

Leitfaden für E-Mails am Department für Psychologie der Universität Siegen

Der folgende Leitfaden für E-Mails soll die Kommunikation zwischen Studierenden und Dozierenden am Department für Psychologie erleichtern. Im Besonderen dient er als eine mögliche Hilfestellung für Studierende, die eine E-Mail an Dozierende richten möchten und sich unsicher sind, wie oder an wen eine entsprechende Anfrage zu stellen ist.

Eine Beachtung des Leitfadens kann darüber hinaus zu einer effizienteren Kommunikation zwischen Studierenden und Dozierenden führen, was für beide zum Vorteile sein kann. Zudem sollen mithilfe des Leitfadens Missverständnissen zwischen Studierenden und Dozierenden vorgebeugt werden.

Der Leitfaden, ist – wie der Name sagt – ein Leitfaden. Er ist somit dafür gedacht, dass vor allem bei Unsicherheit auf ihn zurückgegriffen werden kann. Er muss somit an sich nie ganz gelesen werden, sondern kann themenspezifisch zu Rate gezogen werden. Abweichungen sind immer möglich und notwendig. Wichtig ist im Besonderen ein respektvoller und ehrlicher Umgang miteinander.

Der Leitfaden wurde im November 2020 in Kooperation der Fachschaft Psychologie und den Dozierenden der HU Berlin entwickelt und im Oktober 2022 von der Fachschaft Psychologie für die Universität Siegen angepasst. Wir danken Herrn Prof. Horstmann für die Bereitstellung.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Betreff	3
3.	Anrede	3
3.1	Anrede	3
3.2	Duzen oder Siezen	3
3.3	Titel.....	3
4.	Struktur der E-Mail.....	4
4.1	Identifikation des Empfängers/der Empfängerin	4
4.2	Art der Frage.....	4
4.3	Ist die E-Mail notwendig?	4
4.4	Anhang.....	5
4.5	Abschluss	5
4.6	Absender/Identifikation	6
5.	Wenn es dringend ist	6
6.	Private Informationen.....	6
7.	Englisch oder Deutsch?	6
8.	Etikette.....	7
8.1	Spiegeln	7
8.2	Auf unhöfliche Antworten reagieren	7
8.3	Wie formuliere ich eine Nachfrage (und ab wann?)	7
9.	E-Mails an einen Lehrstuhl oder eine Personengruppe schreiben	8
10.	Sonstiges.....	8
10.1	CC/Kopie und BCC/Blindkopie	8
10.2	Antworten bei Listen	9
10.3	E-Mail von Uni Siegen-Account	9
11.	Vertraulichkeit.....	9

1. Einleitung

In Zeiten vermehrter E-Mails ist es wichtig, E-Mails so zu formulieren, dass der/die Empfänger*in gut und schnell darauf eingehen kann. *Dieser Leitfaden dient dabei vor allem als Richtlinie. Wenn Sie sich unsicher sind, wie Sie eine E-Mail formulieren sollen, liegen Sie hiermit meistens richtig.*

2. Betreff

Der Betreff einer E-Mail sollte **kurz und prägnant** sein und die wichtigsten Informationen enthalten (z. B. das Thema, handelt es sich um den Bachelor- oder Masterstudiengang, die Lehrveranstaltung, eine Frage zur Hausaufgabe, etc.). Anhand des Betreffs sollte der/die Empfänger*in schnell entscheiden können, ob eine E-mail direkt bearbeitet werden muss und welchem Thema sie zuzuordnen ist.

Der Inhalt sollte zudem in der E-Mail selbst noch einmal wiederholt werden, da er sonst leicht übersehen werden kann (man liest den Betreff nicht immer).

In keinem Fall sollte der Betreff leer sein.

Beispiele:

Gut	Weniger gut
Platz in Übung Testkonstruktion	Lehre
Anfrage zur Bachelorarbeit	Frage
Wichtig wegen Bafög, Bescheinigung	WICHTIG!!!

3. Anrede

3.1 Anrede

Wenn Sie das erste mal einer Person schreiben, sollte eine förmliche Anrede verwendet werden. Nichts falsch machen kann man mit "Sehr geehrter Herr" oder "Sehr geehrte Frau". Wenn Sie nicht wissen, welchem Geschlecht eine Person sich zugehörig fühlt, können Sie "Guten Tag (Titel) Vorname Nachnamen" schreiben.

