



## Wie viele E-Mails bekommen Sie täglich?

Wie viele E-Mails bekommen Sie am Tag? 20? 40? 100? Warum? Kein Tag vergeht, an dem nicht ein Manager mir seine E-Mail-Lawine klagt. Die wenigsten wissen, dass sie selber schuld sind.

Viele sagen zum Beispiel zu ihren Mitarbeitern: „Wenn es wichtig ist, setzen Sie mich auf CC!“ Und schon bekommen sie zehn E-Mails mehr am Tag – pro Mitarbeiter! Denn der Mitarbeiter findet natürlich viele Dinge wichtig, die seinem Vorgesetzten im Grund am Senkel vorbei gehen dürften und müssten. Ich sage meinen Leuten: „Wenn ihr mir was zu sagen habt, sagt es mir direkt. Wenn ihr mit anderen redet, redet mit anderen.“ Ich lese keine Mails, bei denen ich im CC stehe. CC-Mails lesen nur Vorgesetzte, die unter Kontroll-Neurose leiden: **Weil sie glauben, über alles informiert sein zu müssen, haben sie nichts mehr unter Kontrolle und vernachlässigen ihre eigentliche Arbeit.** Das E-Mail ist kein Ersatz für straffe Reporting-Regeln! Wer wem wann worüber und in welchem Umfang berichtet, muss klar geregelt sein. Auch ohne E-Mail.

Regen Sie die Bandwurm-E-Mails auch auf? Ich lese keine E-Mails mehr, die länger als eine halbe Seite sind. Manche Menschen schaffen es nicht, einen komplexen Sachverhalt auf einer halben Seite darzustellen. Zum Beispiel der Niederlassungsleiter, der seinem Vertriebsleiter eine fünfseitige Mail schickte. Wegen eines Wasserschadens. Ich hätte vier Zeilen geschickt: „Ein Wasserrohr ist Samstagmorgen im dritten Stock gebrochen. Bis Montag früh waren drei Etagen teilweise durchnässt. Wir haben für Maler, Klempner, Tapeten und diverse Kleinmöbel 4000 Euro ausgegeben.“ Fertig. Der Niederlassungsleiter sagte: „Aber das ist doch viel zu wenig erklärt! Dann genehmigt der Vertriebsleiter die 4000 Euro doch gar nicht!“ Merke: Wer keine E-Mails schreiben kann, kann offensichtlich auch nicht managen. **Manager kommt vom Lateinischen manum agere, Dinge in Bewegung setzen.** Und Dinge setzt man nicht in Bewegung, indem man endlos rumlabert. Wer Dinge bewegen will, der kommuniziert kurz, knapp, präzise. Wenn der Vertriebsleiter nach meinen vier Sätzen mehr wissen will, dann wird er sich schon bei mir melden! Hey, der Mann ist nicht dumm! Dass er mit 4000 Euro für einen dreistöckigen Wasserschaden gut bedient ist, wird er schon selber wissen. So gesehen ist das E-Mail ein perfektes Management-Beurteilungssystem: Wer keine E-Mails schreiben kann, kann auch nicht managen. Das E-Mail ersetzt das Assessment Center.



Etliche beklagen auch, dass sie ständig von eingehenden E-Mails bei der Arbeit unterbrochen werden. Denen schicke ich sofort den IT-Supporter ins Büro, der die doofe E-Mail-für-Dich-Klingel abstellt. E-Mails werden maximal zweimal am Tag abgerufen. Wer ein eiliges verschickt, der kann es per Lockruf telefonisch beim Empfänger ankündigen. **Aber nicht mit dem dummen Spruch: „Ich habe dir eben ein E-Mail geschickt, hast du es schon gelesen?“** Ich antworte darauf stets: „Natürlich. Ich habe ja nichts anderes zu tun, als neben dem PC zu hocken und auf deine E-Mail zu warten!“ Ein Mensch, der geistig mit der technischen Entwicklung Schritt halten konnte, sagt: „Hallo, ich habe Ihnen eben eine E-Mail gesendet. Es ist eine eilige Sache. Es wäre schön, wenn Sie diese bis ... bearbeiten könnten.“

Ich rufe meistens nur einmal am Tag ab. Welche E-Mails lese ich dann zuerst? Natürlich die jüngsten! Denn dann kann ich mir meist viele der vorausgehenden sparen. Die Menschen schicken ja nicht eine E-Mail pro Angelegenheit. Sie schicken eine für Anfang, Mitte, Ende. Ich lese nur die letzte.

Und nun zum E-Mail für Fortgeschrittene: **Man telefoniert nicht, wenn man mailen sollte und man mailt nicht, wenn man telefonieren sollte.** Die meisten Menschen verwenden die Telekommunikationsmittel nicht nach Zweckmäßigkeit, sondern nach Gutdünken. Neulich mailte ich mit einem Kunden drei Tage hin und her. Frage, Antwort, Gegenfrage, Nachfrage ... Als es mir zu dumm wurde, griff ich zum Hörer – in 20 Minuten war die Sache geklärt. Weil jede Frage sofort eine Antwort bekam. Dann wieder bekomme ich Anrufe von Menschen, die mir das Ohr blutig reden und zum Beispiel eine Tabelle, eine „mind map“, einen Netzplan oder eine Präsentation erklären. Denen sage ich unverblümt: „Erzählen Sie mir das nicht! Schicken Sie mir das! Genau dafür wurde die E-Mail erfunden!“

Warum gibt es immer noch so viele Menschen, die mit dem Telefon nicht umgehen können? Warum so viele, die einem mit E-Mails die Zeit stehlen? Weil wir nicht mehr im Neandertal sind. Der Neandertaler ging drauf, wenn er seinen Faustkeil nicht beherrschte. Jeder Handwerker würde verhungern, wenn er sein Werkzeug nicht beherrschen würde. Aber der moderne Manager glaubt, dass er als Tool-Dilettant durchkommt. Das tut er auch. Selbst Dilettanten überleben heutzutage im Management. Doch das ist mir zu wenig. Ich will nicht bloß überleben. Und ich will kein Dilettant sein. Ich möchte das sein, was Laotse einen Meister nennt: Einen Menschen, der die Dinge beherrscht, die er tut. Das ist mein Ehrgeiz. Drunter mache ich es nicht. Und Sie?