

Martina Dressel

Zeit ist Geld - E-Mails auch

Leitfaden E-Mail-Management



WEB GOLD Akademie Dr. Dressel e.K.

Inhalt

1	Wozu ein solches Buch?	7
2	Ihr Ziel	13
3	Ihre Perspektive	19
4	Übernehmen Sie Verantwortung	22
5	Ihre Haltung	29
5.1	Beobachten ohne zu werten	29
5.2	Ihre Erwartungshaltung	30
5.3	Schluss mit der Angst, etwas zu verpassen	32
5.4	Hören wir auf, uns mit anderen zu vergleichen	33
5.5	Wertschätzen wir uns selbst mehr	34
5.6	Miteinander statt durch- oder gegeneinander	34
5.7	Gelassenheit	36
6	Bereit für Veränderungen?	43
7	Konzentration	49
7.1	Fokus statt Multitasking	49
7.2	Algorithmen und Informationsverarbeitung	51
8	Posteingang	53
8.1	Grundlegendes	53
8.2	Zur Organisation des E-Mail-Postfachs	58
8.2.1	Verfallsdatum	59
8.2.2	Regelassistent	60
8.2.3	Wie oft ist das Postfach zu bearbeiten?	61
8.2.4	Autoresponder mit Bedacht einsetzen!	66
8.3	Arbeiten Sie E-Mails „im Block“ ab	68

8.4	Prioritäten setzen: Welche E-Mail zuerst?	69
8.5	Nein sagen können ohne schlechtes Gewissen	80
8.6	Zur Rolle von Absenderadresse und Betreff	85
8.7	Bevor wir die erste E-Mail öffnen...	91
8.8	Und los geht's: E-Mails bearbeiten	93
8.8.1	Vorbeugende Systemeinstellungen	93
8.8.2	Öffnen, lesen, handeln	95
8.8.3	Nachricht schwer verständlich: Was tun?	96
8.8.4	Was tun, wenn E-Mails mich verärgern?	98
8.8.5	Zum Umgang mit Links und Anlagen	104
8.8.6	Ist die E-Mail zu beantworten?	108
8.8.7	Was passiert bei Abwesenheit?	110
9	Postausgang	115
9.1	Die E-Mail-Absenderadresse	115
9.2	Ist die E-Mail für diesen Zweck optimal?	117
9.3	WG, AW oder Neu?	121
9.4	Die Betreffzeile	122
9.4.1	Aussagekräftige Betreffzeilen	122
9.4.2	Standardisierte Betreffzeilen	124
9.4.3	Wie lang sollte die Betreffzeile sein?	126
9.5	Zum Textkörper	126
9.6	Signatur	127
9.6.1	Wer ist zur E-Mail Signatur verpflichtet?	127
9.6.2	Gesetzlich geforderte Angaben	128
9.6.3	Wozu die Signatur darüber hinaus dient	131
9.7	Zum PS und zum Disclaimer	132
9.8	Erwarten Sie eine Antwort? Wenn ja, wie?	134
9.9	Nehmen Sie den Datenschutz ernst	135
9.9.1	Was Sie bereits im E-Mail-Kopf preisgeben	135

9.9.2	Verschlüsselung und elektronische Signatur	137
9.9.3	E-Mail-Adressen verbleiben in Ihrer Obhut	139
9.10	Virenschutz	139
9.11	E-Mail-Anlagen	141
9.11.1	Ist die Anlage für diesen Zweck optimal?	141
9.11.2	Zum Dateiformat	144
9.11.3	Zur Dateigröße	145
9.11.4	Interna auf dem Silbertablett serviert	147
9.12	Vermerk zur Wichtigkeit	147
9.13	Empfangs- oder Lesebestätigung	147
9.14	Zum Verteiler	148
9.15	Adressangaben im E-Mail-Kopf	150
9.15.1	Die Position „An“	150
9.15.2	Serien-E-Mails	151
9.15.3	CC: Die Kohle(papier)kopie	154
9.15.4	BCC: Der unsichtbare Durchschlag	156
9.16	E-Mail-Ablage und -Archivierung	158
	Glossar	166
	Literaturverzeichnis	188
	Bildnachweis	193

1 Wozu ein solches Buch?

Kennen Sie den zweiten Hauptsatz der Thermodynamik? Er beschreibt ein Naturgesetz, das besagt, dass die Unordnung, auch Entropie genannt, mit der Zeit zunimmt. Sie erkennen Parallelen zu Ihrem E-Mail-Postfach?

