

Das didaktische



Sofa

Lehrende fragen – Coaches antworten – Ausgabe 7/15

„Wann immer ich meinen Posteingang öffne, sind da zwei Dutzend E-Mails und wollen von mir bearbeitet werden – und schon hänge ich stundenlang fest. Ich will schnell, aber auch reell antworten, und das kostet mich viel Zeit und Energie. Muss ich das als Schicksal so hinnehmen, oder gibt's da ein paar Tricks, um in der E-Mail-Flut nicht unterzugehen?“ fragt eine Studiengangsleiterin.

Antwort von Coach Dr. Boris Schmidt: Ich fürchte, soweit Sie die Möglichkeiten des Spamfilters und der Anti-Viren-Software ausgenutzt haben, gibt es erst einmal keine wirksamen Tricks: Es liegt nicht in Ihrer Macht, wie viele E-Mails die Flut Ihnen bringt, zumindest kurzfristig nicht. Die Wellen kommen und gehen.

Anders verhält es sich mit der Anzahl der Sie verlassenden E-Mails. Sozusagen mit den Wellen, die Sie selbst auf die Reise schicken, ebenso wie mit der Verweildauer bei Ihnen – im Eingangspostfach, in der Bearbeitungsschleife, in Ihrem Kopf. Hier haben Sie Spielräume und können sogar auf lange Sicht beeinflussen, was und wieviel Ihnen zurückgespült wird. Versuchen Sie folgendes:

- Beobachten Sie eine Woche lang, wie Sie mit E-Mails umgehen: In welcher Reihenfolge tun Sie was? Gibt es zeitraubende Zyklen? Welche Arten von E-Mails kosten Sie Zeit, Nerven oder beides? Überlegen Sie erst am Ende dieser Beobachtungsphase, was davon Sie künftig beibehalten wollen und was anders werden sollte.

- Geben Sie den verschiedenen Arten von E-Mails fantasievolle Namen (z. B. „lebenswichtige Fragen, die nur ich allein beantworten kann“, „gut zu wissen“, „nett gemeinter Mist“) und verbinden Sie diese mit Bearbeitungsregeln (z. B. „immer sofort bearbeiten“, „niemals bearbeiten, auch nicht sofort“, „kommentarlos zurückschicken“).

- Das von Ihnen angestrebte „schnell und reell“ ist keine segensreiche Kombination. „Langsam und schlusig“ wäre eine ressourcenschonende Alternative, die Ihnen aber eventuell nicht zusagt. Wie wäre es mit „entweder schnell oder aber reell“? Sortieren Sie Ihre E-Mails in die eine oder in die andere Bearbeitungsschleife – aber nicht in beide gleichzeitig. Das geht nämlich nicht.

- Führen Sie eine separate Liste der unbeantworteten E-Mails, die Sie nicht vergessen dürfen, etwa in Form einer schriftlichen „To reply“-Liste oder in Form eines Stapels der ausgedruckten E-Mails, bei Bedarf sortiert nach „zu bearbeiten bis“.

Garstige Tipps vom Sofa

Wählen Sie grundsätzlich bei jeder Antwort „reply all“. Es ist wichtig, dass jeder und jede immer alle Informationen bekommt. **Und zwar sofort.**

Beantworten Sie alle E-Mails mehrfach: Zuerst, dass Sie **bald** antworten werden, aber jetzt noch nicht (und zwar wieso). Dann, dass Sie **jetzt** antworten. Und dann noch einen kurzen **Nachtrag** zur Antwort.

Machen Sie ausgiebig von **Weiterleitungen** Gebrauch. Teilen und mehrten Sie das Wissen. Wenn jeder halbwegs verantwortungsbewusste Mensch seine E-Mails an nur zwei andere weiterleitet, dann erreicht dieser kostbare Schatz nach nicht einmal 36 Weiterleitungsrunden alle Menschen, die jemals auf der Erde gelebt haben.

Lassen Sie keine E-Mail **unbeantwortet** – ein „danke“ oder „tolle Idee“, notfalls nur ein Smiley sind das Mindeste an Respekt, Würdigung und Aufmerksamkeit, was Ihr Gegenüber von Ihnen erwarten kann. **Immer.**

- Gewöhnen Sie die Menschen, mit denen Sie dauerhaft zusammenarbeiten, daran, dass Sie regelmäßig (aber nicht sofort), das Wesentliche erfassend (aber nicht alles), der Bedeutung des Themas entsprechend ausführlich (aber nicht ausschweifend) antworten.

- Denken Sie in Zyklen: E-Mails und ihre Absender/-innen folgen, genau wie Sie selbst, einem Rhythmus. Sie haben die Wahl, diesen Rhythmus zusätzlich anzufachen, verzweifelt dagegen anzukämpfen oder aber in solcher Weise mitzuschwingen, dass Ihr persönlicher Rhythmus und die „E-Mail-Flut“ eine Chance bekommen, sich langsam einander anzunähern.

Wenn Sie all dies probiert haben, genießen Sie es, dass Sie in einem Büro „mit Meerblick“ arbeiten. Sorgen Sie dafür, dass die Kostbarkeiten des

Meeres am richtigen Strandabschnitt landen und dass der Rest einfach an der Steilküste abprallt, sanft versandet oder zurückgespült wird. Und vergessen Sie nicht, ab und an das Rauschen des Meeres zu würdigen. **Sie würden es doch vermissen, wenn es plötzlich aufhörte...**



Dr. Boris Schmidt, Psychologe und Wirtschaftswissenschaftler, berät Lehrende, Forschende, Verwaltungskräfte, Leitungspersonen und Nachwuchswissenschaftler/-innen in Hochschulen, Verwaltungen und Wissenschaftseinrichtungen in und um Berlin. Er ist Mitglied im Coachingnetz Wissenschaft sowie im Expertenforum Lehre hoch n. **Kontakt** schmidt@thema31.de.

Das didaktische Sofa ist eine regelmäßige Rubrik im Blog „Lehren und Lernen“ an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin unter http://moodle.hwr-berlin.de/blog-lehren_und_lernen. Senden Sie Ihre Frage einfach an didaktik@hwr-berlin.de. Bei Veröffentlichung wird der Name der/des Fragestellenden nicht genannt. **Quellen** Sofa: tournee/fotolia Person: privat.