Wie kommuniziert man richtig? Die 25 goldenen Regeln der Messenger Netiquette

Gestaltung der Nachrichten

1. Nachrichten kurz und bündig halten

- ☐ **Prägnante Sätze** sind beim Messaging das A und O der Messenger Netiquette. Lässt sich die Information nicht in wenigen Sätzen übermitteln, empfiehlt sich eine **Sprachnachricht oder ein Videoanruf.** Bei sehr vielen Informationen sollte man über **alternative Medien** nachdenken. Denn umfangreiche Informationen mittels Textnachricht zu senden, ist nicht nur für den Empfangenden lästig, sondern verfehlt auch den Zweck der prägnanten Übermittlung.

2. Im Ganzen antworten

- ☐ Manche Menschen haben die Angewohnheit, jedes Wort bzw. halbe Sätze einer Textnachricht einzeln zu schicken. Für die Empfangenden bedeutet das viele aufeinanderfolgende Signaltöne, die sie zu Recht stören können. Besser ist es, ganze **Sätze zu verschicken** und Informationen mithilfe von **Absätzen** zu strukturieren.

3. Bleiben Sie professionell

- Da der Messenger hier für die berufliche Kommunikation verwendet wird, sollte man sich daran erinnern, dass jeder gesendete Text die eigene **Professionalität widerspiegelt.** Beim ersten Kontakt empfiehlt es sich insofern auch, sich kurz in einem Satz vorzustellen. **Großbuchstaben bzw. gefetteter Text sind in der Regel fehl am Platz.** Auch von einer übertriebenen Zeichensetzung wie „???“ und „!!!“ sollte man absehen. Denn es würde implizieren, dass eine Nachricht geschrien oder ihr eine übermäßige Bedeutung zugemessen wird.

4. Verwenden Sie Emojis

- Emoticons und Emojis haben sich bei Messengern etabliert und jeder kennt und nutzt sie. Auch in der beruflichen Nutzung eines Messengers haben Emoticons ihren Platz und können die Kommunikation und Kollaboration **unterstützen.** In einigen Fällen können Emoticons die Kommunikation auch **auflockern** und zu einer **positiven Stimmung** beitragen. Die Messenger Netiquette empfiehlt allerdings **Emoticons in Maßen zu verwenden** und als Ergänzung zu Text zu nutzen. Denn jede/r deutet Emoticons anders und kennt nicht unbedingt sämtliche Emoticons, sodass dies auch zu Verwirrung führen kann.

5. Auf die Ausdrucksweise achten

- ☐ Eine Textnachricht kann lediglich gelesen und nicht durch Gestik oder Mimik unterstützt werden. Je **präziser** der Ausdruck, desto klarer die Kommunikation. Z. B. **Sarkasmus** oder scharfe Worte sind in der Regel **nicht zu empfehlen,** da sie missverstanden und zu einer Fehlinterpretation führen können. Ratsam ist daher, auf neutrale Formulierungen und guten Ausdruck zu setzen.

6. Unbedingt Korrekturlesen

- ☐ Textnachrichten stehen zwar für eine schnelle Antwort. Dennoch sollte dort stets die **Grammatik und Rechtschreibung** kontrolliert werden. Auch die **Autokorrektur** gilt es, regelmäßig zu überprüfen. Ist man sich hier unsicher, kann man auf teilweise kostenlos zur Vergügung stehende Add-Ons und Tools zurückgreifen wie beispielsweise:

    - LanguageTool
    - scribbr
    - Quillbot
    - Rechschreibprüfung24
    - Mentor.Duden.de
    - Experte.de

7. Dialog klar und höflich beenden

- ☐ Ist das zu besprechende Thema erledigt, empfiehlt es sich, das Gespräch mit einem Dankeschön oder dem Versprechen auf eine baldige Meldung zu beenden.

8. Eindeutige Betreffzeilen verwenden

- ☐ Für Messenger mit E-Mail-Funktionalität nutzen Sie **klare und präzise Betreffzeilen**, um den Empfänger über den Inhalt der Nachricht vorab zu informieren. Dies spart Zeit und sorgt für bessere Organisation.

Timing und Schnelligkeit

9. Antworten Sie zeitnah

- ☐ Häufig gibt es unbewusste „Rankings“ im Kopf, wie schnell Kolleginnen und Kollegen auf einen bestimmten Kommunikationskanal reagieren. Wer eine Nachricht im Messenger erhält, sollte zeitnah antworten. Denn der gewählte Kommunikationsweg impliziert, dass der Absender eine schnelle Antwort und direkten Austausch wünscht. Ist eine zeitnahe Reaktion nicht möglich gewesen, sollte man sich dafür evtl. kurz in der Antwort entschuldigen.

10. Zu angemessenen Zeiten schreiben

- ☐ Trotz flexibler Arbeitszeiten empfiehlt die Messenger Netiquette, Textnachrichten während der **offiziellen Arbeitszeiten** zu verschicken. Denn für manche Menschen ist es regelrecht ein rotes Tuch, Nachrichten am späten Abend oder sehr frühen Morgen zu erhalten. Manchmal helfen Hinweise über die Priorität wie z.B.

