

Mails im Job sind oft die Hölle – so gehst du entspannter mit ihnen um

Sie sind immer und überall, sie nehmen kein Ende: Warum Mails im Job anstrengend sind und wie wir gelassener damit umgehen können.



Jessica Wagener



Mit der richtigen Arbeitsorganisation schaffst du es, dass dich Mails nicht mehr stressen. Foto: JESHOOOTS.COM / Unsplash | [CCo](#)

23. Juni 2020

„PALIMM!“ Schon wieder eine Mail. Schon wieder eine Anfrage, eine Aufgabe, ein Angebot. Der Aufruf zu irgendeiner Art der Aktion. Zumindest lesen, wahrscheinlich löschen, vielleicht weiterleiten. Und hoffentlich nicht antworten müssen.

Es gibt Leute, bei denen stehen 19.732 Mails ungelesen im Posteingang und sie leben lässig ihr Leben, als wäre nichts. Und es gibt Leute, die mit Feuereifer *Inbox Zero* predigen und deren Mailbox, wäre sie ein physisch existierender Raum, dezent nach Sagrotan duften würde. Dann gibt es aber auch Leute, die brav alle 1.618 Mails im Posteingang gelesen haben und trotzdem bei jedem „PALIMM!“ minimal zusammensucken.

In Zeiten diverser Messenger auf unterschiedlichsten Plattformen, zahlreicher Apps und Softwarelösungen für Kommunikation wäre doch eigentlich anzunehmen, dass Mails langsam verschwinden. Aber sie trudeln unaufhörlich munter und gnadenlos in die Inbox – und verursachen Stress.

Zwei Expertinnen erklären, woran das liegt und wie wir Mails so organisieren können, dass sie weniger anstrengend sind.

Mails im Job sind wie Briefe

Im Grunde sind wir einem Benachrichtigungs-Dauerkrawall ausgesetzt. Es pingt und blinkt unablässig auf mehreren Endgeräten. Mails unterbrechen – genau wie andere Benachrichtigungen – Gedankengänge und Arbeitsprozesse; sie fordern Aufmerksamkeit.

„Man muss jedes Mal die Entscheidung treffen: Jetzt reagieren oder später? Das kostet Zeit, man wird automatisch aus der Konzentration gerissen. Und man muss – selbst, wenn man nicht direkt reagiert – wieder in die Konzentration zurückfinden“, erklärt die [Diplom-Psychologin und Stressexpertin Bettina Löhr](#). „Auch nur kurze Ablenkungen benötigen eine erneute Anlauf- und Einarbeitungszeit. Die Leistungsfähigkeit nimmt ab.“

Was Mails im Job allerdings von Messenger-Benachrichtigungen unterscheidet und damit ein gutes Stück anstrengender macht, ist das erforderliche Maß an Formalität. Mails sind noch ein bisschen Brief. „Auch, wenn Mails heute schneller gehen als Briefe, muss man doch dieselben Richtlinien beachten: Eine formelle Anrede, eine Verabschiedung und Rechtschreibung, eventuell noch eine Signatur. Das kostet Zeit“, sagt auch Bettina Löhr. „Nur konnte man sich früher eine Woche Zeit lassen mit der Beantwortung eines Briefes.“

Wir können in den meisten Fällen auf Mails im Job nicht einfach so flott und schnörkellos antworten, wie wir es auf anderen Kommunikationskanälen inzwischen tun. „Ans Chatten sind viele durch Social Media oder WhatsApp gewöhnt. Diese Form der Kommunikation reduziert sich meist auf wenige Wörter, Abkürzungen und kurze Sätze“, erläutert [Rositta Beck, Expertin für Arbeitsorganisation](#). Das geht eher mal eben zwischendurch.

Bei Mails hingegen müssen wir uns Gedanken machen und ein – wenn auch minimales – Gerüst entwerfen, in das wir jede Antwort verpacken. Das kostet Energie und Zeit. Und strengt an.

Dazu kommt, dass Mails oft als Symbol für Beschäftigtsein betrachtet werden, wie schon [2011 eine Studie](#) gezeigt hat. Je mehr Mails, desto busy. Und das ist nun mal eins der Distinktionsmerkmale unserer Zeit: Ich habe unfassbar viel zu tun, also bin ich. Das nächste Level lautet: Ich habe unfassbar viel zu tun, ich habe alles im Griff, also bin ich besser.

