

: Effizient(er) Umgang mit E-Mail

1. Verwechseln Sie die Bearbeitung von E-Mails nicht mit Ihrer **eigentlichen Arbeit**.

Werden Sie sich klar darüber, was genau Ihr Job ist, wie und woran Ihr Erfolg gemessen wird und was jeweils Priorität in Ihrem Job hat.

Die Bearbeitung von E-Mail ist selten die eigentliche Aufgabe.

Achtung: E-Mail kann bei falscher Nutzung extrem fordernd sein (ständiger Kontextwechsel, ständige Unterbrechung der Konzentration mit Folge: mentale Ermüdung).

Wer einen großen Teil der Arbeit damit zubringt, auf eingehende E-Mails zu reagieren, ist gefährdet, die Initiative zu verlieren und nicht mehr zu wissen, wie man selbst aktiv agiert.

E-Mail wirkt wichtig, doch sie hat im Grunde keine Bedeutung. Wichtig sind KundInnen, Mitarbeitende, Umsätze, Kosten, Prozesse, Strukturen, Produkte. E-Mail ist lediglich ein Mittel zum Zweck.

Es ist zwar wichtig, E-Mail effizient (also richtig) zu nutzen, aber viel wichtiger ist es, **in der produktiven Arbeit effektiv** zu sein (also das Richtige zu tun).

2. **STOP zu jeglichen Automatismen! Halten Sie inne!**

Merke: Uralter Reflex: neue E-Mail = wichtig = öffnen.

Dahinter steckt die (unbewusste) Angst, etwas Wichtiges zu verpassen.

3. **Überprüfen Sie Ihre Einstellung und Sichtweise. Nehmen Sie die Kontrolle (wieder) in die Hand. Sie brauchen so etwas wie ein Mantra der Sorte "I am the boss!"**

Die Schatten des "Wundermittels" E-Mail werden umso sichtbarer, je intensiver und breiter E-Mail eingesetzt wird.

Die mit Abstand wichtigste negative Nebenwirkung ist die zeitliche Belastung durch die Bearbeitung eingegangener E-Mails.

15-25% der Arbeitszeit verbringen Angestellte und ManagerInnen mit der Bearbeitung der eingegangenen E-Mails.

Diese Belastung ist inzwischen so groß geworden, dass "normale" Korrekturmaßnahmen nicht (mehr) greifen. Der wirkliche Durchbruch liegt in ungewöhnlichen oder drastischen Lösungsansätzen.

Sich die Schattenseiten von E-Mail ausreichend deutlich zu machen, ist hilfreich.

Das fängt damit an, dass man jegliche Automatismen unterbricht.

Die Lösung: Wechseln Sie den Standpunkt. Statt zu denken: E-Mail ist hilfreich, nützlich, unverzichtbar, universell, freundlich, bequem für Sender und EmpfängerIn, lösungsorientiert, zentral usw., denken Sie besser:

E-Mail ist gefährlich, schädlich, unnötig, limitiert, böse, Werkzeug einzig für Sender, verzögernd, peripher.

Nicht der Bildschirm auf Ihrem Schreibtisch bestimmt, was Sie zu tun haben, sondern Sie alleine! Lassen Sie sich nicht elektronisch fernsteuern, von niemandem!

4. **Sperren Sie das berufliche E-Mail-System rigoros aus Ihrem Privatleben aus.**

5. **Nutzen Sie die ersten Stunden morgens für wirklich Wichtiges!**

E-Mail gehört i.d.R. nicht dazu. Machen Sie sich klar: Sobald Sie Ihre E-Mails abrufen, ist es mit Ihrem Seelenfrieden vorbei!

6. Ändern Sie Ihr Sendeverhalten!

Denn: **Wer E-Mails sät, wird E-Mails ernten.**

Die Rücklaufrate "normaler" AnwenderInnen liegt erfahrungsgemäß bei 60%!

Also: 50 E-Mails als Postausgang lassen 30 eingehen. Mit anderen Worten:

Für diese 30 E-Mails sind Sie selbst verantwortlich.

Beherrigen Sie die Erfahrung: **Fast jede E-Mail provoziert eine Reaktion.**

Schreiben Sie einfach weniger und bessere E-Mails und so, dass sie möglichst wenige Reaktionen provozieren.

Denken Sie EmpfängerInnen-orientiert!

