

Kommunikations-Verweigerung

Das Verhindern menschlicher Begegnung

Wenn man sich früher verwählt hatte, bekam man oft eine Ansage: „Kein Anschluss unter dieser Nummer“. Heute dagegen misslingt immer öfter die Kommunikation, weil sich das Gegenüber verweigert. Das beginnt beim „Wegdrücken“ eines Anrufes und reicht über das nicht mehr Antworten bis hin zur Angabe falscher, weil untauglicher Kommunikationsdaten.

Ein paar Beispiele:

Programme, die mit **Textbausteinen** arbeiten, sollten dem Mitarbeiter das mühselige immer wieder erneute schreiben von Standardformulierungen ersparen. Die Künstlersozialkasse hatte aber in ihren Anfangsjahren ein Textprogramm, aus dem die angeschriebenen Künstler oft nicht schlau wurden, sondern sich darauf beschränken mussten zu überprüfen, ob die erwähnten Zahlungen wenigstens stimmten.

Die Grenzen von Textbausteinen werden regelmäßig dann erreicht, wenn der Vorgang eben kein Standard ist, sondern eine individuelle Antwort erfordern würde. Meist genügt es schon, wenn man mehrere Anliegen in einem Schreiben bündelt, um nur noch eines der Anliegen, wenn überhaupt beantwortet zu bekommen. Das Ergebnis ist **Mehrarbeit für beide Seiten**. Der Fragesteller muss nachhaken und der Beantwortende sich noch einmal mit dem Thema, oder einem der anderen erwähnten Themen befassen. Dadurch werden Vorgänge in die Länge gezogen, die bei vernünftigem Arbeiten ein für allemal hätten erledigt werden können. Zugleich fühlt sich der Anfragende nicht ernst genommen und lässt unter Umständen diesen Ärger am Beantwortenden aus. Dieser Ärger wäre vermeidbar!

Besonders nett ist es, wenn man auf Anfragen überhaupt **keine Antwort mehr** bekommt, wie z.B. bei der Postbank. Fragt man bei manchen Einrichtungen über die angegebene E-mailadresse nach, dann bekommt man immer öfter eine automatische Antwort, dass es „auf Grund der vielen Anfragen“ länger dauern könnte. Manchmal bekommt man noch eine Ziffer genannt, unter der man sich nach dem Stand der Antwort erkundigen könne. Eine Antwort bekommt man in der Regel nicht. Es besteht daher der Verdacht, dass sie nur dann antworten, wenn man nachhakt. Das spart der Einrichtung Personal, verärgert aber wieder die Fragesteller.

Der **Mangel an Personal**, den ja der ständige Hinweis auf eine längere Bearbeitungsdauer verrät, hat sicher verschiedene Gründe (oft falsche Sparsamkeit), aber er löst das Problem des Anfragenden nicht. Das ist dann problematisch, wenn der Bürger die Stadtverwaltung auf eine gefährliche Situation hinweist, aber nichts passiert. Auch wenn der Bürger auf Gebäude hinweist, die seit Jahren leer stehen, bekommt er – mit dem Hinweis auf den Datenschutz – keine Antwort, aus der er entnehmen könnte, dass irgend etwas unternommen worden wäre.

Dabei wäre das durchaus machbar, ohne den Datenschutz zu verletzen, wenn man von Seiten der Stadt antworten würde, dass man a) alle Besitzer angesprochen habe und b) in soundsoviel

Fällen Bewegung in die Sache gekommen sei, oder aber c) in soundsoviel Fällen den uneinsichtigen Besitzern nun rechtliche Folgen ins Haus stünden. Da müsste niemand genannt werden, aber der Bürger hätte den Eindruck, die Stadt kümmert sich und ist dem Bürger für sein Engagement dankbar. So aber entsteht der Eindruck, dass man sich hinter dem Datenschutz versteckt, um wenig oder gar nichts tun zu müssen. Gebäude die zehn Jahre leer stehen, das dürfte es, angesichts der Wohnungsnot, eigentlich nicht geben.

