Zurück zum Hauptkanal

STRATEGIE: Seit Corona müssen Angestellte noch mehr Medien im Blick behalten. So verhindern sie, zwischen E-Mails, Slack-Nachrichten und Videocalls unterzugehen.

VON CONSTANTIN GILLIES

Während der Pandemie ist die Zahl der digitalen Kanäle geradezu explodiert: Zu E-Mail und Telefon sind vielerorts Plattformen wie Microsoft Teams oder Slack hinzugekommen. Whatsapp, früher für Freunde und Familie reserviert, wird plötzlich auch für den Job genutzt. Dazu kommen immer mehr Videokonferenzen – oft zu Themen, die früher in einem kurzen Telefonat abgehandelt wurden. Angesichts des digitalen Dauerfeuers klagen viele Angestellte: „Ich kriege nichts mehr auf die Reihe."

„Wichtig ist, dass das Team einen Hauptkanal definiert, damit sich nicht jeder die Informationen zusammensammeln muss", sagt Cordula Nussbaum, Expertin für Zeitmanagement und mehrfache Buchautorin. Projektarbeit lasse sich über Plattformen wie Slack und Microsoft Teams grundsätzlich besser koordinieren als über E-Mail, letztlich müsse aber jede Arbeitsgruppe selbst herausfinden, welches Werkzeug für sie das beste ist.

„Erliegen Sie nicht der Versuchung, alles zu nutzen", betont Nussbaum. Wichtig sei außerdem, dass alle sich an die Vereinbarung halten und den Hauptkanal wirklich nur für projektrelevante Nachrichten nutzen. Allgemeine Informationen könnten weiter per E-Mail verbreitet werden, so Nussbaum.

In vielen Betrieben hat sich eine Sofortkultur eingeschlichen. E-Mails und Chatnachrichten werden seitdem wie Telefonate behandelt, sprich: Jeder erwartet sofort eine Antwort. Doch so wird der Arbeitsfluss ständig von hektischem Tippen unterbrochen. „Deshalb sollten Sie unbedingt für jeden Kanal Reaktionszeiten festlegen", rät Andy Gilgen, Produktivitätsexperte beim Schweizer Weiterbildungsanbieter Knüsel Training, Solothurn. Eine typische Vorgabe: E-Mails müssen innerhalb eines Bürotages beantwortet werden, Chatnachrichten spätestens nach zwei Stunden.

Damit es im Team klappt, sollten Mitglieder einen Kanal für entscheidende Projektinfos wählen. Foto: Panthermedia.net/garagestock

Damit trotz steigender Nachrichtenflut Zeit zum Nachdenken bleibt, sollten die digitalen Kanäle zeitweise schweigen. Möglich ist zum Beispiel, eine Stunde am Tag für Stillarbeit zu blocken. „Auch im Homeoffice muss es störungsfreie Phasen geben", betont Coach Nussbaum.

Während Meetings sollten alle grundsätzlich auf das Chatten und Mailen verzichten. Für absolute Notfälle kann ein eigener Kanal eingerichtet werden, z. B. SMS oder Handy.

Überflüssige Kommunikation lässt den digitalen Tsunami anschwellen, etwa Nachfragen vom Typ „Haben Sie meine Message gesehen?" oder Nachrichten, die auf mehreren Kanälen gleichzeitig verschickt werden. Dagegen helfen Absprachen im Team. „Legen Sie ein Zeichen für ‚gesehen' fest, zum Beispiel das Daumen-Emoji", schlägt Nussbaum vor. Auf das parallele Verschicken von Nachrichten auf mehreren Kanälen sollte verzichtet werden.

Damit der Arbeitstag nicht zum Zoom-Marathon wird, sollten Videokonferenzen auf das sinnvolle Maße zusammengestrichen werden. Und sinnvoll sind sie nur, wenn das Bewegtbild auch wirklich etwas bringt. „Bei privaten Themen wie Jahres- oder Feedbackgesprächen oder wenn auf dem Bildschirm etwas gezeigt wird", nennt Nussbaum als Beispiel. Ihre Devise: Wenn Videokonferenz, dann richtig. Von Zoom-Meetings, bei denen alle Mikrofon und Kamera ausschalten, hält die Zeitmanagementexpertin nichts. Gerade in kleinen Runden seien Telefonkonferenzen dann sinnvoller. Sie rät zu einer möglichst niedrigen Dosierung von Videocalls. Für Brainstormings oder Konzeptentwicklung seien persönliche Treffen weiterhin der beste Weg.

Sicher ist, dass der digitale Ausbau weitergeht und neue Kanäle bringt. In den USA etwa verbreitet sich die Anwendung von Loom, mit der sich Mitarbeitende gegenseitig kurze Videos zuschicken können. Doch letztlich lässt auch Loom die digitale Flut weiter anschwellen. Arbeitsmethodiktrainer Gilgen betont, dass nicht jedes neue Werkzeug auch eingesetzt werden müsse. „Sie können sich immer bewusst dagegen entscheiden."