

Symbol für Überlastung?

E-Mails erzeugen (nicht) nur Stress und Erschöpfung

Wenn heute über einen immer anstrengenderen Arbeitsalltag geklagt wird, dann spielen sie meistens eine große Rolle: E-Mails. Sie sind zum Symbol einer Arbeitsgesellschaft geworden, in der Menschen sich gehetzt fühlen. Dabei hat die Bearbeitung von E-Mails auch positive Wirkungen.

DER AUTOR



CHRISTOPHER KUHLM ►
Wirtschaftspsychologe
und Berater bei HRpepper
Management Consultants,
Berlin
► kuhl@hrpepper.de

DAS PROBLEM

Die stetige Zunahme von Onlinenachrichten im beruflichen Kontext wird als störend, arbeitsunterbrechend, zeitaufwendig und stressend wahrgenommen. Laut einer Prognose soll im Jahr 2017 jeder Nutzer durchschnittlich 76 Geschäftsmails pro Tag erhalten (nur legitime Mails, ohne Spam) und 32 Geschäftsmails pro Tag versendet haben (The Radicati Group 2015).

Da verwundert es kaum, dass die E-Mail schon jetzt zu einem kulturellen „Symbol für Überlastung“ geworden ist (Barley et al. 2011). Doch ist es richtig, dass die Unterbrechung und Bearbeitung von Onlinenachrichten lediglich mit erhöhtem Zeitdruck und Stress verbunden sind? Oder kann die Bearbeitung von Geschäftsmails möglicherweise auch positive Auswirkungen haben?

DIE WISSENSCHAFT

Diesen Fragen sind die Forscher um Sabine Sonntag von den Universitäten Mannheim und Mainz in einer Tagebuchstudie (eine Arbeitswoche) mit knapp 200 Beschäftigten nachgegangen (Sonntag et al. 2017). Mails sind, sofern vom Empfänger wahrgenommen, zunächst eine Unterbrechung der derzeitigen Tätigkeit. Gleichzeitig gibt es die unausgesprochene Vereinbarung zwischen Sender und Empfänger, Mails innerhalb einer bestimmten Zeit zu beantworten. Diese Zeit zwischen Versand durch den Sender und Antwort durch den Empfänger wird auch als Latenz bezeichnet und je geringer diese Latenz ist, desto zugewandter und aufmerksamer ist der Empfänger sowohl zum Inhalt der Mail selbst als auch zum Sender. Eine umgehende Beantwortung von Mails unterbricht damit die bisherige Tätigkeit und erhöht den gefühlten Zeitdruck für die unterbrochenen Aufgaben. Gleichzeitig führt eine geringe Latenz dazu, dass die subjektive Aufgabenerfüllung zunimmt, denn die Person hat sich einer neuen Aufgabe zugewandt und durch die rasche Beantwortung der Mail diese neue Aufgabe auch umgehend bearbeitet.

Somit haben Unterbrechungen durch Mails zwei unterschiedliche Effekte. Zum einen führen Unterbrechungen zu einem erhöhten Zeitdruck und, wie die Ergebnisse zeigen, zu den bereits bekannten negativen Auswirkungen auf die Aufgabenerfüllung und den Gemütszustand der teilnehmenden Personen am Ende des

Arbeitstags, wie unglücklich oder verärgert zu sein. Zum anderen führen jedoch die gleichen Unterbrechungen zu einer erhöhten Zugewandtheit und erhöhten subjektiven Aufgabenerfüllung, welche wiederum zu einem positiven Gemütszustand am Ende des Arbeitstags führen, wie aktiv, interessiert und aufmerksam zu sein (Sonntag et al. 2017).

Somit zeigen die Ergebnisse, dass Unterbrechungen durch Onlinenachrichten nicht ausschließlich in Stress und Erschöpfung münden müssen, sondern durchaus auch ein Gefühl von „Dinge erledigt-haben“ vermitteln können. Dem sogenannten E-Mail-Wahnsinn ist damit nicht nur ein Symbol für Überlastung abzugewinnen, sondern er trägt womöglich mehr zur gefühlten Aufgabenerfüllung und Arbeitszufriedenheit bei als bisher angenommen. Gleichwohl ist es denkbar, dass eine niedrige Latenz in der Beantwortung von Mails sowohl einen positiven Einfluss auf die Person selbst hat als auch auf die Wahrnehmung des Senders der ursprünglichen Mail, in der Regel Kunden, Vorgesetzte oder gleichgestellte Kollegen, in Form einer höheren Arbeitsleistung und Zugewandtheit durch den Empfänger der ursprünglichen Mail. Möglicherweise können sich dadurch auch positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit oder das Arbeitsklima innerhalb eines Teams entfalten. Dies muss zukünftige Forschung aber erst noch zeigen.

DIE PRAXIS

E-Mails können negative Konsequenzen für das Stressempfinden haben, jedoch werden dabei gleichzeitig die positiven Empfindungen wie Interesse und Aufmerksamkeit nicht beeinträchtigt. Es empfiehlt sich, sich rund um das Thema E-Mail gewisse Regeln aufzuerlegen. So sollte man beispielsweise den Posteingang nicht ständig öffnen, sondern sich einen regelmäßigen Turnus angewöhnen.

Literatur

- Barley, S. R. / Meyerson, D. E. / Grodal, S. (2011): E-mail as a source and symbol of stress, in: *Organization Science*, 22 (4), 887-906
- Sonntag S. / Reinecke L. / Mata J. / Vorderer P. (2017): Feeling interrupted – Being responsive: How online messages relate to affect at work, in: *Journal of Organizational Behavior*, doi.org/10.1002/job.2239
- The Radicati Group (2015): Email statistics report 2015 – 2019, London, www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2015/02/Email-Statistics-Report-2015-2019-Executive-Summary.pdf