

E-Mail Flut

Jetzt war ich nur einen Tag nicht im Büro und schon habe ich 40 neue Mails in meiner Inbox!!! Kommt ihnen diese Aussage bekannt vor? Auch wenn von diesen 40 E-Mails vielleicht 20 in den Spamordner verschoben werden können, wartet immer noch die andere Hälfte darauf geöffnet und bearbeitet zu werden. So verbringen nicht wenige von uns die ersten Stunden ihres Arbeitstages damit, der E-Mail-Flut Herr oder Frau zu werden.

Was kann man dagegen tun?

Es gibt zwei Probleme: einerseits die Menge auf welche wir nur bedingt Einfluss haben und andererseits unser Umgang mit den E-Mails, einen Punkt, den wir sehr wohl beeinflussen können.



Fangen wir mal damit an, was Sie gegen die Menge an E-Mails machen können. Zuerst einmal können Sie all jene Newsletter, die Sie sowieso nie lesen, abmelden – wir freuen uns, wenn der DIACOVA-Newsletter nicht dazugehört ;-). Weiter können Sie in den sozialen Netzwerken die Benachrichtigungen, wer, wo und wann auf Ihrem Profil war, einschränken. Zudem lohnt es sich, sparsam mit dem Angeben Ihrer E-Mailadresse zu sein und diese nicht automatisch jeder Anmeldung oder sonstigen Formularen beizulegen. Sobald Sie eine E-Mail als Spam identifizieren, legen Sie diese zudem konsequent in den Spamordner. Mit Recht werden Sie mich nun fragen, was Sie mit all den E-Mails machen sollen, die Sie nicht einfach abbestellen können.

Das führt mich zu meinem zweiten Punkt, nämlich zum Umgang mit Ihren E-Mails. Eine einfache Frage zuerst: Legen Sie ihre Post nach dem Lesen wieder zurück in den Briefkasten? Wohl kaum. Lassen Sie ihre E-Mails nach dem Lesen im Posteingang? Da sieht es bei Vielen wohl schon anders aus. Gegen einen überquellenden Posteingang lässt sich etwas machen. Dazu möchte ich Ihnen das LAHA-Prinzip von Ivan Blatter erläutern, welches als Ziel einen völlig leeren Posteingang verfolgt.

Das LAHA-Prinzip

Als erstes machen Sie Tabula rasa. Das heisst, Sie verschieben alle Mails in einen speziellen Ordner den Sie zum Beispiel mit "Alte E-Mails" betiteln. So sind diese nicht ganz weg und Sie können in der Not wieder darauf zurückgreifen - was Sie übrigens in 90% der Fälle **nicht** tun werden.

Dann können Sie mit den vier Schritten des LAHA-Prinzips = **Lesen** + **Antworten** + **Handeln** + **Ablegen** beginnen:

1. **Lesen:** Lesen Sie eine neue E-Mail zuerst einmal durch. E-Mails werden heutzutage höchstens überflogen und nur selten wirklich gelesen. Lesen ist die Grundlage für die Entscheidung, was mit der E-Mail weiter geschehen soll. Nehmen Sie sich die Zeit und lesen Sie jede neue E-Mail einmal aufmerksam durch.
2. **Antworten:** Beantworten Sie eine E-Mail nur, wenn Sie das unbedingt tun müssen. Das hat nichts mit Unhöflichkeit zu tun, sondern ist notwendig, um einen vernünftigen Umgang mit der Mailflut zu lernen. Antworten Sie sofort, falls die Beantwortung weniger als zwei Minuten benötigt. Bedenken Sie, dass der Empfänger vermutlich genauso unter der Mailflut leidet wie Sie, deshalb fassen Sie sich möglichst kurz, maximal fünf Sätze. So bekommt der Empfänger schnell die wichtigsten Informationen. Eine Möglichkeit ist auch, die Antwort direkt in die Betreffzeile zu schreiben und mit "(eom)" (=end of message – Ende der Nachricht) abzuschliessen. Falls der Empfänger das Kürzel kennt, ersparen Sie ihm das Öffnen der E-Mail – in der geschäftlichen Korrespondenz ist dies jedoch nicht zu empfehlen.
3. **Handeln:** Auf E-Mails gibt es nur eine beschränkte Anzahl möglicher Handlungen:

Weiterleiten: Wenn Sie nicht die geeignete Person sind, die E-Mail zu behandeln, dann leiten Sie sie unverzüglich mit einem klaren Auftrag weiter.

Eintrag auf die Aufgabenliste: Aufgaben, die Sie in zwei Minuten oder weniger erledigen können, erledigen Sie sofort. Alle anderen Aufgaben - auch eine ausführliche Antwort auf die E-Mail - kommt auf die Aufgabenliste.

Termine: Ist in der Mail ein Termin angegeben, dann tragen Sie ihn sofort in den Kalender ein.

4. **Ablegen:** Legen Sie die E-Mail nach der Bearbeitung ab. Dabei ist die erste Wahl das Löschen: Löschen Sie jede E-Mail, die Sie nicht mehr brauchen oder nicht aufheben müssen. Lassen Sie sich nicht vom scheinbar unerschöpflichen Speicherplatz verführen, um alle E-Mails aufzuheben, denn Fülle geht meist auf Kosten des Überblicks. Wenn Sie eine E-Mail ausführlich beantworten müssen oder für die Erledigung einer Aufgabe brauchen, dann markieren Sie sie (z.B. mittels "Zur Nachverfolgung" in Outlook) und legen sie ab. So haben Sie schnell Zugriff auf alle unerledigten Mails. Denken Sie aber daran, die Aufgabe in die Aufgabenliste einzutragen, denn nur diese gibt Ihnen den Überblick über das, was Sie noch zu tun haben. Schaffen Sie sich für alle anderen Fälle einen einzigen Ordner mit dem Namen "**Archiv**" und verschieben Sie die E-Mails, die Sie ablegen möchten, dorthin. Sparen Sie sich die Mühe, eine differenzierte Ordnerstruktur zu schaffen: Meistens befindet sich eine E-Mail sowieso nicht dort, wo man sie vermutet. Die heutigen E-Mail-Programme sind in der Lage, jede E-Mail blitzschnell via Suchfunktion zu finden.

Versuchen Sie doch gleich morgen ihre E-Mails nach dem LAHA-Prinzip abzuarbeiten, Sie werden staunen, was für ein Gefühl so ein leerer Posteingang vermittelt.

Caroline Christen

Organisationsberaterin