

TON UND WIRKUNG EINES SCHREIBENS BEDENKEN

1 Versetzen Sie sich in die Lage des Empfängers und bewerten Sie den Ton des Schreibens mit den Noten 1–6.

- A** [...] Danke für Ihre Mail. Mit freundlichen Grüßen [...]
- B** [...] Danke für Ihre ausführliche und informative Mail. Herzliche Grüße [...]
- C** [...] Danke für Ihre Mail mit den vielen Informationen. Diese waren sehr hilfreich für mich. Nun kann ich die Besprechung fundiert vorbereiten. Herzliche Grüße [...]
- D** [...] Ihre Mail habe ich erhalten. Danke. [...]
- E** [...] Ihre Informationen waren für mich sehr hilfreich. Also vielen Dank für Ihre Mail. Herzliche Grüße [...]

2 a) Notieren Sie die Stellen, an denen der Briefschreiber Empathie zeigt, d. h. sich in die Situation des Adressaten hineinversetzt.

b) Zeigen Sie auf, wie Empathie auf den Adressaten wirkt.

- A** Ihr Protestschreiben gegen die Fällung der Bäume entlang des Flussufers basiert auf einer subjektiven Sichtweise. Denn die Bäume waren krank und im Falle eines Sturms hätten sie eine erhöhte Gefahr für die Passanten dargestellt. Und bei genauerem Hinsehen wäre Ihnen sicherlich nicht entgangen, dass wir mit Neupflanzungen die Anzahl der gefälltten Bäume ersetzt haben.
- B** Wir können Ihre Empörung über die Baumfällarbeiten verstehen, da wir bemüht sind, alten Baumbestand zu wahren. Die gefälltten Bäume waren aber krank und im Falle eines Sturms hätten sie eine erhöhte Gefahr für die Passanten dargestellt. Sie können sehen, dass wir die gleiche Anzahl an Bäumen neu gepflanzt haben.
- C** Für einen bloßen Betrachter ist es vermutlich nicht verständlich, dass wir die Bäume entlang des Flussufers gefällt haben. Wir mussten aber handeln, da die Bäume krank waren und im Falle eines Sturms eine erhöhte Gefahr für die Passanten dargestellt hätten. Sie werden bemerken, dass wir den Baumbestand nicht mindern wollen, denn wir haben für jeden gefälltten Baum einen neuen gepflanzt.

3 a) Formulieren Sie, welche Erfahrung das Unternehmen vermutlich mit dem Adressaten gemacht hat.

b) Begründen Sie, in welchen Fällen ein solcher Ton im Schreiben angemessen wäre.

- A** Vermutlich haben Sie gerade viel zu tun und konnten deshalb unsere Anfrage noch nicht beantworten. Wir freuen uns, wenn Sie uns Ihre Antwort bald zukommen lassen.
- B** Wir haben Sie schon einmal daran erinnert, dass Ihre Antwort auf unsere Anfrage bei uns noch nicht eingegangen ist. Das ist für uns ärgerlich. Bitte kommen Sie Ihrer Verpflichtung umgehend nach.
- C** Papier ist geduldig, sagt man. Und so könnte es durchaus sein, dass unsere Anfrage unbemerkt untergegangen ist. Für die weitere Arbeit benötigen wir aber Ihre Antwort auf unsere Anfrage.

4 Situation:

Sie sind Sachbearbeiter und erhalten in Mails folgende Formulierungen.

Beschreiben Sie, welche Gefühle Sie damit verbinden.

- A** [...] Endlich könnten Sie mal was tun. Oder arbeiten bei Ihnen nur Schlafmützen?
- B** [...] Wir sind als Bürger verpflichtet, unsere Dinge in Ordnung zu bringen. Bei Ihnen aber scheint das kein Thema zu sein. Die Parkanlage ist oft wochenlang verschmutzt. Wir haben doch genug Leute ohne Arbeit.
- C** [...] Ich muss auch mal ein Kompliment machen. Den öffentlichen Geländestreifen an der Weserstraße haben Sie wunderschön bepflanzt. Das erfreut das ganze Gemüt, wenn man daran vorbeiläuft. Vielleicht fällt Ihnen auch eine solche Idee für die Moselstraße ein? Auch dort ist Handlungsbedarf angesagt.
- D** [...] Ist es in Ihrem Unternehmen üblich, dass man Mails nicht beantwortet? Von guter Kinderstube zeugt das nicht, von Unternehmenskultur noch weniger, vom höflichen Umgang mit Kunden schon gar nicht.

5 Formulieren Sie die Klage in Aufgabe 4 B in einem höflichen Ton.