3.2 Duzen oder Siezen

In der Regel siezen, bis Ihnen explizit das Du angeboten wird. Sollten Sie geduzt werden, können Sie entweder ebenfalls duzen oder darauf hinweisen, dass Sie lieber beim Sie bleiben möchten. Beachten Sie, wenn Sie eine*n Dozent*in vor 2-3 Semestern einmal in der Lehre geduzt haben, erinnert er/sie sich vielleicht nicht mehr daran. Wenn man mit der Person per Du ist, kann man dies natürlich in E-Mails fortsetzen.

3.3 Titel

In der ersten Kontaktaufnahme ist es üblich, den Titel zu verwenden. In einem folgenden E-Mail-Austausch können Sie auf die Verwendung des Titels in der Regel verzichten. Es ist ausreichend, wenn Sie "Prof.", "Prof. Dr." oder "Dr." verwenden. Der Titelzusatz (z. B. rer. nat.) wird in der Anrede nicht verwendet.

Beispiele:

Gut	Weniger gut
Sehr geehrte Frau Prof. Nachname,	hey prof,
Liebe Frau Dr. Nachname,	Liebe Vorname,
Guten Tag Vorname Nachname,	Hallo,
Lieber Herr Nachname,	<i>keine Anrede</i>

4. Struktur der E-Mail

Der erste Satz Ihrer E-Mail sollte bereits alle wichtigen Informationen enthalten. Dem/der Leser*in sollte sofort klar sein, warum Sie ihn/sie kontaktieren. Greifen Sie auf einfache Satzkonstruktionen zurück und formulieren Sie kurze Sätze. Erwähnen Sie nur jene Hintergrundinformationen, die notwendig sind, um genügend Kontext zu schaffen. Achten Sie auf vollständige Sätze und vermeiden Sie Umgangssprache und standardisierte Floskeln. Nutzen Sie ein einheitliches Schriftformat und eine Schriftgröße (min. 12). Verwenden Sie Absätze, um eine E-Mail zu strukturieren.

Beispiel: „ich schreibe Ihnen bezüglich einer Frage zur Gruppenaufteilung im Seminar XY.“

4.1 Identifikation des Empfängers/der Empfängerin

Klären Sie im Voraus, welche Person für Sie die richtige Ansprechperson für Ihr Anliegen ist (z. B. Studienkoordination; Prüfungsamt; Lehrstuhlinhaber*in; Dozent*in; Erasmus-Beauftragte). Sind Sie sich unsicher, erkundigen Sie sich ggf. bei anderen Studierenden oder machen Sie es im Text kenntlich, dass Sie sich nicht sicher sind.

Sollte eine Person mehrere Ämter innehaben, machen Sie explizit in welcher Rolle Sie sie adressieren (z. B. "Ich schreibe Ihnen in Ihrer Funktion als Vorsitzend*er des Prüfungsausschusses" oder "Ich belege Seminar XY bei Ihnen und habe eine Frage zu den Inhalten XY").

Ist Ihre E-Mail an mehrer Personen gerichtet, beachten Sie die Hinweise zu CC/Kopie und BCC/Blindkopie.

4.2 Art der Frage

Machen Sie sich kurz Gedanken um die Art Ihrer Frage. Welche Antwort benötigen Sie? Können Sie eine E-Mail ggf. direkt so formulieren, dass keine Nachfragen von Seiten der/des Dozent*in notwendig sind?

Wenn Sie eine Frage haben, von deren Antwort auch andere Studierende profitieren könnten, schreiben Sie diese in das entsprechende Forum (Moodle, etc.). So können Ihnen ggf. auch andere Personen die Frage beantworten.

4.3 Ist die E-Mail notwendig?

Wägen Sie im Voraus ab, ob das Verfassen Ihrer E-Mail wirklich erforderlich ist. Vielleicht lässt sich die Frage auch durch eine Google-Suche, einen Blick in die Folien oder ins Buch oder durch eine Rückfrage bei anderen Studierenden beantworten. Insbesondere wenn es sich um Fragen zum Ablauf und den Inhalten eines Moduls handelt, sollten Sie immer zuerst die Veranstaltungsinformationen bzw. die Studien- oder Prüfungsordnung konsultieren. Lesen Sie die Informationen am besten gleich zu Anfang des Semester gründlich durch. Sollten Sie ein Problem haben, für dessen Lösung Sie Hilfe benötigen, schreiben Sie Ihre bisherigen Lösungsansätze in 1-2 Sätzen auf.

Sofern es ein Problem ist, welches nur Sie betrifft, machen Sie dies kenntlich.

4.4 Anhang

Weisen Sie explizit auf einen Anhang hin. Schicken Sie nie einen Anhang, ohne auf den Anhang hinzuweisen; ein kurzer Hinweis (inkl. Anrede, Schlussformel) reicht.

