

Gut zu wissen! Leitfaden für E-Mail-Kommunikation am Institut für Pädagogik

Auch wenn heute immer mehr über Messenger und Social Media kommuniziert wird, gehören immer noch E-Mails zu den alltäglichen Kommunikationsformen, insbesondere wenn es darum geht, mit Dozierenden in Kontakt zu treten, um Sprechstunden zu vereinbaren, Fragen zu klären etc. In der Kommunikation über Emails sollten ein paar Regeln beachtet werden, die wir in diesem Leitfaden explizit machen wollen. Wenn man um diese weiß, kann man sich Missverständnisse ersparen und schneller zum Ziel kommen. Außerdem ist dies ein Beitrag zu einem respektvollen Miteinander. Wir gehen davon aus, dass die impliziten Kommunikationsregeln für Studierende zu Beginn des Studiums nicht immer schon bekannt und noch nicht so eingeübt sind. Deshalb möchten wir mit dem Leitfaden eine Unterstützung im Übergang an die Universität geben. Eine gute Ordnung des Kommunizierens erscheint uns von großer Bedeutung für alle Beteiligten zu sein – für Studierende wie auch für Dozierende.

Prüfen Sie bitte vor einer Kontaktaufnahme, ob eine E-Mail wirklich notwendig ist. Haben Sie vorab andere Wege ausprobiert, die Ihnen zu Antwort verhelfen könnten? Viele Einrichtungen der Universität Oldenburg pflegen aufwändig die Webseiten und halten dort Informationen bereit. Bitte machen Sie sich auch damit vertraut. Besuchen Sie die Webseiten des betreffenden Instituts oder der jeweiligen Fachschaft, der Zentralen Studien- und Karriereberatung, der Fachstudienberatung oder der Koordinatoren für Studium und Lehre. Sollten Sie sich entscheiden, eine E-Mail zu schreiben, nutzen Sie bitte nicht Ihren privaten E-Mail-Account, sondern das Ihnen **von der Universität eingerichtete E-Mail-Konto (mustername@uni-oldenburg.de)**.

1. Formulieren Sie einen sinnvollen Betreff

Mitarbeitende der Universität erhalten täglich sehr viele E-Mails, daher werden E-Mails häufig nach Relevanz und Dringlichkeit sortiert und so in eine geordnete Reihenfolge gebracht, nach der die Beantwortung früher oder später erfolgt. Aus Zeitgründen orientieren sich die meisten Dozierenden dabei nur am Betreff, ohne die Mail selbst zu öffnen. Wann Ihre Nachricht gelesen wird, ob sie vorzugsweise behandelt oder zurückgestellt wird, hängt daher nicht selten davon ab, wie Sie Ihren Betreff formulieren. Drücken Sie daher Ihr Anliegen konkret und informativ für Adressaten aus. Zudem verbessert sich auf diese Weise die Wiederauffindbarkeit der Nachricht, zumal in einem vollen Postfach.



Terminvereinbarung zur Sprechstunde
Anmeldung zum Tutorium (Modul xy)
Frage zur Veranstaltung im Modul xy

2. Beginnen Sie mit einer Anrede und enden Sie mit der Grußformel

Das bedeutet auch: Weglassen der Anrede ist keine Option. In diesem Punkt unterscheidet sich die E-Mail nicht vom Brief. Denn beide Formate erfordern in der Regel eine passende, respektvolle Anrede. Welche Anrede Sie verwenden, hängt oft davon ab, wie bekannt Sie mit der betreffenden Person sind. Beim ersten Kontakt sollten Sie in der Regel auch die akademischen Titel in der Anrede verwenden.

„Duzen“ Sie bitte nur, wenn Sie sich ganz sicher sind, dass das Ihr Gegenüber auch so sieht (wenn Sie z.B. befreundet/ Kommilitonen sind) – ansonsten sind Sie mit dem „Siezen“ immer auf der sicheren Seite (Ausnahme natürlich, wenn man das „Du“ zuvor angeboten bekommen hat).

Beispiele

- „Sehr geehrter Herr Professor [Nachname]“, „Sehr geehrte Frau Professorin [Nachname]“
- Sehr geehrter Herr Dr. [Nachname]/ Frau Dr. [Nachname]

Ist man etwas besser bekannt oder weniger förmlich

- „Guten Tag [Vorname Nachname]“



Auf der persönlichen Website der Adressaten finden sich oftmals Hinweise, ob und inwiefern das Gendern in Bezug auf Titel und/ oder Personalpronomen gewünscht ist. Recherchieren Sie vorab.

Verzichten Sie auf saloppe Ansprache (Hallo Prof! / Moin! / Hallo / Hi / Hey).

