BLOG · FÜHRUNGSENTWICKLUNG

PRODUKTIVITÄTSKILLER E-MAIL

Prof. Dr. Jürgen Weimann · 9. April 2019

Wie viele E-Mails bekommen Sie pro Tag? Wie viele davon in „CC"? Wie organisieren Sie Ihr Postfach? Diese und weitere Fragen sollten Sie sich stellen, denn E-Mails sind der Produktivitätskiller Nummer 1. Bereits der kleine Briefumschlag in der Taskleiste oder die Autovorschau der ersten drei Zeilen führt dazu, dass Sie aus der Konzentration gerissen werden. Die Produktivität sinkt dadurch rapide. Warum Sie Ihre E-Mails nur noch zu festen Zeiten lesen sollten.

Unsere Hirnleistung ist nach einem erholsamen Schlaf zu Beginn des Tages nachweislich am größten. Die meisten Mitarbeiter beschäftigen sich somit zum Zeitpunkt der höchsten Hirnleistung mit den unwichtigsten Dingen. Nach dem Aufstehen erfolgen als erstes der Griff zum Smartphone, dann die Tageszeitung zum Frühstück und, angekommen in der Sparkasse, der Blick in das Postfach. Um 9 Uhr morgens schon 10 E-Mails beantwortet – wow, was ein produktiver Start in den Tag! Leider ist es nur eine gefühlte Produktivität; in Wahrheit haben Sie die beste Zeit des Tages mit Nichtigkeiten verschwendet. Reflektieren Sie selbst: Wie viel Prozent Ihrer täglichen E-Mails könnten Sie mit der Hälfte Ihres Hirns beantworten?Ich nehme den Anteil der E-Mails, die man auch abends nach einem langen Arbeitstag beantworten könnte, mit 70% an. Abgesehen vom Tagesstart reißen uns ankommende E-Mails oder Chatanfragen permanent aus der Konzentration; die Phasen tiefer konzentrierter Arbeit, in der man sich an einem Stück einer Sache widmet, sind daher auf ein Minimum geschrumpft. Gleichzeitig ist Produktivität mehr denn je notwendig. Drei Ansätze zur Steigerung der Produktivität:

- Feste E-Mail-Zeiten
- Klarheit in der Formulierung
- Aussteigen aus dem „CC-Spiel"

FESTE E-MAIL-ZEITEN

Finden Sie Zeiten, in denen Sie nicht erreichbar sind, sondern konzentriert Ihrer Arbeit nachgehen können. Dies betrifft im Übrigen nicht nur E-Mail und Chat, sondern ebenso das Telefon. Ich persönlich lese meine E-Mails dreimal am Tag und beantworte Sie zweimal am Tag. Morgens werfe ich einen Blick in die E-Mails, um anhand von Absendername und Betreff zu überblicken, ob etwas ganz Dringendes passiert ist. Danach schließe ich das Mail-Programm wieder. Mit Ausnahme der Notfälle beantworte ich die ersten E-Mails mittags und dann wieder abends. Dadurch gelingt es mir, all meinen Kunden eine zeitnahe Rückmeldung zu geben, gleichzeitig aber Phasen der Konzentration zu haben. Denn wenn ich in einem Workshop bin, einen Vortrag halte oder Menschen coache, bin ich ebenso nicht erreichbar. Sollten Sie beim Lesen dieser Zeilen im Kopf haben „Funktioniert bei mir nicht, weil …“, melden sich lediglich alte Muster, die keine Veränderung wollen. Probieren Sie es einfach mal aus. Ja, es wird den einen oder anderen geben, der Ihnen zwei E-Mails hintereinander schreibt und zusätzlich versucht, Sie telefonisch zu erreichen, doch wenn Sie klar kommunizieren, werden Sie schnell merken, wie Ihre Produktivität ansteigt.

KLARHEIT IN DER FORMULIERUNG

Haben Sie auch schon einmal „E-Mail Pingpong“ gespielt? Sie schreiben eine E-Mail, bekommen eine Antwort, schreiben erneut, erhalten wieder eine Antwort und so weiter. Häufig wird dieser Effekt durch unspezifische Kommunikation ausgelöst. Anstatt dem anderen nur eine Frage zu stellen, hilft in vielen Fällen, wenn man bereits seine eigene Meinung zu dieser Thematik kurz schildert, um ein „Wie siehst Du das?“ als Antwort zu verhindern. Ein anderes Beispiel: Bei der Übertragung von Arbeitsaufträgen hilft oftmals die Formulierung eines „Plan B“, um sich die Rückfrage „A geht nicht und jetzt?“ zu ersparen. Reflektieren Sie Ihre Formulierungen in E-Mails – sind diese für den Empfänger klar? Ist alles gesagt, was für die komplette Erledigung notwendig ist? Je klarer Sie sind, desto weniger E-Mails werden Sie erhalten.

AUSSTEIGEN AUS DEM CC-SPIEL

Sicher kennen Sie Aussagen wie die folgende: „Ich hatte Dich doch via E-Mail informiert!?“. Wieder einmal versucht sich ein Kollege aus der Verantwortung zu stehlen, weil er Ihnen eine Information doch in „CC“ geschickt hat. Bitte hinterfragen Sie jede E-Mail, die Sie in CC bekommen, höchst kritisch. Was will der Absender damit bezwecken? Am Anfang ist dies eine Sisyphusarbeit, die sich aber langfristig lohnt. Beantworten Sie jede einzelne Mail: „Danke für Deine E-Mail in CC, in Zukunft ist dies nicht mehr erforderlich.“ und klinken Sie sich so Stück für Stück aus der CC-Flut aus. Noch schlimmer sind die E-

Mails in CC, bei denen der Absender gleichzeitig die Erwartung hat, dass Sie irgendeinen Arbeitsauftrag übernehmen. Diese ignorieren Sie ab sofort einfach komplett; wer Ihre Hilfe braucht, darf Sie gerne persönlich ansprechen. Sollten Sie E-Mails in CC bekommen, weil Sie wissen wollen „dass der Vorgang erledigt ist“ oder der Mitarbeiter „meinen Auftrag erledigt hat“, dann hinterfragen Sie bitte diesen Glaubenssatz: Können Sie Ihren Mitarbeitern wirklich nicht vertrauen? Wenn dies tatsächlich der Fall ist, dann werden es E-Mails in CC nicht lösen. Bitte unterstützen Sie ihren Mitarbeiter stattdessen dabei, dass künftige Arbeitsaufträge zuverlässig erledigt werden. Vielleicht meldet sich auch Ihr Ego, weil es durch viele E-Mails Bedeutsamkeit erlangen möchte und daher „CC“ liebt, aber hier gilt: hören Sie nicht darauf!

Vielleicht wird sich die Umsetzung dieser drei Hinweise zuerst komisch für Sie anfühlen oder Kolleginnen und Kollegen werden überrascht reagieren. Halten Sie trotzdem durch – ich kann Ihnen versprechen: Sie werden begeistert davon sein, was Sie nun wirklich tagtäglich schaffen können.



Über den Autor: Prof. Dr. Jürgen Weimann

Prof. Dr. Jürgen Weimann ist Berater, Sparringspartner und Keynote-Speaker für Transformation und Führung in Banken und Sparkassen. Seit 1997 in der Bankenbranche, seit 2015 selbstständig, Professor für Digital Strategy an der DBU Berlin und Host des Podcasts Everyone Counts. Seine These: Strategien scheitern an der Umsetzung. Umsetzung scheitert an mangelnder Führung. Führung beginnt beim Vorstand.

juergenweimann.com · buero@juergenweimann.com · +49 176 61 01 68 62