

Bitte nicht stören!

**Abschalten von der permanenten
Erreichbarkeit**

Claudia Heizmann

November 2009

Permanente kommunikative Überforderung

Wie viele E-Mails befinden sich im Postfach von Führungskräften und ManagerInnen nach einer mehrtägigen Abwesenheit vom Arbeitsplatz? 200 E-Mails und mehr pro Tag sind keine Seltenheit. Dazu kommen Nachrichten auf der Mailbox, SMS und schriftliche Informationen in Papierform. Der Reiz der schnellen Reaktionszeit, der ständigen Erreichbarkeit und des Multitaskings ist einem Gefühl der permanenten kommunikativen Überforderung gewichen. Die meisten sehnen sich nach Ruhepausen von der informationstechnische Dauerverstopfung in ihrem Posteingang, um sich zu sammeln und auf ihre eigentliche Arbeit zu konzentrieren. Der Umgang mit dem an sich nützlichen Kommunikationsmittel ist zu einem Produktivitätsskiller pervertiert, den viele nicht mehr in den Griff bekommen.

Der Posteingang als Kampf gegen Windmühlen

Ohne Zweifel: Die modernen Informationstechnologien haben uns viele Vorteile der Vernetzung und Flexibilisierung der Arbeitswelt beschert, die gut angewendet produktives und effizientes Arbeiten unterstützen. Wenn die Anwendung aus dem Ruder läuft, bekommen wir in Coachingsitzungen auch die Begleiterscheinungen und unschönen Folgen des „Information Overload“ zu hören: Die Coachees fühlen sich dauerhaft überlastet, sie bearbeiten ihren Posteingang bis in die Abendstunden und am Wochenende und fühlen sich dennoch wie in einem Kampf gegen Windmühlen, wenn die Zahl der bearbeiteten E-Mails von den parallel ankommenden E-Mails übertroffen wird ... Die Motivation und Produktivität sinkt, die Burnout-Gefahr steigt. Die Entscheidungsfähigkeit wird beeinträchtigt und durch die ständigen Unterbrechungen wird Arbeitszeit verschwendet. Immer mehr Zeit muss mit dem unproduktive Sichten und Priorisieren von E-Mails verwendet werden. Der Zuwachs an Reizen führt zu einer dauerhaften Zerstreuung und massiven Einschränkungen in Bezug auf Gesundheit und Privatleben.

Selbstbestimmtes Arbeiten passé

Die informationstechnische Übersteuerung vor allem in Bezug auf den internen E-mailverkehr wirkt sich auch auf die Arbeitsorganisation störend aus: E-Mails werden nicht mehr zuverlässig bearbeitet. Konsequenz daraus ist, dass die Versender von E-Mails parallele Kommunikationswege wählen, um eine Antwort auf ihr Schreiben zu kommen. Es wird zusätzlich zum

Telefonhörer gegriffen oder man geht direkt zum Schreibtisch des Empfängers, um ein wichtiges und dringendes Anliegen zu klären. Damit werden die Vorteile der E-Mail – wie z. B. störungsfreies und selbstbestimmtes Arbeiten - zunichte gemacht.

Problematische Lösungsversuche

Der Umgang mit diesem Overload an Informationen und offenen Vorgängen führt häufig in eine Negativspirale, in der jeder Lösungsversuch wieder zum Problem wird. Dabei lassen sich nach unseren Erfahrungen vier Phasen unterscheiden:

Phase 1: **„Einsatz um jeden Preis.“** Coachees arbeiten länger und häufig parallel, um die Kommunikation zu bewältigen. Die E-Mailempfänger setzen sich selbst unter Druck, auf jede Mail am besten sofort zu reagieren. Bei gleichzeitig sinkendem Output wird der Einsatz ohne Rücksicht auf Zeitressourcen weiter erhöht. Wohlbefinden, Privatleben und Gesundheit leiden darunter.

Phase 2: **„Angriff ist die beste Verteidigung.“** Man versucht, den Posteingang der Kollegen in der gleichen Weise zu füllen und es ihnen „mit gleicher Münze“ heimzuzahlen. Jobs und offene Entscheidungen werden per E-Mail hin- und her verschoben – Hauptsache, sie sind aus dem eigenen Posteingang verschwunden. Es entsteht eine Kultur der Dringlichkeit und des „Wer am lautesten schreit, wird wahrgenommen.“

Phase 3: **„Sich tot stellen.“** E-Mails von Kollegen werden häufig nicht mehr beantwortet. Man rechtfertigt sich mit der Einstellung: „Wer es wirklich wichtig hat, wird sich schon wieder melden“. Um dem Kommunikationsdruck zu entkommen, werden Notlügen eingesetzt: „Probleme mit dem E-Mail-Server“ oder „Kein Handyempfang“ sind beliebte Ausreden, um sich eine kurze Verschnaufpause zu verschaffen.

