

Gunter Meier, Die E-Mail-Flut bewältigen. E-Mails richtig organisieren – Professionell kommunizieren – Massenaufkommen eindämmen – Kommunikationskultur entwickeln.

expert Verlag 5. überarbeitete Auflage 2014

ISBN: 978-3-8169-3229-1

Gunter Meier trägt den Anforderungen der modernen Kommunikation mit seinem 100seitigen Buch weitgehend Rechnung. Viele Menschen stellen sich längst die Frage, wie sie, trotz ausgefeilter Suchfunktionen, den Überblick in ihrer digitalen Kommunikation nicht verlieren. Ebenso wichtig ist auch die Frage nach der Form der Kommunikation, die ja längst nicht nur aus dem Medium an sich besteht. Niemand kann leugnen, dass der Inhalt doch immer noch das Wichtigste ist – auch in einer E-Mail.

Wesentliche Punkte werden hier angesprochen und einige Tipps helfen auch konkret weiter. So kann in jedem E-Mail-Programm eine Ablagestruktur abgebildet werden, wie sie auch klassisch aus dem Aktenregal bekannt ist. Was spricht dagegen, diese auch zu nutzen? Die Frage nach der automatischen Filterung, die dann auch die automatisierte Zuordnung ermöglicht, ist demgegenüber nicht so einfach zu empfehlen. Gut, dass das so deutlich angesprochen wird. Zu schnell kann eine Mail auf diesem Weg verloren gehen. Und da widerspräche dem Vorteil dieses Mediums. Schließlich erwartet der Absender in der Regel eine unmittelbare, wenigstens aber doch eine möglichst schnelle Rückmeldung. Auf diese Weise werden Mails zu Störenfriedern, mit denen der Umgang gelernt werden muss. Und das ist eine weitere, sehr wichtige Botschaft Meiers: Das Problem mit den Mails ist in der Regeln, wie so oft, nicht das Medium, sondern die Person, die damit umgeht. Wer sich durch Mails aus seinen Arbeitsabläufen gerissen sieht, sollte sein Verhalten überprüfen lautet die klare Ansage. Es gibt zu prüfen, welche Motivation mit dem ständigen Abrufen von Mails verbunden ist? Oft ist es einfach nur Neugierde. Weitere wichtige Hinweise haben ähnlichen Charakter: Um die Mailflut generell einzudämmen kann jeder selbst seinen Beitrag leisten. Muss tatsächlich jeder in CC gesetzt werden? Oder will man auf diese Weise seinem Chef nur zeigen, wie fleißig man ist, oder womöglich dadurch seine Zustimmung erbitten? Diese Ausführungen dienen vor allem den Chefs unter den Lesern, sich mit solchen Mitarbeitern einmal ernsthaft zu unterhalten und deren Befähigung zu reflektieren.

Wer Mails verschickt, so ein weiterer guter Tipp, sollte sich viel Mühe mit der Betreffzeile geben, denn oft bekommt er die ja wieder als Antwortmail zurück. Und dann profitiert er davon, dass er die Mail gleich richtig in seinen Workflow einordnen kann. Auch das dient mittelfristig der Übersicht und dem Verschanken des Mail-Verkehrs.

Aufgeräumt wird mit der Vorstellung, in Mails sei alles erlaubt. Das ist bei weitem nicht so. Auch hier gilt ein anständiger Stil und Wahrung der Form. Und dass man möglichst zu Beginn eine Zusammenfassung des Inhalts geben sollte. Zitate von Goethe und Eisenhower legen nahe, sich auch in Mails möglichst kurz zu fassen, auch wenn es schwieriger ist, auf diese Weise kann auch Wertschätzung dem Empfänger gegenüber zum Ausdruck kommen.

Die rechtlichen Hinweise lassen manchen Aha-Effekt entstehen, sei es bei dem Thema der Rechtssicherheit von Mailinhalten oder der (irrigen) Vermutung, dass man im Business-Gebrauch jeden anschreiben darf.

Nicht ganz auf der Höhe der Zeit, obwohl die Auflage von 2014 ist, scheint der Autor bezüglich von großen Mailanhängen zu sein. Er warnt zu Recht davor, große Dateien an Mails anzuhängen und wenn überhaupt ein Anhang, dann vorrangig im pdf-Format. Weiß er nicht, dass es mittlerweile üblich ist, dass die gängigen Mailprogramme bei großen Anhängen anbieten, diese auf einen Server zu legen und nur den Link zu versenden? Ebenso ungläubig habe ich die Ausführungen zum Ausdrucken von Mails gelesen. Da wird als einzige mobile Variante des Desktop-Computers der Laptop erwähnt. Wer in jüngster Zeit Meetings zu Hause gewesen ist, der kennt doch die Flut der Table-PC's, die auch gerne als digitales Paper verwendet

werden. Und unter Zuhilfenahme von DMS-Systemen ist es heute überhaupt kein Problem mehr, die Papierberge zu reduzieren. Einzig bei Verträgen und anderen vorgeschriebenen Abläufen ist die Papierform heute noch notwendig. Hier wäre es wünschenswert, wenn der Autor einige dieser Systeme kennen und darauf eingehen würde. Ebenfalls vermisse ich die aktuelle Entwicklung weg von der Mail hin zu den sozialen Netzwerken wie z.B. whatsapp oder ähnlichen Kommunikationssystemen, die nicht nur bei der Generation X sondern gerade auch im Business zunehmend Verbreitung finden und möglicherweise die E-Mail ablösen. Professionelle Anbieter wie Trello oder Asana für den Business-Bereich gibt es wie Sand am Meer. Hier entsteht seit geraumer Zeit ein neuer Markt.

Wer nur tolle Tipps für den klassischen Mailverkehr sucht, findet hier ein lesenswertes Buch.