



Artikel



5pm Radio



Blaue Stunde



Meldungen



Publikationen

» vorheriger Beitrag

nächster Beitrag »

ARTIKEL



# Nervig, zeitraubend und etwas für Feiglinge: Warum E-Mails auf den Müllhaufen der Geschichte gehören

Beitrag von **Dr. Monika Setzwein**

4. Mai 2018



» Blogartikel abonnieren

THEMEN



#83578910 @RealVector - Fotolia.com

Wie viele Stunden am Tag verbringen Sie mit dem Lesen, Schreiben und Aussortieren von E-Mails? Zwei Stunden, drei – oder mehr? Rechnen Sie das mal zusammen, auf die Woche, den Monat, das Jahr. Da kommt ganz schön was zusammen. Und dennoch – können Sie sich ein Leben ohne E-Mails vorstellen? Es ist schon ein paar Jahre her, da erregte ein ehrgeiziges Projekt zur Abschaffung der E-Mail-Kommunikation höchste Aufmerksamkeit: „Zero E-Mail“ nannte 2011 Vorstandschef Thierry Breton das Vorhaben, mit dem er das große Beratungsunternehmen Atos origin von der internen E-Mail-Flut befreien wollte. Zu „Zero“ ist es dann wohl doch nicht gekommen – auch heute werden bei Atos noch interne E-Mails verschickt – doch sein Vorstoß veränderte die Kommunikation im Unternehmen radikal und gilt als Erfolgsstory.

Zuvor hatte eine Untersuchung bei Atos ergeben, dass sich die Führungskräfte im Schnitt ca. 20 Stunden pro Woche mit dem elektronischen Schriftverkehr befassten und dabei viel zu viel Zeit mit unwichtigen Dingen verbrachten. Bei den übrigen Angestellten (damals ca. 80.000 insgesamt) sah es nicht viel besser aus. Nur 15% der täglichen E-Mails wurden von den MitarbeiterInnen als „nützlich“ eingestuft. Breton wollte die Belegschaft entlasten und holte sich Inspiration bei den jüngsten KollegInnen, jenen, die E-Mails bislang kaum oder gar nicht benutzten. Sie verwendeten Instant Messenger oder tauschten sich über soziale Netzwerke aus. So entstand der Plan, die interne Kommunikation bei Atos binnen einer Frist von drei Jahren komplett auf andere Kanäle und Kommunikations-Tools umzustellen.

Breton stellte sein „Zero E-Mail“-Projekt seinerzeit auch auf der Cebit vor und löste damit eine lebhafte Diskussion aus. Er wurde zum Pionier, dessen Vorgehen bewundert und auch von anderen Unternehmen aufgegriffen wurde. Nur zwei Jahre später ging Stewart Butterfield (Mitgründer von Flickr) mit einem Tool an den Markt, das binnen Rekordzeit – in nur acht Monaten – zu einem Milliardengeschäft wurde: Slack. Das Tool für die Teamkommunikation ist heute in vielen Unternehmen präsent und hilft dabei, den internen E-Mail-Verkehr auf ein verträgliches Maß einzudampfen. Atos setzt auf eigene Entwicklungen der hinzu gekauften Tochterfirma BlueKiwi, deren Tools vor allem für größere Unternehmen interessant sind.

Trotz der Verfügbarkeit attraktiver Alternativen sind (nicht nur) deutsche Unternehmen weit davon entfernt, den elektronischen Schriftverkehr aus ihrer internen Kommunikation zu verbannen. Wie bei jedem Change geht es ja nicht allein um die Einführung neuer Vorgehensweisen und Werkzeuge, sondern um einen Wandel der Kultur. Die Veränderung muss in den Köpfen stattfinden, nicht an den PCs. Vielleicht hilft dabei, sich die Nachteile der elektronischen Post vor Augen zu halten:

Agilität Architektur  
Ausbildung Change  
Management DevOps  
Digitalisierung Enterprise 2.0  
Feedback Führung  
Innovation Kanban  
Kommunikation  
Komplexität Konflikte  
Literaturtipps Motivation  
Planung Produktmanagement  
Project  
Management  
Psychologie  
Requirements Engineering  
Scrum  
Selbstmanagement  
Storytelling Studie Tools  
Tooltipp Turnaround  
Management Video  
Webtipp Wissensmanagement

## ★ MEISTGELESEN

**Blockchain – immer mehr Unternehmen folgen dem Trend**

**Too old to work, too young to die? Warum die Generation 50+ bei jungen Unternehmen alt aussieht**

**Shared versus Full-Stack IT - Eine Entscheidungshilfe**

**E-Mails haben einen eher passiven Charakter.** Man sitzt da und wartet auf Input, statt aktiv Informationen einzuholen.

**E-Mails (und ihre Anhänge) führen zu einer Ansammlung von Daten, durch die nach gewisser Zeit niemand mehr durchsteigt.** Diese Datensammlungen existieren in der Regel jenseits unternehmensweiter Ablagesysteme. Wer ein bestimmtes Dokument sucht, muss sich durch Verzeichnisse und E-Mail-Verläufe hangeln. Kostet Zeit und macht wenig Spaß.

