

FÅ KONTROL OVER E-MAILS

–DAVID ALLEN



Det bliver stadig mere udfordrende at håndtere strømmen af e-mails, som de fleste af os skal respondere på dagligt. Antallet af e-mails falder ikke. «Ånden er sluppet ud af flasken» og vi kan ikke få den skubbet tilbage igen! Et godt system til at tage hånd om e-mail-indbakken er afgørende for at bevare sin mentale sundhed.

Hvis du tilhører mindretallet, der har færre e-mails end et helt skærm billede (fordi der er få e-mails og/eller du afklarer dem hurtigt og systematisk), er dit system fint, som det er i dag. Har du sædvanligvis mange flere e-mails end dette i indbakken (måske hundrede- eller tusindvis?) lever du under farlig stress og handlingslammelse i din digitale kommunikationsverden.

Når der er så mange meddelelser, og de dukker så hurtigt op, bliver e-mailindbakken som et uhyre med sit eget liv. I virkeligheden er e-mailindbakken ikke forskellig fra indbakken på skrivebordet eller en telefonsvarer. Din e-mailindbakke er slet og ret en Indsamlingskasse til indkomne meddelelser og information. Du skal vurdere, afklare og organisere dem efter behov. Du har de samme udfordringer, når du skal håndtere e-mailindbakken, som når du håndterer en fysisk indbakke. Der er ofte for mange ting, vi hverken har tid eller lyst til at afklare, når de kommer ind. E-mailindbakken er tilbøjelig til at blive et hængeparti af «ligesom-ting» eller ting, der er i venteposition. Nogle e-mails kigger du på eller læser, men uden at du træffer nogen afgørelse eller organiserer dem effektivt (Jeg har afdækket op til 7000 e-mails i en kundes indbakke).

DEN STORE UDFORDRING

E-mail indbakken er kun en indbakke. Du skal tømme den regelmæssigt for, at den skal fungere optimalt. At «tømme» betyder ikke at udføre alt arbejdet, der ligger i de forskellige e-mails. Det betyder at træffe afgørelse om, hvad den enkelte e-mail er og organisere den i overensstemmelse hermed. Anvend den samme fremgangsmåde for alle dine indbakker, det være sig indbakken på skrivebordet eller telefonsvareren. Indbakker skal være behandlingssteder, ikke opbevaringssteder. Opbevaringspladsen på en computer er meget større end i indbakker, der indeholder talemeddelelser eller papirer. At få tømt alt kan virke afskrækkende. Du kan dog ikke se lyset for enden af tunnelen, så længe du bare lader tingene hobe sig op. Det kræver færre kræfter at starte med en tom indbakke hver dag end at lade et virvar af løse tråde hobe sig op, som du skal udrede og vurdere på ny.

ENKLE METODER

Jeg har set hundredevis af originale metoder til håndtering af e-mails. Mange fungerer fint, så længe man ikke mister noget, e-mails ikke hober sig op og man let kan se, hvilke e-mails, der kræver handling. Enkle fremgangsmåder virker som regel for enhver.

Brug DELETE-tasten! Vi har let ved at smide papirbaseret post ud, men mange har problemer med at gøre det samme i computeren. Årsagen er måske, at e-mails ikke optager fysisk plads og derfor kan opbevares, så du ikke ser dem. E-mails optager trods dette mental plads. Det er afgørende at slette alt det, vi ikke har brug for, når vi støder på det. Kun på den måde kan vi holde styr på strømmen af e-mails. Hvis du er i tvivl, skal du smide det ud. Hvis du har ladet e-mails hobe sig op, skal du først rydde op i dem. Det er ofte lettere at sortere e-mails med «Fra»-knappen, dvs. efter afsender, når du skal foretage en gennemgribende oprydning. På den måde kan du slette flere e-mails samtidig.