Falls in Ihnen deshalb Schuldgefühle aufkommen sollten, lassen Sie diese bitte gleich wieder verschwinden. Sehen Sie auch davon ab, sich zu schwach, zu ungelenkt oder ähnliches zu fühlen. Es ist ein Naturgesetz, dass die Unordnung mit der Zeit zunimmt. Dagegen anzukämpfen, eventuell sogar voller blinder Wut, scheidet demnach aus. Sich von der E-Mail-Flut wie ein willenloses Papierschiffchen auf einem reißenden Strom willenlos treiben zu lassen, erscheint jedoch ebenfalls wenig sinnvoll. Was also sind praktikable Optionen? Wie gelangen wir zu einer E-Mail-Kommunikationskultur, in der es allen Beteiligten leichtfällt, sich einerseits wohlfühlen, und andererseits über sich selbst hinauszuwachsen und mit Leichtigkeit eine Produktivität zu erreichen, von der die meisten aktuell nur träumen? Genau darum geht es in diesem Buch.

1815 begründete Nathan Mayer Rothschild den Ruhm und Reichtum seiner Familie, als er per Pferdetafel als erster die Nachricht von der Niederlage Napoleons erhielt. Während sich die englischen Börsenmakler an Gerüchten orientierten, die ein Fiasko ihres Herzogs von Wellington und seiner preußischen Verbündeten prophezeiten, und panisch Wertpapiere verkauften, kaufte Rothschild an der Londoner Börse alles, was dort zu Schleuderpreisen auf den Markt geworfen wurde. So erlebte Rothschild – im Unterschied zu Napoleon – kein Waterloo, sondern demonstrierte nachdrücklich, was schnelle Information und entschlossene Bewertung zu leisten vermögen.

Heute können wir extrem zeitnah auf Neuigkeiten zugreifen. Allerdings: Bedeuten viele Informationen für einen Menschen automatisch, dass er gut informiert ist? Wir sind zwar in der Lage, unser steigendes Bedürfnis nach Informationen zu befriedigen – jedoch um welchen Preis?

- Wir ertrinken einerseits in Informationen, hungern aber andererseits nach Wissen.
- Wir sind stolz darauf, mit immer mehr Informationen zu jonglieren, ohne zu bemerken, wie uns der Datenschutz dabei entgleitet. George Orwells Roman „1984“ galt lange als beklemmend und zu dunkel ausgemalt. In eben jenem Jahr 1984 stellte Steve Jobs seinen ersten Macintosh vor und wurde dafür gefeiert. 30 Jahre danach bewegen uns millionenfach entwendete E-Mail-Adressen, die NSA-Affäre und andere Cyberattacken.
- Unsere Kreativität droht in einer Zeit der „Copy-and-paste“-Mentalität zu verkümmern.
- Unsere Gesundheit leidet: Wir kommen aus dem Takt. Wir lassen zu, dass uns entweder technische Infrastrukturen oder Dritte über Technik einen Rhythmus aufdrängen, der sich immer weiter von unserer menschlichen Natur und einem Zustand entfernt, in dem es uns leichtfällt, uns wohlfühlen und leistungsfähig zu sein.

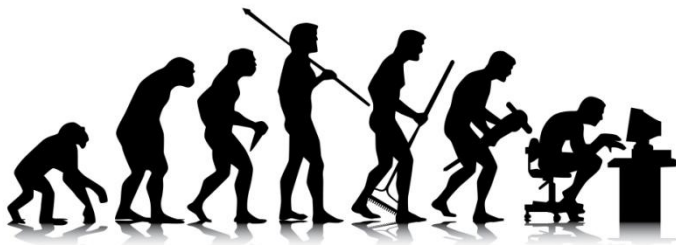
*Die Ideen sind nicht verantwortlich für das,
was die Menschen aus ihnen machen.*

Werner Heisenberg

Immer stärker wächst der Druck im Alltag:

- Was, wenn ich daran scheitere, alles zügig zu bearbeiten?
- Stoße ich andere vor den Kopf?

