



10. Juli 2017

## **„Sie haben Post!“ Wie Sie die E-Mail-Flut eindämmen können**

*Im Durchschnitt erhalten wir  
täglich mindestens 21 Emails*



**„Nur Sklaven sind ständig erreichbar“ – diesen Spruch haben Sie sicher schon einmal gehört. Bezogen auf die Abhängigkeit von Handy und Email-Account ist er so aktuell wie nie. Oder gehören Sie etwa nicht zu den Leuten, die ständig das Smartphone oder die eingegangenen Emails checken, gewissermaßen bei jedem Signalton „Gewehr bei Fuß“? Lassen Sie sich von der Email-Flut nicht terrorisieren!**

Hier einige Tipps, wie Sie durch wenige Klicks die vielen Plings minimieren und ein spürbar freierer Mensch werden:

### **Emails lenken von der Arbeit ab**

Es dauert etwa 15 Minuten, ehe Sie sich nach dem Lesen einer Email oder nach einem Anruf wieder voll auf Ihre ursprüngliche Arbeit konzentrieren können. Da können Sie gegensteuern – mit einfachen Mitteln.

Grundsätzlich sollten wir eigentlich davon ausgehen, dass sich unsere Arbeit effizienter gestalten lässt, seit wir über Emails und Online-Tools wie Wikis verfügen können. Dieser Erwartungshaltung widerspricht eine Umfrage, die ein US-Coaching-Unternehmen durchgeführt hat. Das Ergebnis besagt, dass sich viele Mitarbeiter durch zahlreiche Unterbrechungen am Arbeitsplatz von anderen Aufgaben ablenken lassen. Emails sind hierbei ein wichtiger Faktor geworden.

### **Organisieren Sie Ihren E-Mail-Verkehr neu**

Objektiv betrachtet, gibt es einen Unterschied zwischen dem „gefühlten“ Email-Aufkommen einschließlich der Zeit, die Sie dafür aufwenden, und den realen Zahlen. Falls Sie im Management arbeiten, finden Sie vielleicht 300 Mails pro Tag ganz normal. Mancher Ihrer Mitarbeiter hält es jedoch für normal, pro Tag zwischen 20 und 30 Mails zu empfangen und zu beantworten.

Die Autoren der eingangs genannten Umfrage sind der Auffassung, dass jemand, der mehr als 100 Emails pro Tag erhält, „auf jeden Fall jenseits einer akzeptablen Grenze liegt“. Kein Managerjob mache es erforderlich, über täglich mehr als 100 Sachverhalte informiert zu werden. Wer das nicht glaubt, macht etwas falsch.



1. Wollen Sie ernsthaft etwas unternehmen, um Ihr tägliches Email-Kontingent zu minimieren, überprüfen Sie, in wie vielen **Verteilern** Sie vorkommen. Lassen Sie sich in all denen löschen, die Sie nicht dringend benötigen. Werden Sie beispielsweise von einem Kollegen ungefragt in einen Verteiler aufgenommen, sprechen Sie ihn darauf an.
2. Nutzen Sie die Funktion „**automatisch löschen**“, z. B. für Emails von bestimmten Personen oder definierten Schlüsselwörtern. Ihr Email-Client lässt sich so programmieren, dass die Eingänge entweder gleich gelöscht werden oder in einem bestimmten Ordner landen.
3. Auch lesenswerte **Newsletter** kommen für gewöhnlich zum falschen Zeitpunkt – am besten lassen Sie die Infos in einen bestimmten Ordner einlaufen und lesen sie, wenn Sie Zeit dafür haben. Newsletter, die Sie grundsätzlich nur archivieren, aber niemals angucken, sollten Sie abbestellen.
4. In manchen Unternehmen beträgt der Anteil von **Empfangs- und Lesebestätigungen** 30 Prozent des gesamten Email-Aufkommens. Trennen Sie sich von diesen Tools, sie sind nicht wirklich zuverlässig und nerven die meisten Empfänger.
5. Kriegen Sie immer noch **Spams**? Dann sagen Sie in Ihrer IT-Abteilung Bescheid – längst ist es möglich, ohne Spams zu arbeiten.
6. Behalten Sie Ihre **Kernaufgaben** im Auge, das ist besonders in leitenden Funktionen sehr wichtig. Schauen Sie in Ihr Email-Postfach – höchstens 40 Prozent der Nachrichten beziehen sich auf Ihre Kernaufgaben.
7. Die **CC-Funktion** kann zur echten Last werden. Wenn Sie Vorgesetzter sind, können Sie Ihre Mitarbeiter bitten, nicht in jeder Mal in CC gesetzt zu werden, weil Sie die vielen Kopien gar nicht alle lesen können. Wenn Sie selbst die CC-Funktion benutzen, denken Sie daran, dass keine Email mehr als zwei Empfänger haben sollte.