Arkiver! Anvend et enkelt opbevaringssystem til de løse tråde, du vil arkivere som støtteinformation. Tilhører du de personer, som hellere vil gemme på ting, når de er i tvivl, er det i orden. Du skal bare ikke lade det tilstoppe indbakken. Opret referencemapper i e-mail-klienten, og gem tvivlsspørgsmålene her. Det er meget lettere at miste overblikket over dem blandt 500 eller 1000 andre e-mails i indbakken end i en navngiven mappe. Brug søgefunktionen til at finde så at sige alt ved hjælp af søgeord. Brug ikke underliggende mapper, der skal klikkes på for at finde filen. Det er sædvanligvis tilstrækkeligt med en alfabetisk liste sorteret efter emne, tema eller person. Den kan du lettere håndtere, når du er på farten. Ryd

op i mappen, når du har lidt tid til overs og ikke har noget bedre at foretage dig.

Udfør det, der tager under 2 minutter! Den berømte 2-minutters regel skal følges for at holde styr på alle dine e-mails. Alt det, du kan få af vejen på under to minutter, bør udføres første gang, du støder på det, hvis du nogensinde skal få det gjort. Det tager længere tid at læse den, lukke, åbne og læse den igen end at få den af vejen første gang. I et «tungt» e-mail-miljø er det ikke ualmindeligt, at en ud af tre e-mails kan behandles på under 2 minutter.

Organiser e-mails, der kræver handling og opfølgning!

Når du har slettet, gemt og fået 2-minutters posterne af vejen, står du tilbage med to andre typer e-mails: (1) E-mails, der tager over 2 minutter at få af vejen (2) og de e-mails, der repræsenterer noget, hvor du venter på svar fra andre. En enkel og hurtig måde til at opnå kontrol er at oprette to nye mapper i e-mails-klienten, en "Handling" og en "Venter på" og gemme e-mails i disse. Disse mapper skal være synligt adskilte fra referencemapperne og befinde sig øverst i mappestrukturen. Det kan du opnå ved at navngive dem med store bogstaver og starte navnet enten med @ eller en bindestreg. Det vil placere mapperne øverst.

Når du har slettet, gemt, udført og sorteret e-mails i mapper som vil påminde dig om handlinger, er indbakken tom. Nu vil det være meget lettere at gennemgå og vurdere omfanget af dit arbejde. Du vil også lettere kunne fokusere på e-mails og andre ting.

DEN PERMANENTE UDFORDRING

Du skal gennemgå e-mails, der kræver handling, på en systematisk måde. Det føles fantastisk, når indbakkerne er tømte. Du kan dog ikke se bort fra de e-mails, du har gemt under Handling. Problemet med computere og påmindelsesværktøjer er "ude af syne, ude af sind"-syndromet. Hvis du ikke gennemgår mapperne ofte nok, vil de begynde at tære på dig og forårsage endnu flere udeladelser og dårlige følelser. Folk lader e-mails ligge i indbakken af samme grund, som de lader ting hobe sig op på skrivebordet: "Jeg hverken glemmer eller mister det, der ligger lige foran mig." Mængden og ubeslutsomheden i bunkerne vil dog underminere den tilsyneladende praktiske vane med at lade tingene være synlige. Den lammer dig i stedet for at skabe klarhed. Det er meget nemmere at vurdere arbejdsbyrden med e-mails, der skal afklares, på ét sted. Man skal indøve

den gode vane med at tjekke dem regelmæssigt og opleve, at det er i orden ikke at gøre noget ved dem endnu.

Alt dette koster tid og mental energi. Lader du, som om du kan have kontrol over e-mailindbakken uden at anvende tilstrækkelige, personlige ressourcer på det, vil det føre til frustration og stress. Du vil effektivisere processen maksimalt ved at anvende de bedste metoder. Friheden, der kommer ved at have e-mails under kontrol, er dog ikke gratis. Folk har lært at acceptere, at det at have langt til arbejde er den pris, de må betale for at kunne bo og arbejde, hvor de vil. På samme måde skal man i livsstil og arbejdsmønster inkludere tid og energi til håndtering af e-mails.

SPECIALTILPASSEDE PROCEDURER

Software til personlig organisering har fortsat sin udvikling til almindelige computere og til strømmen af kreative, små applikationer og widgets. Der er således mange forskellige måder at håndtere e-mails på. De kan kodes, farves og gemmes automatisk. De kan sorteres på grundlag af prioriterede afsendere. De kan sættes på vent og modtages senere. De kan videresendes og integreres i opgaver og administrative funktioner i andre dele af softwaren.

