

FÅ KONTROLL PÅ EPOSTEN

–DAVID ALLEN



Det blir stadig mer utfordrende å håndtere strømmen av e-poster de fleste av oss må respondere på daglig. Antallet e-poster synker ikke. «Ånden er sluppet ut av flasken» og vi klarer ikke å presse den tilbake igjen! Et godt system for å ta grep om e-postkassen er avgjørende for å bevare mental helse.

Hvis du tilhører mindretallet som stort sett har færre e-poster enn et fullt skjermbilde (fordi e-postene er få og/eller du behandler dem raskt og systematisk), er systemet ditt greit slik det er i dag. Har du vanligvis mange flere e-poster enn dette i innboksen (kanskje hundrevis eller tusenvis?) lever du under farlig stress og handlingslammelse i din digitale kommunikasjonsverden.

Fordi meldingene er så mange og dukker opp så fort, blir e-postkassen som et helt spesielt beist med selvstendig liv. Men i virkeligheten er e-postkassen ikke ulik innboksen på skrivebordet eller en telefonsvarer. E-postkassen din er rett og slett en oppsamlingsboks for innkommende meldinger og informasjon. Disse må du vurdere, behandle og organisere etter behov. Du har de samme utfordringene når du skal håndtere e-postkassen som når du håndterer en fysisk innboks. Det er ofte for mange saker vi verken har tid eller lyst til å behandle i det de kommer inn. E-postkassen har lett for å bli en hengemyr av «liksomaker» eller saker på vent. Noen e-poster kikker du på eller leser, men uten at du tar noen avgjørelse eller organiserer dem effektivt. (Jeg har avdekket opp til 7000 e-poster i en kundes innboks.)

DEN STORE UTFORDRINGEN

E-postkassen er bare en innboks. Du må tømme den jevnlig for at den skal fungere optimalt. Å «tømme» betyr ikke å få ferdig alt arbeidet som ligger i e-postene. Det betyr å ta avgjørelser om hva den enkelte e-posten er, og organisere den i samsvar med det. Bruk samme framgangsmåte på alle innboksene dine, det være seg innboksen på skrivebordet eller en telefonsvarer. Innbokser skal være behandlingssteder, ikke oppbevaringsplasser. Lagringsplassen på en datamaskin er mye større enn i innbokser som inneholder talebeskjeder eller papirer. Å få tømt alt kan virke avskrekkende. Men du ser ikke lyset i tunnelen så lenge du bare lar ting hope seg opp der. Det koster deg mindre krefter å starte med tom innboks hver dag enn å la det hope seg opp et virvar av løse tråder som du stadig må nøste i og vurdere på ny.

ENKLE METODER

Jeg har sett hundrevis av originale måter å håndtere e-poster på, og mange fungerer fint så lenge man ikke mister noe, e-postene ikke hopper seg opp, og man lett ser hvilke e-poster som trenger handling. Noen enkle framgangsmåter virker som oftest for alle.

Bruk SLETT-tasten! Vi har lett for å kaste papirbasert post, men mange har problemer med å gjøre det samme i datamaskinen. Grunnen er kanskje at e-poster ikke tar opp fysisk plass og derfor kan oppbevares så du ikke ser dem. Likevel okkuperer e-postene mentalt rom. Det er avgjørende å slette alt vi ikke virkelig trenger når vi støter på det. Bare da kan vi holde styr på strømmen. Er du i tvil, kaster du. Har du latt e-poster hope seg opp, må du først rense opp i dem. Det er gjerne lettere å sortere e-poster med «Fra»-knappen, dvs. etter avsender, når du skal foreta storrengjøring. Da kan du slette flere samtidig.