Bei manchen Webseiten hat man den Eindruck, sie wollten keinesfalls etwas mit den Leuten zu tun haben. Da findet man entweder keine Kontaktmöglichkeit, oder nur, wenn man online in ein Formular schreibt, oder das Impressum samt Adresse fehlt gleich ganz.

Beim Empfänger beliebt machen sich auch all jene, die Informationen über einen Verteiler verschicken, der so eingestellt ist, dass man durch Anklicken der „Antwort-Funktion“ gar nicht mehr antworten kann (**noreply**) oder darin unter „Absender“ ein Absender angegeben wird, der ebenfalls keine Antwort zulässt, was man erst merkt, wenn man seine Anfrage als „unzustellbar“ zurück bekommt. So etwa bei Saal Digital, oder der Universität Tübingen. Bei Saal Digital wird der Newsletter angeblich von „Florian“ (einem der Geschäftsführer) versandt, erlaubt aber keine Antwort an ihn. So verärgert man Kunden, oder im Falle der Universität die angeschriebenen Journalisten des Presseverteilers. Auch andere Öffentlichkeitsarbeiter vergessen schon mal Adressen und Telefonnummern über die man mit den im Text Beschriebenen ins Gespräch kommen könnte. Egal ob Schlamperei oder Unhöflichkeit oder Mangel an handwerklichem Können, der Journalist findet die entsprechende Person ziemlich sicher, aber er hat eben unnötige Mehrarbeit, was sein Interesse und Wohlwollen nicht unbedingt steigert. Den Vogel schoss mal Daimler ab, als der Journalist, der ein Interview mit dem erwähnten Mitarbeiter machen wollte, erfuhr, dass der erst in ein bis zwei Monaten wieder verfügbar wäre.

In solcher **Kommunikations-Verweigerung** oder in dem Bemühen nur in einer Richtung zu kommunizieren, spiegelt sich ein **Hochmut**, der in Kunden oder Journalisten nur lästige Fragesteller sieht, nicht aber mögliche Kunden und Vermittler, mit denen man anständig umgehen sollte.

Ähnlich ist es mit so genannten „**Hot-Lines**“ (heiße Leitungen), wohl weil man am Telefon heiße Ohren bekommt, während man bei einer immer wiederkehrenden Ansage und Musik darauf wartet, dass man endlich gehört werde). Manchmal landet man zunächst noch bei einer Ansage, dass man sein Anliegen einer bestimmten Nummer zuordnen solle und diese am Tastentelefon drücken müsse. Dass die Leute im „**Call-Center**“ (zentrale Beantwortung von Anrufen, unter Umständen für verschiedene Firmen) meist nur für 80 % der Fragen eine Antwort haben, ist verständlich, wenn sie bei kniffligen Fragen an Experten weiter vermitteln können, die dann eine Lösung finden. Wenn nicht, spart das Unternehmen am falschen Fleck. Ein Kunde, der mit seinen Probleme allein gelassen wird und möglicherweise gezwungen ist sich ein neues Gerät zu kaufen, der wird es sich drei Mal überlegen, ob er es von seinem bisherigen Anbieter kauft, wenn der ihn im Stich ließ.

Dass die Leute in den Call-Centern häufig unter einem hohen Druck stehen und möglichst rasch möglichst viele Fälle abarbeiten wollen, um gut bewertet zu werden, ist verständlich. Dass das ihrer Gesundheit schadet ist längst bekannt. Wenn sie dabei noch für verschiedene Firmen tätig werden müssen, erhöht das ihre Belastung. Wie kam es überhaupt dazu? Wenn früher etwas

kaputt war, ging man zum Hersteller, oder dem Laden, in dem man es gekauft hatte. Dort kümmerte man sich dann darum, dass das Gerät repariert wurde, oder bot einen Austausch, oder die Erstattung des Kaufpreises an, wenn der Fehler beim Hersteller lag. In manchen Fällen konnte man auch beim Hersteller anrufen und wurde dann mit einem Sachkundigen verbunden, der einem sagen konnte, was los war und was zu tun sei. Das war natürlich jemand, der auf Grund seiner Kenntnisse nicht ganz billig war. Also sollten Call-Center ihm die Anrufe abnehmen, damit er seine gut bezahlte Arbeit ungestört machen könne.

