

## STIL

## Ja, bitte?

Statt zu telefonieren, schicken wir lieber Whatsapps, SMS oder Mails. Wer heute jemanden anruft, gilt fast schon als übergriffig. Dabei ist die wahre Stillosigkeit doch eher, ein Gespräch zu verweigern

VON CLAUDIA FROMME

Ein Anruf bei einer Freundin, wir hatten uns länger nicht gesprochen. Nach dem Freizeichen und einem irritierten „Hallo?“ fragt sie: „Ist etwas passiert?“ Was sollte denn passiert sein? „Na ja, weil du anrufst.“ Wollte eigentlich nur hören, wie es dir geht. Haben schon lange nicht mehr geredet. „Ach so.“ Es klingt genervt.

Man muss dazu sagen, dass die Freundin sonst ein großes Herz hat – und ein ständig plingendes und pfeifendes Telefon, das jeden Eingang der vielen Whatsapps, Facebook-Nachrichten, SMS und Mails gewissenhaft annonciert. Sie ist kein Millennial, kein GenZ, also einer derer um die 30 oder um die 15. Sie ist nur einer der Menschen jedwedem Alters, die es inzwischen als unhöflich empfinden, angerufen zu werden. Sie ist in guter Gesellschaft. Im *Guardian*, in *Wired*, *Zeit*, *Welt*, *Edition F* und anderen Publikationen gab es Appelle diverser Autoren, die Anrufe gar als übergriffig erachteten und forderten: Ruf. Mich. *Nicht*. An!

Eigentlich ist es ein Irrsinn. Da gibt es ein Gerät, das heißt Telefon, aber wenn man da anruft, befindet man sich in der sozialen Hierarchie nach Meinung mancher knapp vor denen, die unzerkleinerte Pappkartons in den Papiercontainer im Hof werfen oder sich am Buffet die Dekoweintrauben von Käseplatten herunterklauben.

Smartphones sind heute zwar festgeklebt an der Hand, aber ein Anruf gilt als Affront

Der Paradigmenwechsel in der Telefonbetrachtung hat natürlich damit zu tun, dass es inzwischen viele Alternativen zum Anruf gibt, die auch möglich sind, wenn man gerade nicht telefonieren kann oder will oder nichts dafür zahlen möchte. Es wird also weniger angerufen, die Minutenzahl in der Sprachtelefonie ist in Deutschland von 295 Milliarden im Jahr 2010 auf 238 Milliarden in 2017 gesunken. Das Smartphone ist heute mehr Kleincomputer als Telefon, was man auch daran sieht, dass es nicht mehr bevorzugt ans Ohr gehalten wird, sondern vor die Brust. So verwundert auch nicht die Prognose von Telekom-Vorstand Claudia Nemat zur Mobilfunkmesse Mobile World Congress diese Woche in Barcelona, dass es mit dem Smartphone in zehn Jahren schon wieder vorbei sein könnte. Gerade ist das aber noch schwer vorstellbar, scheinen Handys bei vielen Menschen doch bombenfest an der Handinnenfläche festgeklebt zu sein.

Die Sprachtelefonie geht zurück, aber stört sie wirklich? Oder ist das nur eine gefühlte Wahrheit von Millennials mit Sozialphobie oder von Kulturpessimisten in der

Retroschleife? Die Frage geht per Mail an Joachim Höflich, Kommunikationswissenschaftler der Universität Erfurt, der sich mit dem kommunikativen Alltag von Menschen beschäftigt. Es dauert nicht lange, das Telefon klingelt, Erfurter Nummer, der Professor ist dran – und beschwert sich. „Warum haben Sie mich nicht angerufen?“ Man weiß ja nie, wer gerade was zu tun hat, wollte erst einmal anklopfen. „Sprechen hilft dem Menschen“, sagt Höflich freundlich, aber bestimmt. Es ist für ihn auch eine Frage des Stils, dass wichtige Dinge besprochen werden und nicht einer etwas deponiert und sich dann wegduckt.

Wie ein Pawlowscher Hund ist man inzwischen konditioniert, besser nicht anzurufen. Ob man ein Interview führen könne mit XY? Könnte ich erfahren, wie hoch die Zahl der Blablabla ist? Wie heißt der Bürgermeister von Wesel? „Schreiben Sie bitte eine Mail, wir melden uns zurück“, heißt es in neun von zehn Fällen. In privaten Kontexten springt zunehmend die Mailbox an, man spricht drauf, wonach eine Whatsapp kommt, auf die man genauso reagieren sollte, will man sich weiter auf einen Wein treffen. Mit Siri und Alexa reden die Leute dagegen sehr gern.

