

07-03-18

Wirtschaftspsychologie: Persönliche oder berufliche Kritik gehört nicht in die E-mail

Wirtschaftspsychologie: E-mail ist die meistgenutzte Kommunikationsform im Arbeitsleben - weniger förmlich als der Brief, jedoch förmlicher als das persönliche Gespräch. Dies belegt eine Studie von Hans-Michael Eberle und Alexander Unger. Allerdings gelten hier Einschränkungen für kritische Botschaften.



Die wirtschaftspsychologische Studie prüfte die Hypothese: "Unerfreuliche Botschaften werden bei E-Mail-Kommunikation direkter vermittelt als in der mündlichen Kommunikation, weil bestimmte Hemmschwellen eine geringere Rolle spielen." Diese Annahme wurde in der Untersuchung widerlegt. "E-mails werden zwar von einer großen Mehrheit der Befragten auch für unerfreuliche Botschaften genutzt. Das hat seine Grenzen jedoch in der Kritik an der Arbeitsweise und Kritik an der Person des Kollegen. Kritik wird von über 90 Prozent der Befragten nicht per E-mail, sondern im persönlichen Gespräch geübt" - und dort auf den Punkt gebracht. Damit erhält der/die Kritisierte am ehsten die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen und eigene Argumente einzubringen.

Die Studie erschien in dem wirtschaftspsychologischen Reader "Der Mensch im Mittelpunkt wirtschaftlichen Handelns".

Gerhard Raab, Alexander Unger (Hrsg.) Der Mensch im Mittelpunkt wirtschaftlichen Handelns. Pabst, 612 Seiten, ISBN 978-3-89967-576-4