

POST PER PC

Ob im Business oder privat: Der Schriftverkehr findet vor allem via E-Mail statt. Ist schön praktisch! Braucht aber auch Geduld & Gefühl. Anleitung für eine neue Sprache

Wenn ich morgens meinen PC anschalte und die erste Mail mit einem „Hallo, Wolf“ oder „Hallo, Herr Reiser“ beginnt, dann fühle ich mich so richtig zu Hause auf dem Planet der Klammeraffen. Hallo. Was hallo? Was will jemand, der einen so anschreibt? Eine Blutspende? Einladung zum Kindergeburtstag? Mitleid? Oder nur ein wenig Aufmerksamkeit? Hallo – ist billig und nichts sagend öde. Alles, was danach kommt, nehme ich nicht mehr ernst. Auch nicht, wenn es folkloristisch aufgetunt daherkommt: „Hallo und grüß Gott, Herr Reiser.“ Wenn ich die Anrede „Hi Wolf“ lese, assoziiere ich sofort die verfluchten Sieb-

ziger, defekte 2-CV-Motoren, zerkratzte Kinks-Platten und den 4,4-Schnitt bei der mittleren Reife. Ich habe aber keine Lust mehr auf die Siebziger. Schlechte Laune verbreiten auch – nach einem computerfreien Wochenende – blutrot kolorierte Kampf-Mails der Kategorie „höchste Priorität“, mit denen sich ein Harlekin beschwert, dass er vor vier Tagen in meiner Wohnung die Schlüssel zu seiner vergaß und bereits die siebte Mail losgeschickt hätte aus irgendwelchen Internet-Cafés und WLAN-Jugendherbergen.

Weihnachten 2004. Ein kleines, aber formidabel vernetztes Strandhotel auf der Baja California/Mexiko. Manchmal hat man einfach keine Lust, sich wegen ein paar Tagen umständlich und zeitraubend einen Zugang zu lokalen Tarifen zu verschaffen. Also wähle ich mich zum Senden und Empfangen der paar Mails über die Münchner Nummer ein. Ich meine, da sind pro Minute fünfzig Rein-raus-Vorgänge möglich. Doch ab dem 23. Dezember hagelte es plötzlich aus aller Welt ganz herzliche Weihnachtsgrüße – mit dicken, fetten,

bunten, witzigen, liebevoll gemeinten bewegten Bildern und supervergagten MP3-Attachments mit jeder Menge Cartoons und toller Musik, jeweils so 4 bis 10 Megabytes stark und davon so etwa 25 täglich. Selten so gelacht. Zumal ich am 30.12. Geburtstag habe. Tags darauf ereilten mich dann die vielen Neujahrswünsche mit dicken, fetten, bunten... Sie wissen schon. Beim Auschecken händigte mir Rosalinde Santacruz eine Telefonrechnung über 8657 Euro aus. Und einen Weekend-Gutschein fürs kommende Jahr. Obwohl wir uns in Deutschland bereits im 20. Jahr des Elektrobriefwesens befinden, geht es auf diesem Kommunikationssektor immer noch zu wie in einem neobabylonischen Bürgerkrieg. Stark geprägt von ziemlich ratloser, manchmal auch tölpelhafter Machart schwirren täglich zig Millionen E-Mails durchs Land; bar jeder Regel, Etikette oder Stilsicherheit. Nun kann jeder von uns, ob Manager oder Stellenbewerber, bei Google die Zeile „E-Mail + Regeln“ anklicken und erhält, Stand 1.11.2005, exakt 342000 Einträge. Doch offen-

bar spaltet sich die moderne Welt in ein paar Cyber-Knigge-Autoren und in eine global-analphabetische User-Gemeinde. Nur ein kleines Beispiel: 63 Prozent der deutschen Top-Konzerne sind derzeit unfähig, auf externe Mails zu reagieren. Und die restlichen Firmen antworten in der Regel zu spät, zu unvollständig oder unangemessen unfreundlich. Von den konzerninternen Mail-Administrationsdebakeln ganz zu schweigen. Ziemlich begeistert sind unsere neoliberalen Peanuts-Top-Manager allerdings von der praktischen Option, aus ihren anonymen Headquartern heraus serielle Massenentlassungs-Mails zu versenden; sich also genau auf dem Metier gesichts- und charakterlos zu präsentieren, wo die direkt-persönliche Kommunikation am Platze wäre. Dabei bietet uns das Mailen einen revolutionären Quantensprung in Gutenberg'schen Dimensionen; es ist das Ende der Rauchzeichen, Telegrafen, Megafone, Tintenfässer und Faxrollen und der Beginn einer neuen Leichtigkeit. Die E-Mail ist ein grandioses Medium mit immensen Vorteilen. Privat wie geschäftlich. Allerdings bewegen wir uns alle noch auf dünnem Eis und stolpern kunstfertig über die Fallstricke dieses mysteriösen Mediums. Speziell das geschäftliche Mailen ist eine hoch demokratische Angelegenheit. Abläufe werden rasant beschleunigt, labyrinthische Dienstwege abgekürzt, klassische Hierarchien gebrochen, neue Türen zu neuen Welten geöffnet. Mailen suggeriert natürlich eine lässige, hemsdärmlige, spontane, ehrlich-direkte Kommunikation und verleitet die Nutzer zum autodestruktiven Leichtsinns. Zwischen dem wohl überlegten, diktierten und mehrfach gegengelesenen Geschäftsbrief und dem plapprig-wässrigen Was-kümmert-mich-mein-Geschwätz-von-heute-Telefonat angesiedelt, verlockt das sorglose, gesten- und mimikfreie Tastaturgetippe zu herrlich schlampigem Small-

talk-Gelettere. Man denkt beim Mailen sehr physisch, auch akustisch und vor allem enorm egoistisch; wie in einem Mono-Redeschwall-Rundumschlag-Telefonat.

