

## Tipps zum Umgang mit E-Mails für Führungskräfte



In Anlehnung an ein Trainingskonzept von Moser & Soucek [1;2]

### Medienkompetenz [3]

- Strukturieren eingehender Informationen
  - Eintreffende E-Mails direkt nach dem Eingang nach Themen zu sortieren, kann die Verarbeitung vereinfachen.
  - Legen Sie Kriterien fest, nach denen eine sinnvolle, inhaltliche Strukturierung erfolgen kann, z.B. nach Projekt.
- Automatisierung dieser Strukturierung
  - Viele Programme bieten die Möglichkeit, Filter für eingehende E-Mails zu setzen, z.B. nach dem Absender oder dem Betreff. Das kann helfen, die E-Mails zumindest grob zu strukturieren und verschafft damit einen besseren Überblick.
  - Diese E-Mails werden dann beispielsweise automatisch in Ordner sortiert oder mit unterschiedlichen Farben gekennzeichnet.
  - Vor allem E-Mails, bei denen der oder die Mitarbeitende in CC steht, können so sichtbar gemacht werden. Hier ist häufig keine (schnelle) Antwort erforderlich.
  - Hierfür muss den Mitarbeitenden das nötige Wissen über das jeweilige E-Mail-Programm vermittelt werden.
  - Hinterfragen Sie, wie sinnvoll die Anwendung solcher Funktionen und die Strukturierung selbst in Ihrem Team sind. Das kann von verschiedenen Faktoren abhängig sein, z.B. Menge der eintreffenden E-Mails oder persönliche Präferenz.

### Arbeitstechniken [3]

- Bearbeitung der Informationen (*lesen Sie mehr dazu im Handout „Tipps zum Umgang mit E-Mails für Mitarbeitende“*)
  - E-Mail-Kommunikation muss im täglichen Zeitmanagement berücksichtigt werden.
  - Bearbeiten Sie E-Mails nur in bestimmten Zeitfenstern und schließen Sie Ihren Posteingang außerhalb dieser Zeitfenster.
  - E-Mail-Programme können Sie im Zeitmanagement unterstützen. Setzen Sie Erinnerungen oder markieren Sie die E-Mails nach Ihrer Priorität.
  - Lernen Sie, mithilfe der [Eisenhower-Matrix](#) Prioritäten zu setzen.



- Effiziente Korrespondenz
  - Um E-Mails effizient einsetzen zu können, müssen Mitarbeitende wissen, welche Vorteile und Herausforderungen damit einhergehen.
  - Daher sollte in jeder Situation vorher beurteilt werden, ob eine E-Mail das beste Medium für die Kommunikation dieser Informationen ist.
  - E-Mails können besonders gut bei kurzen, sachlichen Informationen eingesetzt werden, die keine Diskussion erfordern.
  - Achten Sie darauf, dass E-Mails dem Empfänger großen Interpretationsspielraum zulassen. Besprechen Sie komplexe Inhalte lieber telefonisch oder persönlich.
  - Terminvereinbarungen können auch über E-Mails erfolgen – bieten Sie dann aber direkt mehrere mögliche Termine an, aus denen der Empfänger wählen kann.
  - Legen Sie als Arbeitsgruppe E-Mail-Richtlinien fest, um ein gemeinsames Verständnis des Mediums zu erreichen. Halten Sie konkrete Erwartungen fest, die Sie an das Versenden und Empfangen von E-Mails haben (z.B. „Kundenanfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet.“).
- Formulieren von E-Mails
  - Um die Kommunikation mit E-Mails reichhaltiger zu gestalten, können Sie Emojis nutzen. Diese verringern den Interpretationsspielraum.
  - Definieren Sie Verantwortlichkeiten für Aufgaben klar – vor allem wenn mehrere Empfänger die E-Mail erhalten. Sonst fühlt sich vielleicht niemand verantwortlich.

### Quelle:

- [1] Moser, K. & Soucek, R. (2002). *Entwicklung und Evaluation eines Trainingsmoduls zum Umgang mit Informationsüberflutung (Forschungsbericht für das BMA bzw. BMWA)*. Universität Erlangen-Nürnberg.
- [2] 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.
- [3] Soucek, R. (2009). Informationsüberlastung durch E-Mail-Kommunikation. In B. U. Stetina & I. Kryspin-Exner (Eds.). *Gesundheit und Neue Medien*. (pp. 57-70). Wien, Austria: Springer.