

Schritte zur Bearbeitung einer Mail

...wenn das Anliegen kompliziert oder unklar ist

1. Text ohne Unterbrechungen einmal ganz durchlesen. Umso wichtiger, je länger die Mail ist.
2. Meinen subjektiven Eindruck wahrnehmen. Nach Gene Gendlin: Die mich beeinflussenden Faktoren betrachten/wertschätzen, damit ich sie auf die Seite stellen kann, ohne dass sie sich weiter in die professionelle Arbeit einmischen (z.B. wenn ich die Frage unreflektiert, das Anliegen überflüssig oder den Tonfall unhöflich finde).
3. Ggfs. E-Mail noch einmal lesen, hinsichtlich der nächsten Punkte.
4. Was wird als Problem(e) bzw. Frage(n) benannt? Ggfs. einzeln für sich auflisten.
5. Fakten, Wahrnehmungen und Bewertungen trennen. Was ist tatsächlich Fakt für den Ratsuchenden, sind die Fakten richtig, was sind Wahrnehmungen, sind die Wahrnehmungen richtig, wie werden Aspekte bewertet, teile ich diese Bewertungen?
6. Werden bisherige Lösungsversuche oder Ressourcen beschrieben? Diese können genutzt werden, um – zur Beziehungsgestaltung bzw. Herstellung eines guten Kontakts – in der Antwort wertschätzend darauf Bezug zu nehmen.
7. In Bezug auf die geschilderten Probleme oder Anliegen: verfüge ich über genügend Fachwissen, fällt das (was davon?) in meinen Aufgabenbereich, (was) beantworte ich, verweise ich auf andere Anlaufstellen (welche?), (wann) schlage ich vor, sich persönlich zu treffen oder zu telefonieren?
8. Habe ich genug Informationen von Seiten der ratsuchenden Person, um die Fragen zu beantworten bzw. auf die Anliegen einzugehen? Trete ich per Mail in einen Dialog und erfrage die noch fehlenden Informationen?
9. Aufbau der Rückantwort planen bzw. Inhalte strukturieren. Wie gehe ich bei der Beantwortung vor, welche Zusatzinformationen sind ggfs. notwendig, damit die ratsuchende Person die Antwort verstehen und einordnen kann?
10. Rückantwort formulieren.
11. Eigenen Text noch einmal auf Verstehbarkeit hin durchlesen, ggfs. gegenlesen lassen.