



Rückersdorf, 15. März 2014

Netiquette Regeln

- **Goldene Regel: Vergiss nie, daß auf der anderen Seite Menschen sitzen**
- **Erst lesen, dann Denken, dann Senden klicken**
Bevor Du eine Mail schreibst, denke darüber nach, was Du erreichen möchtest und ob die Mail dafür geeignet ist. Wenn Du ein Problem lösen möchtest, rufe lieber an.
- **Konservativ schreiben, liberal lesen!**
Eine bewährte Verhaltensregel: Sei konservativ beim Schreiben von E-Mails, liberal beim Lesen. Antworte nicht überhitzt auf provokante Mails auch nicht, wenn Du provoziert wurdest. Lese widersprüchliche E-Mails besser mehrmals durch, vielleicht hat sich der Absender missverständlich ausgedrückt.
- **Überprüfe Rechtschreibung und Grammatik**
Du wirst an der Qualität deines geschriebenen Wortes gemessen. Daher sind Rechtschreibung und Grammatik wichtig. In den meisten E-Mail-Systemen gibt es Rechtschreibkorrekturen. Da dies bekannt ist, wird Fahrlässigkeit übel genommen. Fehler suggerieren: Der Autor hat sich für mich keine Zeit genommen oder er ist ein Schlendrian.
- Vergebung, Toleranz + Souveränität
Auch Ratschläge sind Schläge!
Jeder hat mal klein angefangen. Wenn Leute Fehler machen, egal ob Schreib- oder Tippfehler, blöde Fragen, ..., bleibe höflich. Wenn es nur ein kleiner Fehler ist, sag nix; Auch wenn Du da empfindlich bist. **Denke** zweimal nach, bevor Du agierst.
Selber gute Manieren und einwandfreie Rechtschreibung zu haben, gibt Dir nicht das Recht Jeden zu korrigieren. Wenn Du jemand über einen Fehler informieren willst, sage es **höflich** und adressiere das **privat, diskret** und direkt. Sei **niemals überheblich, niemals rechthaberisch** mit deinen Hinweisen. Viele Rechtschreibhinweise zu geben, kann ein Indiz fehlender Netiquette und nicht nur vieler Typos sein.
- **Strukturiere Deine Mail**
Eine gut strukturierte E-Mail hat eine Einleitung, einen Hauptteil und einen Schluss. Sätze sollten höchstens 15 Worte umfassen. Wenn drei oder mehr Punkte enthalten sind, empfehlen sich Aufzählungszeichen. Halte Sätze kurz und unkompliziert. Einleitung und Schluss sollten zusammen maximal sieben Zeilen lang sein, der Hauptteil sollte fünf Zeilen nicht überschreiten.
- Fasse Dich kurz: **KISS**
Keep it short and simple, Keep it simple and stupid, Keep it **sweet** and simple, Keep it **sober** and **significant**, Keep it simple and **straightforward**, Keep it short and **smart**
- Nimm Dir Zeit, wenn Du eine Mail schreibst
- Sei sicher, daß Du dich mit dem, worüber Du schreibst, auskennst.
- Wähle eine passende **Betreff Zeile**, adaptiere Betreff Zeilen, wenn sich der Inhalt wandelt.
- Vorsicht mit Humor, **vermeide Sarkasmus** und Ironie
Achte darauf, daß mit Humor und Sarkasmus keine Missverständnisse provoziert werden. Bedenke, daß in der nonverbalen Kommunikation Humor, Sarkasmus und Ironie aufgrund fehlender Mimik und Gestik unterschiedlich aufgefasst werden können. Auch Emoticons sind nicht für alle Nutzer verständlich.
- Lege Wert auf **sachlichen** Stil, **freundlichen** Ton, **Toleranz** und den **Respekt vor anderen Meinungen**
- Schreibe Zielgruppenorientiert
- Beantworte Mails schnell
- Gehe sparsam mit der Funktion "Antwort an alle" um
- **Verantwortung** übernehmen, Rückfragen stellen: "Sind Infos und Antwort so ok?"
- Worte und Phrasen vermeiden, die Menschen einschüchtern bzw. in die Defensive treiben:
Mails sollten immer **professionell** verfasst sein, deshalb **vermeide vulgäre** Sprache. Auch wenn Du dich über eine Mail oder Situation sehr geärgert hast - Du solltest **professionell** antworten. Menschen mit einer Mail nie in die Defensive zu bringen. Also vermeide Fragen, zu denen sich der Adressat rechtfertigen muss. So ein Gespräch führt man besser am Telefon.