Arkiver! Bruk et enkelt lagringssystem for de løse trådene du vil arkivere som støtteinformasjon. Tilhører du dem som heller sparer på ting når de er i tvil, er det greit. Men ikke la dette tilstoppe innboksen. Lag referansemapper i e-postleseren og lagre tvilstilfellene der. Det er mye lettere å miste oversikten over dem blant 500 eller 1000 andre i innboksen enn i en navngitt mappe. Bruk søkefunksjonen for å finne så og si alt ved hjelp av et søkeord. Bruk ikke mapper under andre mapper som må klikkes på for å finne filen. Det holder vanligvis med en alfabetisk liste sortert etter emne, tema eller person. Den håndterer du enklere når du er på farten. Rydd i mappen når du har litt ledig tid og ikke har noe bedre å gjøre.

Få gjort det som tar under 2 minutter! Den berømmelige 2-minuttersregelen må følges for å holde orden i e-postene. Alt du kan få unna på under to minutter, bør gjøres første gang du støter på det dersom du noen gang skal få gjort det. Det tar lengre tid å lese den, lukke, åpne og lese den på ny enn å få den unna første gang. I et «tungt» e-postmiljø er det ikke uvanlig at en av tre e-poster kan behandles på under 2 minutter.

Organiser e-poster som krever handlinger og oppfølging! Når du har slettet, lagret og fått unna 2-minuttersepostene, står du igjen med to andre typer: (1) e-poster det tar over 2 minutter å få unna og (2) og de som representerer noe du venter på fra andre. En enkel og rask måte for å ta kontroll er å opprette to nye mapper i e-postleseren, en "Handling" og en "Venter på", og lagre i disse. Disse mappene må være synlig atskilte fra referansemappene og befinne seg øverst i mappestrukturen. Det får du til ved å navngi dem med store bokstaver og begynne navnet enten med @ eller en bindestrek. Dette legger mappene øverst.

Når du har slettet, lagret og sortert e-postene i mapper som minner deg på handlinger, er innboksen tom. Nå er det mye lettere å revidere og vurdere omfanget av arbeidet ditt. Du vil også lettere kunne fokusere på e-poster eller på andre ting.

DEN PERMANENTE UTFORDRINGEN

Du må systematisk revidere e-poster som trenger handling. Det føles fantastisk etter at innboksene er tømt. Men du kan ikke se bort fra e-postene du har lagret under Handling. Problemet med datamaskiner og påminnesverktøy er "Ute av syne, ute av sinn"-syndromet. Dersom du ikke reviderer mappene ofte nok, begynner de å tære på deg og forårsaker enda flere unnlatelser og dårlige følelser. Folk lar først e-poster være i innboksen av samme grunn som de lar ting hope seg opp på skrivebordet: "Jeg verken glemmer eller mister det som ligger like foran meg." Men volumet og ubesluttsomheten i bunkene undergraver den tilsynelatende praktiske vanen med å la ting være synlig. Den lammer deg i stedet for å skape klarhet. Det er mye enklere å vurdere arbeidsbyrden med e-poster som skal behandles på ett sted. Men man må innøve den gode vanen med å sjekke dem jevnlig og oppleve at det er greit å ikke gjøre noe med dem nå.

Alt dette koster tid og mental energi. Later du som om du kan ta kontroll over e-postkassen uten å vie nok personlige ressurser til det, fører det til frustrasjon og stress. Å bruke de beste metodene effektiviserer prosessen maksimalt. Men friheten som kommer av å ha e-posten under kontroll, er ikke gratis. Folk har lært seg til å godta lang arbeidsvei som en kostnad for å kunne bo og arbeide der de vil. På samme måte må man innberegne tiden og energien til å håndtere e-post i livsstil og arbeidsmønster.

SPESIALTILPASSEDE FREMGANGSMÅTER

Programvare for personlig organisering har fortsatt å utvikle seg for ordinære datamaskiner og for svermen av kreative, små applikasjoner og programsnutter. Så det er mange ulike måter å håndtere e-poster på. De kan kodes, farges og lagres automatisk. De kan sorteres på grunnlag av prioriterte avsendere. De kan settes på vent og mottas senere. De kan videresendes og integreres i oppgaver og administrative funksjoner i andre deler av programvaren.

