

# So viele Nachrichten, OMG!

WhatsApp, Facebook und Co machen es leichter als jemals zuvor, Informationen auszutauschen und miteinander in Kontakt zu bleiben. Einfacher wird die Kommunikation durch sie nur bedingt

VON FRANK LUERWEG

**D**ie Nachmittagssonne taucht den Sportplatz in ein warmes Licht. Auf dem Rasen balgt sich eine Handvoll Kinder um den Ball. Ab und zu meldet sich Rüdiger Neumann zu Wort und gibt Anweisungen. Der 33-Jährige trainiert in seiner Freizeit den Fußballnachwuchs beim MTV Treubund in Lüneburg. Eine Tätigkeit, die einen regen Austausch mit den Eltern erfordert: Wer ist fürs nächste Spiel aufgestellt? Findet das Training trotz Regen statt? Neumann schreibt in solchen Fällen eine E-Mail an seinen Elternverteiler – und schickt parallel eine WhatsApp-Nachricht: „Bitte E-Mail prüfen.“

Der Messenger hat in den sieben Jahren seit seiner Markteinführung die Kommunikationslandschaft enorm verändert. WhatsApp zählt heute zu den mit Abstand beliebtesten Handy-Applikationen – nicht nur bei Jugendlichen. Rund 33 Millionen Nutzer hat der Dienst laut einer aktuellen ZDF-Umfrage hierzu-lande inzwischen, hinzu kommen Konkurrenten wie Snapchat, Threema oder Telegram. Zumindest im privaten Informationsaustausch droht die E-Mail, die

Trainer Neumann immer noch nutzt, zunehmend zum Auslaufmodell zu werden. „Viele Eltern schauen heute häufiger aufs Handy als in ihre Mailbox“, sagt Neumann. „Ich fahre daher immer zweigleisig.“

Früher war die Sache einfach: Die Oma aus Bottrop wurde zum Geburtstag angerufen, die Schulfreundin in den USA erhielt einen Brief, und beim Büronachbarn ging man zum Gratulieren kurz vorbei. Heute ist die Vielfalt der Kommunikationskanäle größer. Entsprechend kompliziert ist die Frage, welche Kontaktmöglichkeit man für welchen Anlass und bei welchem Gesprächspartner am besten wählen sollte. Instant Messenger wie WhatsApp etwa dienen derzeit hauptsächlich der privaten Alltagskommunikation. Sobald es förmlicher wird, weichen wir auf E-Mails oder Briefe aus. Christa Dürscheid, die an der Universität Zürich unter anderem den Einfluss des Internets auf die Alltagskommunikation erforscht, spricht von einer ungeschriebenen „Kommunikette“. Doch ein solcher Kommunikationsknigge hat im Digitalzeitalter meist nur kurze Zeit Bestand. „Jugendliche nutzen inzwischen beispielsweise kaum noch E-Mails“, sagt





Dürscheid. „Ob sie sich bei Fragen zukünftig per WhatsApp an ihren Lehrer richten? Ich weißes nicht.“

Die früher beliebte SMS jedenfalls verschicken nur noch wenige: Einerseits ist der Austausch per Messenger oft kostengünstiger. Außerdem sind Dienste wie WhatsApp oder Snapchat deutlich flexibler. So erlauben sie beispielsweise, Fotos, Videos oder Audiodateien per Fingergeste zu versenden. Doch beileibe nicht jeder steht diesen Angeboten aufgeschlossen gegenüber, sei es aus Angst vor Datenmissbrauch, der Befürchtung, von unwichtigen Botschaften überschwemmt zu werden, oder schlicht aus Abneigung dagegen, immer „on“ und erreichbar sein zu müssen.

Aber einfach anrufen? Kann auch falsch sein. „Ruf! Mich! Nicht! An!“, forderte unlängst beispielsweise der Journalist Stefan Schmitt in einer Kolumne für *Zeit Online*. „Ein Anruf stört immer, er stiehlt mir meine Zeit.“ Offenbar geht es vielen wie ihm: Telefonierten die Deutschen nach Angaben des Telekommunikationsverbands VATM im Jahr 2010 täglich noch 804 Millionen Minuten, waren es 2015 nur noch 723 Millionen.

