

30 Jahre E-Mail in Deutschland ...

Die Geister, die wir riefen

So schnell, so praktisch, so omnipräsent. Und für viele eine Geißel. Vor 30 Jahren kam in Deutschland die erste E-Mail an und ebnete den Weg zu ständiger Erreichbarkeit. Segen und Fluch sind nahe Verwandte – wenn der Umgang mit Technik unprofessionell ist. | [Martina Dressel](#)

50

Am 3. August 1984 erreichte die erste E-Mail Deutschland. Ein Kommunikationsweg, der entwickelt wurde, um einen schnellen, unkomplizierten Informationsaustausch zu ermöglichen, setzte sich ab Mitte der Neunziger Jahre zügig sowohl im Privatleben als auch im Büroalltag durch und fand schnell begeisterte Anhänger. Was aber ist aus den Hoffnungen geworden, die wir seinerzeit in die E-Mail setzten? Erinnerungen an Goethes Zauberlehrling werden wach: „*Herr, die Not ist groß! Die ich rief, die Geister, werd ich nun nicht los*“.

Stecken wir fest in diesem Dilemma?

Aktuell sieht es ganz so aus. Ein Entrinnen ist nur dann möglich, wenn es uns gelingt, eingeschliffene Gewohnheiten im Umgang mit der E-Mail konsequent abzulegen.

Welche behindern uns am stärksten?

Wir nutzen die E-Mail inflationär

Wir überlegen zu wenig, für welchen Zweck die E-Mail optimal und wann ein anderer Kommunikationskanal besser geeignet ist. Viele E-Mail-Posteingänge haben ihre Briefkastenfunktion verloren. Stattdessen sind sie umfunktioniert worden zu einer Mischung aus Aufgabenliste, Gesprächsnotizen, Posteingang und Tageszeitung.

Unser geschäftliches E-Mail-Postfach sollte primär den Aufgaben innerhalb unseres beruflichen Verantwortungsbereiches dienen. Das bedeutet zum Beispiel, Auftraggebern und der Abarbeitung unserer Aufträge besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Damit haben wir im Allgemeinen bereits gut zu tun. Was veranlasst uns zuzulassen, dass Dritte unseren Posteingang für ihre oft massenhafte

Werbung, für irrelevante Angebote und Infos, für Mehrfachsendungen derselben Nachricht, um Frust abzulassen oder um ihr Ego zu befriedigen, rücksichtslos verstopfen? Hören wir auf, uns alles gefallen zu lassen! Das ist klüger als Ratgeber zu lesen oder zu konsultieren, um zu erfahren, wie es gelingt, Ordnung in ein übervolles Postfach zu bringen. Damit wir uns richtig verstehen: Natürlich weiß ich als Verfahrenstechnikerin viele dieser strukturierten Prozessabläufe zu schätzen. Noch wichtiger aber ist es, zu wissen, wie wir mit weniger E-Mails auskommen, also ein übervolles Postfach vermeiden. Das setzt Weisheit voraus. Das verlangt darüber hinaus Mut, aus dem „Die anderen machen es doch auch so ...“ auszubrechen, seinen eigenen Weg zu finden und ihn voller Selbstvertrauen zu gehen. Werden Sie zum „Trendsetter“! Raus aus der Opferrolle. Übernehmen Sie volle Verantwortung dafür, was in Ihrem E-Mail-Postfach passiert.

Statt uns zu konzentrieren, lassen wir uns ablenken

Wer arbeitet heute noch fokussiert, bearbeitet jeweils einen Vorgang bis zum (Zwischen- oder finalen) Abschluss und nimmt erst dann die nächste Aufgabe in Angriff? Wie oft dagegen lassen wir uns aus unseren aktuellen Gedanken und Handlungen reißen? Dazu tragen insbesondere Forderungen Dritter nach einer sofortigen oder extrem kurzfristigen E-Mail-Antwort bei. So kommt es, dass viele nicht nur am Arbeitsplatz Ihre Nachrichten abrufen, sondern auch über mobile Endgeräte. Das bedeutet zunächst, sie rufen jede Nachricht mehrfach ab. Hoch lebe die Effizienz! Kritisch ist aber auch der rechtliche Aspekt die-



Zu viel des Guten: Mittlerweile verbringen wir einen Großteil wertvoller Zeit damit, relevante E-Mails aus Unmengen an Nachrichten-Müll herauszufiltern. Das kostet Zeit – und Geld.



Die Autorin verfasste 2003 ihr erstes Buch „E-Mail-Knigge“, das inzwischen in Drittauflage vorliegt. Im Juni 2014 erschien ihr fünftes Buch „Zeit ist Geld - E-Mails auch“ Leitfaden E-Mail-Management.

ses Vorgehens. Weder die Anforderungen des Gesetzgebers zur E-Mail-Archivierung (gültig seit 2002!) noch die zum Datenschutz finden hier Berücksichtigung. Hat die NSA-Affäre noch immer nicht die Augen dafür geöffnet, wie leichtfertig wir Interna oder sehr persönliche Daten preisgeben? Oder leitet so mancher seine eigene Wichtigkeit aus dem äußeren Bild des „Beschäftigtseins“ ab? Für wie viele dienen moderne Mobilgeräte primär als Statussymbol? Tim Bendzko bringt das in seinem Lied „Muss nur mal kurz die Welt retten ... noch 158 Mails checken ...“ humorvoll und treffend auf den Punkt. Internet und E Mail haben ein Bedürfnis geschaffen, informiert zu sein oder auch dazuzugehören, das uns viel Zeit kostet. Der Preis, den wir dafür zahlen, ist hoch: Eine steigende Fehlerquote und immer mehr Dinge, die unerledigt bleiben. Welche Ironie: Die meisten von uns können ihren Computer oder ihr Mobiltelefon weit besser bedienen und nutzen als ihr Gehirn.

