



E-Mail Addiction: Wie uns unser Gehirn Produktivität vorgaukelt!

Einer der wichtigen Väter unserer modernen Kommunikation, Ray Tomlinson, ist vor kurzem verstorben. Er war der Erfinder der heutigen E-Mail-Adresse, genau genommen hatte er das @-Zeichen in die Adresse integriert. Dadurch wurde der Adressat eindeutig definiert, wodurch das Versenden einer Nachricht zwischen Computern ermöglicht wurde. Und nun, rund 40 Jahre später, haben wir den Salat. Die E-Mail-Flut ist zu einem wahren Tsunami angeschwollen. Und das liegt nicht allein an der Zunahme von elektronischen Endgeräten. E-mails spielen prächtig mit den archaischen Regelmechanismen unseres Gehirns. Deshalb gibt es eine Fülle an Ratgebern, wie man wieder die Kontrolle über sein Postfach und sein Leben bekommen kann. Denn das neugierig-zwanghafte Verlangen ständig E-Mails zu checken hat unbemerkte Konsequenzen. Für Sie persönlich und für Ihr Unternehmen. Research zeigt, dass uns unser Gehirn beim Umgang mit E-Mails einer Illusion unterliegt und wir dabei auch noch mehr als zufrieden mit unserer ‚Arbeit‘ sind. Wir alle sind schon in diese Falle getappt.



Dr. Thomas Jackson von der Loughborough Universität (1) fand heraus, dass es im Schnitt etwa 1 Minute dauert, bis man nach einer Unterbrechung durch E-Mails wieder zu den Gedankengängen von

vor der Unterbrechung zurückgefunden hat. Wer seine E-Mails alle 5 Minuten checkt, der verschwände fast einen ganzen Arbeitstag pro Woche! Sie denken, das ist zu übertrieben? Eigentlich ist es noch viel schlimmer. Wenn Sie gerade in kreative Denkprozesse involviert sind, ist dies nur die Spitze des Eisbergs. Um nach einer Unterbrechung wieder dieselbe Tiefe der Gedankengänge zu erreichen sind etwa 20 Minuten Fokussierung notwendig. Bitte den letzten Satz noch einmal lesen.

Zusätzlich zehrt jeder kurze Ausflug in unser E-Mail-Programm an unseren kognitiven Ressourcen (2). Der kognitive Verlust beim E-Mail-Check ist angeblich sogar wesentlich größer als jener, der vom ‚Pot‘ Rauchen verursacht wird (3). Nun stellen Sie sich vor, Sie werden ‚nur‘ ein oder zwei Mal pro Stunde durch eine E-Mail unterbrochen. Wie sähe da wohl die Produktivität einer Woche aus?

Studien haben gezeigt, dass das Stresslevel unbewusst steigt, je häufiger man seine E-Mails checkt; dabei ist die Fülle der erhaltenen E-Mails zweitrangig (2). Die schnelle Beantwortung von E-Mails ist mittlerweile zur Norm geworden. Und nicht, weil uns das von eifrigen Effizienzberatern vorgegeschrieben wird, sondern weil wir uns das selber eingebrockt haben. In der Studie von Dr. Jackson hatten 70% der Befragten innerhalb von 6 Sekunden auf eine E-Mail geantwortet (1). Wir fühlen, dass man in wichtige Diskussionen und Entscheidungen eingebunden wird, wenn man sich immer sofort einbringt. Doch wie wenige der täglichen E-mails sind wirklich wichtig? Jede betrachtete E-mail nimmt aber etwas von unserer begrenzten Ressource für tägliche Entscheidungen (Ego Depletion). Diese Ressource fehlt uns dann bei



den wirklich wichtigen, komplexeren Aufgaben.

Und warum werden wir denn nun so körperlich abhängig von E-mails? Weil wir für jede auch noch so triviale Erledigung eine kleine hormonelle Zuwendung bekommen. Das Belohnungszentrum wird aktiviert und wir fühlen uns gut und produktiv: „Multitasking schafft eine Feedback-Schleife der Dopamin-Sucht, die das Gehirn letztlich dafür belohnt, den Fokus zu verlieren und kontinuierlich nach äußerlicher Stimulation zu suchen.“ (3) Nicht schön. Das Gehirn fühlt Wirksamkeit und tatsächlich ist das Gegenteil der Fall. Und was uns eigentlich wichtig sein sollte kommt zu kurz. Der Neurowissenschaftler Daniel J. Levitin nennt dies unser „empty-caloried brain candy“, weil wir große Ressourcen verbrauchen, ohne danach viel erreicht zu haben. Doch damit nicht genug, auch unser präfrontaler Kortex neigt zur Bevorzugung von Neuheiten und gerade diesen Bereich des Gehirns brauchen wir, um uns auf unsere Aufgaben zu konzentrieren (3). Was für ein Dilemma!