Om du har opprettet og blitt vant til et enkelt mappesystem for e-poster som trenger handling, kan du ha nytte av underkategorier. «Les/se gjennom» kan være mapper for informative e-poster (selv om utskrifter av lange e-poster er enklere å håndtere enn skjermbilder). "Til utskrift" kan være nyttig dersom du ikke alltid kan skrive ut. Enkelte synes at det er nyttig å redigere tittelinjene i lagrede e-poster slik at disse angir hvilken handling som skal gjøres.

BESTE PRAKSIS

Uansett hvordan du tilpasser dette og hvor artige og gode funksjoner og triks du utforsker eller integrerer i ditt personlige system, må du følge prinsippene for arbeidsflyt for å få kontroll med e-postbeistet:

Hold e-poster du skal gjøre noe med atskilt fra dem du ikke skal gjøre noe med. Det er for komplekst og stressende for hjernen å stadig måtte sortere på ny hver gang den ser på noe. Et system egner seg mye bedre enn hodet ditt for dette. E-poster som er lagret i referansemappene, kan ennå representere ting som utløser engstelse. Og e-poster du bare trenger som informasjon vil tåkelegge fokuset ditt hvis de ligger i innboksen. Folk flest har ikke et godt system som gir påminnelser om handlinger. Derfor bruker de referansemapper som et system for å huske hva de skal gjøre. Det fungerer aldri ordentlig. Hold

referansesystemet og påminnelser om handling atskilt. Det gir mye mer frihet, og du kan beholde så mye referansemateriale du vil. Referansematerialet blir som et bibliotek.

Hold e-postkassen ren. Avfall synes å bli til av seg selv, men tar ikke knekken på seg selv! Start med å slette det du kan. Rydd jevnlig i referansefilene dine etter hvert som ting blir utdatert og mister sin verdi.

Revider jevnlig. Dersom du ikke reviderer og revurderer påminnelsene for handlinger som kanskje må gjøres, så tar hodet ditt tilbake den jobben. Og hodet gjør ikke den jobben særlig bra. Dette er ikke annerledes enn med andre påminnelsessystemer. Du vil da begynne å unnlate å bruke systemet ditt.

Vær rask på tastaturet. Vi kan ikke la være å minne deg om en av de viktigste faktorene i e-posthåndtering, nemlig hvor raskt du skriver på tastaturet og hvor flink du er med hurtigtaster og koder. Lav tastehastighet er ikke bare ineffektivt, det skaper også motstand mot å ta fatt i e-poster og undergraver de beste forsetter om å ta grep. Klarer du ikke minst 50 ord i minuttet, vil god programvare for tastaturtrening ta deg til en helt ny verden.

Dersom du har slettet, arkivert eller sortert epostene dine i mapper for handlingsstøtte, står du igjen med en tom innboks. Nå vil det i det minste være enklere å revidere og evaluere en mer komplett beholdning av oppgavene dine; og du vil oppdage at det er mye lettere å fokusere - på en epost eller på hva som helst annet.

Vi anbefaler å bruke enklest mulig framgangsmåte, og å holde deg til grunnleggende beste praksis. Dette er spesielt viktig dersom du starter fra null og skal få e-postene under kontroll. Dersom du er relativt avansert i e-posthåndtering allerede, er det flott om mer komplekse framgangsmåter faktisk har forenklet ting for deg. Utfordringen er å holde e-postkassen ajour, komplett og konsistent – og å ikke bruke mer tid og tankevirksomhet på den enn den er verdt. Framgangsmåten din må være så enkel og automatisert at du fortsetter å bruke den selv om du ikke opplever at du gjør det.

Som alle kraftige verktøy kan e-post være en velsignelse eller en forbannelse. Og er verktøyet en del av jobben, må du investere alt du trenger for å bruke det klokt og trygt. E-post kan øke produktiviteten enormt, men mister du kontrollen over den, er den en alvorlig yrkesrisiko.