

Empfehlungen zur Vermittlung im Umgang mit E-Mail-Kommunikation

Empfehlungen zur generellen Gestaltung des Trainings (Moser & Soucek, 2002; zitiert nach Moser & Soucek, 2004):

- Für das Training sollten insbesondere Beschäftigte ausgewählt werden, die hohe Mengen an E-Mails bewältigen müssen (z.B. Mitarbeiter von Service-Stellen)
- Vor dem Training muss immer eine Bedarfsanalyse gemacht werden (Welche Probleme sind für die Beschäftigten aktuell?)
- Die Trainingsgruppen sollten anhand ihres Vorwissens zusammengestellt werden, bzw. anhand der Ähnlichkeit der Probleme, mit denen sie konfrontiert werden
- Die zu vermittelnden Inhalte sind stets individuell auf die Bedürfnisse des Unternehmens zu adaptieren
- Die Trainings sollten ausreichend Zeit zum Üben und zur Besprechung von Fragen beinhalten
- Die Gruppen sollen ca. 12 Teilnehmende umfassen
- Bereits im Training sollten Vereinbarungen zur E-Mail-Kommunikation diskutiert und beschlossen werden
- Nach dem Training sollte ein Nachtreffen zur Auffrischung der gelernten Inhalte und zur Diskussion von möglichen Hindernissen bei der Umsetzung in der Praxis stattfinden



Allgemeine Empfehlungen zum Umgang mit E-Mails (Soucek, 2009):

Generell gilt, dass die Ressourcen der Beschäftigten gestärkt werden sollen. D.h. dass der Umgang mit dem Stressor „E-Mails“ verbessert wird.

Empfehlungen zum Umgang mit E-Mails:

- E-Mails sollten gleich nach dem Eingang thematisch gruppiert werden (individuelle Anforderungen des Unternehmens berücksichtigen)
- Der Posteingang sollte nicht permanent, sondern nur zu bestimmten Zeiten geöffnet werden. Die Meldefunktion des E-Mail-Programms sollte abgeschaltet werden
- E-Mails sollten nur für Informationen benutzt werden, die keine Rücksprache / Diskussion erfordern
- Bei Terminvereinbarungen per E-Mail: Immer mehrere Terminvorschläge anbieten!
- Komplexe Sachverhalte sollten nicht per E-Mail erläutert werden. Dafür sollte das Telefon benutzt oder der persönliche Kontakt gesucht werden
- Im Team sollten im vorab Regeln formuliert werden, wann und wie schnell auf eine E-Mails geantwortet werden soll und wie diese E-Mails markiert werden, z.B.:
 - Wenn ein Empfänger im „CC“ steht, bedeutet dies „keine Antwort nötig“
 - Die Zuständigkeit für ein Thema ist in der Reihenfolge der Empfänger ersichtlich
 - Der Betreff wird standardisiert, damit sofort ersichtlich ist, zu welchem Projekt eine E-Mail gehört
 - Durch Vereinbarungen, wie kommuniziert wird, wird die Interpretierbarkeit von E-Mails eingeschränkt



Präventa

Präventa – Psychische Belastungen im Arbeitsleben mindern

Quellen:

Moser, K. & Soucek, R. (2002). *Entwicklung und Evaluation eines Trainingsmoduls zum Umgang mit Informationsüberflutung (Forschungsbericht für das BMA bzw. BMWA)*. Universität Erlangen-Nürnberg.

Moser, K. & Soucek, R. (2004). Training zur E-Mail-Kommunikation gegen Informationsüberflutung: Erfahrungen und Empfehlungen. *Arbeit: Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik*, 13, 320-322.

Soucek, R. (2009). Informationsüberlastung durch E-Mail-Kommunikation. In B. U. Stetina & I. Kryspin-Exner (Hrsg.). *Gesundheit und Neue Medien*. (S.57-70). Wien: Springer.