

Suchbegriff eingeben

str.	Strategie
ma	Marketing
ver	Veranstaltungen
ste	stefan.in.motion
mil	Mitarbeiterführung
ho	Honorargestaltung
blc	Blog
ste	stefan.on.air

Suche

# STEFAN LAMI

Impressum

Datenschutz

Themen » Mitarbeiterführung

## Verursachen die schlechten Schreibfähigkeiten der Mitarbeiter Probleme?

Warum es wichtig ist, richtig zu schreiben

Die schriftliche Kommunikation nimmt einen großen Teil der Verständigung mit Klienten, Kollegen, Chefs und weiteren Kooperationspartnern ein. Manchmal – so zumindest meine Beobachtung – nimmt diese Art der Kommunikation sogar einen zu großen Teil des Miteinander Kommunizierens ein. Lieber wird, bildlich gesprochen, in die Tastatur geklopft, als schnell einmal das Telefon in die Hand genommen und direkt mit dem Gesprächspartner gesprochen. Siehe auch den Beitrag [Persönlich reden, zoomen, telefonieren oder E-Mail schreiben?](#) Die Begründung für das Schreiben wird oft in der rechtlichen Absicherung gesucht.

Professionelle und klientenorientierte Kommunikation basiert auf der Regel „Reden und dann schreiben, was man geredet hat“. Daher hat schriftliche Kommunikation auch eine enorm hohe Bedeutung.

### Welcher Kanal?

Alleine schon die Wahl des Mediums wäre eine Diskussion wert. Hier werden munter alle möglichen Kanäle bespielt: E-Mails, auch noch ganz altmodische Briefe, schriftliche Berichte an den Klienten, sogar SMS und ebenso WhatsApp-Nachrichten. Alleine schon die medial ausgeschlachteten Nachrichten von Politikern, sollten eine Warnung an alle sein, diese letztgenannten Kanäle zu meiden.

E-Mail sollte der Standard-Kommunikationskanal sein. Mit Verschlüsselungen auf Wunsch des Klienten und nur dort, wo tatsächlich sensible Daten gesendet werden.

### Sorgfalt als Startpunkt

Sorgfalt beim Schreiben gewinnt, weil:

1. Es zeigt, dass der Autor klar denkt.
2. Die Art, wie Sie schreiben, viel über Sie aussagt. Sind Sie eine sorgfältige Person, die auf Details achtet und sich bemüht, gute Standards einzuhalten?
3. Sie möchten, dass die Leute Sie beim ersten Mal verstehen, ohne zusätzliche Zeit für die Klärung zu benötigen.
4. Sorgfältiges Schreiben ist besonders wichtig, wenn komplexe Informationen übermittelt werden sollen. Hier hilft es natürlich ungemein, wenn Sie vorher mit dem Empfänger gesprochen haben.

Ich will Ihnen keinesfalls vorschlagen, dass Ihre schriftliche Kommunikation oder die Ihrer Mitarbeiter auf dem Niveau sein sollte, wie wir es uns von einem Romanautor oder einem Deutschlehrer erwarten. Meine Empfehlung geht dahin,

dass Mitarbeiter einer Steuerberatungskanzlei zumindest eine korrekte Rechtschreibung beherrschen und in der Lage sein sollten, mindestens durchschnittlich zu schreiben. Siehe dazu auch [E-Mails professionell verfassen](#).

Missverständlich formulierte, unklar strukturierte Nachrichten führen im besten Fall zu Nachfragen, im schlechtesten Fall aber zu verlorenen Klienten.

## **Zwei Ursachen für schlechtes Schreiben**

Unter den vielen Ursachen für schlechtes Schreiben sind es vor allem zwei auf die ich hinweisen möchte:

### **Ursache Nr. 1: Wir sind immer in Eile**

In der heutigen Welt scheint alles und jeder in Eile zu sein. Wir ziehen kurze Artikel, Blogs und aufmerksamkeitsstarke Schlagzeilen (wenn wir überhaupt lesen) einem längeren Schriftstück vor. Viele fühlen sich gezwungen, ein E-Mail oder auch einen Handyanruf sofort zu beantworten. Fast schon wie Zombies fixieren wir unsere Augen auf unsere Telefone, während wir Straßen überqueren oder Auto fahren, anstatt ein paar Minuten zu warten, bis es sicherer ist zu antworten. Um ein effektiver Kommunikator zu sein, müssen Sie sich nicht notwendigerweise beeilen. Effektives Schreiben beschränkt sich nicht auf das Erstellen und Abtippen der Nachricht. Es geht auch darum, darüber nachzudenken, was Sie schreiben möchten und es dann zu prüfen, nachdem Sie es erstellt haben. Wie viele von Ihnen überprüfen Ihre E-Mails, bevor Sie auf „Senden“ klicken?

### **Ursache Nr. 2: SMS/WhatsApp**

SMS war nie für elegantes, genaues Schreiben gedacht. Es ist nur für schnelle Nachrichten konzipiert. Auf den winzigen Handytastaturen herumzuhacken, ist umständlich. Daher halten die Leute die Nachrichten kurz. Um die Dinge zu beschleunigen, senden Texter oft einzelne, unpunktete Sätze anstelle von ganzen Sätzen und greifen auf Abkürzungen oder Akronyme aus drei Buchstaben, wie LOL, ASAP und FYI zurück. Für einige erweckt die Verwendung angemessener Satzzeichen wie Punkte am Ende von Sätzen einen Eindruck von Formalität, der an Unhöflichkeit grenzt und daher um jeden Preis vermieden werden sollte.

Das soll nicht heißen, dass wir niemals eine schnelle Textnachricht senden sollten, die mit Abkürzungen und Akronymen ausgeführt ist. Ich sage auch nicht, dass jeder probieren sollte, Shakespeare zu sein. Aber wenn wir immer versuchen, Zeit und Platz zu sparen und uns nicht um die richtige Rechtschreibung und Grammatik kümmern, verlieren wir die Fähigkeit, uns mit formelleren Texten wie E-Mails, Geschäftsnachrichten und Berichten richtig und klar auszudrücken.

## **Forschung**

Eine Reihe von Inhabern großer Firmen wurde gefragt: „Glauben Sie, dass es wichtig ist, dass die Mitarbeiter Ihrer Firma über anständige Schreibfähigkeiten verfügen?“ Anständig wurde dabei so definiert, dass der Mitarbeiter dazu in der Lage ist, ein gut formuliertes E-Mail, einen Brief oder einen Bericht zu verfassen, der klar und frei von eklatanten Grammatik-, Rechtschreib- und Zeichensetzungsfehlern ist.

Die Antworten waren einstimmig. Alle sagten, es ist sehr wichtig. Einer fügte hinzu: „Es sagt viel über die Liebe zum Detail und den Stolz einer Person auf ihre Leistung aus.“ Ein anderer sagte: „Schreibfehler untergraben das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit von Klienten und Kollegen.“ Einige fügten sogar hinzu: „Es ist grausam, wie jüngere Leute heute schreiben.“

## **Resümee**

In dieser schnelllebigen Zeit, in der unser Alltag durch Nachrichten, mit so wenig Zeichen wie möglich geprägt ist, wird es umso wichtiger den Fokus auf das Verfassen von klar strukturierten und grammatikalisch sowie orthografisch korrekten Texten in der Arbeitswelt zu setzen. Mitarbeiter mit guten Schreibkenntnissen sind essentiell für eine erfolgreiche Kanzlei.

[mobile Version](#)

**Stefan Lami** Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24