

# Rettet die Kommunikation!

Dringend gesucht: Neue Kommunikationsformen für neue Kommunikationsmedien

## Digital-verbale Kommunikation

„Hallo, bist du noch dran? ... HALLO?“ so tönt es aus dem Headset meines Telefons. „Oh. Ja, bin ich.“ entgegne ich und fühle mich ertappt. Denn als mein Gesprächspartner kurz dachte, die Leitung wäre unterbrochen, lag er gar nicht so falsch. Ich war zwar noch in der Leitung, aber gerade nicht bei der Sache, weil ich nebenbei eine kurze Antwort auf eine neue E-Mail getippt habe.

Nun mag es vereinzelt Menschen geben, die wahre Meister darin sind, drei Sachen zu erledigen und trotzdem aufmerksam und rege am Telefongespräch teilzunehmen. Doch wer kann das wirklich von sich sagen? Ich offensichtlich nicht. (Und falls Sie sich fragen: Ja, ich habe mich wirklich geschämt nach diesem Anruf.)

Und da diese Headsets ganz einfach zum Multitasking auf Kosten der Gesprächsqualität verführen, lasse ich meins jetzt immer abgeschaltet. Und ich bin sogar dazu übergegangen, im Büro mit dem Rücken zum Computerbildschirm zu telefonieren. Probieren Sie es selbst mal aus.

Doch Headset oder nicht, das gute alte Handy braucht gar keine Extra-Ausrüstung, um zur gestörten Kommunikation zu verleiten.

Damit keine Missverständnisse entstehen: Natürlich leistet mir mein Mobiltelefon jeden Tag gute Dienste und ich frage mich manchmal, wie ich Anfang der 1990er und ohne Handy mit Menschen in Kontakt bleiben konnte. Doch es gibt etliche

Situationen, in denen Sie lieber nicht rangehen sollten, um alle Beteiligten vor einem unbefriedigenden Kommunikationserlebnis zu schützen: Wenn Sie kurz vor einem Tunnel sind, der die Kommunikation sowieso gleich unterbrechen wird. Wenn Sie irgendwo sind, wo's kracht und rummt und Sie ohnehin keinen Ton verstehen können. Oder wenn ihr Akku gleich am Ende ist. Glauben Sie mir: Wenn Sie wochenlang verschollen waren, geht ein „Bei mir piept's, ich glaube, der Akku ist gleich leer.“ vielleicht als willkommenes Lebenszeichen durch. In allen anderen Situationen können Sie sich getrost später zurückmelden.

Wenn Sie Ihrem Anrufer die Mailbox nicht zumuten möchten, empfehle ich Ihnen die kurze und knappe Ansage, dass Sie in fünf Minuten zurückrufen; oder am nächsten Tag. Dann weiß Ihr Gesprächspartner, was er wissen muss. Und ob ein Tunnel oder ein leerer Akku für die Verzögerung verantwortlich ist, interessiert Ihren Anrufer in der Regel weniger als Sie denken. Deutlich weniger.

Noch ein kleiner Tipp: Da viele Leute selbst in den widrigsten Umständen an ihr Handy gehen, habe ich mir angewöhnt, nicht gleich loszuplaudern, sondern erst nachzufragen, ob der Anruf jetzt passt. Nennen Sie mich altmodisch, aber ich rufe lieber in fünf Minuten noch einmal an als jemanden auf dem stillen Örtchen zu erwischen. Und ich hoffe jedes Mal, dass da jemand nur seine Mailbox abhört, wenn wieder einer mit dem Handy am Ohr nach der Toilettentür greift.

## Digitale Korrespondenz

Auch die schriftliche Kommunikation über die neuen Medien hat ihre Tücken. Wer beispielsweise noch nie eine SMS minutenlang bearbeitet hat, damit der Inhalt die 160 Zeichen nicht überschreitet, der werfe den ersten Stein. Ich werde es nicht sein.

Dieser Drang, komplexe Informationen in eine SMS zu packen, hat zu einem Abkürzungswahn geführt, der die tollsten Stilblüten treibt und die Kommunikation vortrefflich verhindern kann.

„CU @ Chez Maurice @ 8. LG :-)“ Ja, wenn man's weiß, dann ist einem natürlich sonnenklar, dass hier auf knappstem Raum vermittelt wird, dass sich da jemand sehr freut, einen um 8 im Restaurant Chez Maurice zu sehen. Doch wer so eine Botschaft das erste Mal bekommt, für den sieht das Ganze eher nach einem Geheimcode aus. Und so falsch ist die Vermutung ja nicht ... denn bevor einem die ganzen Kürzel von HTH, LOL, IMO bis CU L&R in Fleisch und Blut übergegangen sind, dauert es eine Weile.

