

Wie gehe ich mit der täglichen E-Mail-Flut um?

RATGEBER

Heute zum Thema:

Gesundheit

Stil

Recht

Beziehungen

Geld

Daheim

Mails sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Ob im Büro oder zu Hause: Täglich erreichen uns unzählige Mails. Das Überfliegen, gründliche Lesen, Beantworten und Löschen verschlingt viel Zeit. Und da E-Mails heute mit Smartphones auch von jedem Ort aus abgerufen werden können, gibt es keine E-Mail-freien Zeiten mehr. Fazit: Viele Menschen sind durch die ständige Erreichbarkeit und das E-Mail-Multitasking abgelenkt und unkonzentriert.

Tipps und Strategien

Folglich sind Mensch und Unternehmen gefordert, sich diesen Herausforderungen zu stellen und Strategien zur Eindämmung der täglichen Informationsflut zu entwickeln. Hier ein paar Tipps:

Welche E-Mail-Gewohnheiten sind Ihnen eigen? Beginnen Sie den Tag mit E-Mails, dann starten Sie reagierend und werden in der Folge durch den Arbeitstag getrieben. Die erste Stunde Ihres

KOMMUNIKATION Ich arbeite in einem KMU und leide zunehmend unter der Menge an elektronisch übermittelten Nachrichten. Ich bekomme täglich mehr als 40 E-Mails. Wenn ich alle ausführlich beantworten würde, käme ich kaum mehr zum Arbeiten. Wie gehe ich damit um?

R. G. in A.

Tages gehört der Planung und Priorisierung Ihrer Aufgaben, und erst danach empfiehlt es sich, online zu gehen. Sind Sie permanent auf Empfangsmodus? Gönnen Sie Ihrem E-Mail-Programm einen geregelten Tagesablauf: Zu Ihren E-Mail-Bearbeitungszeiten wird es geöffnet, danach geschlossen. Sie definieren, wann Sie Zeit haben und verfügbar sind. Ein bis zwei Öffnungszeiten pro Tag reichen in der Regel. Am besten richten Sie Ihre E-Mail-Zeiten nach Ihrem Biorhythmus ein. E-Mails werden

Kurzantwort

Ordnung ist die halbe Miete! Legen Sie im E-Mail-Programm eine Struktur an und legen Sie eine Prozedur für die Bearbeitung fest (rasch beantworten, später lesen, löschen ...). Es empfiehlt sich, nicht ständig auf Empfangsmodus zu sein, je nachdem reichen ein bis zwei Öffnungszeiten pro Tag. Und: Manche Nachrichten können oder sollen auch anders beantwortet werden, etwa mündlich.

somit in leistungsschwächeren Phasen zum Beispiel im Mittagstief und gegen Feierabend bearbeitet.

Ein Pingpong-Problem

Schreiben oder erhalten Sie mehr E-Mails? E-Mails sind ein Pingpong-Problem. Je mehr Sie senden, desto mehr erhalten Sie. Überlegen Sie folglich genau, was der Empfänger von Ihnen braucht, ob die Information für seine tägliche Arbeit relevant ist und ob ein E-Mail die passende Kommunikationsform ist. Als Grundregel gilt: Je heikler, komplexer, dialogbedürftiger, dringender die Nachricht ist, desto «reicher» die Medienwahl! (Das persönliche Gespräch ist die «reichste» Kommunikationsform, da verbale und nonverbale Sprache wahrnehmbar sind.)

Sammeln Sie Nachrichten in Ihrer Inbox? Ordnung ist die halbe Miete! Legen Sie im E-Mail-Programm eine Struktur an, zum Beispiel Kunde A, B, C. Denken Sie sich zudem eine feste Prozedur für die Bearbeitung aus, wie innerhalb von ein bis zwei Minuten beantworten, terminieren/bearbeiten, später lesen, löschen, und wenden Sie diese strikt an. E-Mails sind kein Teufelszeug, sondern ein notwendiges Arbeits-

werkzeug, das klare und effektive Gewohnheiten erfordert.

Die technischen Möglichkeiten der E-Mails wurden in den meisten Firmen geschult und eingeführt. Der Fragestellung des persönlichen Umgangs mit E-Mails und der Unternehmenskultur wird bis heute wenig Beachtung geschenkt. E-Mails sind Teil der Unternehmenskommunikation und spiegeln das Firmenimage wider. Folglich sind ein gemeinsames Verständnis für die E-Mail-Kommunikation und verbindliche «Verkehrsregeln» notwendig.



IRÈNE WÜEST HÄFLIGER
 ratgeber@luzernerzeitung.ch
 Soziologin/Sozialpsychologin,
 Experte für Stilfragen,
 www.stilprofil.ch