Andererseits: Hören Menschen damit auf, überall und jederzeit erreichbar zu sein, laufen sie Gefahr, als Sonderling oder – noch schlimmer – als schrullig oder technikfeindlich zu gelten.



Menschliche Evolution?

Was wir aktuell erleben, erscheint ironisch. Eine Technologie, entwickelt vor über 40 Jahren, mit dem Ziel,

- Prozessabläufe zu beschleunigen,
- unseren Alltag zu vereinfachen und
- eine schnelle, unkomplizierte Kommunikation zu ermöglichen,

erweist sich aktuell

- einerseits zunehmend als Bremse und Energieräuber im Alltag,
- andererseits wird deutlich, dass die Art und Weise, WIE viele diese Kommunikationstechnik nutzen, uns immer mehr sowohl natürliche als auch erworbene Fähigkeiten verlernen oder vergessen lässt, wie zum Beispiel die, Entscheidungen zu treffen.

5.5 Wertschätzen wir uns selbst mehr

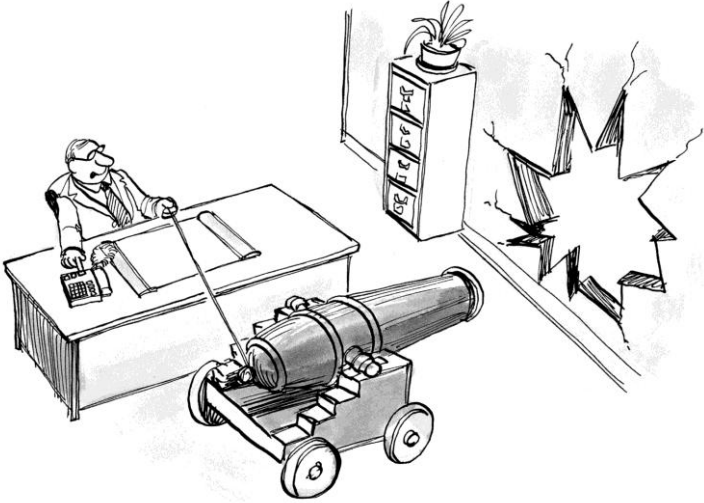
- Inwieweit brauchen wir tatsächlich immer mehr oder immer wieder Bestätigung oder den Applaus anderer? Halten wir das für Erfolg? Wie wäre es, wenn wir uns selbst mehr wertschätzen würden? Wie oft überbetonen wir unsere Schwächen? Wie oft halten wir das, was uns hervorragend gelingt, für selbstverständlich? Klopfen wir uns doch selbst mal auf die Schulter. Vorsicht! Aus gutem Grund auf sich selbst stolz zu sein, ohne sich dabei über andere zu erheben, ist weit entfernt von Überheblichkeit, Arroganz oder Schaumslägerei.
- Gehen wir achtsam mit uns selbst um, bevor wir es von anderen fordern. Gehören Sie zu denen, die sich (trotz Ermüdung) für Überstunden entscheiden oder dafür, die Mittagspause ausfallen lassen, nur um es zu schaffen, alle E-Mails abzuarbeiten? Wie können Sie von anderen erwarten, dass sie achtsam mit Ihnen umgehen, wenn Sie selbst es nicht tun?
- Gehen wir rücksichtsvoll(er) mit uns um. Geben wir alles, gehen wir bis an unsere Grenze, in Ausnahmefällen auch darüber hinaus, aber erkennen wir, wann es genug ist. Gestatten wir uns eine Pause, wenn es Zeit ist, unsere persönlichen Batterien wieder aufzuladen. Dazu gehört es auch, ohne schlechtes Gewissen Nein sagen zu können. (vgl. Kapitel 8.5)

5.6 Miteinander statt durch- oder gegeneinander

„Wir sitzen alle im selben Boot“ ist eine wunderbare Metapher für unseren Alltag. Wie wäre es, wenn wir

- häufiger aufeinander zu- statt aufeinander losgehen,
- mehr miteinander statt übereinander reden/korrespondieren,

- dem anderen Aufmerksamkeit schenken, zum Beispiel indem wir ihm aktiv zuhören¹⁴,



Warum müssen die Kollegen aus dem Nachbarbüro meine E-Mails auch gleich übel nehmen. Nur gut, dass wir uns dazu ausgesprochen haben. Und: Ich halte mein Versprechen: Passiert nie wieder!

