**Regeln für die digitale Kommunikation**

* Besprechen Sie, wie Sie bei der digitalen Kommunikation miteinander umgehen wollen, und legen Sie ein paar Grundregeln der Netiquette fest:
* In der digitalen Kommunikation sollten sich alle genauso höflich verhalten wie im persönlichen Gespräch. Schreiben Sie nichts, was Sie Ihrem Gegenüber nicht auch ins Gesicht sagen würden.
* Beleidigungen nicht mit gleicher Münze zurückzahlen. Auch wenn die Versuchung groß ist – antworten Sie auf Beleidigungen nicht ebenfalls mit einer Beleidigung. Je sachlicher Sie bleiben, desto eher nehmen Sie Ihrem Gesprächspartner oder Ihrer Gesprächspartnerin den Wind aus den Segeln.
* Nicht schreien. Wer in seiner schriftlichen Nachricht durchgehend GROSSBUCHSTABEN verwendet, schreit sein Gegenüber an. Unhöflich ist auch, andere auf Rechtschreibfehler etc. hinzuweisen. Digitale Kommunikation ist schnell, da passieren schneller Fehler.
* Kanäle sauber halten. Jeder Kanal hat eine bestimmte Funktion. Je sauberer hier die Grenzen gesetzt und vor allem auch eingehalten werden, desto besser. Im Idealfall sorgt das Team selbst dafür, dass die einzelnen Kanäle nur ihrem Zweck nach genutzt werden. Wenn das nicht funktioniert, kann es sinnvoll sein, einen Moderator oder eine Moderatorin einzusetzen, um die Regeln dann durchzusetzen.
* Keine vorschnellen Antworten. Wenn eine Diskussion einmal „heiß läuft“, ist es besser, mit einer Antwort etwas abzuwarten. Tief durchatmen und alles noch einmal durchlesen und durchdenken. Und dann eine sachliche Antwort schreiben.
* Geduldig bleiben. Es gibt unzählige Gründe, warum das Gegenüber auf eine Nachricht nicht sofort antwortet. Dann gilt es abzuwarten und nicht mehrere Erinnerungen hinterherzuschicken.
* Fristen kommunizieren. Wer zeitnah eine Antwort benötigt, sollte dies klar kommunizieren. Am besten ist es, in solchen Fällen zum Telefonhörer zu greifen.
* Auszeiten beachten. Auch wenn das Smartphone heutzutage immer dabei ist: Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin hat ein Recht auf Zeiten, zu denen sie konzentriert an Projekten arbeiten können. Und noch mehr auf Erholungszeiten. Ständige Erreichbarkeit ist auch in Zeiten digitaler Kommunikation kontraproduktiv. Wer mitteilt, dass er nicht gestört werden möchte, sollte auch nicht gestört werden.
* Ein Sachverhalt pro Nachricht. Und halten Sie sich kurz. Es ist viel einfacher, eine bestimmte Information zu finden, wenn man sich nicht durch ellenlange Texte wühlen muss.
* Wenn Sie mit E-Mails arbeiten: Wählen Sie einen aussagekräftigen Betreff. Das erleichtert es, die Nachricht abzulegen und wiederzufinden.
* Bitte und Danke sagen. Dafür ist immer Zeit!
* Öfter mal zum Telefon greifen. Detaillierte Absprachen, ein umfangreicher Informationsaustausch, das Vorfühlen bei heiklen Themen: In vielen Fällen ist es sinnvoller, zum Telefonhörer zu greifen, statt eine lange Nachricht zu formulieren. Sprechen Sie darüber, in welchen Fällen das Telefonat erwünscht ist. Und wenn die Gesprächspartner gerade vor Ort sind, kann man sich sogar auf den Weg machen und von Angesicht zu Angesicht miteinander sprechen.

*Ihr Team von sekretaria.de wünscht Ihnen viel Erfolg!*