

Christoph Moss

VIELEN DANK FÜR IHRE E-MAIL

Liebe und Hass, Verlangen und Abscheu: E-Mails sind wie Süßigkeiten. Wir wissen, dass sie süchtig machen. Aber wir können und wollen nicht auf sie verzichten.

Kaum ein Satz wird in der elektronischen Kommunikation häufiger verwendet als die Aussage: „Vielen Dank für Ihre E-Mail“. Das Internet ist das große Schauspiel des 21. Jahrhunderts. Im digitalen Theater spielen sich Dramen von nie dagewesener Intensität ab. Der Genuss der ständigen Erreichbarkeit geht einher mit dem Rausch des immer Neuen. Nur wer ständig online ist, darf am kommunikativen Spektakel teilhaben.

Die Suche nach dem digitalen Kick hat Suchtpotential. Mediziner sprechen schon von der Nomophobie: Die Angst, nicht erreichbar zu sein, kann krank machen. Selbst wer glaubt, kontrolliert mit der Droge E-Mail umgehen zu können, erleidet gelegentlich Rückschläge.

Wie viele Tage E-Mail-Abstinenz verkraftet ein berufstätiger Mensch? Wer es wagt, sein Postfach 72 Stunden lang unberührt zu lassen, spielt Karriere-Roulette. Was ist, wenn eine dringende Kundenanfrage unbeantwortet bleibt? Wie sehr verärgern wir Vorgesetzte, Kollegen oder Geschäftspartner, wenn wir über mehrere Tage hinweg nicht reagieren?

10 Soziale Netzwerke, Mobiltelefone, Video-Konferenzen und E-Mail-Kommunikation stehen allesamt für das Phänomen der ständigen Erreichbarkeit. Jeder Mensch schlüpft dabei wahlweise in die Rolle von Sender oder Empfänger. Dieses Wechselspiel ist vergleichbar dem Verhalten im Straßenverkehr. Mal sind wir Fußgänger, mal Autofahrer.

Und dennoch gibt es einen entscheidenden Unterschied: Der Mensch lernt früh, wie eine Ampel funktioniert oder welchen Sinn ein Zebrastreifen hat. Und nur wer einen Führerschein besitzt, darf Auto fahren.

In der Online-Kommunikation ist dies anders. Auf der digitalen Autobahn gelten praktisch keine Verkehrsregeln. Jeder Sender darf jedem Empfänger jeden Inhalt zu jeder Zeit schicken. Im Netz können alle nach ihrer Fassung glücklich werden – egal ob ihre Inhalte freundlich oder frech, wichtig oder unwichtig, lang oder kurz sind.

Dies birgt Risiken und Chancen. E-Mail-Kommunikation hat unser Leben bereichert. Wir können zeitversetzt und schnell vielen Menschen sehr detaillierte Informationen übermitteln. Aber diese Art des Austauschs gaukelt uns manchmal eine Pseudo-Realität vor. Wie können wir Emotionen per Mail übermitteln? Wie lassen sich Lob, Freude, Ärger oder Ungeduld ausdrücken? Und welche Länge sollte eine elektronische Nachricht idealerweise haben?

„Bitte entschuldigen Sie diese lange E-Mail. Ich hatte keine Zeit für eine kürzere.“ Die Kunst in der E-Mail-Kommunikation besteht darin, das Wichtige vom Unwichtigen zu unterscheiden – und komplizierte Themen einfach und klar zu übermitteln. 11

Auch hier ist es ähnlich wie im Straßenverkehr. Es reicht nicht, wenn wir alle den Internet-Führerschein machen. Die Frage, wie wir das Kommunikationsmittel E-Mail klug einsetzen, hat viel mit effizientem Energieverbrauch und geistiger Ressourcennutzung zu tun. Manchmal klappt es gut, manchmal überhaupt nicht.

Dieses Buch will zeigen, wie hintergründig, humorvoll, interessant und gleichzeitig rätselhaft die süße Droge Online-Kommunikation sein kann. „Vielen Dank für Ihre E-Mail“ versucht, die ernsten und die heiteren Seiten der ständigen Erreichbarkeit zu zeigen.

Ich wünsche Ihnen dabei gute Unterhaltung!

STELLEN SIE SICH VOR, DIESES BUCH WÄRE NUR IN GROSSBUCHSTABEN GESCHRIEBEN. ES WÜRDEN IHNEN GROSSE MÜHE BEREITEN, DEN SINN DER SÄTZE ZU ERFASSEN.

