

Im Überfluss nicht untergehen

Vom richtigen Umgang mit E-Mails

| GUNTER MEIER | Das Schreiben von E-Mails gehört heute für die meisten Menschen beruflich und privat zum Alltag. Doch haben wir möglicherweise die Macht dieses Mediums unterschätzt? Überlaufende Postfächer und das Gefühl, jederzeit erreichbar sein und immer sofort reagieren zu müssen, entwickeln sich für viele Anwender zu einer Belastung. Wie also geht man mit diesem Kommunikationsmedium richtig um?

Karin Schnell war drei Tage krank und sitzt zum ersten Mal wieder an ihrem Schreibtisch. Wie jeden Morgen hat sie zuerst ihre Post aus dem Postfach geholt, wo sich in den letzten Tagen einiges für sie angesammelt hat. Doch bevor sie sich die Papiere vornimmt, wirft sie einen Blick in ihren E-Mail-Eingang. 230 ungelesene Mails erwarten sie dort.

Die ersten beiden sind augenscheinlich Spam-Mails, die sie gleich löscht. Dahinter folgt eine Mail, an die umfangreiche Protokolle und Vortragsfolien angehängt sind. Sie druckt alles aus, um dann zu bemerken, dass das Thema sie gar nicht direkt betrifft. Nach und nach arbeitet sie sich durch die Post. Während sie sich bemüht, viele Aufgaben sofort abzuarbeiten, erfährt sie mehrfach, dass sich das Anliegen bereits erledigt hat. Die Information

darüber findet sie einige Mails später.

Der Vormittag ist schnell dahin, ohne wirklich Produktives geleistet zu haben – und Karin Schnell beschleicht das Gefühl, dass nicht sie ihre Post aktiv bearbeitet, sondern dass sie durch das Medium E-Mail in ihren Arbeitsabläufen gelenkt wird. Hinzu kommt die Frage, was sie mit all den Nachrichten tun soll? Ausdrucken? Löschen? Im Posteingang stehen lassen? In irgendwelchen Ordnern ablegen? Aber wenn ja, wo genau, damit man es bei Bedarf findet?

E-Mails machen Stress

So wie Karin Schnell geht es vielen von uns. Früher hatte man beim Verlassen des Arbeitsplatzes wirklich Ruhe. Die Hauspost kam einmal am Tag und außerhalb des Büros war man telefonisch

kaum erreichbar. Heutzutage ist dies durch die Möglichkeiten der drahtlosen Vernetzung nicht mehr zwingend der Fall. Kommunikationspausen sind kaum vorhanden – ja, beinahe schon ein Mangel.

Bei Betrachtung der Statistiken von Berufsgenossenschaften und Krankenkassen wird deutlich, dass sich das Bild berufsbedingter Krankheiten in den letzten Jahren gewandelt hat. Waren es früher vorwiegend körperliche Schäden, so verlagert sich das Krankheitsbild heute in Richtung psychosomatischer Erkrankungen. Grund hierfür ist oftmals langanhaltender Stress, der viele Ursachen haben kann. Immer häufiger ist es Informationsüberflutung, die das Gefühl von Überforderung auslöst. Schon 2002 warnte der Wirtschaftspsychologe Klaus Moser im Handelsblatt davor, dass zehn Prozent der Beschäftigten sich von den vielen E-Mails gestresst fühlen. Seitdem hat sich die Lage eher noch verschlimmert. Was also tun, um die Vorteile des Mediums zu nutzen, ohne dabei unterzugehen?

Die Perspektive ändern

Zunächst sollte man sich Zeit für einen ganz allgemeinen Blick auf das Thema Information nehmen. Ist es überhaupt wichtig, auf welchem Weg eine Information zu uns kommt? Ist sie automatisch dringender, weil sie per E-Mail statt per Papierbrief eingeht? Neigen wir dazu, bei Mails Dinge aufzubewahren, die wir in Papierform längst weggeworfen hätten? Wählen wir hier ganz sorglos grö-



Quelle: mauritius-images

ßere Empfängerkreise, weil es so einfach ist? Nachrichten und Aufgaben, die per Mail bearbeitet werden, sollten grundsätzlich mit denselben Kriterien bewertet werden wie andere Botschaften! Nur Aufgaben, die dringend und wichtig sind – egal, auf welchem Weg sie bei uns eintreffen, sollten sofort erledigt werden. Alles andere hat Zeit oder lohnt die Überlegung, ob wir uns überhaupt darum kümmern müssen. Unwichtige Dinge, die nicht eilig sind, sollten wir bei Zeitmangel beherzt von unserer Aufgabenliste streichen.

