

De beste e-mail is emotioneel

Terughoudendheid is de sleutel tot verstandig e-mailgebruik. Vecht dus geen ruzies uit via het digitale kanaal en beperk e-mail tot simpele zaken en taakverzoeken.

Machteld van Laer
Maarn

In het gemak van e-mail schuilt tegelijkertijd het gevaar. Een elektronisch bericht is zo verzonden. Een druk op de muisknop is genoeg. 'Gevaarlijk', vindt Denise Hulst. Als expert op het gebied van efficiency schreef zij een boek over e-mail gebruik. 'E-mail is geen onschuldig communicatiemiddel. Verkeerd gebruik van e-mail veroorzaakt emotionele en bedrijfseconomische schade. Daar zou men zich in bedrijven meer bewust van moeten zijn.'

Onverstandig e-mailgebruik is er de oorzaak van dat mensen vele uren onproductief bezig zijn. De werknemer op kantoor is gemiddeld een halfuur per dag kwijt aan het lezen van zijn mail. De gemiddelde manager is twee tot drie uur per dag aan mailverkeer kwijt. Uren waarvoor in de agenda geen ruimte is gemaakt, want de permanente e-mailstroom wordt je geacht tussendoor af te handelen.

Zo ontstaat een voortdurend gevoel van gejaagdheid en druk. Hulst kent bedrijven waar na toenemende klachten van personeel over gebrek aan tijd om aan het echte werk toe te komen eenmaal per week een 'e-mailloze dag' is ingesteld. Of een van hogerhand op de computer ingestelde 'mail-stop', waardoor bijvoorbeeld tussen elf uur 's ochtends en drie uur 's middags geen mail opgehaald kan worden.

Deze signalen met als boodschap 'nu even niet' zijn eigenlijk maar deel oplossingen. Het beste zou zijn als de e-mailmanie als cultuurvraagstuk op de agenda van organisaties zou komen te staan. Dat dit niet gebeurt komt volgens Hulst omdat directeuren vaak goede secretaresses hebben die hun mailbox leegmaken. Op hoog niveau ervaart men zo geen negatieve effecten van excessief e-mailgebruik.

Terughoudendheid is het sleutelwoord waar het om verstandig e-mailgebruik gaat. Er gaat niets boven persoonlijk contact om dingen gedaan te krijgen. Hulst had een klant die drie maanden lang moest wachten op antwoord op een vraag aan personeelszaken over de vergoeding van kinderopvang. De betreffende medewerker bleek uiteindelijk op dezelfde verdieping te zitten. Er even langlopen was waarschijnlijk veel effectiever geweest.

In het algemeen lenen gevoelige en ingewikkelde zaken zich nooit voor e-mailverkeer. Stop dus nooit emoties een mail, ze worden op



De regels die voor de papieren brief gelden, zijn in het e-mailverkeer vaak afwezig.

Foto: Getty Images

het scherm als het ware uitvergroet. In veel gevallen wekt dat bij de ontvanger grote irritatie. 'Vergeet niet dat communicatie voor 80% non-verbaal is. Dat deel gaat in de vlakheid van de mail verloren,' aldus Hulst. Wanneer de relativerende glimlach niet mee overkomt, ontstaan gauw misverstanden. 'E-mails luidt een verschrapping in van het sociale contact en is dodelijk voor het gevoel van verbondenheid.' Hulst kwam tot deze stelling door de verhalen van mensen in haar praktijk.

De aanbevelingen van Hulst sluiten naadloos aan bij het advies uit de omgangsvormenbijbel *Hoe hoort het eigenlijk?* van Amy Groskamp-Ten Have. Ook hier de raad e-mail nooit voor ingewikkelde of

Personeelszaken doet geklaag over de e-mailstroom te vaak af als een individueel probleem

gevoelige zaken te gebruiken, omdat je nu eenmaal nooit weet hoe het bericht bij de ander overkomt.