Am Ende der Nachricht sollte eine höfliche Grußformel stehen:

- „Mit freundlichen Grüßen“
- „Freundliche Grüße“,
- „Beste Grüße“



Bitte nicht die Abkürzung MfG verwenden.
(Mit freundlichen Grüßen)

Nach der Grußformel folgt ein Absatz und in der letzten Zeile „unterschreibt“ man. Je nach Bekanntheitsgrad wählen Sie zwischen den Möglichkeiten: voller Name, Vorname oder Spitzname.

3. Einführung und Kontext

Es ist wichtig, zu Beginn der Nachricht klarzustellen, wer man ist und weshalb man schreibt (Anliegen). Ein kurzer Hinweis auf das Fach oder die Veranstaltung, das Thema Ihrer Bachelor- und Masterarbeit (falls es um eine solche Beratung gehen soll) hilft, den Kontext zu setzen.

Beispiele:

- „Mein Name ist [Vorname Nachname], und ich studiere [Studiengang] und besuche Ihre Veranstaltung [Titel].“
- „Ich hoffe, es geht Ihnen gut. Ich schreibe Ihnen bezüglich [Thema].“

4. Klarheit und Höflichkeit im Inhalt

Es ist in diesem Format üblich, kurze und prägnante Sätzen zu verwenden. Dennoch sollten Formulierungen zwar direkt, aber immer respektvoll sein. Vermeiden Sie zu lockere oder umgangssprachliche Formulierungen.

Beispiel:

- „Ich würde gerne nachfragen, ob Sie mir bei einer Frage zur letzten Vorlesung helfen könnten.“

Vermeiden Sie Formulierungen, die wie ein Befehl klingen („Nennen Sie mir den Grund, warum...“).

Beispiele:

- „Könnten Sie mir da vielleicht weiterhelfen?“
- „Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir mitteilen könnten, wie ich weiter vorgehen soll.“

Sicherlich möchten Sie Ihr Gegenüber veranlassen, etwas zu tun. Klären Sie daher vor dem Verfassen der E-Mail für sich selbst Ihre Erwartungen. Drücken Sie dann höflich und klar aus, wenn ein Handlungsbedarf von Seiten der Dozentin/des Dozenten besteht oder ein konkreter Termin eingehalten werden muss.

5. Abschluss

Am Ende der Nachricht sollten Sie einen freundliche Abschluss finden, z.B. könnten Sie sich für die Hilfe oder die Zeit der Lesenden bedanken. Das zeigt Wertschätzung.

Beispiele:

- „Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre Zeit und Unterstützung.“
- „Ich freue mich auf Ihre Antwort und danke Ihnen herzlich für Ihre Hilfe.“
- „Für eine kurze Rückmeldung wäre ich dankbar.“



Vor dem Versenden: Nehmen Sie sich Zeit für das Korrekturlesen und korrigieren Sie Tippfehler. Oder nutzen Sie das Vier-Augen-Prinzip. Man wird merken, ob Sie sich Mühe gegeben haben!

6. Höfliche Erinnerung (falls nötig)

Falls Sie auf eine Antwort warten und diese nach ein paar Tagen noch nicht erhalten haben, schreiben Sie zur Sicherheit eine zweite Nachricht. Auch hier ist es wichtig, die Erinnerung höflich zu formulieren.

Beispiel:

- „Ich hoffe, es geht Ihnen gut. Ich wollte höflich nachfragen, ob Sie meine letzte Nachricht erhalten haben und ob es möglich wäre, eine Antwort zu erhalten.“

Fazit

Höflichkeit, Klarheit und Respekt sind wesentliche Aspekte in der digitalen (universitären) Kommunikation. Es ist immer wichtig, sich bewusst zu sein, dass hinter der Nachricht eine Person steht, die Zeit und Aufmerksamkeit aufwendet, um zu antworten.

Quellen

Diese Anleitung wurde durch folgende Handreichungen inspiriert (letzter Zugriff 09.12.2024)

Institut für Materielle Kultur der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg (2020). *Der E-Mail-Knigge*.
<https://wp.uni-oldenburg.de/qplernplattform/der-e-mail-knigge-2/>

Institut für Sportwissenschaft der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg (2021): *Netiquette für Anfragen per E-Mail*. [https://uol.de/f/4/inst/sport/E-Mail-Netiquette IfS.pdf?v=1621250542](https://uol.de/f/4/inst/sport/E-Mail-Netiquette>IfS.pdf?v=1621250542)

Kuchenbrandt, I. (2019). *Universitäre E-Mail-Etikette*. https://www.uni-frankfurt.de/82369424/Uni_Etikette_Email.pdf

Schölze, A. (2016). *E-Mail-Etikette*. Zugriff am 25.08.2020 unter:

https://www.wiwi.uni-osnabrueck.de/fileadmin/documents/public/3_fachgebiete/3.05_ia/Dokumente/E-Mail_Etikette_2016.pdf