VÆKSTHUS FOR LEDELSE

Lektion 5: En simpel metode og fem gode råd til at tæmme din indbakke

Som jeg lovede dig i en af de tidligere lektioner, vil jeg nu dedikere noget tid til at kigge på, hvordan man kan øge sin effektivitet ved at håndtere sin mail smartere. Den effektive leder arbejder nemlig systematisk med sin mail. Hvorfor? Fordi der her ligger et stort potentiale for at spare tid.



Helt konkret betyder det, at du skal tage kontrollen over indbakken, så den ikke dikterer din arbejdsdag. Du skal vise den, hvem der bestemmer!

Her får du en simpel metode til at tæmme din indbakke og en række råd til, hvordan du arbejder professionelt med din mailhåndtering.

Din indbakke skal være tom – den simple metode

Her er en video, som viser, hvordan man bruger en simpel metode til at holde orden i sin indbakke. Den tager udgangspunkt i, at der er fire og kun fire ting, man kan gøre ved en mail – og sjovt nok begynder de alle med d…

1. Delete it: Slet mailen.

2. Delegate it: Videresend mailen.

3. Defer it: Læg mailen til side – enten i et arkiv eller på en todo-liste.

4. Do it: Svar med det samme.

Videoen varer 4 minutter. Jeg undskylder på forhånd, at den er lidt retro i stilen, men pointerne er gode nok. Se den lige, inden du går videre:



Husk på, at nøglen til succes er, at du først skaber orden og følger de 4 d'er. Dernæst går du i gang med at svare på de mails, du ikke kan løse på under 2 minutter.

Når du er blevet en haj til denne metode, og det tager bestemt ikke lang tid, vil du kunne få en ferieindbakke på 250 mails i nul på under to timer. Du vil ikke have besvaret dem alle, men du vil have total orden, en tom indbakke og følelsen af overblik. Det er noget af en bedrift.

Grunden til, at denne metode er så effektiv, er, at den skiller proces og besvarelse ad. Normalt er vi tilbøjelige til at fortabe os i den første vigtige mail, vi ser. Imens vi arbejder med den, bliver vi pludselig afbrudt, og når vi kommer tilbage til indbakken, er den endnu engang vokset, og vi har ikke overblik over, hvad der er i den, og hvordan vi skal prioritere.

Det er samme problemstilling, som når du gør rent på loftet. Du har sat søndagen af til en hovedrengøring, men efter fem minutter finder du et gammelt fotoalbum. Næste gang du kigger op, så er dagen gået.

Tænk derfor altid: Proces og systematik først, så du får overblikket. Prioritering og handling bagefter.

Derudover findes der et par snusfornuftige råd, du kan tænke over, når du gerne vil tæmme din indbakke.

1. Send færre mails

Her er lidt simpel matematik til dig. Jo færre mails du sender, jo færre mails får du.

2. Ring!

Folk trækker altid lidt overbærende på skuldrende af dette råd, men mailen er rigtig dårlig til mange typer af information. En måde at gøre store organisationer mere effektive er at få medarbejderne til at bruge telefonen oftere. En kompleks sag, der vil tage fire-fem misforståelser og 17 udvekslinger af mails frem og tilbage, kan oftest løses i telefonen på ti minutter.

3. Meld dig fra nyhedsbreve og andre forstyrrelser

Nu er din indbakke tom. Næste skridt er at kigge på de mails, du får. Begynd med at melde dig fra alle tjenester, som sender dig nyhedsbreve. Du læser dem alligevel ikke (altså bortset fra Lederwebs, naturligvis). Alternativt kan du lave en mappe hvor nyhedsbrevene automatisk ryger hen.

Store undersøgelser har vist, at der på ethvert givent tidspunkt ligger 20-30 procent overflødige mails i indbakken. Du bør altid kigge din mailbakke igennem én gang om måneden for at kunne identificere disse mailtyper. Identificér og eliminér de 30 procent.

4. Husk at kvittere

Man skal (trods alt) ikke tage råd nummer 1 alt for bogstaveligt og barrikadere sig bag en mur af virtuel stilhed. Hvis en afsender har gjort sig den ulejlighed at sætte dit navn i Til-feltet – og oven i købet har en god pointe med det – så brug et øjeblik på at kvittere for modtagelsen. Det behøver ikke være et langt og grundigt svar. Ofte er et simpelt ”Tjek!” eller ”Det ser fint ud” rigeligt. Det tager dig blot et par sekunder, og det gør afsenderen i stand til at strege dig og mailen fra sin to-do-liste.

Uden et anerkendende svar vil du efterlade din modpart i et kommunikationsvakuum, som i langt de fleste tilfælde ender med at blive fyldt ud af en rykkermail, som er tidsspilde for alle parter.

5. Tjek din indbakke 3 gange om dagen

Kan du huske de 28 % procent af arbejdsdagen, vi spilder på grund af afbrydelser? Mailhåndtering er en af de større årsager til, at tallet er så højt. Hver gang du tjekker din mail, imens du er i gang med en anden opgave, så smider du tid ud af vinduet. Tiden går tabt, fordi du pendulerer mellem opgaverne, og gør dig selv til slave af andres spørgsmål og henvendelser.

Det er nu, du skal tage styringen over indbakken. Fra nu af må du derfor maksimalt tjekke mails tre gange om dagen. Du skal gøre det på forhånd definerede tidspunkter, fx klokken 10, klokken 12 og klokken 16.

Under alle omstændigheder skal du holde dig til to principper, når du vælger dine tidspunkter:

i. Tjek aldrig mail som det første, når du møder ind. Single-task i stedet på din vigtigste opgave i minimum én time.

ii. Tjek én gang om formiddagen, én gang efter frokost og én gang hen ad eftermiddagen.

På det her tidspunkt tænker mange: ”Man skal da kunne få fat på mig” eller ”hvad hvis der opstår en nødsituation”. Svaret er enkelt: Så må de ringe. Eller vente. Eller møde op personligt. Du går jo også til møder, og du holder også frokost, så der er masser af tidspunkter, hvor du ikke er tilgængelig.

Næste skridt

Her er tre øvelser til dig, som du kan begynde at træne allerede nu.

1. Brug de 4 D’er til at holde din indbakke nede og skabe overblik.

2. Kig dine mailvaner kritisk igennem.

3. Tjek maksimalt din indbakke 3 gange om dagen.

Alle lektioner

0. Om e-kurset (og tilmelding)

1. Gør som Madeleine Albright: Skab det store overblik

2. Derfor er multitasking forbudt (og dumt)

3. Genveje til gode to-do-lister

4. Her er den absolut største tidsrøver - og hvad du skal gøre ved den

5. En simpel metode og fem gode råd til at tæmme din indbakke