7. Sichten Sie E-Mails regelmäßig und in festem Rhythmus

- keinesfalls öfter als 3x täglich -

und reservieren Sie sich grundsätzlich jeweils **45 Minuten für die sofortige (!) Bearbeitung.**

Verschieben Sie den Abruf, wenn Sie keine Zeit zur Bearbeitung haben.

Wichtig: Im Unternehmenskalender diese Zeiten blocken!

Die erste Sichtung des E-Mail-Eingangs muss bereits **Zusatzwert generieren:**

Priorisieren der Nachrichten, **Löschen** - ungelesen - von unnötigen E-Mails

Die ständige Unterbrechung der Arbeit, um neu eingegangene E-Mails (mal eben) zu sichten, ist die Hauptursache für von E-Mail ausgehender Überlastung!

72% der NutzerInnen **unterbrechen** ihre **laufende Arbeit**, um neu eingegangene E-Mails sofort auf Relevanz zu prüfen.

Bei durchschnittlich **39 E-Mails pro Tag** heißt das, dass **alle 13 Minuten** die aktuelle Arbeit unterbrochen wird. Zur Wiederherstellung der **vollen Aufmerksamkeit braucht es 15 Minuten.** Also: Ein optimaler Aufmerksamkeitslevel ist nicht zu erreichen, wenn man alle 13 Minuten unterbrochen wird.

Und: Je häufiger man unterbrochen wird, desto länger dauert es, bis man wieder maximal konzentriert sein kann - mit fallender Kurve!

8. Unterscheiden Sie interessant und wichtig!

E-Mails sind oft interessant! Wir stürzen uns darauf. Aber: Interessantes können wir heute im Minutentakt erfahren - mit drastisch reduzierter Aktualitätswahrscheinlichkeit!

9. Legen Sie bearbeitete E-Mails entweder ab oder löschen Sie sie!

Nie wieder haben Sie eine so gute Informationslage, um über den Löschvorgang zu entscheiden wie nach der Bearbeitung im Posteingang. Gönnen Sie sich wenigstens einmal am Tag den Blick auf einen geleerten Posteingang!

10. Pflegen Sie Infos konsequent in andere Systeme ein!

11. Sorgen Sie für eine adäquate Ablage!

12. Setzen Sie Verteiler nur wohlüberlegt und reduziert ein. Höchstens 3 bei Cc!

Machen Sie sich klar, wie viele Menschen Sie in ihrer normalen Arbeit unterbrechen und mit Ihrem Anliegen konfrontieren. Oder anders gesagt: Mit dem Verteiler bestimmen Sie, wie viele E-Mails Sie innerhalb der nächsten 2 Tage zurückbekommen (wollen).

Merke: Je kleiner ein Verteiler ist, desto besser ist er.

Quelle: Günter Weick/Wolfgang Schur, Wenn E-Mails nerven, Eichborn Verlag

Ulrich Schnabel, mehrfach ausgezeichnete Wissenschaftsredakteur, gibt in seinem Buch: "Muße. Vom Glück des Nichtstuns" folgende

Tipps zum Umgang mit elektronischer Post

- ➔ Gönnen Sie sich Zeiten, in denen das Postfach geschlossen, Handy und Blackberry stumm bleiben - zum Beispiel morgens eine kommunikationsfreie Stunde für kreative Ideen.
- ➔ Trennen Sie zwischen beruflicher und privater Kommunikation, indem Sie verschiedene Geräte und E-Mail-Adressen benutzen.
- ➔ Rufen Sie Ihre Mails nur zu festgelegten Zeiten ab (man rennt ja auch nicht ständig zum Briefkasten); ansonsten schließen Sie das E-Mail-Programm. Andernfalls bedeutet jede ankommende Mail eine Verführung.
- ➔ Rufen Sie ihre Mails nur ab, wenn Sie diese auch gleich bearbeiten können (sonst machen Sie sich doppelte Arbeit). Idealerweise sollten Sie jede Mail nur einmal anfassen. Danach entweder löschen oder zur Archivierung in einen Unterordner verschieben.
Nach dem Bearbeiten des Postfachs sollte dieses im Idealfall aussehen wie ein Briefkasten: leer.
Das ist nicht nur effizient, sondern erzeugt umgehend ein Erfolgserlebnis.
- ➔ Viele Mails brauchen gar keine Antwort.
Legen Sie sich die "Stockwerkfrage" vor: "Würde ich für eine Antwort auch einen Brief schreiben, den ich ausdrucken und drei Stockwerke höher zum Empfänger tragen müsste?" Falls nicht, ist die Mail meist unnötig.