So wie YouTube, Netflix oder auch die Online-mediatheken der öffentlich-rechtlichen Sender uns beim Fernsehen Wahlfreiheit ermöglicht haben,

scheinen die neuen Kontaktmöglichkeiten uns zumindest auf den ersten Blick eine größere Autonomie zu schenken. Als Nutzer kann ich selbst bestimmen, wann und wie ausführlich ich auf eine Nachricht reagiere. Wenn sie mich beim

Tatort erwischt: Egal, beantworte ich sie eben einfach danach. Die digitalen

Kommunikationskanäle ermöglichen uns, asynchron zu kommunizieren, ohne Zeit- und Antwortdruck – zumindest in der Theorie. In der Praxis stelle sich das allerdings als Illusion heraus, meint Peter Vorderer, Medien- und Kommunikationswissenschaftler an der Universität Mannheim.

### **Schnell reagieren, weil der andere es erwartet**

Zwar sei man einer WhatsApp-Nachricht auf den ersten Blick nicht so direkt ausgeliefert wie einem Telefonat, „psychologisch betrachtet ist das aber mitnichten so“, sagt Vorderer.

„Denn der Absender weiß ja, dass ich seine Nachricht nicht nur bekommen, sondern auch gelesen habe. Diese *Have seen*-Funktion ist eine der fast perfiden technischen Möglichkeiten, die WhatsApp bietet. Sobald das ‚Gelesen‘-Häkchen hinter der Nachricht erscheint, bin ich gefangen. Ich habe das Gefühl, ich muss schnell reagieren, weil der andere es möglicherweise erwartet.“

Auch bei der Chatfunktion von Facebook sieht ein Nutzer, wenn eine seiner Mitteilungen gelesen wurde. Welchen Effekt das hat, hat Vorderer zusammen mit Kollegen experimentell untersucht. In ihrer Studie fühlte sich mehr als die Hälfte der Teilnehmer verpflichtet, Botschaften umgehend zu beantworten – erstaunlicherweise selbst oberflächlichen Bekannten gegenüber. Mussten diese *Face-to-Face-Chatter* selbst länger auf eine Reaktion warten, fühlten sie sich zurückgesetzt oder ausgeschlossen. Im Grunde nutzten sie die Technologie also synchron und verstanden den Chat als getipptes Gespräch – wobei ihre Gesprächspartner das möglicherweise ganz anders sahen. Gerade in Beziehungen kann ein so unterschiedliches Verständnis für Probleme sorgen.

„Wie finden Sie es, mit Ihrem Liebsten/Ihrer Liebsten über WhatsApp und Co zu kommunizieren?“, fragte im Juni 2015 die Partnervermittlung Parship rund 1000 Menschen in Deutschland. Vor allem bei den Männern fiel die Antwort ambivalent aus: Zwar hält fast jeder Sechste so abgesendete „kurze Liebes-

grüße“ für „romantisch“. Fast genauso viele finden es aber „nervig“, wenn die Partnerin ständig schreibt und direkt eine Antwort erwartet. Andere werten jede längere Chatpause gleich als böses Omen: Mag mich der andere nicht mehr? Was ist los? In der Parship-Erhebung gaben immerhin sechs Prozent der Befragten an, „häufig verunsichert/verärgert“ zu sein, wenn sie nicht gleich eine Rückmeldung bekämen.

Dass ein Anruf im Vergleich zur Textbotschaft die bessere Option sein kann, zeigt auch eine Studie von US-Forschern aus dem Jahr 2011. Sie ließen Mädchen einen stressigen Mathetest durchführen. Im Anschluss durften einige Teilnehmerinnen mit ihren Eltern telefonieren, andere konnten nur eine Nachricht schreiben. Bei den Mädchen, die telefoniert hatten, sank der Spiegel an Stresshormonen deutlich. Bei denen, die nur schriftlichen Kontakt zu Vater oder Mutter gehabt hatten, blieb er dagegen erhöht. Eine SMS oder WhatsApp kann mit dem Klang einer vertrauten Stimme also offenbar nicht konkurrieren.