Ein anderer Aspekt ist die Hierarchie in Ihrer Firma: Mussten Mitarbeiter früher mit viel zeitlichem **Aufwand** Informationen für ihren Vorgesetzten aufbereiten, bedeutet eine CC-Kopie heute null Aufwand für den Mitarbeiter, aber viel für den Chef. Außerdem behält nicht jeder den Inhalt einer Email in Kopie automatisch im Kopf. Das klingt etwas simpel, doch in vielen Unternehmen wird erwartet, dass jede Kopie gelesen und verstanden wird – gehen Sie nicht davon aus, weder bei den Kollegen noch bei Ihrem Chef.

Damit nicht genug: Fast jede CC-Email generiert neue Emails, weil die Empfänger den CC-Empfänger wieder anschreiben. Gelöst werden kann das Problem nur, wenn Sie klipp und klar festlegen, wie Sie informiert werden möchten. Falls Sie darum bitten, von CC-Kopien verschont zu werden, heißt das nicht, dass Sie auf die Information verzichten wollen. Das schaffen Sie nur, wenn Sie ein **Berichtswesen** etablieren, kommentierte Info-Kopien verlangen und externe CC-Setzer demotivieren, indem Sie diese an die zuständigen Mitarbeiter verweisen.

8. Auch Angestellte in leitenden Funktionen müssen neben ihren Kernaufgaben Dinge erledigen, auf die die Bezeichnung notwendiges Übel passt. Viele davon kommen auf dem elektronischen Weg. Das können Sie vermutlich nicht gänzlich vermeiden, aber doch reduzieren. Unterscheiden Sie zwischen **Notwendige-Übel-Emails** und solchen, die reine Zeitverschwendung bedeuten. Sie werden sich wundern, wie hoch deren Anteil ist.
9. Manche Mitarbeiter haben die Angewohnheit, Führungskräfte mithilfe von Emails übermäßig in das **Tagesgeschäft** hinein zu ziehen. Dies kann ein Zeichen dafür sein, dass sie überfordert sind, ihnen wichtige Informationen fehlen oder sie sich absichern wollen. Lösen Sie diese Probleme und Sie bekommen garantiert Dutzende weniger Emails.



## Minimieren Sie die Unterbrechungen durch Emails

Zurück zur Performance-Befragung:

- Von 300 Befragten erhalten rund 70 Prozent täglich mindestens 21 Emails.
- Über 50 Prozent kontrollieren mindestens elfmal am Tag ihren Posteingang.
- Jeder Dritte schaut nach jeder Benachrichtigung ins Postfach.



21 Emails sind nicht viel im Vergleich zu den 100 bis 300 Nachrichten pro Tag, die jeder dritte Top-Entscheider erhält. Doch schon bei 21 Emails ist der Zeitaufwand beträchtlich – Sie lassen immerhin 21 Mal Ihre Arbeit liegen. Zwei Drittel der Befragten gaben an, dass sie sogar alle 20 Minuten unterbrochen werden.

Diese ständigen Pausen haben eine massive Auswirkung auf die Produktivität der Arbeitnehmer, wie eine Umfrage bei *Microsoft* ergab. Dort wurde ermittelt, wie lange Angestellte brauchen, ehe sie sich nach Mails, Anrufen oder Chat-Botschaften auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren können. Durchschnittlich dauert es 15 Minuten. Dabei ist noch nicht eingerechnet, dass die Angestellten bereits eine Email-Antwort abgesetzt haben, falls notwendig. **Männer** beantworten nach ein bis vier Stunden eine berufliche Email, **Frauen** erledigen dies meist innerhalb einer Stunde nach Eingang!