Damit verrät aber die Einrichtung der Call-Center auch, dass offenbar die Qualität vieler Produkte gesunken ist, so dass öfter Probleme auftauchen. Hinzu kommt, dass manche Produkte, z.B. Mobiltelefone, in solchen Stückzahlen produziert werden, dass selbst eine geringe Quote an Fehlern zu einer großen Zahl von Anfragen führt. Manche Firmen bieten dafür eine Seite, auf der sich Benutzer gegenseitig helfen, was der Firma Geld spart. Zudem wurden im ganzen Bereich der Informationstechnik die **Geräte immer komplexer**, was eigentlich vom Benutzer eine immer umfangreichere Schulung erfordert hätte, sollen aber „kinderleicht“ zu benutzen sein. Dazu wurden viele Einstellungsmöglichkeiten in den Hintergrund verlegt, damit der normale Benutzer sich gar nicht mehr um sie kümmern muss. Damit können aber unabsichtlich immer mehr Einstellungen verändert werden, wenn man einfach mal auf die Tasten drückt, um zu sehen, was dann passiert, weil man ja in der Regel gar nicht mehr weiß, wie so ein Gerät funktioniert und wo man was einstellt. Die **Handbücher**, so es sie noch gibt, werden immer umfangreicher und haben dennoch Lücken. Wenn man dann nicht mehr weiter weiß, ruft man eben die „Hot-Line“ an, obwohl man es – wenn man sich gründlich mit dem Geräte befasst hätte – auch selbst wissen könnte. Aber die Werbung verspricht ja, dass alles ganz einfach sei, was gelogen ist. Bei einem neuen iPad (Tablet- Rechner) muss man sich rund 100 Einstellungen anschauen und verstehen, ehe man das Gerät so einstellen kann, wie man es möchte (Datenschutz, Dienste, automatische Arbeiten im Hintergrund, usw.). Dabei gilt, dass man nur eins bekommt: Sicherheit oder Bequemlichkeit.

Wer ältere Rechner benutzt und Fragen zum Betriebssystem oder Anderem hat, der landet immer wieder – wenn er beim Hersteller schaut – auf Seiten, die verkünden, dass diese Information nicht mehr verfügbar sei. Auch eine Form der Kommunikations-Verweigerung.

Wenn aber immer öfter auf Fragen, die ein Mensch stellt, kein Mensch mehr antworten will oder soll, sondern man auf irgend wo stehende Texte verwiesen wird, oder an Suchmaschinen, dann geht das Verständnis für den **Wert von Fragen** verloren. Fragen sind ja nicht nur der Versuch einen Mangel an Wissen zu beseitigen, sondern bieten auch die Chance mit einander ins Gespräch zu kommen und dabei mehr zu erfahren und eine **menschliche Begegnung** zu erleben. Die Verweigerung von Kommunikation ist also eine Form der Verhinderung von menschlichen Begegnungen. Wenn man die aber nicht übt, wird man immer einsamer und unzufriedener. Kein Wunder, wenn dann die Umgangsformen nachlassen und es aus nichtigen Anlässen zu unangemessenen Reaktionen kommt. Hier schadet die Wirtschaft aus falscher Sparsamkeit, aber auch Andere, etwa staatliche Einrichtungen, durch Kommunikations-Verweigerung der Gesellschaft.

Die **Unsitte auf Fragen nicht zu antworten** ist heute bereits bei jungen Leuten weit verbreitet. Viel Vergnügen, wenn sie mal eine Frage haben, auf die sie dringend eine Antwort brauchen.