Wie werden wir die Sucht wieder los? Nur durch stetiges wieder ins Bewusstsein holen! Wir brauchen Kahnemanns System 2, das bewusste Denken – von dem wir ja auch nicht so viel verfügbar haben. Deshalb ist der Terminkalender Ihr Freund. Tragen Sie sich jeden Tag feste Zeiten für die Bearbeitung von E-mails ein – und halten Sie sich daran. Sonst hat Ihre E-mails Lust Sie gleich wieder am Wickel. Drei bis max. vier Zeitfenster am Tag reichen, da sind sich die Experten einig – und nein, bitte nicht die erste Stunde im Büro dafür nutzen! Das ist genau die wertvolle Zeit für konzentriertes Planen und Denken. Und stellen Sie die Aufmerksamkeitsvampire ab: Damit sind alle E-Mail-Benachrichtigungen gemeint. Keine Töne, Symbole oder blinkende Lichter. Mehr Tipps zum besseren Umgang mit E-Mails finden Sie z.B. bei InLoox (6).

Und angenommen, Sie befinden sich gerade beim geplanten Bearbeiten von E-mails? Was machen Sie mit den E-mails, die just in diesem Moment ankommen? Stoppen Sie den Handlungsimpuls und verschieben Sie diese auf das nächste Zeitfenster. Ein sehr gutes Training für Ihre Handlungsautomatismen und Ihre Kommunikationspartner wissen, dass Sie wirklich arbeiten und nicht nur ein Schreibtischtäter sind.



Noch ein Tipp zur stressfreieren E-Mail Kommunikation: Jedes geschriebene Wort muss Gewichtung haben und auf unnötige Prosa sollte lieber verzichtet werden. Ganz nach dem Zitat des amerikanischen Schriftstellers E. Leonard: „I leave out the parts that people skip.“ (4) Jeder der Stephen King's ‚The Stand‘ gelesen hat kann das, denken wir, gut nachempfinden. In dem Sinne soll das heutige BrainCandy Ihre Zeit nicht überstrapazieren.

Literatur:

1. <http://www.theguardian.com/technology/2008/aug/28/email.addiction>
2. http://mobile.nytimes.com/2015/01/11/opinion/sunday/stop-checking-email-so-often.html?_r=1&referrer
3. <https://www.theguardian.com/science/2015/jan/18/modern-world-bad-for-brain-daniel-j-levitin-organized-mind-information-overload>
4. <http://time.com/3425368/google-email-rules/>
5. <https://www.sciencedaily.com/releases/2016/01/160104081249.htm>
6. <https://www.inloox.de/unternehmen/blog/artikel/10-tipps-um-e-mails-im-projektalltag-produktiver-zu-nutzen/>
7. <http://www.zeit.de/karriere/beruf/2014-01/studie-mails-unterbrechungen>



Die Autorin

Katharina Günther, BrandConsultant. Studium an der University College Cork (Irland) im Bereich Management und Marketing, graduierte zum Thema Consumer Behaviour (M.Sc. Commerce). Langjährige Erfahrung in der Kundenbetreuung internationaler Firmen (u. a. Apple Inc.). Seit 2012 ist sie bei K&A BrandResearch forschend tätig und betreut überwiegend nationale und internationale Kunden aus dem FMCG-Segment sowie aus dem Dienstleistungsbereich.



**Feedback, Anregungen, Kritik
zu diesem Artikel an:**

<mailto:braincandy@ka-brandresearch.com>

Der Autor

Ralph Ohnemus, CEO. Seit 2001 Vorstand und Hauptanteilseigner von K&A BrandResearch. Vorher war er 15 Jahre Kunde von K&A BrandResearch. Nationale und internationale Marketing- und Vertriebserfahrung in Senior Management Positionen, darunter FMCG, Mode, Medien und Telekommunikation – zuletzt als SVP Consumer Sales verantwortlich für Marketing, Vertrieb und Filialketten bei Viag Interkom O2.

Kontakt: <mailto:r.ohnemus@ka-brandresearch.com>