11. Geduld bewahren

- ☐ Es können immer wieder Situationen auftreten, in denen das Gegenüber nicht unmittelbar antworten kann – und das, obwohl die Nachricht bereits empfangen und gelesen ist. Nachhaken ist natürlich erlaubt, allerdings sollte man – je nach Dringlichkeit – zwei bis drei Stunden damit warten.

12. Benachrichtigungen und Ruhezeiten

- ☐ Respektieren Sie die **Ruhezeiten der Kollegen,** besonders wenn sie in unterschiedlichen Zeitzonen arbeiten. Nutzen Sie **Benachrichtigungseinstellungen,** um nicht gestört zu werden, wenn Sie sich auf eine Aufgabe konzentrieren müssen.

Verwendung von Gruppenchats und zusätzlichen Tools

13. Gruppenchats sinnvoll nutzen

- ☐ Gruppenchats fungieren als **zentrale Kommunikationsumgebung,** sodass sich Mitarbeitende direkt und von jedem Ort austauschen können. In den Chats sind manchmal die gesamte Abteilung oder alle Mitglieder eines Teams hinterlegt. Grundsätzlich sollte man sich fragen, ob Nachrichten für alle Teilnehmer eines Gruppenchats relevant sind **oder besser in einem kleineren Kreis** kommuniziert werden sollten. Wichtig kann auch sein, berufliche und freizeitorientierte Kommunikation zu trennen. Kettennachrichten, Abstimmungen zu Events, alberne Videos etc. sollten in einem gesonderten Gruppenchat geteilt werden.

14. Nutzung von Dateianhängen und Links

- ☐ Anhänge und Links sollten immer beschrieben und klar bezeichnet sein, damit der Empfänger weiß, worum es sich handelt. Vermeiden Sie es, große Dateien einfach ohne Vorwarnung zu versenden.

15. Beitragen zur Gemeinschaft

- ☐ In Gruppenchats sollten alle Mitglieder aktiviert werden, indem man Fragen stellt und eine offene Atmosphäre für den Austausch von Ideen schafft. Passive Nutzer könnten ermutigt werden, sich aktiv zu beteiligen.

Sicherheit und Vertraulichkeit

16. Vertraulichkeit bewahren

☐ Achten Sie darauf, vertrauliche Informationen nur an die richtigen Personen weiterzuleiten und **sichere Kommunikationswege** zu nutzen. Sensible Daten sollten niemals in öffentlichen oder großen Gruppenchats geteilt werden.

17. Priorität und Dringlichkeit markieren

☐ Um den Empfängern zu helfen, die Bedeutung der Nachricht besser zu verstehen, kann es hilfreich sein, die **Priorität und Dringlichkeit klar zu markieren.** Verwenden Sie Begriffe wie „Dringend“, „Hohe Priorität“ oder „Kann warten“.

18. Passendes Profilbild auswählen

☐ Das Profilbild sollte der Organisation und der Persönlichkeit entsprechen. Ein **seriöses Foto** oder – ganz simpel – die Initialen des Mitarbeitenden sind hier eine gute Wahl. Je nach Unternehmenskultur können aber auch Profilbilder wie in Social Networks (Facebook, X (ehemals Twitter), Instagram, usw.) gut geeignet sein.

19. Software und App aktuell halten

- ☐ Stellen Sie sicher, dass Sie die neuesten Versionen der Messenger-Software verwenden, um Sicherheitslücken zu vermeiden und neue Funktionen zu nutzen.

20. Datenschutz-Einstellungen nutzen

- ☐ Nutzen Sie die **Datenschutzeinstellungen** des Messengers optimal. Stellen Sie sicher, dass persönliche Daten nur denjenigen zugänglich sind, die sie wirklich benötigen.

21. Bewusstsein für Phishing und Betrugsversuche

- ☐ Seien Sie wachsam gegenüber verdächtigen Nachrichten und Links. Geben Sie niemals persönliche oder sensible Informationen auf Anfrage ohne Verifizierung weiter.

Respektvoller Umgang und Feedback

22. Respektvoller Umgangston

- ☐ Auch wenn Diskussionen und Meinungsverschiedenheiten auftreten, sollte der Ton immer **respektvoll und höflich** bleiben. Gerade im schriftlichen Austausch können Emotionen leicht missverstanden werden.

23. Vermeiden von Multitasking

- ☐ Multitasking während einer Messenger-Kommunikation kann zu **Missverständnissen** und verpassten Details führen. Konzentrieren Sie sich, wenn möglich, ganz auf das Gespräch.

24. Regelmäßige Feedback-Runden

- ☐ Organisieren Sie regelmäßige **Feedback-Runden** innerhalb des Teams, um die Kommunikation im Messenger zu bewerten und Verbesserungsvorschläge zu diskutieren.

Tipps und Checklisten

25. Kommunikations-Checkliste

- ☐ Erstellen Sie eine **Checkliste** mit den wichtigsten Punkten, die vor dem Senden einer Nachricht überprüft werden sollten (z.B. Rechtschreibung, Klarheit, Zielgruppe).

Erfahren Sie mehr über Teamwire Messenger!