Nicht selten aber werden Mails in großer Schrift verfasst, etwa weil der Absender einen bestimmten Inhalt besonders hervorheben will. Dieser Schuss kann schnell nach hinten losgehen. Häufig nehmen Empfänger große Schrift in der E-Mail-Kommunikation wie ein Schreien wahr. Wer durchgängig in großen Buchstaben schrei(b)t, setzt den Empfänger einer Nachricht unnötig unter Druck.

Ein Ausweg könnte darin bestehen, wichtige Textpassagen zu fetten oder farblich hervorzuheben. Aber auch davor sei an dieser Stelle eindringlich gewarnt. So berichtet die neuseeländische Zeitung *New Zealand Herald* von einem Fall, in dem genau dieses Verhalten harte disziplinarische Folgen hatte.

Das einheimische Unternehmen *ProCare Health* hatte seiner Mitarbeiterin Vicki Walker im Dezember 2007 gekündigt. Frau Walker war dort als Kostenprüferin beschäftigt. Das Unternehmen warf ihr vor, für Disharmonie bei ihrem Arbeitgeber gesorgt haben. Ihr Vergehen:

SIE BENUTZTE IN IHREN E-MAILS DURCHGEHEND GROSSBUCHSTABEN, FETT GEDRUCKT UND MIT ROTER FARBE ANGEREICHERT.

159

Die alleinerziehende Mutter wollte die Kündigung nicht kommentarlos hinnehmen. Sie wehrte sich mit juristischen Mitteln und erstritt eine finanzielle Entschädigung in Höhe von umgerechnet etwa 10.000 Euro. Trotzdem musste sie monatelang nach einer neuen Stelle suchen – und das alles, weil der Arbeitgeber mit ihrer E-Mail-Kommunikation nicht zufrieden war. Man sollte aus diesem Vorgang allerdings keine vorschnellen Schlüsse ziehen.

*es wäre zum beispiel keine gute entscheidung, deshalb konsequent auf kleinschreibung umzuschwenken. auch bei kleinen buchstaben fehlt dem gebirn des lesers ein wichtiger anhaltspunkt für das textverständnis. vor allem in der deutschen sprache sind wir groß- und kleinschreibung gewohnt. wer dies nicht einhält, macht es seinem leser unnötig schwer.*

*dies umso mehr wenn der empfänger einer nachricht einen kleingeschriebenen text ohne punkt und komma lesen muss ohne sinnvolle absätze die dem leser zeigen wo ein neuer gedanke beginnt aneinanderreihungen von hauptsätzen mit eingeschobenen nebensätzen so etwas zu lesen macht niemandem spaß vor allem wenn die sätze auch noch lang sind und dem leser deshalb jede orientierung fehlt*

160 Auch eine Aufzählung von Ausrufezeichen ist nur bedingt tauglich, die Kommunikation zu verbessern!!!!

Gerade in Online-Tagebüchern wie Weblogs wird dieses Stilmittel besonders gern verwendet, wie eine Untersuchung an der *International School of Management* gezeigt hat.

Oder werden die Aussagen eindeutiger, wenn sie in ganz viele Fragezeichen gehüllt werden?????

Wohl kaum. Um die Vielfalt in der E-Mail-Sprache zu erhöhen, hat sich die Internetgemeinde deshalb noch weitere Spielarten der Datenübertragung ausgedacht. Ausdrücke wie *tsss*, *hmm* oder *mb-mb* sollen die elektronische Sprache um eine Geräuschdimension bereichern.

Das intellektuelle Niveau ist vergleichbar den Aktionswörtern aus der Mickey-Maus-Sprache: *Lach*, *grins*, *kicher*, *schmoll*, *knuddel*, *dahinschmelz* oder *däumchendreh*, die so wunderbar harmlos sind, dass sie garantiert niemandem wehtun.

Im Gegenteil: Die typische Plauder- oder Chatsprache kann ganz nebenbei noch therapeutische Effekte haben. Das oft anonyme Schreiben nehme Schwellenängste, sagt etwa die Linguistik-Professorin Angelika Storrer. Deshalb könne diese Form von Chat sogar eine Nische für die psychosoziale Beratung sein.

Besser als SCHREI! MICH! NICHT! AN! lesen sich *lach*, 161  
*grins*, *kicher*, *schmoll*, *knuddel*, *dahinschmelz* oder *däumchendreh*  
in jedem Fall.

Oder?????

*Tsss, hmm, mb-mb!*