Trilogie zum Zeitmanagement - Teil 2

Von Ursula Edelmann, Führungskräftetrainerin

Teil 2: „Ihr Postfach hat die maximal zulässige Größe überschritten.“ – Zum Umgang mit der E-Mail-Flut

Wie schön ist doch die Erinnerung an alte Zeiten als der Postbote nur einmal täglich kam: um Punkt 10 Uhr hatte der Chef seine Post auf dem Schreibtisch und konnte diese am Stück abarbeiten. Einmal erledigt war klar, dass an diesem Tag keine Post mehr bearbeitet werden musste. Es war also genug Zeit, sich um die Abarbeitung von Vorgängen oder um strategische Aufgaben zu kümmern. Die Führungskraft von heute bekommt jedoch zusätzlich zur Post in Papierform per Outlook über den Tag verteilt Nachrichten und das häufig gekoppelt mit der Erwartung des Absenders: „Ich warte auf Deine Antwort – schnellstmöglich.“ Hinzu kommt, dass bei E-Mails im Gegensatz zu den Briefen von früher kein Porto anfällt. Die Neigung, schnell mal eine Nachricht zu schicken, wird dadurch noch gefördert.

So ist die heutige E-Mail-Flut mit einer der am häufigsten genannten Zeitfresser in den polizeilichen Führungskräftetrainings. Doch ist es tatsächlich die Anzahl der Nachrichten, die die Zeit raubt, oder vielleicht die Tatsache, wie der Einzelne damit umgeht? Wie können Sie es verhindern, dass Sie der Sound eingehender E-Mails oder die Desktopbenachrichtigung im Arbeitsfluss unterbricht? Wie schaffen Sie es, andere nicht mit Nachrichten „zuzumüllen“ und Ihre Mannschaft dennoch auf dem Laufenden zu halten? Umfasst das Thema Outlook heutzutage nicht noch viel mehr als nur Nachrichtenverwaltung?

E-Mails im Block bearbeiten

Ein häufiger Tipp zur E-Mailbearbeitung ist, die Nachrichten im Block zu bearbeiten. Womöglich denken Sie nun, dass das in einer Organisation wie der Polizei, die geprägt ist durch kurzfristige Einsatzlagen, nicht möglich ist oder dass gerade Sie als Führungskraft immer auf dem Laufenden sein und schnell auf Nachrichten antworten müssen. Doch wenn Sie mal genauer hinschauen, ist es wirklich nötig, dass Sie dauernd erreichbar sind? Hilft es Ihnen, wenn Sie eingehende Nachrichten direkt überfliegen, aber weder bearbeiten noch entscheiden, wann genau Sie sich diesem Thema annehmen wollen? Ist dann nicht eine Sache mehr in Ihrem Kopf, die Sie nicht vergessen dürfen? Können Sie sich ihre Kolleginnen und Mitarbeiter nicht dazu erziehen, dass Sie auf eine Antwort auch mal warten müssen und bei zeitlich wirklich dringlichen Aufgaben kurz bei Ihnen anrufen? Könnten Sie sich nicht zwei bis drei Zeitfenster täglich schaffen, in denen Sie konzentriert Ihre E-Mails bearbeiten? Vergleichen Sie Ihre dienstlichen E-Mails doch einmal mit Ihrer Post zu Hause: Gehen Sie dort auch zum Briefkasten, holen den Stapel mit der Post heraus, sehen diesen durch und stecken die Briefe ungelesen wieder in den Briefkasten zurück? Oder nehmen Sie die Post vielleicht eher mit ins Haus und bearbeiten diese – wenn nicht sofort – zu einem späteren Zeitpunkt? Doch wie entscheiden Sie, wann der Moment gekommen ist, die Post zu bearbeiten?

Das Eisenhower-Prinzip zur Prioritätensetzung

Für diese Entscheidung können Sie sich das Eisenhower-Prinzip zu nutze machen (s. Abb. 1): Teilen Sie Ihre Nachrichten danach ein, ob sie zeitlich dringend und wichtig sind. Während die sogenannten A-Nachrichten schnellstmöglich und ohne Unterbrechung selbst bearbeitet werden sollten (z.B. Sofortlagen, Planung zeitnah anstehender Einsatzlagen), können Sie Mitteilungen der Stufe B zeitlich terminieren und zu einem späteren Zeitpunkt erledigen (z.B. Beurteilungen, Projektabschnitte). Nutzen Sie dabei die Möglichkeit, Kategorien anzulegen (z.B. die rote Kategorie für Aufgaben die zuerst bearbeitet werden sollen). Wichtig ist, den Stapel der B-Aufgaben so gering wie möglich beziehungsweise überschaubar zu halten. So lohnt es sich, diese in regelmäßigen Abständen abzuarbeiten.