Effizienz und Leichtigkeit

Gehirnforscher schlagen inzwischen Alarm: Multitasking führt zu einer Degeneration unseres Gehirns. Meinen wir denn tatsächlich, es ist sinnvoll, diese Rückentwicklung erst zuzulassen, um sie dann später durch ein Buch oder ein Wochenendseminar zu Gedächtnistraining oder ähnlichen Themen kompensieren zu können? Das wäre dann eine analoges Vorgehen, wie viele von uns es in Sachen Gesundheit praktizieren: Signalisiert der Körper, zum Beispiel über Kopfschmerz oder Müdigkeit, dass es Zeit für eine Pause ist, unterdrücken wir das mit einer Tablette oder einem weiteren Kaffee. Wir laufen zuerst in den Zu-

stand Burn-Out, um uns dann therapieren zu lassen. Dabei ist die Lösung ist viel einfacher: Konzentration ist der Schlüssel! So verbinden wir Effizienz mit Leichtigkeit, Produktivität mit Lebensqualität.

Die von Ingenieuren hervorgebrachten Innovationen sind ein Beweis für ihre Meisterschaft in Sachen Konzentration. Wie erreichen wir Ingenieure gemeinsam, dass diese Vorbilder der Schule machen und wir stärker als bisher zu Multiplikatoren werden?

Respektlosigkeit und fehlende Wertschätzung

Eine E-Mail verständlich und auf den Punkt zu formulieren, gelingt den wenigsten, von Rechtschreibung ganz zu schweigen. Hinzu kommt: E-Mails werden oft unter Zeitdruck geschrieben. Das führt dazu, dass viele Empfänger elektronischer Post beim Lesen die Sorgfalt des Verfassers vermissen. Das kann zu Missverständnissen führen: Handlungsaufforderungen werden falsch verstanden oder Emotionen kochen hoch. Das raubt unnötig Energie.

Fazit

Es ist mit der E-Mail-Kultur aktuell wie mit einem alten Auto, das in die Jahre gekommen ist. Irgendwann ist es irreparabel, muss verschrottet und durch ein neues ersetzt werden. Zum Glück wachen Unternehmen aktuell auf aus ihrem Dornröschenschlaf. Ein namhafter deutscher Automobil-Konzern gestattet seinem Personal, während des Urlaubs eingegangene E-Mails zu löschen. Immer mehr Initiativen aus Politik und Wirtschaft sind darauf gerichtet, Mitarbeiter vor einer permanenten oder zumindest gesundheitsgefährdenden Erreichbarkeit in ihrer Freizeit zu bewahren. Basis dessen sind unternehmensinterne Spielregeln für den Umgang mit E Mails, auch E Mail-Policy genannt. Es ist Ihre Entscheidung, sehr geehrter Leser, wann Sie in Ihrem Verantwortungsbereich damit beginnen. Manche zögern so lange, bis die erste Abmahnung, ein



MARTINA DRESSSEL

Dr.-Ing.; Unternehmerin und Buchautorin; www.webgold.de

teurer Rechtsstreit, ein handfester Skandal – oft im Personalbereich angesiedelt – oder ein schmerzhafter Datenverlust sie ins Handeln bringt. Andere agieren bereits vor dem Schaden klug. Sie analysieren ihre Gewohnheiten und decken Fehler, die meist fahrlässig unterlaufen und nur in seltenen Fällen vorsätzlich, auf. Stets erneut stellen sie fest, alle Beteiligten handeln nach bestem Wissen und Gewissen, jedoch in einiger Entfernung zum Optimum. E-Mail-Spielregeln dienen als Leitfaden, als Orientierung, was wann am besten zu tun oder besser zu lassen ist und warum. Alle „Mitspieler“ gewinnen Souveränität, Ruhe und Gelassenheit. Auf diesem Weg gelingt es, eine Kommunikationskultur zu schaffen, in der es den Beteiligten leicht fällt, sich wohlfühlen.

Ein Ausblick

2021 wird die E-Mail 50 Jahre alt. Es war der Ingenieur Raymond Samuel Tomlinson, der im November 1971 die erste E-Mail von einem Computer auf einen zweiten in seinem Labor in den USA sendete. Wäre es möglicherweise besser gewesen, die E-Mail stärker in den Händen von Ingenieuren zu belassen? Selbst wenn wir eine Antwort auf diese Frage haben, was nutzt sie rückwärtig? Fragen wir vielmehr: Wie wird ihr 50. Geburtstag wohl aussehen? Gehört die E-Mail dann zum alten Eisen? Oder steigt sie auf wie Phönix aus der Asche? Das liegt in unseren Händen, unseren kreativen Köpfen und unserer Geisteshaltung. Gutes Gelingen! ◀

Anzeige

Was Sie auch bauen, wie Sie auch arbeiten...

ORCA **bringt Sie zum Ziel!**

 **Jetzt gratis testen!**
Weitere Information unter:
www.orca-software.com/ava



Ausschreibung • Vergabe • Abrechnung • Kostenmanagement