Phase 4: **„Es macht alles keinen Sinn.“** Niedergeschlagenheit, Hilflosigkeit, Versagensängste und Burn-out stehen am Ende der Kette der missglückten Bewältigungsversuche. Hier braucht es längere Auszeiten und therapeutische Hilfe, um wieder voll arbeitsfähig zu werden.

Hilfreiche Bewältigungsstrategien

Damit es nicht so weit kommt, arbeiten wir in Coachings an Strategien im Umgang mit der Kultur der permanenten Erreichbarkeit und den vielen Störungen durch die Informationstechnologie. Denn klar ist: Das Problem ist nicht die Technik an sich, sondern der unkontrollierte Umgang damit! Hier drei bewährte Tipps:

Tipp 1: Planen Sie Ruhephasen ein

Teilen Sie für sich persönlich Zeiten ein, in denen E-Mail und Handy, Blackberry etc. ausgeschaltet sind. Schalten Sie alle automatischen Signalfunktionen bei Nachrichteneingängen aus. Sie gewinnen Zeit für ungestörte Denkarbeit, zur Verarbeitung von Informationen, zur Reflexion und direkten Kommunikation.

Tipp 2: Steigern Sie die Qualität Ihrer E-Mail Kommunikation

Antworten Sie zuverlässig auf alle E-Mails, die Sie direkt betreffen. Dadurch erhöhen Sie für sich und Ihre Kollegen die Zeiten selbst bestimmten Arbeitens. Melden Sie den Absendern zurück, wenn Sie mit bestimmten E-Mails nichts anfangen können, weil Ihnen das Anliegen nicht klar wird oder diese Informationen für Sie nutzlos sind. Wenn ein paar Grundregeln eingehalten werden, können Sie Themen und Projekte auf eine sehr effiziente Weise voranbringen. Grundregeln sind z. B.

- ▶ ein aussagekräftiger Betreff
- ▶ eine klare Beschreibung des Anliegens
- ▶ eine übersichtliche Gliederung des Inhalts, etc.

Tipp 3: Entwickeln Sie eine interne Richtlinie zur Verwendung von E-Mails

Sowohl eine überbordende Kontroll- und Absicherungsmentalität wie auch eine resonanzarme Kommunikationskultur führen dazu, dass die E-Mail-Kommunikation produktives Arbeiten erschwert. Damit die E-Mail-Kommunikation zur Wertschöpfung beiträgt, braucht es daher klare Richtlinien. In eine E-Mail Policy gehört beispielsweise:

- ▶ Wer soll in welchen E-Mails in CC gesetzt werden?
- ▶ In welchem Zeitraum sollten E-Mails bearbeitet werden?
- ▶ Wie werden E-Mails empfangnerfreundlich gestaltet?

- ▶ Wann ist die E-Mail das falsche Medium und es braucht eine andere Kommunikationsform?

Regelverstöße sollten direkt an den Absender zurückgemeldet werden. Wenn eine solche Richtlinie nicht für das Gesamtunternehmen eingeführt wird, sollten Sie zumindest Absprachen für Ihren Bereich treffen, in welcher Form Delegationen, Reportings und Informationsweitergabe erfolgen sollen.

Informationen und Kontakt

Sie interessieren sich dafür, produktiver zu arbeiten und effizientes Stressmanagement umzusetzen? Gerne klären wir mit Ihnen Ihr konkretes Anliegen und erstellen ein passgenaues und ausführliches Angebot für Ihre Situation. Sie erreichen Claudia Heizmann unter Tel. 07 11 – 7 58 57 78 70 oder per E-Mail: claudia.heizmann@loquenz.de

Zur Autorin



Claudia Heizmann, Senior Consultant, Standortleitung Leinfelden Dipl.-Pädagogin mit Ausbildungen in Business-Coaching, Master-NLP, Unternehmensberaterin (CMC/BDU), Change-Management-Beraterin, Projektleiterin Lean Management im Büro sowie Gesundheitsmanagement, Trainerin und Coach für Führung und Management