

# SÄHKÖPOSTIN IHANUUS JA KURJUUS

Sähköposti on nopea ja tehokas. Se tavoittaa ihmiset heidän valitsemana ajankohtana. Asiat on kirjattu ja samasta dokumentista löytyy historiatietoja. Sähköposti on välttämätön ja erinomainen työkalu, mutta se ei sovi kaikkeen kommunikaatioon. Sen rinnalla tarvitaan viestintää muillakin välineillä kuten puhelimessa, käytävillä ja palavereissa... kahden kesken ja ryhmissä. Joskus kirjekin toimii paremmin. On tärkeä miettiä mikä viestinnän väline toimii parhaiten.

## ONGELMIA

- Sähköposti säästää fyysistä energiaa - mutta kuluttaa henkistä energiaa. Tiedostamattomat tarkkaavaisuus- ja keskittymishäiriöt ovat lisääntyneet.
- Pitkin päiviä tulevat viestit vaativat aikaa niiden lukemiseen mutta aikaa menee myös siihen, että paneudutaan uudestaan menossa olevaan työhön. Keskeytyksen jälkeen moni puuhastelee pienten / muiden asioiden parissa löytääkseen kadonneen työvireen. Eräs tutkimus väittää, että siihen voi kuluu jopa 20 minuuttia.
- Dave Crenshawin kirjasta: Myytti asioiden tekemisestä yhtaikaa. ”Ihminen ei pysty ajattelemaan tietoisesti kahta asiaa täsmälleen samaan aikaan. Aivot käsittelevät asioita peräkkäin. Moni kuvittelee saavansa enemmän aikaan tekemällä asioita yhtä aikaa. Todellisuudessa he ovat hitaampia ja tehottomampia kuin ne, jotka tekevät asioita suunnitelmallisesti peräkkäin.”
- Pirstaleinen työskentely heikentää loogista päättelykykyä ja luovuutta. Jatkuva siirtyminen tehtävästä toiseen voi aiheuttaa stressiä.
- Tiedonkulku nopeutuu, mutta päätöksenteko voi hidastua, kun odotetaan vastauksia eikä tiedetä milloin ne tulevat vai tuleeko niitä ollenkaan. Epätietoisuuden synnyttämä pohdiskelu kuluttaa aikaa ja motivaatiota (miksi toinen ei vastaa...).
- Eräs tutkimus väittää, että jatkuvan informaatiopommituksen kohteena oleminen alentaa älykkyyttä. Määrätyt ihmiset nauttivat tilanteesta, mutta silloinkin on riskinä informaatio-riippuvuus, joka pitempään jatkuessaan voi aiheuttaa vahinkoa. Työn ja vapaa-ajan raja hämärtyy liikaa. Puoliso ja lapset eivät saa riittävästi huomiota.
- Tutkimustuloksia tietotyöntekijöistä ja sähköpostista. Sähköposti katsotaan 50-100 kertaa päivässä ja noin 90 % avataan kahden minuutin sisällä. Keskeytykset vievät päivästä noin 30 %. Noin 40 % stressaantuu jatkuvista sähköposteista. Vajaa 50 % sanoo olevansa koukussa (15 %:lla on sisäinen pakko lukea niitä aina ja kaikkialla). Noin 85 % viesteistä ei enää käsitellä, jos ne ovat olleet koneella vuorokauden. Runsas 30 % kokee sähköpostin huonontavan elämänlaatua. Luvut koskevat siis tietotyöntekijöitä; minkälaisia ne ovat sinun kohdallasi?

Eräässä suuressa yrityksessä tehtiin kysely, jonka mukaan kolmannes saapuneista sähköposteista katsottiin turhiksi. Tietotulva pitää hallita, mutta mitä se maksaa? Miten paljon tuottavaa aikaa menee merkityksettömän tiedon käsittelyyn? Miten paljon se heikentää motivaatiota ja keskittymistä? Ongelmat tiedetään, mutta niitä ei ratkaista. Uskotaan, että asialle ei voida tehdä mitään. Tieto ja viestintä ovat elintärkeitä tuloksenteon välineitä. Mutta väärin käytettynä ne synnyttävät turhia kustannuksia ja lisäävät tehottomuutta.

