

Neurowissenschaft – Weshalb bringen uns E-Mails so auf die Palme?

Author: Torsten Seelbach // Juli 11, 2013 // [Allgemein](#)



Der **Ärger lauert im E-Mail-Postfach**: "Wir bräuchten mal eine Kurzfassung der Profile". Ein Satz und der Puls kocht: "Bin ich der Lakai? Ich hab' überhaupt keine Zeit dafür. Und überhaupt: Delegieren geht anders. So kann doch kein Mensch arbeiten!" Eine **erboste E-Mail** wird vermutlich die Antwort sein. Ein Wort gibt das nächste und in Nullkommanichts ist der schönste Streit in Gang. **E-Mail Konflikte** sind weit verbreitet, wobei Ausmaß und Heftigkeit verblüffen. Wie kann das eigentlich sein?

So viel ist klar: Die **E-Mail ist eine sehr reduzierte Form der Kommunikation**. Sie besteht ausschließlich aus Worten. Der Autor mit samt seiner Stimmung und Umgebung bleiben verborgen. Da kann ein Wort schon einmal daneben gehen – aber das weiß doch jeder! Müssen die Konflikte derart eskalieren? Ein Griff zum Telefon würde doch genügen.

Unser Gehirn macht leider eine eigene Rechnung auf: Angst- und Aggressionsprozesse sind längst in Gang, bevor der Verstand mäßigend eingreifen kann. Zum klärenden Telefonat kommt es erst gar nicht. Die "gefährlichen" Signale lösen sofort Alarm aus, ohne durch den Filter des Bewusstseins zu gehen. Das funktioniert so:

Bei Gefahr schlägt das Gehirn Alarm, ohne Zeit zu verlieren

Einmal angenommen, eine Person geht abends nach Hause. Es dunkelt schon. Plötzlich rennt ein großer bellender, gefährlich aussehender Hund auf sie zu.

Die Augen sehen den Hund. Die Ohren hören das Bellen: Blitzschnell gehen die Botschaften im Thalamus ein. Dieser Teil des Zwischenhirns nimmt die Signale aller fünf Sinne auf und leitet die weitere Verarbeitung ein. Der Thalamus steht in enger Verbindung mit der Amygdala – dem emotionalen Gedächtnis des Gehirns. Alle angstbesetzten Erfahrungen eines Lebens speichert sie und erkennt sie wieder. Läuft ein großes bellendes Untier auf den Menschen zu, gleicht die Amygdala das aktuelle Bild mit bereits bekannten Mustern ab und entscheidet, ob die Situation gefährlich ist oder nicht.

Dieser Fall ist eindeutig: Der Hund ist gefährlich. Die Amygdala schlägt Alarm und sendet sowohl an den Hirnstamm als auch an den Hypothalamus.

Der Hirnstamm ist ein Teil des Stammhirns. Als Verbindungsstück zwischen Mittelhirn und verlängertem Rückenmark stellt er die Verbindung zum Körper dar.

Beitrag am Recruiting Club

(<http://www.recruitingclub.at>)

Der **Hypothalamus** ist vor allem für die **unbewussten Körperfunktionen** verantwortlich darunter Körpertemperatur, Hunger und Sättigung, innere Uhr, Energiehaushalt und vieles andere mehr. Er steht in enger Verbindung mit dem vegetativen Nervensystem und kann regulierend auf die Hormonausschüttung einwirken. Dank des Hypothalamus startet der Körper sein Stressprogramm: Herzklopfen, Schweißausbruch, steigender Blutdruck. Das Adrenalin schießt in die Adern.

Diese Prozesse laufen in Bruchteilen von Sekunden ab. Unser Spaziergänger ist in Alarmbereitschaft versetzt, bevor er überhaupt einen klaren Gedanken fassen kann. Joseph E. LeDoux, ein amerikanischer Neurowissenschaftler und Psychiater, hat diese schnelle Informationsverarbeitung erstmals untersucht und belegt. Unbewusste emotionale Reaktionen sind auf diese Weise erklärbar. LeDoux selbst benutzte das Wort "quick an dirty". Denn tatsächlich liegt die Amygdala mit ihrer Einschätzung manchmal daneben.

Der Verstand beginnt gleichzeitig – er braucht nur länger

Bereits während der unbewussten Informationsverarbeitung beginnt die bewusste. Sie dauert länger, aber dafür werden die Signale gründlicher verarbeitet.

Wieder beginnt der Prozess im Thalamus. Er steht nicht nur mit der Amygdala, sondern auch mit dem Cortex in Verbindung. Denken, **Lernen**, Sprechen, das Bewusstsein und das Gedächtnis sind hier angesiedelt.

Innerhalb des Cortex wird besonders der präfrontale Cortex aktiv. Er fügt die Emotionen in das Gesamtbild ein, zieht Schlüsse und leitet die beste Reaktion ab. Emotionale Reize werden zu bewussten Gefühlen.

Viele weitere Gehirnregionen sind aktiv wie der Hippocampus. Er ist zum Beispiel mit der räumlichen und zeitlichen Orientierung befasst und koordiniert die Gedächtnisinhalte.

Zurück zu unserem Spaziergänger und seiner Angstreaktion. Je nach persönlicher Disposition, Erfahrung mit Hunden, Körperkraft und Situation wird er seine Entscheidung treffen: Flüchtet er auf den nächsten Baum oder ergreift er den großen Ast, der dort liegt, um sich zu verteidigen? Angst kann leicht in Aggression umschlagen.

Die erste Einschätzung ist oft fehlerhaft

Was aber wäre, wenn das Gehirn dem Spaziergänger einen Streich gespielt hätte? Der Hund rennt bellend und schwanzwedelnd auf den Passanten zu. Er ist ganz einfach schlecht erzogen. Weil der Passant als Kind aber einmal gebissen wurde, befällt ihn angesichts von Hunden panische Angst – auch wenn sie eigentlich harmlos sind.

Beitrag am Recruiting Club

(<http://www.recruitingclub.at>)

Oft stimmt der erste Eindruck. Manchmal aber auch nicht. Die schnelle Informationsverarbeitung ist fehlerhaft. Bis die mäßigende Ratio wieder eingeschaltet wird, kann es 20 Minuten dauern. Bis dahin regiert das Unbewusste und mit ihm die Summe aller schlechten Erfahrungen unseres Lebens.

Die Reaktionsmechanismen um Angst und Aggression begleiten uns auch in unserem **Büroalltag**. Der Ärger kann berechtigt sein, aber es besteht die Gefahr, etwas missverstanden zu haben. Auf unangenehme E-Mails sollte man niemals spontan antworten, sondern lieber abwarten, bis wieder eine normale Betriebstemperatur erreicht ist. Dann kann man weiter sehen.

Über den Autor: *Torsten Seelbach ist Leiter der Akademie für neurowissenschaftliches Bildungsmanagement (AFNB, Homepage: www.afnb.de, info@afnb.de). Aufgabe der Akademie ist es, neurowissenschaftliche Erkenntnisse für Management und Weiterbildung nutzbar zu machen.*



Bildrechte erstes Foto: www.sxc.hu