

## Kommunizieren

# Ich maile, also bin ich

## Sie sind überall, und sie werden immer mehr: Wie E-Mails unseren Arbeitsalltag stärker bestimmen, als uns lieb ist

*Von Iris Mainka*

Wie haben wir eigentlich früher angefragt? Informiert? Unterlagen verschickt? Vereinbarungen getroffen und festgehalten? Immer wenn der »Systemadministrator« mir automatisch mailt, dass mein »Postfach die maximal zulässige Größe überschritten« hat, frage ich mich: Wie haben wir früher gearbeitet? Ehrlich gesagt, ich weiß es kaum noch.

Dabei ist es gerade mal zehn Jahre her, dass sich die Kommunikation nach draußen und sogar innerhalb der Redaktion fast ganz ins Netz verlagert hat. Das ging schleichend. Es gab kein warnendes Ding-Dong, das den Anfang eines neuen Kommunikationszeitalters markiert hätte, so wie heute jede neu eintreffende E-Mail sich akustisch ins Bewusstsein drängt – falls man diesen Ding-Dong-Wahnsinn, der einen alle paar Minuten unterbricht, nicht schlauerweise abstellt.

Gearbeitet haben wir auch vor der E-Mail-Revolution. Vielleicht etwas langsamer. Im Ernstfall eines internen Konfliktes oder bei bedeutenden Absprachen schrieben wir »Hausmitteilungen«. Sie mussten mit Durchschlag getippt oder anschließend kopiert, in Umschläge gesteckt und per Hauspost im Wägelchen zu den Empfängern gerollt werden. Solchen Aufwand trieben wir nur, wenn etwas unbedingt schriftlich festgehalten und dann abgeheftet werden musste. Das kam nicht allzu oft vor. Ansonsten haben wir viel telefoniert, zeitweise gefaxt und persönlich miteinander gesprochen.

Natürlich machen wir das alles auch heute noch. Doch der alltägliche Taktgeber und unser Hauptkanal der Kommunikation ist längst das E-Mail-Postfach geworden. Es füllt sich unablässig mit Wichtigem, Dringendem, Belanglosem, auf jeden Fall mit Zeug, das man nur selten blockweise ignorieren kann. Und weil E-Mail nicht persönlich in den siebten Stock oder sonst wohin getragen werden muss, sondern wie von Zauberhand blitzschnell und direkt jeden Bildschirm in der großen globalisierten Welt erreicht – praktisch mit Manuskripten, Fotos, Tabellen, Grafiken, Filmen im Beipack –, wächst die Zahl der E-Mails exponentiell – und vielen Bildschirmarbeitern über den Kopf. Ein Stoßseufzer wie »Diese E-Mails sind die Pest!« löst in kundiger Runde das ganz große Nicken aus.

Nein, ich werde jetzt nicht verraten, wie viele Mails oder Instant Messages ich pro Tag bekomme. Denn da gibt es inzwischen eine Art heimliches Rattenrennen. Kaum noch jemand, der, entspannt aus dem Urlaub zurück, nicht schon bald jammert, wie viele Nachrichten er nun wieder sortieren und löschen müsse. Man könnte auch sagen: Da platziert einer geschickt seine drei-, sogar vierstelligen Erfolgszahlen. Nur wer im Kommunikationsfluss oben mitschwimmt, wer erreichbar und gefragt ist, wer sendet und empfängt, ist wichtig. Sisyphos hat bestimmt auch mal zwischendurch seinen Felsbrocken gewogen und dann mit dem Gewicht geprahlt.

Dabei kann die zauberhafte Geschwindigkeit der elektronischen Kommunikation uns auf gleich mehrere Weisen zur Plage werden. Nicht nur, dass auf eine Mail-Anfrage eine schnelle Antwort erwartet und dieser Erwartungsdruck womöglich noch durch ein zusätzliches Telefonat bekräftigt wird: »Ich hatte Ihnen gestern unsere Pressemitteilung geschickt, können Sie schon sagen, wie Sie mit dem Thema umgehen wollen?« Nein, die Leichtigkeit des Sendens erzeugt Kommunikationsunfälle, die von keiner Kaskoversicherung abgedeckt würden, weil sie so oft vorkommen.

