

# Wie lange darf ich mir mit der Antwort Zeit lassen?

**Stil** Wie viel Zeit darf höchstens vergehen, bis auf ein (vor allem geschäftliches) E-Mail oder eine Handynachricht reagiert sein muss? Und ist im umgekehrten Fall Nachhaken erlaubt, wenn es mit der Antwort zu lange dauert? Gibt es dazu Faustregeln beziehungsweise Anstandsrichtlinien?

Wie lange wir uns Zeit lassen dürfen, um auf eine Nachricht zu antworten, hat nicht primär mit dem Kanal zu tun, über den uns eine Nachricht erreicht, sondern mit dem Inhalt der Nachricht. Doch ist es empfehlenswert, sich als Nachrichtensender gut zu überlegen, welche Kommunikationsform – insbesondere im beruflichen Kontext – die beste ist. Bei schwierigen und komplizierten Inhalten (Kritik, Konflikt, komplexe Sachverhalte ...) oder wenn eine schnelle Reaktion nötig ist, um weiterarbeiten zu können, nutzen Sie besser das Telefon/ Handy oder den persönlichen Kontakt. Lassen Sie den Empfänger auch wissen, bis wann Sie eine Antwort erwarten.

Als Nachrichtempfänger bin ich stets gefordert, die täglich überlaufenden Postfächer und Handynachrichten zu priorisieren und zu beantwor-

ten. Was nicht sofort beantwortet wird, geht gerne vergessen. Dies ist nicht nur unhöflich, sondern wirkt unprofessionell.

Nachrichten – egal in welcher Kommunikationsform – dürfen nicht ignoriert werden, denn das schafft Verunsicherung, Irritation und ein ungutes Gefühl beim Nachrichtensender. Wir alle brauchen Anerkennung. Das Wort Anerkennung

## Kurzantwort

Insbesondere im geschäftlichen Verkehr sollte auf eine Nachricht innerhalb von 24 Stunden respektive spätestens am folgenden Werktag geantwortet werden. Ist dies nicht möglich, braucht es fürs Erste eine kurze Zwischennachricht. Je nach Wichtigkeit kann dann die endgültige Antwort kürzer oder später darauf erfolgen. (red)

wurzelt im lateinischen «agnoscere» und heisst so viel wie wahrnehmen, erkennen. Wird auf eine (An-)Frage nicht reagiert, enthalte ich dem anderen Anerkennung vor, übersehe ich ihn, nehme ihn nicht wahr, und dies demütigt. Meine Empfehlung: Reagieren Sie immer, wenn vorerst vielleicht auch nur kurz! Dann ist der Kommunikationskreislauf geschlossen.

Berufstätige antworten auf eine Nachricht am besten innerhalb von 24 Stunden beziehungsweise spätestens am folgenden Werktag. Gelingt das nicht, braucht es zumindest eine Zwischennachricht. Ein kurzes «Ich kümmere mich darum», «Ich bin dran und melde mich bis ...» reicht.

Bleibt eine Antwort aus, darf der Fragestellende ruhig nachhaken. Erkundigen Sie sich höflich nach dem Stand der Dinge.

Das Eisenhower-Prinzip, eine Methode des Zeitmanagements, gibt auch Aufschluss über die Frage nach der Reaktion(-zeit). Anstehende Aufgaben werden priorisiert, damit sie gut zu bewältigen sind. Eine eingehende Nachricht ist nichts anderes als eine Aufgabe, die es zu erledigen gilt. Zwei Fragen sind dabei zu beantworten:

1. Ist die Nachricht wichtig?
2. Ist die Nachricht dringend?

## Vier Handlungsempfehlungen

Daraus ergibt sich eine Matrix mit vier Handlungsempfehlungen:  
– A: wichtig und dringend = unverzüglich antworten;  
– B: wichtig und nicht dringend = gelegentlich antworten;  
– C: nicht wichtig, aber dringend = zeitnah oder gar nicht antworten;  
– D: nicht wichtig und nicht dringend = Sie haben die Wahl, was Sie tun wollen.

Doch denken Sie daran: Es kommt immer wieder vor, dass der Sender die Nachricht für wichtiger und dringender hält, als Sie als Empfänger es tun. Im Endeffekt ist es stets der Nachrichtensender, der das Urteil über ihre Reaktionszeit fällt.



**Irène Wüest Häfliger**  
Soziologin und Sozialpsychologin  
Expertin für Stilfragen  
[www.stilprofil.ch](http://www.stilprofil.ch)

## Suchen Sie Rat?

**Schreiben Sie an:**  
Ratgeber «Luzerner Zeitung»  
Maihofstrasse 76, 6002 Luzern  
**E-Mail:** [ratgeber@luzernerzeitung.ch](mailto:ratgeber@luzernerzeitung.ch)  
Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre Abopass-Nummer an.