

POSTVERKEHR

DATENMÜLL IN KOPIE

WARUM KOLLEGEN DAS POSTFACH MIT CC-E-MAILS FLUTEN, WAS DARAN ZIEMLICH NERVT – UND WIE MAN SICH AM BESTEN DAGEGEN ZUR WEHR SETZEN KANN

Von Klaus Mergel

Manchmal scheinen die frühen Tage des digitalen Zeitalters wie ein schöner Traum: langsame Computer, kaum E-Mails – dafür aber ein dicker Stapel Endlospapier im Drucker. Der Nadeldrucker rattete und spuckte aus, was wichtig war. Schnell noch den Randstreifen entfernt und man hatte alle Informationen auf einem einzigen langen Blatt. Darunter eine jener seltenen E-Mails dieser Tage.

Heute dagegen: superschnelle Computer, Tag für Tag ungezählte E-Mails im Postfach – aber kein Endlospapier mehr. Wir sitzen ja schließlich alle zusammen im papierlosen Großraumbüro. Da lässt sich jede Angelegenheit ganz bequem auf dem eigenen Bildschirm erledigen. Kein lästiger Weg in den Druckerraum, kein Zeitverlust.

Wenn es doch nur so einfach wäre. Aber richtig lästig wird die moderne Kommunikation erst durch einen ganz bestimmten Typus von E-Mails: die von der CC-Fraktion. Ungefragt wird man von den lieben Kollegen in Kopie gesetzt, obwohl man rein nichts mit dem gerade zur Diskussion stehenden Projekt zu tun hat. Und wenn man ausnahmsweise doch mit drinsteckt, muss man sich aus der kilometerlangen Dialog-E-Mail erst mal jene Informationen äußerst mühsam herauspicken, die für einen selbst wirklich relevant sind. Von wegen ein Klick und alles ist erledigt.

„Ich setz' dich in CC“ – dieser gut gemeinte Satz sorgt immer mehr für Unbehagen. Rund 50 E-Mails erhält jeder deutsche Arbeitnehmer am Tag, jede Führungskraft sogar mehr als 120. Viele von uns verwen-

den bald einen Tag pro Woche nur darauf, E-Mails zu bearbeiten. Und bei nicht wenigen dieser elektronisch versandten Nachrichten handelt es sich um eben jene E-Mails, die im Arbeitsalltag bloß aufhalten. Die gut gemeinten CC-Nachrichten.

Warum machen die Leute das eigentlich? Vielleicht, weil sie Angst haben. Denn wenn möglichst viele das eigene Konzept zur Kenntnis nehmen, wird schon einer dazwischen grätschen, wenn sie mal schief liegen. „In der modernen Unternehmenskultur werden wenig Eigenverantwortung und Fehlertoleranz gelebt“, sagt Führungskräftetrainer Christian Thiele aus Garmisch-Partenkirchen. Der seiner Ansicht nach häufigste Grund für die CC-E-Mails: sich absichern. „Zudem sind viele Mitarbeiter schlicht überlastet und gar nicht mehr in der Lage zu filtern, was eigentlich wen betrifft“, sagt er. „Sie feuern ungefragt im CC-Modus, um bloß keinen zu vergessen.“

Und dann gibt es da natürlich noch die chronisch Unterforderten. Jene Kollegen, die ihre Mitstreiter inklusive der Vorgesetzten, in den Zeugenstand der eigenen Aktivität rufen. „Seht her, wie fleißig ich bin!“

Aber überzeugt ihre E-Mail-Flut auch die Vorgesetzten? „Es gibt bestimmt Führungskräfte, die für solche Signale empfänglich sind“, sagt Thiele, „aber nicht unbedingt die Topleute. Wer gut delegieren kann und Vertrauen in seine Mitarbeiter hat, schätzt sie eben auch dafür, dass sie selbstverantwortlich handeln. Dass sie filtern und sortieren – und nicht jede Kleinigkeit über den CC-Verteiler senden.“

Für uns Opfer ist die CC-E-Mail-Flut vor allem eines: zeitraubend. Denn was im Einzelfall gut gemeint ist, wird im Arbeitsalltag längst zur Last. „Viele Mitarbeiter sind heute einer informativen Dauerbeschallung ausgesetzt“, sagt Thiele. „Eine der größten Herausforderungen besteht deshalb darin, die Aufmerksamkeit, Energie und Zeit auf jene Dinge zu fokussieren, die wirklich wichtig sind.“

Notorischen CC-Schreibern, die sich der Tragweite ihres Tuns gar nicht bewusst sind, empfiehlt er ein Abstinenzprogramm. „Sprechen Sie mit den Kollegen persönlich. Und überlegen Sie sich bei jeder E-Mail ganz genau, wer was wissen muss.“

Doch lesen nicht alle, die uns so gerne in CC setzen, diesen Text. Und leider kann man nicht jedem Kollegen sagen: „Hör' bitte auf damit. Sonst geh' ich nie wieder mit dir Mittagessen.“ Denn wer dieses Problem offen anspricht, riskiert, dass er bald nur noch alleine zum Mittagessen geht.

Trainer Thiele rät deshalb zur Diplomatie. „Vielleicht sollten Sie Ihren Kollegen einfach sagen, ich schätze es, dass du mich immer im Loop halten willst. Aber ich muss gar nicht alles wissen. Ich vertraue einfach darauf, dass du schon weißt, wozu ich informiert werden sollte. In Zweifelsfällen kannst du mich gerne aus deinem Verteiler streichen. Aber das machen Sie am besten persönlich und nicht per E-Mail.“

Vielleicht ist das ein guter Anfang, um den Postverkehr etwas sinnvoller zu gestalten. Denn mal ehrlich: Zurück zu den Stapeln aus Endlospapier will auch keiner. ●