„Wir haben noch nie so viel kommuniziert wie heute und noch nie so wenig miteinander gesprochen“, sagt Höflich. Dass Anrufe als störend empfunden werden, sei kein flächendeckendes Phänomen, aber bemerkbar. „Es ist eine neue Art von Abblockverhalten.“ Whatsapp oder andere Dienste wirkten wie die Tasche, die man in der Straßenbahn auf den Nebensitz stellt. Die Botschaft: Ich will nicht reden, jedenfalls nicht jetzt, ich möchte die Kontrolle über meinen Nahbereich behalten. „Wer sich trotzdem hinsetzt oder anruft, reißt eine Barriere ein, die ich mir sauber aufgebaut habe.“

Woher kommt die Aversion gegen Anrufe, gerade heute, wenn das Handy immer in der Hand ist und es ein Leichtes wäre, diese auch anzunehmen? „Das Telefon ist ein intimes Medium, wir sind uns gegenseitig im Ohr, obwohl man sich vielleicht nicht kennt. Das ist schon eine brachiale Angelegenheit“, erklärt Höflich. Das müsse nicht zwingend eine schlechte Entwicklung sein. Wer nicht angerufen werden will, ist für ihn aber nicht antisozial – die Vielfalt der Möglichkeiten, sich auszutauschen, habe nur eine „neue Form der Sozialität“ geschaffen. Gleichwohl bevorzuge er das Telefonat.

„Ein Anruf kann aber auch ein Machtbeweis sein: Ich diktiere dir, wann du Zeit für mich zu haben hast, und die Macht ist am größten, wenn ich dem anderen im Ohr sitze“, benennt Höflich eine Schwäche – oder Stärke des Telefonats. Je nachdem, aus welcher Perspektive man es sieht. Helmut Kohl war bekannt dafür, als Kanzler CDU-Kreisvorsitzende, Minister und Gegner in stundenlangen Telefonaten abends von Oggersheim aus auf Linie zu bringen. In der Politik ist das Telefon bis heute ein Machtapparat. Wenn es politisch wichtig wird, ruft die Kanzlerin Trump oder Putin an.

Was aber macht der Mensch, wenn er nicht Kanzler ist und auf einen Telefonhörer trifft? Nie mehr anrufen? „Kommunikation ist immer eine zweiseitige Angelegenheit“, sagt Höflich. Seine Empfehlung:



Eine Textnachricht schicken mit der Frage „Können wir telefonieren?“

Ist es nicht wunderbar, den Hörer des gewichtigen Tischfernsprechers W48 mit Wählscheibe abzuheben, wenn es dann doch einmal klingelt, sich mit „Ja, bitte?“ zu melden, als ginge der Anruf im Haus am Eton Place ein und nicht in einer Mietwohnung, in der es zieht wie Hechtsuppe? Einerseits teilen doch erstaunlich wenige Menschen diese Freude an zusätzlichen Staubfängern in der Wohnung, andererseits ist diese Pose selten geworden, weil auf dem Festnetz zu Hause nur noch die Mutter oder der Marktforscher anruft.

Der Rest schickt heute mit Verve Sprachnachrichten aufs Handy, mit dem es sehr viel weniger Spaß macht zu telefonieren als mit Kommunikationsreliquien, zu denen zwingend das Schild „Fasse dich kurz!“ gehört. Ein Ding aus der Zeit, als Anrufe nicht nur lieb, sondern auch teuer waren. Erkennbar sind Sprachnachrichtenfremde daran, dass sie ihr Telefon waagrecht vor den Mund halten und ohne Pause besprechen, wie ein überarbeiteter Arzt, der die Anamnesen von Patienten noch auf dem Heimweg in der U-Bahn dem Diktator übergibt. Ist das noch Kommunikation oder einfach nur schlechter Stil, andere so vollzulabern?

„Es ist sicher kein guter Stil, weil man gar nicht weiß, ob der Empfänger der Nachricht überhaupt die Möglichkeit hat, sie abzuhören“, stellt Linda Kaiser fest, die stellvertretende Vorsitzende der Deutschen Knigge-Gesellschaft. Nicht immer habe man Kopfhörer dabei, und ohne die gehe es oft nicht, Nachrichten abzuhören, ohne

Ein Telefonat sollte man immer stilvoll entgegennehmen, wie zum Beispiel Brigitte Bardot als Felicia in der Komödie „Der Bär und die Puppe“ von 1970. Aber was, wenn kein Mensch mehr anruft außer der Mutter oder dem Marktforscher?

FOTO: MAURITUS

dass andere Zeuge würden. „Das ist für den Empfänger unter Umständen unangenehm und damit schlechter Stil“, sagt Linda Kaiser. In diesem Fall hält sie Textnachrichten doch für geeigneter. Unter Aspekten der Etikette seien sie aber nie stilvoller als ein Anruf, da sie ihr Gegenüber auf Abstand hielten.