Generell biete gerade die digitale Kommunikation viel Raum für Fehlinterpretationen und Missverständnisse, sagt Manuela Sirrenberg. Die Psychologin hat an der Universität Eichstätt-Ingolstadt verschiedene Studien zur Liebe in Zeiten von Face-

book und WhatsApp durchgeführt. Ein Ergebnis: „Unsere Befunde deuten an, dass digitale Kommunikation vor allem bei unsicheren Männern und Frauen einen zusätzlichen Stressor für die Partnerschaft darstellen kann.“

### Ein reißender Strom an Nachrichten

Konflikte per Messenger lösen zu wollen sei daher sicher nicht die beste Idee, sagt Margarete Boos, Kommunikationspsychologin an der Universität Göttingen. „In einem Face-to-Face-Gespräch kann ich über den nonverbalen Kanal Signale empfangen, die anzeigen, dass der andere kompromissbereit ist. Das kündigt sich vielleicht durch ein Schulterzucken oder ein Lächeln an. In den sozialen Medien fehlen diese Signale.“ Eine Lücke, die auch Emoticons – oder Emojis – nur bedingt füllen können. Auswertungen legen aber nahe, dass auch die immer komplexer und variantenreicher werdenden Zeichen nicht von jedem auf gleiche Weise gedeutet werden – zumal jedes Betriebssystem sie auch unterschiedlich anzeigt.

Solange sich zwei Einzelpersonen untereinander austauschen, mögen Fehlinterpretationen im Zweifel noch vergleichsweise einfach zu klären zu sein. Doch der digitale Informationsaustausch über

## SPRACHVERFALL DURCHS SMARTPHONE?

Für den Vorsitzenden des Rates für deutsche Rechtschreibung, Hans Zehetmair, steht fest: Die Digitalisierung gefährdet die deutsche Sprache. In einem Interview warnte Zehetmair Ende 2012 vor einer Verarmung des Deutschen in den neuen Medien. Das Vokabular sei bei SMS und Twitter generell sehr simpel, die Rechtschreibung fehlerhaft.

Inwieweit diese Diagnose zutrifft, ist allerdings strittig. Zwar zeichnet sich digitale Kommunikation in der Tat oft durch eine einfache Sprache aus, durch die Verwendung von Kürzeln (zum Beispiel OMG für „Oh mein Gott“ oder LG für „liebe Grüße“), einen kreativen Umgang mit Groß- und Kleinschreibung und viel Fantasie bei der Interpunktion. Die Mannheimer Sprachwissenschaftlerin Angelika Storrer erklärt das

aber vor allem mit der Nähe zur mündlichen Kommunikation: SMS, E-Mail oder WhatsApp hätten sich in einem Bereich etabliert, der zuvor weitgehend dem Gespräch vorbehalten war. Es gebe keine empirischen Anhaltspunkte dafür, dass dieser spezifische Stil auf andere Textsorten abfärbe, schreibt sie 2013 im Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache.

### Der Anlass beeinflusst den Schreibstil

Sprachforscher aus Australien konnten Anfang dieses Jahres zeigen, dass wir unseren Schreibstil je nach Anlass, Medium und Empfänger bewusst justieren. Bei einem Tweet formulieren wir anders als bei einem Brief oder einer Hausarbeit. Deutlich wird das auch bei

Wikipedia, wie Storrer in einer Studie zeigen konnte: Die Artikel des Onlinenachschlagewerks entsprechen in Satzbau und Rechtschreibung den gängigen schriftsprachlichen Normen. Die Diskussionsbeiträge zu den Artikeln dagegen ähneln eher der informellen mündlichen Kommunikation. Ob das „Texten“ negative Auswirkungen auf Rechtschreibung oder Grammatikkenntnisse hat, ist ebenfalls umstritten. Manche Studien zeigen sogar einen gegenteiligen Effekt. Der Gebrauch von Abkürzungen und lautmalischen Verballhornungen hat zudem jüngsten Untersuchungen zufolge stark nachgelassen – vermutlich auch deshalb, weil die Apps inzwischen bereits beim Tippen passende Textvorschläge machen.

FRANK LUERWEG

## Wo treffen wir uns? Wer besorgt das Geburtstagsgeschenk? Fragen wie diese lösen auf WhatsApp oft eine Flut von Antworten aus

WhatsApp, Facebook und Co verläuft häufig in virtuellen Gesprächsrunden, und spätestens da ist kein Raum mehr für solche Aushandlungs- und Abstimmungsprozesse. Zumal mit der Nutzerzahl auch die Menge an ausgetauschten Informationen steigt. Auf wann wurde noch mal die Chorprobe verlegt? Wer besorgt das Geburtstagsgeschenk? Wo treffen wir uns heute Abend? Fragen wie diese haben das Potenzial, Unmengen von Diskussionsbeiträgen nach sich zu ziehen, die den ohnehin schon munter plätschernden Bach der Antworten zum reißenden Strom anschwellen lassen.

