

## Impressum

Erscheint 10x jährlich auf Deutsch und  
6x jährlich auf Französisch  
23. Jahrgang  
Druckauflage 5000 Exemplare  
WEMF-beglaubigte Auflage: 4511 Exemplare

**Gründer und Herausgeber:** Matthias Zimmermann  
**Offizielles Kommunikationsorgan von**



Verband der Personaldienstleister der Schweiz  
Union suisse des services de l'emploi  
Stettbachstrasse 10, 8600 Dübendorf  
T: 044 388 95 40, F: 044 388 95 49

**Verlag:** ALMA Medien AG  
Hofackerstrasse 32, 8032 Zürich  
T: 044 269 50 10, info@hrtoday.ch

**Aboverwaltung:** T: 044 269 50 20, abo@hrtoday.ch

**Geschäftsleitung:** Tobias Mengis

**Verkaufsleiter:** Tobias Mengis, T: 044 269 50 18,

**Verkaufsassistent:** Sara Bugmann, T: 044 269 50 37

**Key Account Manager:**

Aurelia Keusch, T: 044 269 50 34, aurelia.keusch@hrtoday.ch

Mari Greco, T: 044 269 50 28, mari.greco@hrtoday.ch

Marc Christen, T: 044 269 50 33, marc.christen@hrtoday.ch

**Marketing- und Eventleitung:** Lea Maurer

T: 044 269 50 36, lea.maurer@hrtoday.ch

**Projektleiterin Marketing:** Franziska Luginbühl

T: 044 269 50 24, franziska.luginbuehl@hrtoday.ch

**Verlagsassistent:** Jacqueline Gysi / Eveline Moor

T: 044 269 50 12, info@hrtoday.ch

**Redaktionsteam:** Corinne Päper (Chefredaktion),  
Christine Bachmann, Marc Benninger, Eliane Stöckli

**Redaktioneller Beirat:**

Barbara Bourouba, Psychiatrische Dienste, Aargau

Blandina Werren, swissstaffing

Marcel Oertig, Avenir Consulting AG

Judith Oldekop, ZKB

Gianni Raffi, Sonova AG

Charles Donkor

**Redaktionelle Beiträge:**

Gina Brucker, Anja Feierabend, Hans-Peter Gasser, Martin Gugler,

Raphael Ineichen, Rebecca Isenegger, Brigitte Kraus, Janis Lorenzo,

Ralf Ploner, Roland Schenkel, Christian Winiker

**Grafik:** Christine Schleich

**Korrektur:** comtexto

**Druck:** Werner Druck & Medien AG

Leimgrubenweg 9, 4001 Basel

T: 061 270 15 15

**Demnächst: Nr. 3 / 2021**

**Erscheinungstermin:** 24. Februar 2021

**Insertionsschluss:** 5. Februar 2021

**Abonnementspreise**

HR Today PRO: CHF 324.–

(10 x HR Today, 12 Monate Zugang zu hrtoday.ch,  
4 HRM Dossiers, 5 App-Zugänge, unlimiteder Zugriff auf alle  
HRM Dossiers über die App)

HR Today STANDARD: CHF 227.–

(10 x HR Today, 12 Monate Zugang zu hrtoday.ch, App-Zugang)

HR Today App CHF 170.–

(10 x HR Today auf dem Smartphone und Tablet)

HR Today DIGITAL: CHF 129.–

(12 Monate Zugang zu hrtoday.ch)



gedruckt in der  
**schweiz**

Gezeichnete Artikel widerspiegeln nicht unbedingt die Meinung der Redaktion oder des Verlags. Für unverlangt eingesandte Texte übernimmt die Redaktion beziehungsweise der Verlag keine Haftung. Die Wiedergabe von Beiträgen ist nur mit Quellenangabe gestattet. Wir bedanken uns für ein Belegexemplar.



**Dr. Anja Feierabend** ist Oberassistentin und Dozentin am Center für Human Resources Management der Universität Luzern.

# Unterschätzte Telefonate

**Technische Kommunikationsmittel sind in Zeiten der Covid-19-Pandemie essenziell. Doch nicht alle haben den gleichen Effekt auf unser Wohlbefinden und Gemeinschaftsgefühl. Wann welches Kommunikationsmittel zum Erfolg führt.**

In unserem Arbeitsalltag verfügen wir über eine Vielzahl technischer Kommunikationsmittel. Besonders in der aktuellen Covid-19-Situation, in der Social Distancing gefordert wird, können wir diese gut nutzen. Geschäftliche Interaktionen erfolgen meist via E-Mails, Chats oder Videokonferenzen, doch nicht jedes Kommunikationsmittel steigert unser Wohlbefinden und Gemeinschaftsgefühl gleichermaßen. Das zeigt eine Studie der Universitäten Texas und Chicago.

Die beiden Forscher Kumar und Epley befragten die Studienteilnehmenden in einem Feldexperiment, wie sie sich mit einer alten Bekanntschaft bevorzugt in Verbindung setzen würden. 67 Prozent gaben an, dies am liebsten per E-Mail zu tun, da die Mehrheit aller Befragten ein Telefonat als unangenehm empfand. Im Anschluss an die Befragung wurde ausgelost, wer sich bei der alten Bekanntschaft per E-Mail und wer sich per Telefon melden sollte. Interessanterweise spürten jene Teilnehmenden, die telefonisch Kontakt aufnahmen, eine deutlich stärkere Bindung als jene, die sich nur schriftlich austauschten. In einem zweiten Experiment im Labor sollten die Teilnehmenden mit einer fremden Person über Video, via Telefon oder textbasierte Medien kommunizieren. Die Resultate zeigten, dass die stimmbasierten Interaktionen (Telefon, Videokonferenz) zu stärkeren sozialen Banden führten und verglichen mit den textbasierten (E-Mail, Chat) kein erhöhtes Unwohlseins zur Folge hatten.

In einer letzten Studie fragten Kumar und Epley die Teilnehmenden, welche Erwartungen sie an eine Kontaktaufnahme mit einer alten Bekanntschaft per Telefon

respektive E-Mail knüpfen. Anschliessend wollten die beiden Forscher noch wissen, inwieweit diese Erwartungen das Verhalten der Studienteilnehmenden beeinflusst hat. Die Resultate zeigten: Je eher die Studienteilnehmenden erwarteten, sich bei der

**«Diejenigen Teilnehmenden, die telefonisch Kontakt aufnahmen, spürten eine deutlich stärkere Bindung als jene, die sich nur schriftlich austauschten.»**

Anja Feierabend, Universität Luzern

Kontaktaufnahme per Telefon respektive E-Mail unwohl zu fühlen, desto wahrscheinlicher war es, dass sie dieses Kommunikationsmittel vermieden.

Zusammengefasst deuten die Studienergebnisse darauf hin, dass unsere Erwartungen ein wesentlicher Treiber bei der Wahl unserer Kommunikationsmittel sind. Viele Beschäftigte unterschätzen somit den positiven Effekt stimmbasierter Interaktionen. Die Sorge vor möglichen unangenehmen Situationen führt dazu, dass sie potenziell sinnvolle Telefon- oder Videogespräche vermeiden und auf E-Mails oder Chats ausweichen. Einander zu hören, kann das Wohlbefinden und Gemeinschaftsgefühl jedoch steigern und das Gefühl der sozialen Isolation lindern.

Quelle: Kumar, A., & Epley, N. (2020). It's surprisingly nice to hear you: Misunderstanding the impact of communication media can lead to suboptimal choices of how to connect with others. *Journal of Experimental Psychology: General*. Advance online publication. [bit.ly/Positive\\_social\\_connections](https://doi.org/10.1037/xap0000388)