In der Regel wird ein vernünftiger Mail-Autor versuchen, Information mit Gefühl und Persönliches mit klar definierten Interessen zu verbinden. Am andern Ende aber kommen nun zu nächst mal Buchstaben zum Vorschein, kalte, nackte Buchstaben. Und die lesen sich oft ganz anders, als sie ursprünglich gemeint waren. Das Spontane wirkt plötzlich affektiv, das Ehrliche unverschäm, das Prägnante militant. Während sich das abgeschickte Mail mit federleichter Grazie in den Topf „Gesendete Objekte“ verabschiedet, erscheint drüben ein eher bleischweres Stück Brief: Es wird gelesen mit anderer Geschwindigkeit, anderer Intensität, anderem Gefühl und oft viel kritischer, als es eben drüben geschaffen wurde. Und jede Mail ist nun mal mehrfach lesbar, kopierbar, ist lange haltbar bis hin zum juristischen Beweismittel. Das sollte uns Verfassern stets bewusst sein.

Verfasser wie Empfänger müssen sich also einen Code schaffen, einen etkettenmäßig schwer zu verordnenden Code, der durch Stil, Fingerspitzengefühl, Schreib- und Ausdrucksweise und Intuition die gewisse Magie zwischen den Zeilen erzeugt. Mailen verlangt von uns eine ganz neue Form des Mittelens und Wahrnehmens und ist dabei auch noch eine hoch emotionale Angelegenheit, egal, ob es um den Big Deal oder die große Liebe geht.

Wir müssen also definitiv lernen, mit dieser scheinbar so simplen und zielorientierten Form respekt- und kunstvoll umzugehen. Wir haben es mit einer ganz eigenen Sprache zu tun, die uns formal, inhaltlich und stilistisch herausfordert. Uns lässig, sicher und charismatisch zu inszenieren – das ungefähr ist die Aufgabenstellung der Zukunft.

WOLF REISER

DIE 10 BUSINESS-TOP-E-MAIL-REGELN

- 1 Versehen Sie die Betreffzeile mit einem Titel oder Stichwort, damit sofort klar ist, worum es in der Mail geht.
- 2 Verwenden Sie eine genauso respektvolle wie informelle Anrede und kommen Sie schnell, klar, knapp, lesbar, deutlich, konzentriert und strukturiert zur Sache.
- 3 Vermeiden Sie reine Klein- wie Großschreibung. Mail heißt Brief. Und eine E-Mail verlangt Stil, Grammatik und Orthografie. Statt infantiler Smiley-Verwendung lieber auf die integrierte Rechtschreibhilfe zurückgreifen.
- 4 Zu einer Mail gehört Ihre Signatur, also eine automatische Visitenkarte mit allen wichtigen Kommunikationsdaten.
- 5 Vermeiden Sie Dateianhänge – sie kosten Zeit, lassen sich häufig nicht öffnen und bergen Virusgefahr.
- 6 Beantworten Sie jede substantielle Mail innerhalb von 24 Stunden. Im Geschäftsverkehr sollten Sie dreimal täglich eine Mail-Stunde ansetzen. Gehen Sie in Urlaub, dann unbedingt vorher eine automatische Abwesenheitsnotiz als Antwort einrichten.
- 7 Leiten Sie keine Mail-Korrespondenz ohne Absprache mit dem Absender weiter. Auch das Versenden von Kopien „an alle“ ist wegen des Wurfungscharakters problematisch. Nervend sind Versender, die einem den E-Mail-Header mit allen 654 wichtigsten Freunden mitschicken.
- 8 Vermeiden Sie privat-intimen Mailverkehr im Büro – Geheimnisse, Geständnisse, Bekenntnisse, Internas, noch so berechtigte Chefkritik hat in Ihren Mails nichts zu suchen. Firmen-Mails gehören Ihrem Arbeitgeber: 70 % des Mailverkehrs werden definitiv kontrolliert.
- 9 Hände weg von Spamming und Kettenbriefen sowie – meist – fingierten Virenwarnungen. In der Regel geht es darum, kostenlos neue E-Mail-Adressen zu organisieren. Ungelesen löschen!
- 10 Erarbeiten Sie sich einen persönlichen Stil, der sich an all diesen Regeln orientiert, und verlassen Sie jede noch so spontane Mail mit Geduld, Umsicht und Respekt. Und wenn die Hütte brennt: eine Nacht drüber schlafen.



FOTO: G. Schaefer/Zerfa/Corbis