Bleibt also: das Telefonat. „Gerade respektvolle Menschen, die Wert legen auf gutes Benehmen, schätzen auch den persönlichen Kontakt und damit das persönliche Gespräch per Telefon oder unter vier Augen. Das hat immer Vorrang und zeugt von gutem Stil“, sagt Linda Kaiser. Übergriffig sei ein Anruf nie, vor allem, wenn man die Regel beachte: „Nicht zu früh, nicht zu spät.“ Im Berufsleben könne man von neun bis 17 Uhr bedenkenlos jeden anrufen, es sei Teil des Jobs, auch für Anrufe zur Verfügung zu stehen. Privat nie vor neun und nie nach 20 Uhr anrufen, es sei denn, der Grund sei ein wichtiger oder dem Anrufer sei bekannt, dass die Person sich auch über späte Gespräche freut.

Soll man Anrufe per SMS oder Mail annonciieren? „Es ist immer die Frage: Wie bürokratisch möchten wir unser Leben gestalten?“, sagt Kaiser. Es gebe immer die Möglichkeit, nicht ans Telefon zu gehen. Binnen 24 Stunden zurückmelden solle man sich gleichwohl. Ansonsten gelte: „Das Telefon ist eine Möglichkeit, keine Verpflichtung.“

Die Kommunikette wäre somit geklärt. Ruf doch mal wieder an! Es tut auch nicht weh, es schneidet keiner mit, um hernach, wie manche das mit Textnachrichten tun, einem wie die Spurensicherung der Kripo

unter die Nase zu reiben, was man letzten Sommer getan hat. Die Flüchtigkeit ist das Schöne am Anruf, Worte verhallen, aber ein Gefühl bleibt zurück. Ein Anruf schießt nicht auf Likes, er ist in der Regel eine Sache zwischen zwei Menschen, die sich mehr austauschen als darstellen wollen.

Für Kulturpessimismus sieht Walter Sendlmeier von der Technischen Universität Berlin keinen Anlass. Der Professor der Kommunikationswissenschaft diagnostiziert sogar eine Aufwertung der Telefonie durch Whatsapp, Facebook, SMS. Darüber würden beiläufig Sachen kommuniziert, für die man früher niemals angerufen hätte, etwa: „Bin schon da, stehe da links, seht ihr mich?“ Das sei reine Information, da gehe es nicht um das Befinden, und darum sei für so etwas die kurze Nachricht ideal, zumal diskreter als ein Telefonat. Wenn dann das Telefon klingelt, sei verständlich, wenn manche zusammensucken: „Ein Anruf hat heute eine noch größere Dringlichkeit.“

Das Telefonat sei nicht totzukriegen, befindet Sendlmeier. „Gerade weil ein Anruf so intim sein kann, weil wir so viel über eine Person durch ihre Stimme erfahren.“ Beim Mobile World Congress im vergangenen Jahr sei das Thema Stimme eines der wichtigsten gewesen, bei digitalen Services sei Sprachsteuerung die Zukunft. Aber ob das den Anruf rettet? „Wenn ich ein wichti-

„Erst die Stimme verschafft den Zugang zur Seele des anderen.“

ges Anliegen habe, muss ich wissen, was der andere dazu denkt und fühlt, da ist das Telefonat oder das persönliche Gespräch unabdingbar.“ Die Stimme verrate viel mehr über eine Person als ein Text. „Auch Emojis sind am Ende armselige Ersatzversuche, die zeigen, dass die textliche Ebene unzulänglich ist. Erst die Stimme verschafft den Zugang zur Seele des anderen.“

Manche nervt ein Anruf, andere tröstet er. Sendlmeier verweist auf ein Experiment in den USA, bei dem Mädchen im Alter von sieben bis zwölf Jahren mit schweren Matheaufgaben unter Stress gesetzt wurden. Danach konnten sie auf unterschiedliche Weise Trost bei ihrer Mutter suchen. Die hormonelle Analyse zeigte, dass ein Telefonat gleich viel half, den Stress zu senken, wie eine Umarmung. Die Textnachricht vermochte hingegen kaum Trost zu spenden, der Stresspegel der Mädchen blieb ähnlich hoch wie bei jenen, die gar keinen Kontakt zur Mutter hatten. Deutlicher lasse sich der Unterschied zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit kaum zeigen, sagt Walter Sendlmeier: „Eine Stimme zu hören, kann wie eine Umarmung sein.“



Holzböden für Luxusyachten oder die Elbphilharmonie: ein Werkstattbesuch in Oberbayern > Seite 58

Gehobelt

FOTO: PR

Geschnuppert

Sommeliers gibt es heute auch für Fleisch, Wasser, Brot und Nüsse. Über die erstaunliche Karriere eines zweifelhaften Titels > Seite 62



FOTO: AP

Wie rettet man eine Marke vor der Irrelevanz? Antworten von der Mailänder Modewoche > Seite 59

Gebauscht