Allein in Deutschland wurden 2015 fast 700 Millionen WhatsApp-Botschaften täglich versandt. Jeder Nutzer tippt hierzulande im Schnitt pro Tag 20-mal auf den Senden-Button. Schon Heranwachsende leiden mitunter unter der Informationsmenge: In einer aktuellen Studie im Auftrag der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen geben 24 Prozent der Befragten an, durch den Umgang mit dem Smartphone „Kommunikationsstress“ zu empfinden. Laut der Studie Jugend, Information, (Multi-)Media 2015 sind für 91 Prozent der Zwölf- bis 19-Jährigen Instant Messenger die wichtigsten Applikationen. 94 Prozent nutzen das Handy zum Verschicken und Empfangen von Nachrichten. 69 Prozent fürs Telefonieren.

Dass der Austausch über Kurznachrichten das persönliche Gespräch verdrängt oder gar ersetzt, ist nicht zu befürchten. Angela Keppler von der Universität Mannheim hat zu dieser Frage unlängst eine Feldstudie durchgeführt. Demnach ist das Smartphone kein Gesprächskiller. Allerdings beobachtet die Soziologin, dass das Smartphone immer häufiger parallel zum persönlichen Gespräch genutzt wird – eine Tatsache, die viele Wissenschaftler kritisch sehen.

„Wir sind nicht multitaskingfähig“, gibt etwa Keplers Kollege Peter Vorderer zu bedenken. „Die Hinwendung zu dem Gerät bedeutet immer eine Ab-

lenkung von unserem Gespräch. Wenn etwa Studierende in Lehrveranstaltungen ihre Smartphones benutzen dürfen, leidet darunter auch die Auseinandersetzung mit dem Lehrstoff.“

### Ablenkung oder Gesprächsanlass?

Der Psychologe Georg Milzner sieht noch ein weiteres Problem. „Sobald wir unsere Aufmerksamkeit teilen, weil wir gleichzeitig eingehende Mails checken oder Telefonate entgegennehmen, werten wir damit unseren Gesprächspartner ab“, sagt er. Wir seien evolutionär darauf getrimmt, unseren Fokus sehr schnell auf neue Reize zu richten – sei es auf das Rascheln im Gebüsch („Gefahr!“) oder eben auf den Signalton des Handys. Diese automatische Reaktion in den Griff zu bekommen erfordert gezieltes Training. „Wir brauchen dazu auch so etwas wie eine innere Hitliste: Wer verdient im Moment die meiste Aufmerksamkeit?“, sagt Milzner. „Fernziel sollte die Einstellung sein: Jede fremd eingehende Kommunikation ist erst einmal weniger wichtig als die Kommunikation mit den Personen, die gerade im Raum sind.“

Soziologin Keppler sieht es dagegen nicht so kritisch, wenn Menschen während eines Gesprächs plötzlich ihr Handy zücken, eine SMS tippen oder die neueste WhatsApp-Nachricht lesen. Jugendliche und junge Erwachsene scheinen ihrer Feldstudie zufolge ein solches Verhalten heute ganz normal zu finden – zumindest solange diese Parallelkommunikation nicht zu intensiv erfolgt. Keplers Daten zeigen zudem, dass die neuen Technologien Alltagsgespräche oft eher beleben, als sie zu blockieren – etwa wenn wir beim abendlichen Bier kurz die Fußballergebnisse abrufen, um sie dann mit den Anwesenden zu diskutieren.

Georg Milzner erzählt von einem Pärchen, das er kürzlich in einem Café beobachtet hat. Die beiden hatten offensichtlich ein Date. Sie lächelten sich an und setzten sich an den Tisch. Anstatt miteinander zu reden, holten sie dann jedoch als Erstes ihre Smartphones heraus. Er sei sich vorgekommen wie in einem Sketch von Lorient, sagt Milzner. Doch dann begannen die beiden, einander Dinge auf ihrem Handy zu zeigen. Sie nutzten die Informationen, die sie aufgerufen hatten, als Vehikel, um ein Gespräch in Gang zu setzen. „Das fand ich eigentlich ganz ansprechend.“

**PH**

---

Eine Literaturliste zu diesem Beitrag finden Sie auf unserer Website: [www.psychologie-heute.de/literatur](http://www.psychologie-heute.de/literatur)