- damit aufhören, den anderen (negativ) zu werten, ihn „abzustempeln“ oder ihm ein Motiv für sein Handeln (oder sein Nichtstun) zu unterstellen.

Gemeinsam sind wir stark. Hinzu kommt: Geteilte Freude ist doppelte Freude.

7 Konzentration

7.1 Fokus statt Multitasking

Unsere Arbeitsumgebung ist aktuell in einem Ausmaß von mangelnder Konzentration und einem Grad an Ablenkung geprägt, das historisch einmalig ist. Wir sind erreichbar über:

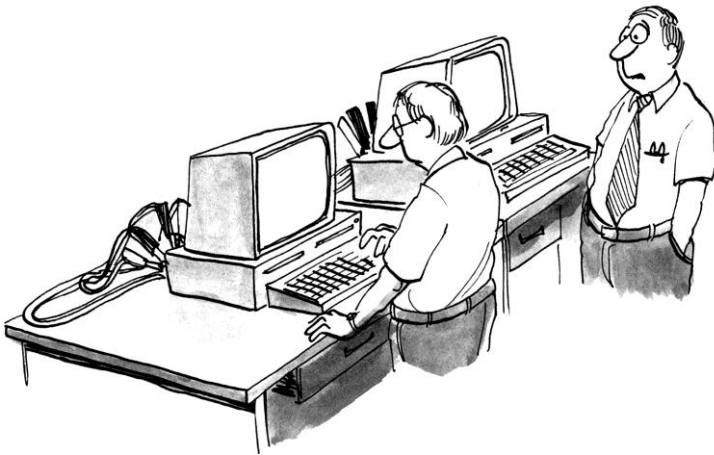
- Festnetz und Mobiltelefon, Skype, Fax und Brief,
- E-Mail, Instant Message, SMS,
- Facebook, XING, Twitter, LinkEdIn, Google+
- und gelegentlich auch persönlich.

Den ganzen Tag lang, insbesondere bei sehr beschäftigten Personen, blinken, piepsen oder vibrieren diese Kanäle analog einem Rettungswagen mit Blaulicht und Martinshorn, der sich seinen Weg durch den Feierabendverkehr bahnt.

Wir bewundern in unserer Kultur den, der alles gleichzeitig erledigt. Wir bearbeiten die Excel-Tabelle, parallel dazu E-Mails, haben dabei das Telefon unter das Kinn geklemmt und nehmen dem Kollegen Unterlagen ab. Unser Schreibtisch wird zum Cockpit. Wir sind der Pilot und fühlen uns (vermeintlich) glücklich. Warum? Wer derart beschäftigt ist, ist wichtig. Tim Bendzko bringt das in seinem Lied „Muss nur mal kurz die Welt retten ... noch 158 Mails checken...“ humorvoll und treffend auf den Punkt. Internet und E-Mail haben ein Bedürfnis geschaffen, informiert zu sein oder auch dazuzugehören, das uns VIEL Zeit kostet. Der Preis, den wir dafür zahlen, ist hoch: Eine steigende Fehlerquote und immer mehr Dinge, die unerledigt bleiben. Welche Ironie: Die meisten von uns können ihren Computer oder ihr Mobiltelefon weit besser bedienen und nutzen als ihr Gehirn. Immer mehr von uns jedoch erkennen, wel-

8.2 Zur Organisation des E-Mail-Postfachs

Wobei erweist sich die Technik darüber hinaus als nützlich? Prüfen Sie, inwieweit die Funktionalitäten Ihres E-Mail-Programms Ihnen die Organisation Ihres E-Mail-Alltags erleichtern. Lassen Sie uns hier wesentliche Punkte davon in Erinnerung rufen. Ich verwende im Folgenden Begriffe aus dem E-Mail-Programm Outlook. Diese Funktionalitäten sind aber auch in anderen E-Mail-Programmen, sei es Lotus Notes, Thunderbird und so weiter, verfügbar, wenn auch unter anderen Bezeichnungen.