Da ist zum Beispiel die Geschichte des Kollegen A., der die x-te Anfrage einer engagierten Öffentlichkeitsarbeiterin genervt an seine Ressortkollegin weiterleiten wollte. Dazu tippte er eilig die Worte: »Liebe B., bitte kümmere Du Dich mal um diese PR-Tussi, die mich schon seit Wochen nervt...« Dummerweise hatte er in seinem Eifer zuvor den Antwort-Button gedrückt, was ihm anhand einer neuen Mail der PRTussi peinlich bewusst wurde: »Ich fürchte, lieber Herr A., diese Mail war nicht für mich gedacht...«

Oder derjenige, den man eigentlich sprechen müsste, ist gerade nicht zu erreichen, die Sache soll aber schnell vom Tisch – schon packen wir Dinge in eine E-Mail, die sich nicht dafür eignen. Zum Beispiel Vertrauliches. Kritik an Mitarbeitern. Oder wir vergessen, beim Weiterleiten einer E-Mail den Schwanz älterer Nachrichten und Antworten zu löschen. So bescheren wir einem weitgefassten cc-Empfänger-Kreis leichtsinnig Einblicke in unseren Schriftverkehr, der weder von der Aussage noch vom Tonfall her für alle gedacht war.

**Immer sofort zu antworten** – womöglich unterwegs und gehetzt, mit zwei Daumen auf dem BlackBerry oder dem Smartphone tippend – ist oft nicht ratsam. Und sogar brandgefährlich, falls Ärger im Spiel ist. Für solche Fälle habe ich mir angewöhnt, zwar meinen Zorn in die Tasten zu hauen, die spontane E-Mail jedoch erst mal an mich selbst zu schicken. So konnte ich anderen im Lauf der Jahre ein paar beleidigte, unhöfliche, ungerecht urteilende Mails ersparen. Als Wutventil taugten sie dennoch, obwohl sie keiner gelesen hat. Hoffentlich auch nicht die Kollegen vom EDV-Support&

Jeder entwickelt so seine Mail-Gewohnheiten, passend zur jeweiligen Persönlichkeit. Kollege C., nicht mehr ganz jung, fühlt sich prinzipiell »nicht angesprochen«, wenn ihn ein Fremder per E-Mail für ein Thema interessieren oder um etwas bitten will. Kollege D., 20 Jahre jünger, sieht es dagegen als unhöflich an, jemanden direkt am Telefon oder gar persönlich »zu überfallen«, ohne ihn mit einer Mail »mindestens vorgewarnt« zu haben.

Dabei sollte gerade die E-Mail sorgfältig formuliert sein, denn schließlich ermöglicht sie nur eine sehr abgespeckte Art der Kommunikation. Kein wohlwollendes Lächeln, kein zögerlicher Tonfall, keine Geste unseres Gegenübers hilft uns bei der richtigen Interpretation. Da bekommen Kleinigkeiten, etwa die Grußformel am Ende, einiges an Gewicht: Schreibt der Sender »Mit besten Grüßen aus Frankfurt«, wird der Empfänger sicher nicht mit »herzlichen« oder gar »lieben«, sondern allenfalls »mit freundlichen Grüßen« antworten – man passt sich an, versichert sich gegenseitig einer gemeinsamen Kommunikationsebene, auf der bitte nichts schiefgehen soll.

**Schief geht noch genug:** Das Management des überbordenden elektronischen Briefkastens verschlingt mehr und mehr Zeit, die fehlt für menschliche Begegnungen, also wird noch mehr gemailt – ein moderner Teufelskreis. Am Ende wundert sich der Kontaktscheue über seine Erfolglosigkeit, obwohl er doch so fleißig tippt. »Wer E-Mails sät, wird E-Mails ernten«, schreiben Günter Weick und Wolfgang Schur in ihrem Buch *Wenn E-Mails nerven*.

