

Empfehlungen zum Umgang mit E-Mails [1; 2]



E-Mails können bei Ihnen und Ihren Mitarbeitenden schnell für großen Stress sorgen – sei es insbesondere nach längerer Abwesenheit, aber vor allem auch im Tagesgeschäft.

Im Folgenden erhalten Sie Empfehlungen zum Umgang mit E-Mails. Diese Tipps können Sie Ihren Mitarbeitenden weitergeben oder als Empfehlungen in ein Meeting einfließen lassen – und sie natürlich auch selbst nutzen.

- Richten Sie sich **feste Zeiten ein, in denen Sie E-Mails bearbeiten** (z.B. zwei Mal am Tag jeweils eine halbe Stunde). Tragen Sie diese Zeitfenster ggf. in Ihren Kalender ein.
 - Schauen Sie nicht direkt morgens als Erstes nach Ihren E-Mails. Bearbeiten Sie vorher eine wichtige Aufgabe, die Ihre Konzentration erfordert.
 - Haben Sie Ihren Posteingang nicht durchgehend geöffnet, sondern nur zu diesen festen Zeiten. Schalten Sie die Benachrichtigungen und Pop-ups aus.
 - Vermeiden Sie es, in kurzen Pausen oder wenn Ihre Konzentration schwindet, nach Mails zu schauen. Nutzen Sie diese Momente für eine wirkliche Pause.
 - Prüfen Sie nach ein paar Tagen, ob die Zeitfenster so realistisch sind oder ob die Zeiten oder Dauer angepasst werden sollten.
- Strukturieren Sie die **Bearbeitung Ihrer E-Mails**.
 - Trennen Sie Ihr Mailpostfach ggf. durch Filter in einen „internen Eingang“ (Kollegen) und einen „externen Eingang“ (Kunden). Diese können dann unterschiedlich häufig bzw. mit unterschiedlicher Priorität bearbeitet werden.
 - Gruppieren Sie die E-Mails direkt nach dem Eingang thematisch. Belassen Sie gelesene E-Mails nicht im Posteingang, sondern verschieben Sie diese in Ordner.
 - Antworten Sie direkt auf die E-Mails, die Sie ohne großen Aufwand beantworten können. Entscheiden Sie, welche E-Mails Sie löschen oder weiterleiten.
 - Versenden Sie angefragte Dateien. Klären Sie Termine ab und bestätigen Sie diese. Tragen Sie weitere, längerfristige Aufgaben in eine To-Do-Liste ein.
 - Nach längerer Abwesenheit: Sortieren Sie die Flut an Mails nach Eingangsdatum oder Absender und bearbeiten Sie diese mit unterschiedlicher Priorität.



- Senden Sie E-Mails nur dann, **wenn es auch tatsächlich sinnvoll** ist. **Formulieren** Sie Ihre E-Mails, so dass diese effizient bearbeitet werden können.
 - Achten Sie selbst darauf, ob es wirklich wichtig ist, diese Mail zu senden. Hilfreich dafür ist die Stockwerk-Frage: „Würden Sie diese Mail auch schreiben, wenn Sie sie ausdrucken müssten und dann persönlich drei Stockwerke höher zum Empfänger bringen müssten?“
 - Senden Sie E-Mails nur, wenn zu dem Thema keine Diskussion erforderlich ist.
 - Verpacken Sie keine komplexen Sachverhalte in E-Mails. Nutzen Sie dafür besser das Telefon oder den persönlichen Kontakt.
 - Bieten Sie bei Terminvereinbarungen immer mehrere Vorschläge an. Das reduziert die E-Mails, die für einen Termin geschrieben werden müssen.
 - Formulieren Sie Regeln zur Beantwortung von E-Mails im Team, z.B. wenn der oder die Empfänger/-in im „CC“ steht, ist von ihm oder ihr keine Antwort erforderlich.
 - Standardisieren den Betreff der E-Mails, damit sofort ersichtlich ist, zu welchem Projekt eine E-Mail gehört (z.B. „[Projektname] Thema“)

Quelle:

[1] 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.

[2] Wiessmann, F. (2010). Multitasking und Informationsmanagement. Wie Sie im Arbeitsalltag den Überblick behalten. *UKPT Spezial*.