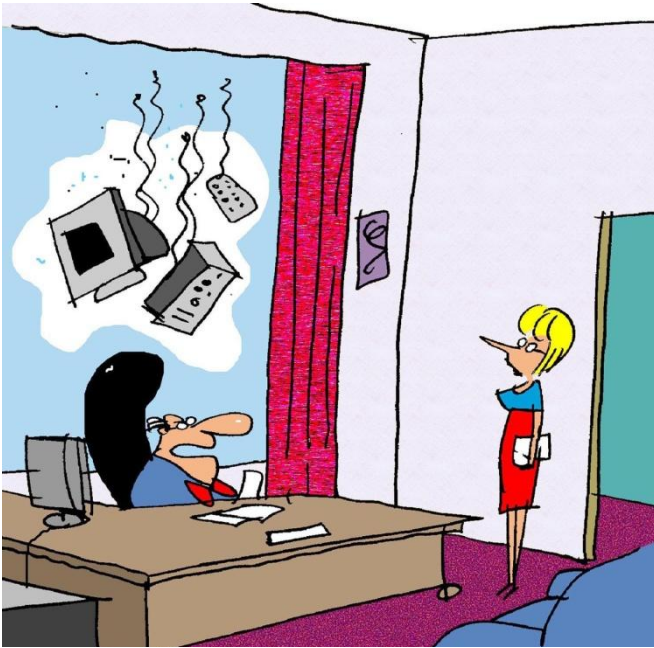
*Der Chef bietet uns eine Schulung zum
E-Mail-Management an. Willst Du mitkommen?*

*Schau Dir mal mein Postfach an.
Wie soll ich dafür die Zeit finden?*

8.2.1 Verfallsdatum

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Sie sind mehrere Wochen im Urlaub. Der 1. August ist Ihr erster Arbeitstag nach dem Urlaub. Während Ihres Urlaubs füllen Absender, die entweder nicht wissen oder nicht bedenken, dass Sie abwesend sind, Ihr Postfach mit Nachrichten, die ihre jeweilige Gültigkeit oder Relevanz bis zum 1. August verloren haben. Ihnen nach Ihrer Rückkehr Aufmerksamkeit zu schenken, würde nur unnötig Ressourcen verschlingen. Das kann zum Beispiel die Info sein, dass eine am 25. Juli stattfindende Versammlung in einem anderen Raum als ursprünglich vorgesehen stattfindet oder dass diese Zusammenkunft eine Stunde später als geplant beginnt. Es kann sich um eine Info handeln, die auf eingeschränkten oder komplett ausfallenden Internetzugang am 26. Juli im Zeitraum von 14–22 Uhr aufgrund technischer Wartungsarbeiten hinweist. Eine solche E-Mail mit einem Verfallsdatum zu versehen, unterstützt den Adressaten dabei, seinen Posteingang zügig bearbeiten zu können. Eine verfallene E-Mail wird im Posteingang des Adressaten durchgestrichen dargestellt. Es fällt daher leicht und geht schnell, diese zu löschen. (für Outlook 2010: E-Mail erstellen; unter „Optionen“ im Menüband „weitere Optionen“ den Pfeil (rechts unten) anklicken; es öffnet sich ein Fenster „Eigenschaften“; in dessen unteren Drittel gibt es unter Übermittlungsoptionen die Option „Nachricht läuft ab nach“ mit zwei Fenstern, in die der E-Mail-Verfasser Datum und Uhrzeit einträgt.) Mir ist bewusst, dass dieser Hinweis den Bereich Postausgang betrifft. Ich erwähne ihn dennoch an dieser Stelle, um Fragen oder Irritationen vorzubeugen. Findet ein Empfänger eine derart „fürsorglich“ markierte E-Mail vor, ohne zu wissen, dass es diese Option überhaupt gibt, könnte er sich fragen: Was ist das? Oder: Was nun? Genau das wollen wir vermeiden. Hinzu kommt: Verweisen Sie den Absender auf diese Lösung, falls Sie bemerken, dass er sie noch nicht kennt oder nutzt.

8.8.4 Was tun, wenn E-Mails mich verärgern?



Bitte gehen Sie hoch zu Herrn Maier und sagen Sie ihm, ich verstehe, dass er verärgert ist. Für den Rechner allerdings, den er gerade aus dem Fenster wirft, kommt er selber auf.

Fehlerhaft geäußerte Kritik?