**E-Mails fördern Feigheit.** Gerade in angespannten oder kritischen Situationen geht vielen Menschen eine E-Mail leichter von der Hand als das persönliche Gespräch. Und gerade in kritischen Situationen ist das fatal. Gibt es bereits Missstimmungen unter KollegInnen, bieten E-Mails einen hervorragenden Nährboden für Fehlinterpretationen und weitere Eskalationen. Meine Erfahrung ist, dass E-Mails unleidige Debatten immer verlängern.

**E-Mails werden als Machtmittel benutzt.** Wer jemanden bloßstellen oder bei anderen ankreiden möchte, kann das auf ganz bequeme Weise tun: einfach einen schön großen Verteiler wählen. Oder einen, der richtig wehtut. Beliebt sind in diesem Zusammenhang auch Blind Copies für Vorgesetzte. Wer jemanden dumm dastehen lassen oder „degradieren“ möchte, braucht ihn oder sie nur im Verteiler „vergessen“.

**E-Mails sind oft Schnellschüsse:** Obwohl E-Mails asynchrone Kommunikationsmittel sind und man sich ergo Zeit für eine wohl überlegte Antwort lassen könnte, zwingt die elektronische Post ihren NutzerInnen das Gegenteil auf: sofortige Reaktion. Den meisten Menschen fällt es schwer, E-Mails unbeantwortet liegen zu lassen. Sender und Empfänger sind an kurze Reaktionszeiten gewöhnt.

Gern können Sie die Liste ergänzen! Ein Aspekt, der zur Zeit von Bretons Vorstoß mit „Zero E-Mail“ noch wenig im Fokus stand, ist das Thema Sicherheit. Der prominente Aktivist Jacob Appelbaum, Initiator des Anonymisierungsnetzwerkes „Tor“, kritisiert die Verschlüsselungstechniken als völlig unzureichend und plädiert für die komplette Abschaffung von E-Mails. Möglicherweise sind Fragen der Sicherheit heute tatsächlich ein Katalysator für eine Entwicklung in diese Richtung. Bis aber die E-Mail-Kommunikation völlig verschwunden ist, kann jede und jeder selbst etwas dafür tun, die tägliche E-Mail-Flut einzudämmen:

- Sprechen Sie KollegInnen direkt an.
- Greifen Sie öfter zum Telefon.
- Fassen Sie sich in E-Mails kurz.
- Formulieren Sie E-Mails präzise.

**Leadership – nur wer folgen kann, kann führen!**

**Troubleshooting im Workshop - schwierige Situationen gelassen überstehen**

## **NEUESTE KOMMENTARE**

**setzwein:** Vielen Dank für die lesenswerte Ergänzung. ❖

**J. Ludwig:** Agile Methoden sind für mich ein Muss in der heutigen Zeit. Die ❖

**marie:** Dieser Ansatz ist definitiv eine moderne Antwort Mitarbeiter zu führen ❖

**Patrick Schönfeld:** Danke für den Artikel, zu dem ich noch anmerken möchte: Und so baut man ❖

**Patrick Schönfeld:** Ich schätze, die Schwierigkeit mit der Follower-Rolle ist, dass damit das ❖

## **NEUESTE ARTIKEL**

**1// New Followership: Wie verändert die Digitalisierung die Kultur des Folgens?**

**2// Sinnvoll: über die**

- ❖ Wählen Sie einen aussagekräftigen Betreff.
- ❖ Halten Sie den E-Mail Verteiler klein.
- ❖ Vermeiden Sie die Funktion „allen antworten“, so oft es geht.
- ❖ Kontrollieren Sie die E-Mail (und Anhänge) bevor Sie auf „senden“ klicken.
- ❖ Vermeiden Sie E-Mails bei dringenden Anliegen.
- ❖ Setzen Sie E-Mails nicht als Machtmittel ein.
- ❖ Tragen Sie Konflikte nie über E-Mails aus.
- ❖ Achten Sie darauf, dass keine langen Diskussionen via E-Mail entstehen.
- ❖ Antworten Sie nicht auf jeden Mist.
- ❖ Treffen Sie in Ihrem Team Vereinbarungen zum Umgang mit E-Mails.

Viel Spaß bei der Umsetzung – und genießen Sie die gewonnene Zeit!

Zum Weiterlesen:

- ❖ [Kontakt herstellen- die Bedeutung unterschiedlicher Kommunikationsstile](#)
- ❖ [Schwierige Kommunikation? SNAP!](#)
- ❖ [Fokussiertes Arbeiten. 8 Tipps für eine bessere Kommunikation](#)

Quelle Foto: @ RealVector – Fotolia.com

| [0 Kommentare](#)

**Zuschreibung von Sinnhaftigkeit  
in Unternehmen**

**3// Was macht eigentlich die  
Konkurrenz? Konkurrenzanalyse  
für Einsteiger**

**4// Sommerflaute im Büro? Ab zur  
Gamescom 2018!**

**5// Customer Experience  
Management – wie fühlt sich Ihr  
Kunde?**

» vorheriger Beitrag

nächster Beitrag »

---

Diese Website nutzt Cookies, um bestmögliche Funktionalität bieten zu können. [OK](#) | [Warum?](#)