Logisch, dass das Druck erzeugt. Besonders im Homeoffice, wie Rositta Beck sagt: „Mitarbeitende befürchten, eine nicht direkt beantwortete Mail könnte belegen, sie seien nicht erreichbar.“

Das Ende der Mail? Mitnichten!

Die Zahl der täglich versendeten Mails, Spam nicht eingerechnet, steigt kontinuierlich – ungeachtet neuer Plattformen und Messenger-Möglichkeiten. Von 32 Milliarden im Jahr 2000 auf 848 Milliarden in 2018. Wir werden Mails also nicht los.

Dennoch tut sich was, zumindest in der beruflichen Kommunikation, wie Rositta Beck sagt: „Mehr Projekte, mehr Ansprechpartner, mehr Dateien – unsere Arbeitswelt ist komplexer geworden. Dokumentenlenkung ist ein wesentlicher Baustein für Produktivität und damit Wettbewerbsfähigkeit.“

Und da reichen simple Mailprogramme als Kommunikationstool nicht mehr aus. „Mails sind gut für eine Eins-zu-eins-Kommunikation. Wenn es um mehrere Ansprechpartner, Projekte und Anhänge geht, funktioniert es nicht mehr mit Mails“, sagt die Expertin für Arbeitsorganisation. Das hätten inzwischen sogar Verwaltungen und auch kirchliche Organisationen gemerkt – auch durch Corona. „Jetzt zeigt sich, wer seine Digitalisierungs- und Strukturierungsaufgaben noch nicht gemacht hat“, so Rositta Beck.

Viele Unternehmen und Organisationen experimentieren oder arbeiten daher inzwischen mit Slack, Zoom, Asana und anderen Tools. Die nicht vorhandene Formalität von Mails nimmt ein ganzes Stück Stress weg. „Man kann besser im Team interagieren und spontan reagieren“, sagt Bettina Löhr.

Es kommt also sehr drauf an, wofür wir Mails im Job nutzen. Aber auch das Wie ist entscheidend.

So geht's besser und entspannter

Zunächst ist es sinnvoll, zu überprüfen, was genau wir mit Mails im Job verbinden und warum sie uns so stressen. „Sich der eigenen Werte und Antreiber bewusst sein“, nennt das Rositta Beck. Also, was steckt hinter dem Stressgefühl – das Bedürfnis, besonders zuverlässig zu sein, Perfektionismus, das Streben nach Sicherheit?

Wenn jede Mail aufbewahrt wird, kann das beispielsweise mit Angst zu tun haben, dass irgendwann noch mal eine Nachfrage kommt – was sehr selten passiert. Das zu verstehen, kann dabei helfen, die entsprechenden Stressmuster zu erkennen und loszulassen. „Nur vier Prozent aller abgelegten Infos werden wirklich wieder benutzt. Das meiste, was abgelegt wird, wird ohnehin nie wieder verwendet, also am besten gleich löschen“, rät Bettina Löhr.

Zudem ist es klug, die ständigen Unterbrechungen durch Mails abzuschalten. Zu diesem Zweck lässt sich der Mail-Eingang ausblenden oder Benachrichtigungsfunktionen deaktivieren. Der Antwort-Assistent ist dabei der beste Freund. Automatische Antworten können laut Bettina Löhr zum Beispiel so klingen: „Ich kümmere mich um Ihr Anliegen noch heute/ sobald wie möglich/ innerhalb von drei Tagen.“ Das nimmt den Druck raus. „Der oder die andere weiß dann, dass die Nachricht eingegangen ist“, so Löhr.

Mails können dann laut der Stressexpertin später gebündelt und konzentriert zu festgelegten Zeiten abgearbeitet werden: „Das ist besser, als sich jedes mal rausreißen zu lassen.“ Dabei kann es hilfreich sein, richtige Mail-Öffnungszeiten einzurichten und auch klar zu kommunizieren. „Wer nicht gestört werden will, kann standardmäßig in den Mails ‚Zeiten, zu

denen ich gut erreichbar bin', angeben", sagt Bettina Löhr. „Manchmal hat es sich bis dahin auch erledigt.“

Doch dafür ist es unerlässlich, die Software wirklich zu verstehen und richtig zu nutzen.