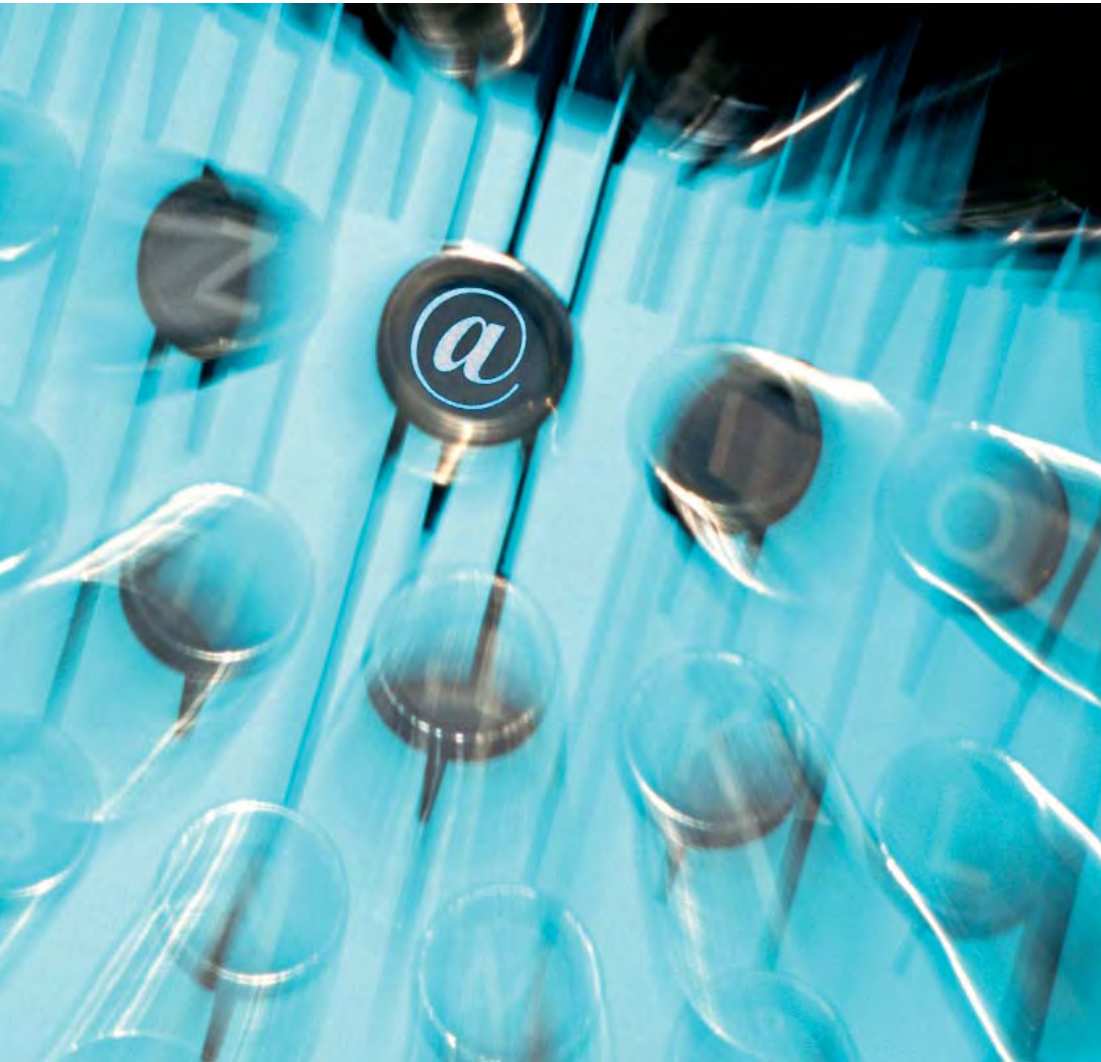
Weniger ist mehr

Weil E-Mails so einfach zu verschicken sind, finden wir täglich vieles im Posteingang, was wir überhaupt nicht benötigen. Hier hilft nur konsequentes Löschen und die Bit-