Hvis du har oprettet og blevet vant til et enkeltmappesystem til e-mails, der kræver handling, kan du have nytte af underkategorier. «Læs/gennemgå» kan være mapper til informative e-mails (selvom udskrifter af lange e-mails er nemmere at håndtere end skærmbilleder). "Til udskrift" kan være nyttig, hvis du ikke altid kan skrive ud. Nogle mener, at det er nyttigt at redigere titellinjen i gemte e-mails, så titlen angiver, hvilken handling der skal foretages.

ANBEFALET FREMGANGSMÅDE

Uanset hvordan du tilpasser det og hvor sjove og gode funktioner og tricks, du udforsker eller integrerer i dit personlige system, skal du følge principperne for workflow for opnå kontrol over e-mail-uhytet:

Hold e-mails, du skal gøre noget ved, adskilt fra de e-mails, du ikke skal gøre noget ved. Det er for komplekst og stressende for hjernen at skulle sortere på ny, hver gang den ser på noget. Et system egner sig meget bedre til det end dit hoved. E-mails, der gemmes i referencemapper, kan stadig repræsentere ting, der udløser ængstelse. Og e-mails, du kun har

brug for som information, vil sløre dit fokus, hvis de ligger i indbakken. Det er de færreste folk, der har et godt system, som giver påmindelser om handlinger. Derfor anvender de referencemapper som et system til at huske, hvad de skal gøre. Det fungerer aldrig ordentligt. Hold referencesystem og påmindelser om handling adskilt. Det giver meget større frihed, og du kan beholde så meget supplerende materiale, du ønsker. Det supplerende materiale bliver som et bibliotek.

Hold e-mail indbakken ren. Affald synes at opstå af sig selv, men kan ikke fjerne sig selv! Start med at slette det, du kan. Ryd regelmæssigt op i dine referencefiler efterhånden, som tingene bliver forældet og mister deres værdi.

Gennemgå regelmæssigt. Hvis du ikke gennemgår og revurderer påmindelserne om handlinger, der måske skal foretages, vil dit hoved påtage sig denne opgave igen. Hovedet vil dog ikke udføre dette arbejde særlig godt. Det er ikke anderledes end ved andre påmindelsessystemer. Du vil så begynde at undlade at anvende dit system.

Vær hurtig på tasterne. Vi kan ikke lade være med at minde dig om en af de vigtigste faktorer til e-mailhåndtering, nemlig hvor hurtigt du skriver på tastaturet, og hvor god du er til genvejstaster og koder. En lav tastehastighed er ikke bare ineffektiv, den vil også skabe modvilje mod at kaste sig ud i gennemgangen af e-mails og undergrave de bedste intentioner om at tage hånd om e-mails. Kan du ikke taste mindst 50 ord i minuttet, vil god software til tastaturtræning introducere dig for en helt ny verden.

Vi anbefaler dig at bruge den mest enkle fremgangsmåde og holde dig til den grundlæggende anbefalede fremgangsmåde. Det er især vigtigt, hvis du starter fra nul og skal have e-mails under kontrol.

Hvis du allerede er relativt avanceret i e-mail-håndtering, er det fint, hvis mere komplekse fremgangsmåder har forenklet tingene for dig. Udfordringen er at holde e-mail indbakken ajour, komplet og konsistent – og ikke anvende mere tid og tankevirksomhed på den, end den er værd. Din fremgangsmåde skal være så enkel og automatiseret, at du fortsætter med at bruge den, selvom du ikke oplever, at du gør det.

Som alle kraftige værktøjer kan e-mails være en velsignelse og en forbandelse. Hvis værktøjet er en del af jobbet, skal du investere det, du har brug for, for at kunne anvende det sikkert og med omtanke. E-mails kan øge produktiviteten enormt, men mister du kontrollen over dem, udgør de en alvorlig erhvervsrisiko.