Was ich an SMS und E-Mails wirklich schätze: Sie sorgen dafür, dass Nachrichten blitzschnell beim Empfänger landen können und geben dem Empfänger gleichzeitig die Möglichkeit, sich den Inhalt ganz nach Lust, Laune und Zeit zu Gemüte zu führen und zu reagieren. Denn jeder hat das Recht, eine E-Mail auch mal ein paar Stunden oder länger ungeöffnet in der Inbox liegen zu lassen.

Heutzutage läuft ein großer Teil der Kommunikation zwischen Freunden genauso wie zwischen Geschäftspartnern über E-Mail ab. Die E-Mail ist das Medium, über das Ideen präsentiert, und Verhandlungen geführt und Streits angezettelt sowie Versöhnungen zelebriert werden.

Wie ich über E-Mail kommuniziere, hat deswegen Auswirkungen darauf, wie meine Qualitäten als Mensch, Freund oder Geschäftspartner wahrgenommen werden.

Ein Beispiel: Eine Bekannte arbeitet für ein Unternehmen, das seine Kunden über die eigene Online-Präsenz findet. Dort wurde statistisch errechnet, dass Kunden, die beim ersten E-Mail-Kontakt nur Kleinschreibung verwenden, überdurchschnittlich oft wiederholt zur Begleichung ihrer Rechnung aufgefordert werden müssen. Das Unternehmen hat daraus den Rückschluss gezogen, dass Kunden, die sich nicht an die Gepflogenheiten der deutschen Schriftsprache halten, sich auch nicht an die Gepflogenheiten der Geschäftswelt halten. Seitdem arbeiten sie für diese Pappenheimer nur noch gegen Vorkasse.

Es lohnt sich also, über dieses Medium nachzudenken und zu überlegen, wie die Art, auf die wir per E-Mail kommunizieren auf uns zurückfällt.

Was ich mir für die erfolgreiche E-Mail-Kommunikation wünsche, sind zwei Dinge:

### 1. Aussagekräftige Betreffzeilen, bei denen jeder sofort weiß, worum es geht

Natürlich geben einem sämtliche E-Mail-Programme die Möglichkeit, jeder Nachricht mit einem roten Ausrufezeichen eine Aura der Wichtigkeit zu verleihen. Ich habe dabei jedoch die Erfahrung gemacht, dass es in den als „hochwichtig“ markierten E-Mails meist um die lapidarsten Dinge geht.

Ganz Kontrollversessene lassen sich sogar den Empfang einer E-Mail bestätigen. Dass ich offiziell mit einem Klick bestätigen muss, eine E-Mail mit

dem Inhalt „Hallo René, wollte mich nur erkundigen, wie's dir geht. LG“ auch wirklich gelesen zu haben, ist für mich komplett unverständlich und geht mir einfach nur auf den Geist.

Lassen Sie es oder fangen Sie gar nicht erst damit an. Wer dagegen die kurze Geistesleistung auf sich nimmt, den Grund einer E-Mail in 5 bis 6 Worte zu fassen, kann sich rote Ausrufezeichen und Lesebestätigungen sparen. Denn dessen E-Mail wird auch so schnell gelesen.

## 2. Vor dem Senden noch einmal kritisch durchlesen

Ich weiß nicht genau, woran es liegt, doch das Medium E-Mail verleitet einen offensichtlich dazu, einfach drauflos zu schreiben. Ohne Punkt und Komma, ohne roten Faden, ohne Struktur, dafür oft mit Fehlern und manchmal richtig verletzend. – Vielleicht ein Missverständnis? Die E-Mail ist in erster Linie ein schnelles Medium, weil sie so schnell beim Empfänger landet. Es ist nicht notwendig, dass man sie verfasst, als würde man vom Teufel geritten.

Eine Kollegin hat es einmal so auf den Punkt gebracht: „Wenn ich auf den ersten Blick erkenne, dass sich da jemand nicht die Zeit genommen hat, eine E-Mail lese- und leserfreundlich zu gestalten, dann nehme ich mir auch nicht die Zeit, das Kauderwelsch zu lesen.“ – Recht hat sie.

Wenn der Inhalt einer E-Mail etwas heikler ist, empfehle ich es, eine besonders kritische Brille aufzusetzen. Als Faustregel kann dabei gelten: Was Sie dem Empfänger so nicht ins Gesicht sagen würden, sollten Sie auch besser nicht schreiben.

+++

Ich freue mich, wenn ich Sie dazu anregen konnte, kurz über Ihre Kommunikation und die neuen Kommunikationsmedien nachzudenken. Ich tue es auch. Es ist besser so. Für alle Beteiligten.

Kommen Sie gut an!

Ihr  
René Borbonus