„Regeln für CC-Mails, Planungshilfen nutzen, Benachrichtigungstöne ausschalten – es geht hier um die digitalen Kompetenzen“, betont Rositta Beck. Die lassen sich lernen.

Beim Bearbeiten von Mails im Job ist dann Priorisierung alles. „Wer nicht konsequent entscheidet zu löschen, weiterzuleiten, zu archivieren oder die To-dos zu planen, wird sich im Chaos verlieren. Das kann richtig stressen“, sagt Rositta Beck. Sie empfiehlt folgenden Prozess aus vier Fragen: Kann das weg? Dann entweder löschen oder Frage zwei: Kann das delegiert werden, muss jemand informiert werden? Wenn ja, dann machen. Falls nicht, folgt Frage drei: Ist das eine Info mit gesetzlichem oder internem Aufbewahrungswert? Wenn ja – archivieren. Wenn nicht: Als Aufgabe auf die Liste setzen und später bearbeiten. Oder halt doch löschen.

Es ist laut Bettina Löhr zur Stressminimierung entscheidend, die Mail-Korrespondenz täglich in Ordner zu sortieren und zu archivieren; das System ist individuell und für jede*n unterschiedlich. Doch die allerwichtigste Frage lautet uneingeschränkt bei allen Mails: Kann das weg oder muss es bleiben?

Und auch beim Schreiben von Mails im Job lassen sich ein paar Dinge beachten. „Mails immer kurz halten und im Betreff wer, was, bis wann und mit wem erwähnen“, sagt Löhr. Sie rät zu bewusstem Verfassen: „Nicht mehr als fünf Sätze, nicht mehr als drei Leute in CC.“ Das habe mit Rücksichtnahme zu tun. Denn auch diejenigen, die der Inhalt der Mail nur am Rande betrifft, werden dadurch aus ihrem Flow gerissen und müssen sie mindestens kurz überfliegen.

Wer oft die gleichen Mails schreiben muss, kann sich auch Vorlagen anlegen mit entsprechenden Grußformeln und Signaturen – das spart Zeit und Nerven.

Es ist nicht alles schlecht an Mails im Job

Einer der Gründe, warum Mails uns noch erhalten bleiben, ist ihre Asynchronität. Anders als bei Telefonanrufen oder Nachrichten über Messenger wird keine sofortige Antwort erwartet; zwar haben wir in der Tat nicht so viel Zeit wie früher bei der Beantwortung von Briefen – aber es ist bei Mails standardmäßig nicht durch Häkchen & Co. ersichtlich, ob der*diejenige die Mail gelesen hat. Ein bisschen Luft gibt's da schon.

Außerdem lassen sich Mails wie Dokumente archivieren und gegebenenfalls auch leichter ausdrucken als Chat-Nachrichten. „Im Bedarfsfall ist eine Mail wie ein Dokument mit Uhrzeit und Datum, wie sonst nur ein Einschreiben“, sagt Bettina Löhr.

Mit ein paar Tipps sind Mails im Job also durchaus sinnvoll und nützlich, viel weniger anstrengend und damit höchstens noch der Vorhof zur Hölle. Und das ist viel wert.

Jessica Wagener

Jessica Wagener ist Online-Redakteurin seit den Kindertagen des Internets und arbeitet seitdem u.a. für Die Welt, Bild am Sonntag, stern.de, Edition F und Spiegel Online. Sie schreibt Bücher (#Narbenherz) und auf ihrem Blog www.jessyfromtheblog.de besonders gern über Reisen, das Leben und alles, was ans Herz geht. Sie hat eine Schwäche für Whisky und Geschichte und lebt und studiert daher in Glasgow.

Erreichbar via Twitter unter [@pseudonymphe](https://twitter.com/pseudonymphe) und bei Instagram unter [scarleg_ohara](https://www.instagram.com/scarleg_ohara).

Tags: [Arbeit](#), [Beruf](#), [Digitalität](#), [E-Mail](#), [Job](#), [Kommunikation](#), [Mail](#)

© 2021 ze.tt GmbH