AUTOR: GUNTER MEIER

Gunter Meier (geb. 1959), hat sich als freier Berater und Trainer auf die Themen Informationsflut, E-Mail-Kommunikation, Organisation und Arbeitsmethodik spezialisiert. Nach Berufsausbildung und Studium hat er langjährige praktische Erfahrungen in Konzernen wie Siemens, Diehl und ABB gesammelt. Gunter Meier war in Stabsfunktionen sowie im operativen Geschäft tätig, zuletzt als Marketing- und Vertriebsleiter. Heute ist Gunter Meier Inhaber der Trainings- und Beratungsfirma moreE+E.



te an den Absender, bei diesem Thema doch künftig aus dem Verteiler herausgenommen zu werden. Auch das eigene Tun sollte hier Vorbildcharakter haben: Eine Information sollte nur dann verschickt werden, wenn der Andere sie auch wirklich braucht. Verteiler sollten möglichst sorgfältig gewählt werden und so klein wie möglich bleiben. Auch Betreffzeilen müssen gut überlegt werden, damit sie eine wirkliche Aussagekraft haben.

Sich nicht ablenken lassen

Lassen Sie sich eingehende Nachrichten akustisch anzeigen und wechseln Sie dann sofort in das Mailprogramm? Dann sollten Sie das schleunigst ändern. Wenn Sie konzentriert an einer Aufgabe ar-

beiten, dann bringen Sie sie erst zu Ende, bevor Sie sich dem Posteingang widmen! Zwei bis drei feste Termine am Tag reichen vollkommen aus, um immer auf dem neuesten Stand zu sein. Niemand kann von Ihnen verlangen, dass Sie eine Mail sofort öffnen und beantworten. Schließlich gibt es in Ihrem Tagesablauf genügend Phasen, in denen Sie gar nicht im Büro sitzen – das wissen auch die Menschen, die Ihnen schreiben und erwarten gar nicht, dass Sie umgehend reagieren.

Systematisch vorgehen

Wenn Sie nach längerer Abwesenheit vor einem überlaufenden Postfach sitzen, dann hilft oft schon eine andere Sortierung, um einen besseren Überblick zu bekommen.

Statt in der Reihenfolge des Eingangs vorzugehen, sollten Sie die Mails nach Absendern sortieren. Dienstliche Nachrichten einer Person können Sie im Zusammenhang lesen und so gleich erkennen, wie der aktuelle Stand in der Sache ist. Eine Sortierung nach Betreff hilft, Spam-Mails, die ja oft im gleichen Wortlaut, aber von verschiedenen Absendern kommen, auf Anhieb zu erkennen und als ganze Gruppe von Nachrichten zu löschen.

Ablegen wie Papier

Benutzen Sie Aktenordner, in die Sie Papiere ablegen? Dann sollten Sie genau diese Struktur auch für Ihre E-Mails einrichten und Nachrichten analog zur restlichen Büroorganisation dort ablegen. Ob Sie etwas ausdrucken oder nicht, sollten Sie sehr genau überlegen. Es gibt Informationen, die man immer griffbereit auch unterwegs haben möchte – diese sollten dann durchaus in Papierform vorliegen. Alles andere aber – gerade Daten, die laufend aktualisiert werden – genügt in virtueller Form vollkommen. Das, was in Papierform im Mülleimer landen würde, sollten Sie auch auf Ihrem Computer dorthin befördern – andernfalls belegen Sie unnötig Speicherplatz und finden sich mit der Zeit auch immer schlechter in der Masse an Informationen zurecht. Wenn Sie sich schlecht von Informationen trennen können, empfiehlt sich die Anlage sogenannter Quartalspapierkörbe. Alles, was man vermutlich nicht mehr braucht, wird in so einen Papierkorb verschoben. Hier werden die Daten noch eine Weile aufgehoben – braucht man sie während dieser Zeit nicht, kann man sie später getrost löschen.

Generell gilt: Nicht nur die technische Infrastruktur ist bei der E-Mail-Kommunikation wichtig – auch die Methoden für den sinnvollen Umgang mit diesem Medium verdienen Beachtung – können sie doch eine echte Erleichterung im Arbeitsalltag bewirken.

WEITERFÜHRENDE LITERATUR

Gunter Meier: Die E-Mail-Flut bewältigen
3., überarb. Aufl. 2008,
ISBN-13: 978-3-8169-2832-4,
ca. 120 Seiten, ca. 22 Grafiken, 22,80 Euro