



Der E-Mail-Knigge des Justus-Knecht-Gymnasiums Bruchsal

Stand: 02. Februar 2016

Liebe Schulgemeinschaft,

die E-Mail ist für SchülerInnen, Eltern, Lehrkräfte und andere MitarbeiterInnen unserer Schule ein gängiges Kommunikationsmittel. Auch im Berufsleben außerhalb der Schule ist die E-Mail nicht mehr wegzudenken. Die unten stehende Zusammenstellung dient der bewussteren Gestaltung dieser elektronischen Art des Miteinanders. Sie wurde für SchülerInnen des ITG-Unterrichts am JKG erstellt und ist daher in Du-Form geschrieben.

Kommunikationswege

- Für alle Mitglieder der Schulgemeinschaft sollte **das persönliche Gespräch an erster Stelle** stehen. Schreibe also bitte nur dann eine Mail, wenn es nicht anders möglich ist.
- Wenn das Anliegen nicht eilt und/oder man die Person ohnehin zeitnah wiedersehen wird, sollte von einer Mail Abstand gehalten werden.
- Gut geeignet ist eine E-Mail zur Vereinbarung eines Gesprächstermins, zum Versenden von Dateien oder für **kurze Mitteilungen**.
- Die Kommunikation zwischen Lehrkräften und Eltern sowie zwischen Lehrkräften und SchülerInnen über Facebook, WhatsApp etc. ist nicht nur unüblich, sondern nach einer neuen Verwaltungsvorschrift sogar verboten.
- ➔ Unser „Justus-Kommunikations-Guide“ regelt Näheres zur Art und Weise der Kommunikation zwischen SchülerInnen, Eltern und Lehrkräften. Dieser ist auf unserer Schulhomepage zu finden.
- ➔ Weitere Informationen zur Mediennutzung hat, im Rahmen der Veranstaltung „Kids Online“ Dr. M. Ebert zusammengestellt, die ebenfalls auf der Homepage des JKG zu finden sind.

Betreff

- Verwende einen **aussagekräftigen Betreff**, sodass der Empfänger die Mail sowohl thematisch als auch im Ordnersystem des Posteingangs einsortieren kann.
- Versetze dich in die Lage des Empfängers, welcher Betreff geeignet ist.

Empfänger

- Gehe mit **Kopien** an andere Personen (CC) **sparsam** um. Gleiches gilt für die Funktion „allen antworten“, da die Flut an Mails sonst schnell unübersichtlich wird.
- Leite eine Mail nur weiter, wenn der Verfasser der Mail damit einverstanden ist.
- Bei mehreren Empfängern sollten die E-Mail-Adressen der anderen Personen aus Sicherheitsgründen nicht sichtbar sein (an wen die Mail alles gerichtet ist, ist der Anrede zu entnehmen). Richte hierfür eine Gruppe ein oder verwende das Feld „BCC“: Hier sind die einzelnen Mailadressen für die anderen Empfänger nicht sichtbar.

Anrede, Grußformel

- Verwende die **korrekte Anrede** („Sehr geehrte(r) Frau ... / Herr ...“, auch bei mehreren Personen), danach kommt eine Leerzeile. Gleiches gilt vor der **Grußformel**. Auch hier sollte der höfliche Standard benutzt werden („Mit freundlichen Grüßen,“ + Vor- und Nachname des Absenders).
- „Hallo“, „Hey“ oder „Liebe Grüße“ und „Tschüss“ gehören in den privaten Bereich.

Mailtext

- Formuliere dein Anliegen **sachlich und höflich**.
- Fasse dich **kurz**. Formuliere **klar und deutlich** in ganzen Sätzen mit sinnvollen Absätzen.
- Beachte die Regeln der deutschen **Rechtschreibung** und **Zeichensetzung**.
- Verwende keine unverständlichen (Chat-)Abkürzungen und **keine Smileys**.

Anhang

- Verwende **gängige Dateiformate**, die der Empfänger auch öffnen kann. Dazu gehören: .pdf, .jpg, .doc, .xls, .ppt
- Achte auf die Dateigröße: Ein Anhang sollte **nicht größer als 2 Megabyte** (MB) sein (Ausnahme: Der Empfänger ist damit einverstanden). Dateien wie Fotos sollten notfalls in ein anderes Format gebracht und verkleinert werden.
- Viele Einzeldateien als zip-Datei zusammenfassen.
- Niemals eine Mail verschicken, die ausschließlich aus einem Anhang besteht: Selbst wenn dieser der einzige Grund für die Mail ist, sollte trotzdem immer ein kurzer Text verfasst werden, der eine korrekte Anrede und Grußformel enthält und auf den Anhang verweist (Beispiel: „Anbei sende ich Ihnen das Dokument zum Thema xy.“)

Zusätze

- Eine **hohe Priorität** versetzt den Empfänger durch das rote Ausrufezeichen in Zugzwang und sollte **nur im äußersten Notfall** eingestellt werden. Die Betreffzeile reicht in der Regel aus, um eine Dringlichkeit deutlich zu machen.
- Vom Verlangen einer Lese- oder **Empfangsbestätigung** sollte **nur in Ausnahmefällen** Gebrauch gemacht werden.
- Eine Signatur ist kein Muss, aber hilfreich. Wenn dort Name, Telefonnummer und Adresse des Absenders zu finden sind, erleichtert dies die weitere Kommunikation.

Erst Kontrollieren, dann absenden

- **Lies den geschriebenen Text zur Korrektur noch einmal durch, bevor du ihn absendest**. Kontrolliere auch die Zusätze wie z.B. den Anhang.
- Es empfiehlt sich, den Empfänger erst nach der Endkontrolle einzugeben.
- Ein „Zu früh auf Senden gekommen“ oder ein Nachschieben à la „Anhang vergessen“ bedeutet für den Empfänger unnötige Mehrarbeit.

Antworten

- Rufe deine Mails regelmäßig ab, vor allem dann, wenn du eine Mail erwartest.
- In einigen Fällen gilt es als höflich, **eine kurze Antwort** zu senden. Diese kann auch nur auf einen weiteren Schritt hinweisen, zeigt dem Gegenüber aber, dass das Anliegen ernst genommen wird. Beispiel: „Danke für Ihr Dokument, ich melde mich Anfang nächster Woche telefonisch bei Ihnen.“
- Die o.g. Regel gilt nicht unbedingt für Empfänger, die im CC stehen.
- Solltest du eine Mail erhalten haben, die nicht für dich bestimmt ist, informiere umgehend den Absender und lösche die Mail.

Bruchsal, den 02.02.2016

StR Christian Kowollik

Quellen:

OETTINGER, Renate (2015): Der E-Mail-Knigge - 11 Tipps für Profis. Abrufdatum: 12.07.2015. Abrufbar unter: <http://www.computerwoche.de/a/e-mail-knigge-elf-tipps-fuer-profis,2509182>

ZAHN, Angelika (2014): E-Mail-Knigge - Die 10 goldenen Regeln. Abrufdatum: 12.07.2015. Abrufbar unter: <http://www.derberater.de/knigge-etikette/karriere/kommunikation/e-mail-knigge-die-10-goldenen-regeln.htm>