

## Kantonsschule Olten: E-Mail-Leitfaden

Folgende Empfehlungen sind beim Verfassen von E-Mails zu berücksichtigen:

1. Ein **aussagekräftiger Betreff** fasst den Inhalt der Mail bereits prägnant zusammen (vermeiden: «Verschiedenes» oder «Dies und das»)
2. **Anrede**: so präzise wie möglich und Schreibweise von Namen beachten; (eher nicht: «Hallo zusammen»; besser: «Liebe Kolleg/-innen» etc.)
3. E-Mails fungieren als ein **Medium der Information** und des Austauschs, eignen sich aber nur bedingt für Diskussionen in Gruppen.
4. E-Mails sollten nicht im Affekt, sondern **höflich und korrekt** formuliert werden.
5. Das Auge liest mit: Daher sollte die **sprachliche Materialität** von E-Mails berücksichtigt werden: Buchstaben, Satzzeichen, Zeilen, Abschnitte, Auszeichnungen (*Kursivsetzung*, **Fettmarkierung**).
6. E-Mail-Texte brauchen eine **klare Struktur**. Die wichtigste Botschaft gehört an den Anfang und pro Abschnitt sollte eine Kernidee verhandelt werden. E-Mails sollten zudem **kurz** sein. (Durchschnittliche Verweildauer beim Lesen von Mails: ca. 1 Minute)
7. Auf ironisch gemeinte E-Mails ist zu verzichten. E-Mails brauchen auch keine raffinierte Rhetorik.
8. **Aktiv schreiben** (Passivkonstruktionen umgehen)
9. **Schreiben, Lesen, Beantworten von E-Mails**: E-Mails nicht zu ungewöhnlichen Zeiten verschicken (nachts, frühmorgens, an Feiertagen etc.)
10. Beim Einsatz von **Cc, Bcc** (Nichtveröffentlichung von Adressen) und bei der **Weiterleitung von E-Mails** Sorgfalt walten lassen.  
Cc heisst: Die empfangende Person wird informiert, muss aber nichts tun.
11. E-Mails als eine Frage der **Portionierungen**: Vieles lässt sich zusammenfassen und gebündelt kommunizieren.
12. E-Mails vor dem Senden **durchlesen** und so Tippfehler ausmerzen sowie **Anhänge** überprüfen
13. **Allen antworten**: möglichst vermeiden
14. **Grussformeln**: zwischen formellen («Freundliche Grüsse») und informellen Kontakten («Liebe Grüsse, «Herzliche Grüsse») unterscheiden und entsprechend anpassen; kennt man sich, will sich aber nicht zu nahetreten: «Schöne Grüsse», «Viele Grüsse», «Beste Grüsse»
15. Eine **Abwesenheitsnotiz** sollte beinhalten, bis wann man nicht erreichbar ist und ab wann wieder mit einer Antwort zu rechnen ist.

### Bibliografie

- Bornand, Jilline und Susanne Jäggi: *Schriftliche Kommunikation: Leadership-Modul für Führungsfachleute*. Zürich: Compendio, 2013.
- Capaul, Roman, Seitz, Hans und Martin Keller: *Schulführung und Schulentwicklung: Theoretische Grundlagen und Empfehlungen für die Praxis*. 4. Auflage. Bern: Haupt, 2020.
- Strässle, Thomas: *Wer ändert eine E-Mail schreibt... Eine Anleitung in 18 Punkten*. Zürich: Dörlemann, 2021.