Das Buch schildert, wie weit einige von uns auf dem Burn-out-gefährlichen Weg zum Info-Junkie schon vorangeschritten sind: Die Grenze zwischen Berufs- und Privatleben schwindet zusehends, mit BlackBerry, Smartphone und Handy sind uns Instrumente zugewachsen, die diesen Prozess gewaltig beschleunigen. Schließlich ist der ideale Wissensarbeiter jederzeit erreichbar, aufnahmebereit und sofort in der Lage, neue Informationen zu interpretieren, sie aufzubereiten und weiterzugeben. Dabei jongliert er mit allen technischen Wunderwaffen seiner Zeit.

Klingt anstrengend – und ist es auch. Jedenfalls auf Dauer. Doch welcher Weg führt von der Erkenntnis zur Veränderung? Die Unternehmensberater Weick und Schur empfehlen, abends, am Wochenende und im Urlaub Computer-Mail und BlackBerry auszuschalten; in wirklich dringenden Fällen klingelege sowieso das Handy. Wir sollen der »Boss bleiben« und uns keinesfalls von E-Mails durch den Tag treiben lassen. Morgens sollen wir die erste Arbeitsstunde für Wesentliches nutzen, raten Weick und Schur, und erst dann ins Mail-Postfach sehen, am besten zu festgelegten Zeiten und nur, wenn wir die Nachrichten auch gleich bearbeiten können. Sonst lesen wir vieles doppelt, arbeiten ineffizient und leiden bald an mentaler Erschöpfung.

Schon versprechen Softwareexperten Abhilfe: In naher Zukunft sollen elektronische Heinzelmännchen den nächsten Schwall der Mail-Datenflut nur dann auf unseren Bildschirm lenken, wenn wir gerade gestört werden dürfen. Um den richtigen Zeitpunkt dafür herauszufinden, müssen sie zuvor wochenlang unsere private Arbeitsweise aufzeichnen – eine gute Sekretärin hätte es wohl schneller drauf. Das Ganze klingt etwa so überzeugend wie damals die Verheißungen vom papierlosen Büro. Heute wachsen auf meinem Schreibtisch weiter die Papierberge, in meinem Postfach stauen sich die E-Mails, mein Glaube an Heinzelmännchen ist längst gestorben.

Wie haben wir eigentlich früher gearbeitet?

### **Linksammlung:**

<http://piology.org/mail>

Kleine E-Mail-Schule

[www.focus.de/digital/handy/e-mail-flut\\_aid\\_138331.html](http://www.focus.de/digital/handy/e-mail-flut_aid_138331.html)

Interview mit der St. Gallener Kommunikationsexpertin Miriam Meckel (»Das Glück der Unerreichbarkeit«)

## **Zum Thema**

### ***DIE ZEIT 19/2008: Im Schwarzbeerrausch***

Der BlackBerry ist elektronische Fußfessel und Bedeutungsverschaffer zugleich.

[<http://www.zeit.de/2008/19/I-Kommunizieren-Blackberry-Glosse>]

### ***DIE ZEIT 10/2008: Ununterbrochen gestört***

E-Mails, SMS, Anrufe – der Mensch wird ständig abgelenkt. Jetzt soll Elektronik helfen, Dinge effizient zu erledigen.

[<http://www.zeit.de/2008/10/T-Multitasking>]

### ***ZEIT online /2008: Online-Kommunikation***

Digitale Kommunikation revolutioniert das Leben zu Haus und am Arbeitsplatz. Wieviel Erreichbarkeit verträgt der Mensch?

[<http://www.zeit.de/themen/wissen/computer/internet/online-kommunikation>]

### ***ZEIT online /2008: Internet***

Wie das Internet unser Leben verändert. Eine Übersicht

[<http://www.zeit.de/themen/wissen/computer/internet/index>]

***DIE ZEIT, 01.05.2008 Nr. 19***