Ständiger Email-Eingang lenkt nicht nur ab, sondern verursacht auch **Stress**. Wissenschaftler der *University of California* und der *US Army* schnitten Angestellte von ihren Email-Accounts ab. Danach war deren Herzfrequenz natürlicher, und sie arbeiteten konzentrierter und produktiver.

Die **Produktivität am PC** lässt sich einfach steigern – beispielsweise indem Sie die Benachrichtigung über neue Mails deaktivieren oder mit speziellen Tools wie *JediConcentrate* nachhelfen.

## Machen Sie sich nicht zum Sklaven Ihres Email-Kontos

**Hand aufs Herz: Auch Sie erhalten bestimmt jeden Tag einen Haufen Emails, die die Welt nicht braucht – und Sie schon gar nicht. Die Autorin und „Digitaltherapeutin“ Anitra Egger erklärt auf SPIEGEL ONLINE, wie eine digitale Diät funktionieren kann. Sie behauptet, Emails machen dumm, krank und arm. Das ist auch der Titel eines ihrer Bücher, ein anderes heißt „Facebook macht blöd, blind und erfolglos“. Das ist sicherlich sehr pointiert formuliert, aber einige ihrer Thesen lesen sich erfrischend.**

So erfahren wir, dass die Autorin feste Schalterzeiten in ihrer **Email-Signatur** angibt und den Empfangsknopf ihres Email-Programms konsequent ignoriert. „Das habe ich mir abgewöhnt. Früher habe ich das immer gemacht, wenn ich nicht wusste, was ich als nächstes tun sollte ...“

Sie hat auch eine sehr dezidierte Meinung dazu, wenn Menschen ständig in die Mailbox gucken, und formuliert diese so: „Ehrlich, zu klicken, nur um zu sehen, ob vielleicht eine Email da ist, die noch nicht angezeigt wird, finde ich schon bedenklich. Man muss sich nur mal vorstellen, wie das analog aussähe: Wenn einer alle 15 Minuten zum Briefkasten geht oder immer unten steht, um den Postboten abzufangen, kommt der in die Klappe. Keine Firma hätte früher von den Angestellten verlangt, von 7.00 bis 21.00 Uhr den Posteingang zu bewachen.“



### „Miese Bilanz“

Anitra Egger betont außerdem, dass ein Durchschnittsmensch in 75 Jahren Lebensdauer auf zwölf Orgasmusstunden kommt, aber acht Monate aufwendet, um unerwünschte Emails zu löschen. Sie rechnete nach: Von 12 Jahren habe sie eineinhalb „ver-Emailt“ und zweieinhalb „versurft“, folglich vier Jahre nicht in der echten Welt gelebt. Das wertet sie als „miese Bilanz“. Und diese führe zu der Frage: „Was bekomme ich von der Zeit, die ich in Emails investiere, zurück?“

Heute liest sie zweimal täglich ihre Email-Nachrichten – um 10.00 und um 16.00 Uhr. Sie kritisiert die Leute, die ständig eine umgehende Rückmeldung erwarten und nach fünf Minuten anrufen, um die Email-Antwort anzumahnen. Außer dem Notarzt habe niemand die Verpflichtung, permanent erreichbar zu sein, meint Anitra Egger.

Sie berät auch Unternehmen und findet dort bisweilen seltsame Praktiken vor – z. B. schreiben Mitarbeiter um 17.00 Uhr eine Mail und lassen sie vom Programm erst um 23.00 Uhr verschicken. Der Chef soll denken, dass sie so lange arbeiten. Insgesamt beobachtet sie ein **Nachlassen der Effizienz** und **sinkende Produktivität**. Was ihre These belegt, dass Emails arm und krank machen.

Aber wieso eigentlich machen Emails dumm? Zu diesem Stichwort verweist auch Anitra Egger auf die fortwährenden Unterbrechungen, die der Konzentration schaden. Sie macht eine Rechnung auf, dass wir alle elf Minuten bei der Arbeit gestört werden – von Mails, vom Handy, von den Kollegen. Angeblich haben Hirnforscher herausgefunden, dass unser Hirn süchtig danach wird. **FAZIT:** Anstatt nachzudenken, suchen wir einfach einen neuen Reiz und klicken auf den Empfangs-Button.