De eenzijdigheid van e-mail is een grote valkuil. Berichten opstellen en versturen geeft de verzender onbewust het bevredigende gevoel dat er weer klussen geklaard zijn. Geheel ten onrechte, want de ontvangers van de mails denken dikwijls heel anders over het 'te bespreken' onderwerp. Het is een grote misvatting te denken dat zaken zijn 'afgemaakt, opgelost, afgesproken of vastgesteld, door op de verzendknop te drukken', zo stelt Hulst. Dit is alleen maar een verschuiving van problemen. Wanneer mensen het niet eens zijn met het in een mail gestelde, reageren ze vaak niet. Wat bij de verzender weer ergernis en meer werk oplevert: men moet dan alsnog persoonlijk om een antwoord gaan vragen. Overleg vooraf was veel handiger geweest.

Taakverzoeken via e-mail leiden tot een gerichtheid op kortetermijnresultaten. Hulst hoort vaak

klagen dat de inhoud van het 'Postvak In' bepaalt waar de aandacht naartoe gaat. Ruimte om werkelijk na te denken raakt ondergesneeuwd door steeds weer nieuwe verzoeken en mededelingen waarop gereageerd moet worden. Een voortdurende 'het moet nu' sfeer is het gevolg.

Ik mail dus ik besta. 'Ik mail dus ik ben: belangrijk, interessant, on-

Effectief e-mailen Tips

- Gebruik e-mail alleen voor simpele zaken zoals bevestiging van afspraken
- E-mail is ongeschikt voor alles wat ingewikkeld of gevoelig is
- Gebruik de cc- en bcc-functie pas als daar overleg aan vooraf is gegaan
- Stel eenmaal per week een e-mailloze dag in

misbaar, kijk mij eens ijverig zijn, kijk mij eens hard werken en vooral bereidwillig zijn.' Hulst vindt het allemaal voor een groot deel een kwestie van gewichtigdoenerij, in de hand gewerkt door BlackBerry's en laptops.

Een permanente stroom van e-mail versterkt gevoelens van werkdruk. 'Tussentijd bestaat niet meer. Voor een vergadering om 8.30 uur in de ochtend worden de avond tevoren om 24.00 uur agendapunten ingelast. Beschikbaarheid kent geen grenzen meer tegenwoordig.' Volgens Hulst komt het de kwaliteit van de besluitvorming niet ten goede. Verschaffen van helderheid over wanneer je wel beschikbaar bent is volgens haar een veel betere optie. Zodat je ook aan je privéleven toekomt, en uitgerust en ontspannen op de vergadering verschijnt. Hetzelfde geldt voor vakanties. Vrije tijd is vrije tijd en het bestaat niet dat er geen collega is die voor je waar kan nemen.

Hulst maakt e-mailprotocollen voor bedrijven. Want e-mailverkeer is iets structureels, waar niemand zich verantwoordelijk voor voelt. De ICT-afdeling merkt dat de postvakken overlopen en schoont dan de boel op of zorgt voor meer opslagcapaciteit. De afdeling 'interne communicatie' wijst op 'e-mailletiquette' en doet dat bij voorkeur via een mail 'aan alle medewerkers'. Die dan vervolgens naar alle waarschijnlijkheid collectief in de prullenbak verdwijnt.

Wanneer medewerkers klagen over de onwerkbaarheid van e-mailvloedgolven, wordt dat nog te vaak als een individueel probleem afgedaan. Personeelszaken stuurt de klagende medewerker op een timemanagementcursus. Terwijl het veelal overbodige e-mailverkeer diepgaande armoede betekent voor alle sociale verhoudingen. 'Er wordt veel te onnadrukkelijk op de verzendknop gedrukt. Laat om te beginnen een te verzenden mail een uur liggen en stel de vraag of het bericht wel nodig is. De cc- en bcc-functie (het bericht zichtbaar of onzichtbaar naar derden versturen, red.) zou afgeschaft moeten worden. Berichten versturen aan anderen zonder dit te overleggen brengt alleen maar ellende met zich mee.'

Eigenlijk is e-mail alleen geschikt voor eenvoudige vragen en taakverzoeken. Niet voor het toesturen van eindeloze hoeveelheden ongewenste cc'tjes. Cc-gedrag zonder overleg vooraf zou ontoelaatbaar moeten zijn in elke e-mailbewuste omgeving.