Was hat den Absender veranlasst, eine solche E-Mail zu verfassen? Ist Ihnen ein Fehler unterlaufen? Äußert er in der E-Mail seine Kritik? Dann wäre die Frage, auf welche Art und Weise er dies tut. Hilft Ihnen seine Kritik, Ihr Verhalten in Zukunft zu verbessern? Spüren Sie, obwohl Ihnen gerade ein Schnitzer unterlief oder Sie eine größere

9.8 Erwarten Sie eine Antwort? Wenn ja, wie?

Unterlassen Sie es als E-Mail-Versender, den Empfänger mit der Forderung nach einer sofortigen Antwort unter Druck zu setzen. Falls Sie die Antwort zwingend so schnell benötigen, nutzen Sie dafür einen synchronen Kommunikationskanal wie ein Telefonat o.ä.

Benötigen Sie als Absender

- gar keine Antwort oder
- hat diese Antwort Zeit, zum Beispiel Tage oder Wochen, oder
- bevorzugen Sie die Antwort telefonisch,

so signalisieren Sie das dem Empfänger. E-Mail-Programme bieten dafür passende Funktionalitäten. Beispielsweise ermöglicht es Outlook dem Absender unter der Funktion „Nachverfolgung“, dem Empfänger Hinweise zum Status der E-Mail zu geben oder ihm zu signalisieren, wie mit dieser E-Mail umzugehen ist. Das wird optisch durch Fähnchen symbolisiert. Hier haben Sie verschiedene Optionen, unter anderem:

- „Keine Antwort erforderlich“
(Das hilft, die E-Mail-Flut zu dämmen.),
- „Bitte um Antwort bis ... Datum/Uhrzeit“,
- „Bitte um Durchsicht bis ... Datum/Uhrzeit“ oder auch
- „Bitte um Telefonanruf ... optional mit Datum/Uhrzeit“.

Bitte unterlassen Sie es jedoch, die Funktion „Zur Nachverfolgung“ zu nutzen, um Ihre Nachrichten (grundsätzlich) als dringend zu „beflaggen“ und so zu signalisieren, dass der Empfänger Ihre E-Mails bevorzugt bearbeiten sollte.

9.16 E-Mail-Ablage und -Archivierung

Handelt es sich bei den versendeten Nachrichten um geschäftsrelevante E-Mails, sind diese bis zu zehn Jahre lang revisionssicher zu archivieren. Das fordert der Gesetzgeber seit 2002 (GDPdU: Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen). Dafür wird ein E-Mail-Archiv benötigt. Wie die E-Mail-Archivierung erfolgt, ist Bestandteil der firmeneigenen E-Mail-Policy. Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Umsetzung der rechtlichen Anforderungen zur Aufbewahrung von E-Mails trägt die Geschäftsführung. Sie stimmt die technische Umsetzung mit dem Administrator oder IT-Verantwortlichen ab.

E-Mails, die keiner Archivierungspflicht unterliegen, werden, abhängig davon, ob sie später noch gebraucht werden, abgelegt oder gelöscht. Bei der Ablage ersetzt immer häufiger ein E-Mail-Archiv mit praktikablen Suchfunktionen die frühere, von uns selbst am Arbeitsplatz angelegte Ordnerstruktur. Wir sparen damit Zeit, um einerseits zu strukturieren, andererseits Veraltetes zu löschen und darüber hinaus Mehrfachablagen ein und derselben Nachricht in unterschiedlichen Ordnern zu vermeiden. Mich erinnert diese Entwicklung an die der Suchmaschinen. Yahoo ordnete alles thematisch, vergleichbar unserer Ordnerstruktur. Erinnern Sie sich noch? Google dagegen überzeugte mit einem Suchalgorithmus, der das thematische Strukturieren bei der Ablage überflüssig machte. Dennoch wird es den ein oder anderen unter Ihnen geben, der, und sei es nur für temporäre Vorgänge, sein persönliches Ordnersystem am Arbeitsplatz beibehalten will. Für genau diesen Personenkreis sind die folgenden Anregungen gedacht. Die Ordnerstruktur hat Sie an Ihrem Arbeitsplatz zielgerichtet dabei zu unterstützen, abgelegte Dokumente unkompliziert und schnell wiederzufinden. Dabei gilt es, Ressourcen zu schonen, wie zum Beispiel Speicherplatz. Bedenken Sie: