



Foto: Nuthawut Somsuk / iStockphoto / Getty Images



Arbeitspsychologie

## Warum uns ein volles Postfach stresst

Hunderte ungelesene Mails können Stress auslösen – Konzepte wie »Inbox Zero« versprechen Abhilfe. Die Arbeitspsychologin Romana Dreyer erklärt, warum das nicht immer der Fall ist – und was tatsächlich helfen kann.

Interview von [Anika Freier](#) • 26.03.2024, 10.06 Uhr Artikel zum Hören • 9 Min [Anhören](#)

**SPIEGEL:** Frau Dreyer, Sie sind Arbeits- und Organisationspsychologin. Wie viele ungelesene Mails haben Sie in Ihrem Postfach?

**Dreyer:** Null. Ungelesene Mails habe ich nur im Gelöscht-Ordner, das ist vor allem Spam. Gelesen bedeutet aber nicht bearbeitet und abgeschlossen, dazu habe ich eine To-do-Liste, nach der ich priorisiere.

**SPIEGEL:** Mit Konzepten wie »Inbox Zero« soll genau das erreicht werden: ein aufgeräumtes Postfach. Warum graut es vielen vor vollen Postfächern?

**Dreyer:** Für die meisten Menschen ist es wichtig, selbstbestimmt zu arbeiten. Wenn aber ständig neue Arbeitsaufträge und Nachrichten im Postfach landen, habe ich irgendwann das Gefühl, nur noch zu reagieren. Das kann Stress auslösen und letztlich dazu führen, dass eine Person weniger produktiv ist. Um das eigentliche Mailvolumen geht es dabei nicht allein.

**SPIEGEL:** Was ist noch wichtig?

**Dreyer:** Die Inhalte und Dringlichkeit der Mails, die sonstige Arbeitslast und ob jemand die nötigen Ressourcen und Strategien hat, damit umgehen zu können. Wenn das Verhältnis ungünstig ausfällt, kann es zu Leidensdruck kommen.

### Zur Person



Foto: privat

**Romana Dreyer** arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin und Geschäftsleiterin am Center for Better Work der Universität Hamburg, das Teil des Lehrstuhls für Arbeits- und Organisationspsychologie ist. In ihrer Forschung setzt sie sich damit auseinander, wie Menschen ihre Erholungsphasen gestalten und an ihrer Work-Life-Balance arbeiten.

**SPIEGEL:** Wie zeigt der sich?

**Dreyer:** Erste Hinweise sind etwa, wenn man bei jeder neuen Mail denkt: Oh, nicht noch eine. Dass man sich unangenehm überwältigt fühlt, wenn man morgens das Mailpostfach öffnet; vielleicht frustriert ist, weil man gerade die Nachrichten bearbeitet hat und sich dann gleich wieder neue sammeln. Auch das Bedürfnis, ständig das Postfach zu kontrollieren, kann ein Zeichen sein.

»Wichtig ist, in kleinen Schritten zu beginnen, sich Zeit dafür zu nehmen und auszuprobieren, was zur eigenen Person und Arbeitsaufgabe passt.«

**SPIEGEL:** Was raten Sie dann?

**Dreyer:** Wenn man diese unangenehmen Gefühle mit dem Mailaufkommen verbindet, ergibt es womöglich Sinn, einen Schritt zurückzutreten und zu analysieren, woher die Gefühle kommen und ob eine andere

Struktur dabei helfen könnte, wieder selbstbestimmter zu arbeiten.

**SPIEGEL:** Für ein aufgeräumtes Postfach gibt es verschiedene Ansätze. Etwa die Mails nach Kategorien zu sortieren wie: löschen, sofort antworten, benötigt Absprache. Für wie sinnvoll halten Sie das – auch dieses Kategorisieren braucht ja schon Zeit und Aufmerksamkeit?

**Dreyer:** Wenn man sowieso schon das Gefühl hat, meine Mails nehmen überhand und ich muss daran etwas verändern, ist so ein Konzept sicher schwierig. Aus der Verhaltensforschung wissen wir: In Zeiten, in denen jemand mehr Kapazitäten hat, lassen sich neue Systeme besser in den Alltag integrieren. Wichtig ist, in kleinen Schritten zu beginnen, sich Zeit dafür zu nehmen und auszuprobieren, was zur eigenen Person und Arbeitsaufgabe passt.

**SPIEGEL:** In meinem Postfach liegen gerade mehr als 4300 ungelesene E-Mails. Wie könnte ich anfangen, dort ein System reinzubringen?

**Dreyer:** Erst einmal wäre eine Bestandsaufnahme sinnvoll. Wie konnten sich Ihre Mails so anhäufen, was sind das überhaupt für Nachrichten? Und natürlich: Warum wollen Sie überhaupt etwas ändern? Wenn Sie ein super To-do-Listen-System haben, dann muss überhaupt nicht die Null am Postfach stehen. Wenn Sie aber das Gefühl haben, oft Dinge zu vergessen, unzuverlässig in der Kommunikation oder durch Ihr Postfach gestresst zu sein, ist es sinnvoll, zu schauen, welche Kniffs Ihnen helfen können. Ein guter Zeitpunkt dafür wäre etwa, wenn gerade ein Peak mit viel Arbeitsbelastung vorbeigeht und sich die Lage wieder entspannt.

## Mehr zum Thema

**Künstliche Intelligenz: Was E-Mails über das Burn-out-Risiko verraten** Ein Interview von Maren Hoffmann



**Effektive Kommunikation: Warum die E-Mail noch lange nicht tot ist** Von Maren Hoffmann



**SPIEGEL:** Was für Systeme wären es, die da helfen könnten?

**Dreyer:** Feste Zeiten zum Beispiel. Einmal morgens, einmal nach der Mittagspause und einmal vor Feierabend in die Mails zu schauen und das Mailprogramm sonst gar nicht erst offen zu haben. Das hilft auch beim Fokus, ich werde nicht durch Mails von meiner eigentlichen Tätigkeit abgelenkt und muss mich wieder neu reindenken. Die Minimallösung wäre, die Benachrichtigungen abzuschalten und das Postfach nur bewusst zu öffnen. In der Regel können E-Mails warten – und wenn etwas ganz dringend ist, ist das Telefon ohnehin sinnvoller.

**SPIEGEL:** Eine andere gängige Methode verlangt, dass jede Mail nur ein einziges Mal angefasst wird, also sofort beantwortet oder gelöscht werden soll. Was halten Sie davon?

**Dreyer:** Natürlich ist es gut, unnötige Nachrichten schnell zu löschen

oder kurze Antworten wie ein »Danke« schnell abzuschicken. Bei Aufgaben, die potenziell länger brauchen, würde ich aber empfehlen, zu reflektieren, wie sich das mit meinen anderen Aufgaben verträgt, um nicht an den Punkt zu kommen, an dem ich nur noch reagiere. Wenn man viele Mails bekommt, braucht es ein abgegrenztes und ausreichend großes Zeitfenster nur dafür, um mit dieser Methode gut arbeiten zu können.

**SPIEGEL:** Mithilfe von Regeln, die bestimmte Mails Unterordnern zuweisen, kann man das Postfach automatisch vorsortieren. Wann ist das sinnvoll?

**Dreyer:** Vor allem in geteilten Postfächern kann das allen Beteiligten dabei helfen, einen Überblick zu behalten. Für das persönliche Postfach muss man ein bisschen rumprobieren, vielleicht mit ein paar Ordnern anfangen und das System weiter ausbauen, wenn es gut funktioniert. Bei Newslettern, die in der Regel keine weitere Handlung erfordern, kann ein eigener Ordner eine gute Option sein.

**SPIEGEL:** Sollte der Arbeitgeber Trainings für den Umgang mit Mails anbieten?

**Dreyer:** Wenn eine Firma eine ganz besondere Mail-Etikette verfolgt oder Mitarbeitende gar nicht wissen, welche Funktionen sich in einem Mailprogramm verstecken, ist das sicher sinnvoll. Manchmal reicht auch schon ein guter Austausch untereinander. Abwesenheitsnotizen oder die Funktion zum verspäteten Versenden können sich übrigens positiv auf das ganze Team auswirken.

**SPIEGEL:** Inwiefern?

**Dreyer:** Wenn eine Person eine Mail sieht, die ein Kollege um 22 Uhr verschickt hat, denkt sie wahrscheinlich, der Kollege hat an dem Tag sehr lange am Schreibtisch gesessen. Vielleicht musste er aber die Arbeit tagsüber für ein paar Stunden unterbrechen und leistet gerade nur sein Soll. Dennoch kann dadurch eine Es-muss-anscheinend-sein-Mentalität entstehen, in der am Ende auch andere länger arbeiten oder erreichbar sind. Eine Alternative zum verspäteten Senden ist klare

Kommunikation. Zum Beispiel zu schreiben: Ich habe den Nachmittag mit meinen Kindern verbracht und antworte deshalb jetzt erst.

»Psychologisch ist es ratsam, die Leute im Umgang mit Mails durch solche klaren Angaben zu erziehen.«

**SPIEGEL:** Wie sollte man mit freien Tagen umgehen, wenn jemand durch Teilzeit etwa jeden Mittwoch frei hat?

**Dreyer:** Man muss gar nichts machen, wenn die hauptsächliche Kommunikation innerhalb des Teams abläuft und alle Bescheid wissen. Es hilft auch, sich die Frage zu stellen: Wie dringend sind die Aufträge, die über die Mail reinkommen? Wenn ich zum Beispiel viel Kundenkontakt habe, kann es hinderlich sein, langsam zu antworten. Hier empfehle ich, etwa die Office-Hours in die Signatur schreiben. Psychologisch ist es ratsam, die Leute im Umgang mit Mails durch solche klaren Angaben zu erziehen. Zum Teil muss das aber auch von der Führungskraft vorgegeben werden: Wann wird eine Antwort erwartet – und wann nicht?