	DRINGEND	NICHT DRINGEND
WICHTIG	A Sofort bearbeiten	B In Zeitplan einordnen
NICHT WICHTIG	C Delegieren	D Ignorieren/Papierkorb

Abb. 1.: Aufgabeneinteilung nach dem Eisenhower-Prinzip

Nachrichten, die Sie an Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter delegieren können, gehören zur Stufe C (z.B. Vorgangsbearbeitung, Konzepterstellung) und können zusammen mit klaren Arbeitsanweisungen sofort an diese weitergeleitet werden. Werbepost oder Newsletter gehören in die Kategorie D und sollten direkt gelöscht werden. Hierzu zählen auch E-Mails, die Sie „in cc:“ also nur zur Kenntnis erhalten haben. Scheuen Sie sich nicht davor diese zu löschen, sobald Sie die Nachricht gelesen und somit zur Kenntnis genommen haben.

Konzentriert arbeiten – Störungen ausschalten

Bei der E-Mailbearbeitung im Block gilt der generelle Grundsatz: Alle Aufgaben, die in weniger als vier Minuten abgehandelt werden können, erledigen Sie sofort. Länger andauernde Aufgaben sollten Sie entsprechend terminieren und konsequent nach der Reihenfolge ihrer zeitlichen Dringlichkeit und Wichtigkeit abarbeiten. Lassen Sie sich dabei nicht von äußeren Faktoren wie Telefonanrufen, Gesprächen mit den Mitarbeitern oder der Desktopbenachrichtigung für eingehende E-Mails ablenken.

Jede Unterbrechung – und sei sie noch so klein – zieht die Aufmerksamkeit von der aktuellen Tätigkeit ab und lenkt sie auf die Störung. Dann fällt es schwer, sich wieder in die alte Aufgabe einzuarbeiten. Sie müssen überlegen: „Wo bin ich stehengeblieben? Was war mein letzter Gedanke? Was wollte ich als nächstes tun?“ Sie brauchen also eine gewisse Zeit, bis Sie an die alten Gedanken erneut anknüpfen können. Dabei geht Ihnen wertvolle Zeit, in der Sie konzentriert arbeiten, verloren.

Hilfreiche Instrumente in Outlook

Neben dem Eisenhower-Prinzip gibt es in Outlook viele hilfreiche Instrumente, die Sie für sich nutzen können. Ein Beispiel ist der Assistent zur Regelerstellung, der Ihnen beim Aufräumen Ihres Posteingangs hilft. So können Sie beispielsweise angeben, dass alle eingehenden Protokolle automatisch in einen Unterordner verschoben oder Tempus-Benachrichtigungen ungelesen gelöscht werden. Nutzen Sie auch die Möglichkeiten mit Outlook, Ihre Wiedervorlage zu organisieren, Besprechungen zu planen oder E-Mails direkt in Termine oder Aufgaben umzuwandeln. Beachten Sie dabei, dass der in Outlook geführte Kalender auch Ihre Postfachgröße beansprucht. Es lohnt sich beispielsweise Termine und dort hinterlegte Nachrichten aus den vergangenen Jahren zu löschen. Informationen zur technischen Umsetzung und Anregungen, wie Sie Outlook für Ihr Zeitmanagement einsetzen können, finden Sie beispielsweise im Internet unter http://www.microsoft.de/zeitmanagement.

Literatur:

Jahn, B. (2014). Die tägliche Papierlawine bewältigen. In: managerSeminare.de

Microsoft Corporation (2014). Zeitmanagement mit Microsoft Office Outlook. Zugriff am 06.08.2014 unter www.microsoft.de/zeitmanagement

Seiwert, L., Wöltje, H. & Obermayr, C. (2005). Zeitmanagement mit Microsoft Office Outlook. Unterschleißheim: Microsoft Press.

Weisweiler, S., Dirscherl, B. & Braumandl, I. (2013). Zeit- und Selbstmanagement. Berlin: Springer.

Teil 3 folgt in der nächsten Ausgabe "Die Kriminalpolizei"

In Verbindung stehende Informationen:

Trilogie zum Zeitmanagement - Teil 3
Trilogie zum Zeitmanagement

© Verlag Deutsche Polizeiliteratur