Benennen Sie den Anhang sinnvoll (Beispiele finden Sie unten). Oft kann es sinnvoll sein, ihn auch mit einem Datum zu versehen (z. B. 2022-10-10). Verwenden Sie im Namen eines Anhangs nach Möglichkeit **keine Umlaute, Sonder- oder Leerzeichen**. Falls der/die Empfänger*in das Dokument nicht bearbeiten soll, ist ein Senden als PDF immer zu bevorzugen (da es am einfachsten geöffnet werden kann).

Wenn der Anhang zu groß ist (in manchen Fällen ab 5MB), können Sie diesen auch hochladen und einen Link (z. B. zu Sciebo oder Dropbox) versenden. Achten Sie darauf, dies vorher zu testen, damit der/die Empfänger*in die Datei auch öffnen kann.

Beispiele für die Benennung des Anhangs:

Gut	Weniger gut
Kurs_NameVorname_Thema.ppt	MaxPräsentation_final2.ppt
2022-10-10_Arbeit_Name.docx	Document18.docx
Kurs_NameVorname_Termin.pdf	Klinische_Termin2.pdf

4.5 Abschluss

Neben der richtigen Anrede ist auch die Grußformel am Ende der E-Mail wichtig. Geläufig sind z. B. "Mit freundlichen Grüßen", "Herzliche Grüße", "Viele Grüße". Eher ungern gesehen werden Abkürzungen. Des Weiteren können Sie neben der Grußformel ein an den Empfänger/die Empfängerin vorweggenommenes Dankeschön ausrichten, in dem Sie z. B. schreiben "Vielen Dank im Voraus", "Vorab vielen Dank für Ihre Bemühungen", "Herzlichen Dank im Voraus".

P.S.: Nach einer Grußformel kommt im Deutschen kein Komma. Im Englischen schon.

Beispiele:

Gut	Weniger gut
Mit freundlichen Grüßen	mfG
Viele Grüße	Grüße
Herzliche Grüße	VG, LG

4.6 Absender/Identifikation

Beenden Sie eine E-Mail immer so, dass Sie identifiziert werden können. Als Student*in sollten Sie in jedem Fall mit Vor- und Nachnamen unterschreiben. In vielen Fällen ist es darüber hinaus hilfreich, wenn Sie Ihre Matrikelnummer mitsenden.

Sofern Sie in einer anderen Rolle als Student*in schreiben machen Sie dies deutlich (z. B. "ich schreibe Ihnen als Vertreter*in der Fachschaft/als Kurssprecher*in des Kurses XY")

Checkliste:

- Matrikelnummer
- Name (Ruf Vor- und Nachname, vollständig)
- ggf. Pronouns, Anrede
- eigene Rolle deutlich machen, z. B. ("ich schreibe Ihnen als [...]", "im Namen der [...]")

5. Wenn es dringend ist

Einen Hinweis auf Dringlichkeit sollten Sie nur dann verwenden, wenn es wirklich dringend ist. Machen Sie in dringenden Fällen durch einen kurzen Hinweis in der Betreffzeile auf die Dringlichkeit aufmerksam (z. B. „Dringend: Bescheinigung für Bafög“ oder „Dringend: Unterstützung in aktueller Studie“). Wiederholen Sie im Text der E-Mail noch einmal Ihre Bitte (z. B. „Ich weiß, dass es kurzfristig ist. Leider benötige ich bis X eine Bescheinigung über Y“).

Fragen zum Inhalt einer Veranstaltung sind nie dringend, im Besonderen nicht mehr kurz vor der Klausur oder der Deadline einer Hausarbeit.

Beispiele:

Gut	Weniger gut
Dringend: Bescheinigung Bafög	Kleine Bitte
Bitte um zeitnahe Rückmeldung: Zeugnis für Bewerbung	Wichtig! Sofort!

6. Private Informationen

Sie sind nicht verpflichtet oder aufgefordert, Ihr Anliegen durch private Informationen zu unterstützen. Beschreiben Sie Ihr Anliegen sachlich, weisen Sie ggf. maximal darauf hin, dass es persönliche Umstände zu beachten gibt (z. B. „aufgrund privater/familiärer Gründe“). Sie müssen Rückfragen zu privaten Gründen unter keinen Umständen beantworten.

In manchen Fällen kann es persönliche Umstände geben, aufgrund der Sie bevorzugt behandelt werden sollten (z. B. Kinder, Spitzensport). Weisen Sie darauf kurz hin. Sie müssen es aber auch in diesen Fällen nicht ausführen.

