

31.Mai 2008

ZEITEINTEILUNG

E-Mails managen

Elektronische Nachrichten erleichtern den Arbeitsalltag nicht nur. Wegen ihrer schlichten Fülle empfinden manche sie sogar als eine regelrechte Bedrohung. Das richtige System hilft dabei, nicht im gefluteten Posteingang zu ertrinken

Johannes Gernert

Viele Angestellte in den USA haben mitunter einen besonderen Grund, sich bei ihrem Arbeitgeber krank zu melden: Sie fürchten sich vor ihrem übervollen E-Mail-Eingang. Nicht nur Spam-Mails können den Alltag am Bürocomputer zum Albtraum machen. Oft sorgt schon die gewöhnliche Geschäftskorrespondenz dafür, dass sich die Mitarbeiter überfordert fühlen. In ihrem Buch "Wenn E-Mails nerven" gehen Günter Weick und Wolfgang Schur davon aus, dass die Zeitverschwendung, die diese elektronische Kommunikation mit sich bringt, bei 30 bis 50 Prozent liegt. Die Autoren liefern Tipps, mit denen sich das ändern lässt.

Keine Unterbrechungen zulassen

Zunächst einmal gilt: Nicht jede eingehende E-Mail muss zwangsläufig sofort geöffnet werden. Auch wenn der erste Neugier-Reflex das nahe legt. Wer sich nämlich ständig unterbrechen lässt, ist einer Studie zufolge in etwa so stark belastet, als hätte er die Nacht zuvor durchgemacht. Die Konzentration sinkt erheblich. Es empfiehlt sich also das E-Mail-Programm zwischendurch zu schließen oder die Abrufzeiten so einzustellen, dass man nicht wegen jeder neuen Mail sofort aufschreckt. Statt alle zehn Minuten kann neue Post auch nur alle 90 Minuten eintreffen. Besonders am Morgen ist es sinnvoll, sich nicht schon in den produktivsten ersten Stunden im E-Mail-Wust zu verlieren, sondern mit voller Aufmerksamkeit die wichtigsten Aufgaben zu erledigen. In der Regel genügt es laut Weick und Schur, die Mails drei Mal am Tag abzurufen. In dringenden Fällen würden die Leute ohnehin zum Telefonhörer greifen.

Wenn man sich dann dem Posteingang widmet, sollte man das nicht nebenher tun, sondern das E-Mail-Bearbeiten als eigene Aufgabe betrachten. Wichtig dabei: Eine Nachricht am besten nicht kurz überfliegen und "für später" liegen lassen. Effizienter ist es, festzustellen, welche Mails wichtig sind, diese zu lesen und den Rest gleich zu löschen. Wenn es in den überprüften Nachrichten darum geht, Termine zu klären, Dateien zu verschicken, das Ganze weiterzuleiten oder eine einfache Frage zu beantworten: Sofort erledigen. Sind diese Sachen geregelt, ist es hilfreich, bei jeder Mail zu entscheiden, ob sie gelöscht werden kann oder in einen anderen Ordner abgelegt werden muss, weil sie noch gebraucht wird. Der Posteingang ist nach der Bearbeitung im günstigsten Fall leer. Denn volle Eingänge lösen ein unterbewusstes Unwohlsein aus. Man käme doch auch nicht auf die Idee, gelesene Briefe zu Hause zurück in den Postkasten zu stecken, schreiben Weick und Schur. Bei den meisten E-Mail-Programmen lassen sich Unterordner anlegen - etwa mit dem Titel "offene Vorgänge", "Firmenkunden" oder "Aufträge". Gerade wer tausende Mails anhäuft, bewahrt so leichter den

Überblick. Immer lohnt sich allerdings die Frage: Muss ich diese Dokument wirklich aufheben?

Beim Schreiben raten die Autoren dazu, zu bedenken: Wer E-Mails sät, wird auch welche ernten. Selbst belanglose Mitteilungen provozieren häufig Reaktionen, auf die wieder reagiert werden muss. Das kostet Zeit. Stattdessen ist es besser, sich sofort die "Stockwerksfrage" zu stellen, finden die Berater: Würde ich die Mail auch schreiben, wenn ich sie ausdrucken und drei Stockwerke höher auf den Schreibtisch des Empfängers legen müsste?

Außerdem lohnt es sich genau nachzudenken, bevor man Mails einfach weiterleitet oder unnötig viele zusätzliche Adressaten über die "CC:"-Zeile hinzufügt. Grundsätzlich nicht vergessen: Es gibt auch Telefon. In vielen Fällen ist das immer noch die bessere Alternative. Besonders bei heiklen Verhandlungen, wenn die Dokumente, die beim Mailen entstehen, irgendwann gegen einen verwendet werden könnten. Innerhalb von Unternehmen können Informationen auch über Datenbanken, Schwarze Online-Bretter oder Intranet-Server ausgetauscht werden. Das hat den Vorteil, dass jeder dort nachsieht, wenn es ihm gerade zeitlich passt. So sinkt die Anzahl der Mails - und damit vielleicht auch die Angst vor der Arbeit.

"In der Regel genügt es, Mails drei Mal am Tag abzurufen."

Weick/Schur

ORDNER ERSTELLEN

Eingang: Wer viele E-Mails in seinem Posteingang lagert, weil sie irgendwann einmal wichtig werden könnten, verliert schnell den Überblick. Ziel sollte es sein, die Mails so zu bearbeiten, dass keine Nachricht mehr im Eingang ist. Dazu können wichtige Mails meist in eigene Ordner abgelegt werden. Diese können nach Themen oder Bearbeitungsstand benannt werden, wie etwa "Noch zu bearbeiten", "Wichtig", "Heute noch antworten" oder "Mailingliste".

System: Für eine effektive Bearbeitung von Mails sollte man sich ein System überlegen. Beispielsweise können Nachrichten oft schon anhand der Betreffzeile zugeordnet werden. Alles, was unwichtig ist, wird sofort gelöscht. Die übrigen können in Unterordner verteilt werden, wie "beantworten", "bearbeiten", "später lesen" und "aufheben". Wer dies lediglich zwei mal am Tag macht, spart viel Zeit. Die Ordner werden nacheinander abgearbeitet. Hilfreich ist es, einen festen Zeitraum einzuplanen, in welchem die nicht aktuell wichtigen Mails bearbeitet werden können.