs zu umschiffen, empfehlen wir die Einführung von geeigneten Regeln / Absprachen. Das Medium Mailing hat schließlich in den letzten Jahren den zweiten Rang hinter dem Telefon in der Wichtigkeit der Unternehmenskommunikation eingenommen.

Die Standards können im Rahmen eines Telefontrainings oder als Ergänzung dazu von den Teilnehmern erarbeitet werden. So können die Mitarbeiter in Zukunft die richtige Entscheidung treffen, welches Medium zu welchem Anlass angebracht ist.