## PELISÄÄNNÖT

Sähköpostin käyttämiseen ja muuhunkin viestintään tarvitaan pelisääntöjä. Lisäksi pitää luopua tarpeesta tietää kaikesta kaiken. Meidän ei myöskään tarvitse olla aina tavoitettavissa. Joissain tehtävissä se on välttämätöntä, mutta ei kaikissa. Erityisesti esimiesten ja asiantuntijoiden tulisi miettiä tarkkaan miten he hoitavat työnsä parhaiten; milloin he ovat tavoitettavissa ja milloin eivät.

Kysymys on ajattelu- ja käyttäytymismallien kurinalaisesta muuttamisesta. Jokainen pyrkii todennäköisesti omalta osaltaan ja persoonalleen sopivalla tavalla hallitsemaan tätä tietotulvaa, mutta kun yhtenäinen käytäntö puuttuu, jää kokonaishyöty pieneksi.

Koska tilanteet ja tarpeet ovat niin erilaisia, ei yhteisiä pelisääntöjä voida rakentaa. Jotain on kuitenkin syytä tehdä esim. koko organisaatio-, osasto- ja tiimi-/työryhmätasolla sekä projekteissa. Kun pelisäännöt on mietitty ja sovittu yhdessä, pitää varata aikaa koulutukseen, jotta kaikki ymmärtävät ja sisäistävät ne. Pelkkä tiedottaminen ja käskeminen riittää harvoin.

## TEHTÄVIÄ JA KYSYMYKSIÄ

- Käydään yhdessä läpi edellä mainitut ongelmat ja arvioidaan millä tasolla ne ovat omassa organisaatiossa / ryhmässä. Usein ajaudutaan tilanteisiin, joista yritetään vain selvittää. Parempi vaihtoehto on nostaa ongelmat tietoisuuteen ja arvioida niiden hyödyt ja haitat. Sen jälkeen mietitään ratkaisuja. Vaikka kaikkia pulmia ei saadakaan poistettua, sovitaan yhteisistä toimintamalleista niihin tilanteisiin, joihin voidaan vaikuttaa.
- Mitä viestejä lähetetään ja kenelle? Lähetetäänkö raportteja varmuuden vuoksi kaikille; onko se tarpeellista? Sovitaanko uudesta käytännöstä, että raportit on tallennettu intraan, jolloin tiedot haetaan tarvittaessa itse sen sijaan, että niitä lähetetään kaikille. Tärkeistä asioista voi lähettää maininnan, että nyt se on intrassa.
- Laaditaan yhteinen sopimus, mitä sanoja käytetään kiireellisten / tärkeiden viestin kohdalla ja minkä ajan puitteissa niihin on perehdyttävä / vastattava.
- Pohditaan viestien merkitys lähettäjän ja vastaanottajan kannalta. Voi syntyä ristiriitoja, kun ne eivät ole samat. Paljonko omia ongelmia / rasituksia siirretään huomaamatta toisille?
- Sovitaan sähköpostien nimeämisestä siten, että otsikko kertoo heti mistä on kysymys. Joissakin yrityksissä on myös sovittu, että vain yksi asia / sähköposti.
- Opetellaan kirjoittamaan lyhyesti ja selkeästi. Annetaan aktiivisemmin palautteita.
- Jos sama viesti kulkee moneen kertaan, poistetaan ”historiasta” turhat osat ja jätetään vain oleellinen tieto.
- Milloin ja missä tilanteissa käytetään muita viestinnän välineitä?

Täydellisiä pelisääntöjä ei voida rakentaa. Tilanteet muuttuvat ja joustavuutta tarvitaan. Mutta esim. 10-50 % parannus tarjoaa lisää keskittymistä ja työrauhaa, lisää motivaatiota ja hyvinvointia, parempaa työn määrää ja laatua... ja ne näkyvät myös taloudellisissa tuloksissa.