

# Unser täglicher Bullshit ...

## E-Mails als Ärgernis, weil sie anders wirken, als wir denken

*von Ingo Leipner*

Lehnen Sie sich vor Ihrem Rechner zurück, speichern Sie die ärgerliche E-Mail – und lassen Sie über die Angelegenheit erst einmal ein paar Bytes wachsen. Morgen ist auch noch ein Tag .... und Sie können in Ruhe antworten. Präzise und ohne Aufregung!

Wie viel Bullshit ließe sich in deutschen Büros vermeiden, wenn mehr Menschen so handeln würden. Stattdessen wird geballert, was das Zeug hält. Was dabei viele vergessen: Wer seine Worte nur auf digitalen Kanälen abschießt, richtet oft große Verwüstungen an. Das ist die Null-oder-Eins-Logik der Digitalität, wo Zwischentöne keinen Platz mehr haben.

Kostprobe: Eine Lehrerin erzählt, wie ihr morgens eine Mutter WhatsApp-Nachrichten geschickt hat. "Nach kurzer Zeit", berichtet sie, „haben wir Hassbotschaften ausgetauscht.“ Dann kamen beide auf die Idee, zum Telefon zu greifen ...

Der Vorteil: Am Telefon können Sie zurückrudern, wenn Sie übers Ziel hinausgeschossen sind. Im direkten Gespräch wirken Sie mit Ihrer ganzen Persönlichkeit – Missverständnisse lassen sich leichter ausräumen. Eine wütende E-Mail dagegen ist eine „Fire-and-Forget“-Rakete ... Schlägt sie ein, ist der Schaden nicht mehr zu beheben. Und: Einmal in der Welt, lässt sich Ihre peinliche Mail um den ganzen Globus weiterleiten. Echter Bullshit, den keiner will – den aber viele Menschen täglich in die Welt setzen! Bullshit, der oft auf den ersten Blick nicht zu erkennen ist, weil er sich unbewusst in den Zeilen einer E-Mail einschleicht.

Diese Art von Bullshit ist oft nicht böse gemeint – das unterscheidet ihn vom manipulativen Bullshit, den viele Politiker ablassen (siehe Beitrag: „Bullshit gehört in den Kuhstall“). Aber „gut gemeint“ schützt nicht vor den Folgen, wenn

die Sendetaste blitzschnell gedrückt ist. Im Gegenteil: Scheinbar sachliche Informationen verwandeln sich in Bullshit, wenn sie beim Empfänger so ankommen. Warum das so ist, lässt sich in Alfred Macks Buch nachlesen („Muster durchbrechen“):

*„Vermutlich ist in unserer Reaktion vom Wesen des ursprünglichen Stressors nicht mehr viel erkennbar. Doch das nennen wir Wahrnehmung. Wir haben keine andere Wahl. Was bleibt, ist, diese Subjektivität zu nutzen, sie bewusst wahrzunehmen und in den Dialog zu bringen.“*

In diesen Zeilen spiegelt sich das erkenntnistheoretische Problem in seiner ganzen Tragweite – und ein möglicher Lösungsansatz: Wie Mack schildert, durchläuft das Signal eines äußeren Stressoren verschiedene Stufen einer neurobiologischen Verarbeitung: Es wird in ein Ordnungssystem eingegliedert, aus schwarzen Pigmenten auf Papier werden Zahlen und Buchstaben. Eine gültige Semantik weist diesen Zeichen eine Bedeutung zu, zum Beispiel ist 110 die Notrufnummer der deutschen Polizei. Ein Bezugsrahmen wird herangezogen, um eine Bewertung möglich zu machen – und schließlich ist die Relevanz der Information zu klären. „Über die subjektiv erlebte Relevanz entsteht dann Wissen, das noch Handlungsoptionen braucht, um wirksam zu werden“, so Mack. Von Stufe zu Stufe nimmt dabei die Verzerrung des ursprünglichen Signals zu – unsere „Wahrnehmung“ hat fast nichts mehr mit „Wahrheit“ zu tun. Wird so menschliche Kommunikation immer mehr zu Bullshit, wenn sie digital verstärkt auftritt?

Ja, wenn wir nicht Macks Vorschlag folgen, „Subjektivität zu nutzen, sie bewusst wahrzunehmen und in den Dialog zu bringen.“ Das ist die große Herausforderung im digitalen Zeitalter! Sonst werden wir schnell zum Spielball der Impulse unserer Umwelt, die als digitales Dauerfeuer auf uns niedergehen. Und es öffnet sich der Weg in die „Sklaverei“, wie ihn heute Anitra Eggle als „Sklaven-Phonitis“ beschreibt.

Die digitale Kommunikation erreicht ihr Optimum in Echtzeitprozessen: Am besten liegt die Antwort schon als Vorlage im Speicher, bevor die passende Anfrage kommt. Da ist Asynchronität gefragt: Freiheit entsteht, wenn wir nicht „am besten gestern“ antworten, sondern Gedanken reifen lassen und uns

bewusst auskoppeln - und zwar aus dem aufgeregten Geschrei, das in manchen E-Mails zu „hören“ ist.

Leichter gesagt als getan! Denn: Zum Problem der übereilten Reaktion gesellt sich die ständige Erreichbarkeit – über Smartphone und Co. So kommt der „iga.Report 23“ zu dem Schluss: „Ideal sei es, wenn ein Beschäftigter über die Freiheit verfüge, Anfragen der Vorgesetzten, Kunden und Kollegen in seiner Freizeit ohne Sanktionen ignorieren zu können.“ Wichtig ist die Frage, „ob die Kommunikation erzwungen sei oder freiwillig“. Würde es diese Autonomie nicht geben, „dann habe Erreichbarkeit tendenziell eher eine Kontrollfunktion“, so der Report.

Ganz wichtig dabei: Das Problem darf nicht individualisiert werden! Es besteht ein Wechselspiel zwischen Mitarbeiter und Organisation; die Verantwortung lässt sich nicht alleine auf den Schultern der Beschäftigten abladen. Es gibt viele Möglichkeiten, die E-Mail-Flut mit endlosen cc-Kopien einzudämmen, z. B. übers Wochenende abgeschaltete Server. So wird manche Bullshit-Mail gar nicht erst abgefeuert!