7. Englisch oder Deutsch?

Generell sollten Sie Ihre E-Mail in Deutsch verfassen. Schauen Sie auch an der dieser Stelle, wer der/die EmpfängerIn Ihrer E-Mail ist. Sie können davon ausgehen, dass die Dozierenden eine auf Englisch verfasste Mail verstehen.

Sollten die Dozierenden englischsprachig sein, schreiben Sie Ihre E-Mail in Englisch. Beachten Sie dabei die formalen und strukturellen Unterschiede von Deutsch und Englisch (z. B. Anrede/Abschluss, Satzbau, etc.). Verwenden Sie z. B. im Englischen nicht Mrs., sondern Ms.

Beispiele für Formulierungen im Englischen:

Gut	Weniger gut
Dear Mr., Dear Ms.	Hello, Hi
I look forward to hearing from you soon. If you have any questions or concerns, don't hesitate to let me know.	Thanks. See you.
Kind/Best regards, Yours sincerely	Love, All the best, Best wishes

8. Etikette

8.1 Spiegeln

Fangen Sie eine Unterhaltung per E-Mail (und sonst auch) lieber zu förmlich an; lieber etwas drüber als zu weit daneben. Wenn Sie von einem Dozenten/einer Dozentin dann eine etwas weniger förmliche E-Mail erhalten, können Sie ebenfalls weniger förmlich (aber immer höflich!) antworten. Fangen Sie z. B. mit „Sehr geehrte Frau Prof. XY“ an und erhalten eine E-Mail, die mit „Liebe Frau XY“ beginnt, ist es üblich, ebenfalls mit „Liebe Frau XY“ zu antworten.

Vorsicht: Unterschreibt eine Person nur mit ihrem Vornamen, kann dies durchaus ein Versehen sein. Nehmen Sie dies nicht als Einladung zum Duzen (es sei denn, Sie werden geduzt).

Manche Antworten können sehr knapp ausfallen, insbesondere sobald der E-Mail-Austausch eher zu einem Chat wird. Hier können Sie ebenfalls die Anrede weglassen, nicht jedoch die Schlussformel.

8.2 Auf unhöfliche Antworten reagieren

Sie erhalten eine Antwort, welche Sie zunächst als unhöflich empfinden. Unterscheiden Sie hier: Ist es wirklich unhöflich oder möglicherweise dem hohen Workload des Empfängers geschuldet? Häufig sind kurze und knappe Antworten nicht unhöflich gemeint, werden jedoch als solche aufgefasst. Bedenken Sie an dieser Stelle, dass die Dozierenden, Mitarbeiter*innen etc. täglich sehr (!) viele E-Mails erhalten.

Zeigen Sie Verständnis und nehmen Sie ggf. die Perspektive des Empfängers ein.

Bleiben Sie bei Ihrer Antwort sachlich und konkret. Sollten Sie eine knappe Rückmeldung erhalten, müssen Sie keine ausführliche Antwort verfassen und können auf die gleiche Art und Weise antworten.

Tritt der Fall ein, dass die Rückmeldungen häufiger unfreundlich und auf eine persönlich indiskrete Ebene fallen, wenden Sie sich gerne an die Fachschaft und holen Sie eine weitere Meinung ein.

8.3 Wie formuliere ich eine Nachfrage (und ab wann?)

Sollten Sie auf eine E-Mail mehrere Werkzeuge keine Antwort erhalten, können Sie per E-Mail nachfragen (sehen Sie unbedingt von Anrufen ab).

Sie können in der Regel nach 1-2 Wochen (5-10 Werktagen) eine Nachfrage formulieren (sofern es nur um eine Auskunft geht, nicht um die Bearbeitung eines Anliegens, wie zum

Beispiel die Korrektur einer Hausarbeit). Bitte beachten Sie auch die Umstände: Gerade zu Beginn des Semesters oder über Feiertage kann eine Antwort durchaus länger benötigen.

Beachten Sie beim Verfassen einer Nachfrage, dass Sie keine komplett neue E-Mail verfassen, sondern auf die bereits versendete Nachricht antworten, sodass der EmpfängerIn den Sachverhalt nachlesen und nachvollziehen kann.