**SPIEGEL:** Nach Urlaub oder Krankheit kehren viele zu etlichen ungelesenen E-Mails am Arbeitsplatz zurück. Wie kann man damit umgehen?

**Dreyer:** Die extremste Abwesenheitsnotiz, die ich je gesehen habe, war: Ich bin im Urlaub und lösche alle Mails, die in dieser Zeit bei mir ankommen. Diplomatischer ist es, in der Notiz einen oder zwei Tage später als den eigentlichen ersten Arbeitstag nach dem Urlaub anzugeben. So hat man genug Zeit, sich von seinem Team briefen zu lassen – und die Mails zu beantworten. Auch das Wording kann dabei helfen, Grenzen zu ziehen und Erwartungen zu managen. Etwa indem man schreibt: Ich bin ab dem 12. April wieder erreichbar. Und nicht: Ich bin bis zum 10. April in Urlaub.

**SPIEGEL:** Viele lesen auch nach Feierabend und im Urlaub ihre Mails.

**Dreyer:** Oft geht es dabei um Kontrolle und die Angst, nicht als gewissenhaft wahrgenommen zu werden, nichts verpassen zu wollen oder auch dem Team nicht zur Last zu fallen. Wenn das Postfach-Checken eine automatische Handlung wird, die nicht gestoppt werden kann, könnte das ein Hinweis auf einen ungesunden Umgang sein. Trotzdem gibt es in vielen Jobs Phasen, wo das gefordert oder notwendig ist.

### **Mehr zum Thema**

*Tipps von der Karriereberaterin: Ich arbeite zu viel – und habe trotzdem ein schlechtes Gewissen*

Ein Gastbeitrag von Sabine Votteler



**Arbeitsbelastung in Deutschland: Depression, Angststörungen – Zahl der psychisch Erkrankten steigt deutlich**



**SPIEGEL:** Inwiefern steht das Mailpostfach dabei für etwas Größeres?

**Dreyer:** Pauschal lässt sich das schwer sagen. Aber wenn eine Person das Gefühl von E-Mail-Overload hat, steckt meist mehr dahinter. In das Postfach werden ungefiltert Arbeitsaufträge gespült: Manche Nachrichten verlangen eine schnelle Antwort, manche Terminorganisation, und selbst, eine Mail zu löschen, verlangt meine Aufmerksamkeit und eine Aktion. Eine vermeintlich leichte Strategie zu versuchen, den Überblick zu behalten, ist dann, dass ich etwa im Bett noch meine Mails am Handy lese.

**SPIEGEL:** Warum vermeintlich?

**Dreyer:** Echte Kontrolle gewinnt man so nicht zurück. Vielmehr kann eine solche Angewohnheit andere negative Folgen haben. Wenn ich immer präsent sein will, kann ich mental schlechter abschalten. Auf lange Sicht kann das in eine Abwärtsspirale führen, denn wenn ich

mich von der Arbeit nicht mehr distanzieren kann, kann ich mich nicht gut erholen, habe weniger Energie und bin weniger produktiv.

**SPIEGEL:** Und dabei könnte die »Inbox Zero«-Methode helfen?

**Dreyer:** Ja. Andererseits kann man auch als weiteren Trend zur Selbstoptimierung verstehen, die wiederum Stress auslösen kann, wenn sich jemand ohne Leidensdruck zu strenge Regeln setzt, die dann schwer einzuhalten sind. **S**

[Feedback](#)

## Mehr lesen über

E-Mail

Burn-out, Herzrasen, Schmerzen: Was Arbeitsüberlastung anrichten kann

Büroalltag

## Kostenlose Online-Spiele

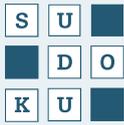
[mehr Spiele](#)



Kreuzworträtsel



Solitär



Sudoku



Mahjong



Bubble-Shooter



Jackpot



Snail

## Auto

Bußgeldrechner  
Firmenwagenrechner

## Job

Brutto-Netto-Rechner  
Jobsuche  
Kurzarbeitergeld-Rechner  
Studienfächer erklärt

## Finanzen

Gehaltsvergleich  
Immobilienbewertung  
Versicherungen  
Währungsrechner  
Unternehmen

## Freizeit

Bücher bestellen  
Eurojackpot  
Ferientermine

GlücksSpirale  
Gutscheine  
LOTTO 6aus49

Seniorenportal  
Spiele  
Streaming Guide

Das tägliche Quiz