Zudem sollten Sie nicht davon ausgehen, dass Ihnen an Wochenenden geantwortet wird. Sollte das doch einmal vorkommen – sehen Sie es als eine Art Bonus, und es bedeutet nicht, dass Sie auch weiterhin am Wochenende eine Antwort erhalten. Schreiben Sie gern in den Betreff, dass es sich um eine Erinnerung handelt (z. B. „Freundliche Erinnerung“)

Beispiele:

Gut	Weniger gut
„Sehr geehrte/r Frau/Herr XY, ich wollte mich kurz erkundigen, ob es in Bezug auf mein Anliegen (...) vom Datum XXX... [...]“	„Sehr geehrte/r Frau/Herr XY, haben Sie schon Neuigkeiten für mich, ob [...]?“
„Sehr geehrte/r Frau/Herr xy, am TT.MM.JJJJ habe ich Ihnen bezüglich [...] geschrieben. Ich habe bisher leider noch keine Rückmeldung von Ihnen erhalten und wollte mich erkundigen [...].“	„Sehr geehrte/r Frau/Herr xy, ich hatte Ihnen vor zwei Wochen geschrieben und keine Rückmeldung bekommen.“

9. E-Mails an einen Lehrstuhl oder eine Personengruppe schreiben

Adressieren Sie Ihre E-Mail immer direkt an die Person, von der Sie ausgehen, dass Sie Ihr Anliegen direkt klären kann.

Wenn Sie nicht herausfinden können, wer genau Ihr Anliegen bearbeiten kann, können Sie Ihre E-Mail an mehrere Personen adressieren. Dazu können Sie mehrere Empfänger eingeben. Vermeiden Sie es unbedingt, die gleiche E-Mail an mehrere Personen zu senden, in der Hoffnung, dass Sie (a) von einer Person eine für Sie dienliche Antwort erhalten, oder (b) eine Person schneller reagiert als eine andere. In der Regel verursachen Sie dadurch mehr Arbeit und Verwirrung. Sollten Sie Ihr Anliegen bereits an eine Person adressiert haben, aber keine Antwort erhalten und sich nun an eine andere Person wenden, machen Sie dies deutlich (z. B. „Ich habe mich mit folgendem Anliegen bereits an Herrn XY gewandt, aber keine Antwort erhalten“). Tun Sie dies natürlich nur, nachdem eine gewisse Zeit vergangen ist.

10. Sonstiges

10.1 CC/Kopie und BCC/Blindkopie

CC (Kopie): Sie können einen Empfänger in CC setzen. Damit unterrichten Sie den eigentlichen Empfänger der E-Mail darüber, dass andere Personen mitlesen und informiert wurden (z. B. Mitarbeiter*innen des Lehrstuhls). Eine Person, die in CC adressiert wird, geht in der Regel nicht davon aus, dass sie selbst auf die E-Mail reagieren muss.

Beachten Sie: Wenn Sie eine E-Mail senden und durch den Dozierenden wird in der Antwort an Sie eine andere Person in CC hinzugenommen, antworten Sie unbedingt **an alle**, und nicht nur an den einen Absender. Klicken Sie dazu „An Alle antworten“ oder vergleichbares.

BCC (Blindkopie): BCC wird in der Regel nur verwendet, wenn Sie die Adressdaten der Empfänger*innen schützen möchten.

10.2 Antworten bei Listen

Wenn Sie eine E-Mail einer Liste erhalten, achten Sie unbedingt darauf, ob Sie an die ganze Liste antworten wollen oder nicht.

10.3 E-Mail von Uni Siegen-Account

Achten Sie darauf, eine E-Mail wenn möglich von Ihrem Uni Siegen-Account zu versenden. Darüber sind Sie direkt identifizierbar. Anfragen von Studierenden, die von privaten Mailadressen gesendet werden, werden von manchen Dozent*innen/Mitarbeiter*innen nicht beantwortet.

11. Vertraulichkeit

Grundsätzlich gilt, dass eine E-Mail vertraulich zu behandeln ist. Oftmals ist es eindeutig, wenn bestimmte Informationen nicht weitergegeben werden sollten (z. B. Noten, persönliche Belange, etc.). Wenn es Ihnen wichtig ist, können Sie gern noch einmal darauf hinweisen, dass der Inhalt der E-Mail nicht mit Dritten geteilt werden soll. Hierzu können Sie z. B. schreiben „Ich bitte Sie, den Inhalt/diesen Sachverhalt vertraulich zu behandeln“ oder „Bitte geben Sie dies nicht weiter“.

Manchmal müssen Informationen zur weiteren Bearbeitung jedoch weitergeleitet werden. Sie können erwarten und davon ausgehen, dass dies in Ihrem Interesse geschieht. In der Regel werden Sie darüber informiert, in dem Sie z. B. in CC gesetzt werden.