

Просто звоните иногда!

О чем мы не задумываемся, проверяя свой почтовый ящик

Автор:

Джереми Дин (Jeremy Dean),
автор сайта Psyblog (<http://www.spring.org.uk/>)

Электронная почта — фантастически удобное средство общения, однако, как и все на свете, она имеет свои негативные стороны, которые мы порой недооцениваем. Как телефон или телевидение, эта технология настолько прочно укоренилась в нашей жизни, что мы и не думаем о ней вовсе. Хотя каждый из нас хоть однажды слышал о том, что e-mail — это наркотик, и что почта приносит в жизнь массу ненужного стресса, но мы склонны игнорировать эти проблемы, потому что это невероятно полезная вещь.

Теперь, когда электронная почта достигла среднего возраста (первые сообщения были посланы в 1965 году), давайте обобщим все, что мы знаем о ее темной стороне.

59 процентов пользователей проверяют свою почту даже в ванной комнате

Согласно исследованию американской медиакомпании AOL 2010 года, 47% пользователей электронной почты убеждены, что «подсели» на нее, 25% людей не могут обойтись без e-mail более 3 дней, 60% — проверяют свой почтовый ящик даже в отпуске, а 59% — делают это повсеместно, в том числе и в ванной комнате. Не нужно быть экспертом по слюне собаки Павлова, чтобы выяснить, почему e-mail вызывает столь сильное привыкание. Большая часть нашей переписки имеет буднично-характер, но время от времени каждый из нас получает нечто захватывающее. Именно на это мы надеемся всякий раз, когда проверяем почту. В психологическом плане это можно считать регулярным «подкреплением»: мы не знаем, когда получим хорошие новости, поэтому мы все время должны быть начеку.

Вы проверяете почту чаще, чем думаете

Участники проведенного в 2006 году исследования утверждали, что проверяют свой

ящик в среднем раз в час. Однако, когда исследователи шпионили за ними, оказалось, что это совсем не так: они делали это каждые пять минут. Люди просто не осознают, как часто они занимаются этим, а соответственно недооценивают и последствия.

Электронная почта съедает четверть рабочего дня

В 2004 году было проведено исследование дневников людей самых различных профессий, из которых выяснилось, что в среднем они тратят 23% своего рабочего дня на переписку по e-mail. Это связано с тем, что по электронной почте люди не только общаются, а используют ее для отслеживания своих рабочих задач. Так, было установлено, что работники одного из офисов посредством электронной почты выполняли одновременно 65 задач в 10 различных сферах.

Чтобы переключиться от электронной почты на что-то еще, нужно 65 секунд

Как показали исследования, после перерыва на проверку ящика необходимо 65 секунд для того, чтобы собраться с мыслями. Добавьте к этому тот установленный факт, что люди тратят в среднем 3 минуты на каждую задачу, прежде чем они смогут переключиться на другую. Получается, что при наличии e-mail очень трудно достичь того психологического состояния концентрации, которая необходима для решения сложных задач.

Расслабление или стресс?

Учитывая усилия, которые мы вкладываем в электронную почту, и бесконечные переключения с одной задачи на другую, неудивительно, что этот вид связи порождает стресс. Конечно, все мы работаем с e-mail по-разному.

Исследователи выявили 3 типа пользователей электронной почты:

1. Расслабленные пользователи обращаются с e-mail почти как с обычной почтой, не позволяя ей контролировать их.

2. «Озабоченные» пользователи пытаются отвечать на все электронные письма незамедлительно и ожидают от других того же самого.

3. Раздраженные пользователи не видят в электронной почте ничего хорошего, для них это только лишний стресс. Мое собственное исследование показало, что 57% людей считают себя расслабленными пользователями, 32% — «озабоченные» и 11% — раздраженными. Однако люди могут неправильно себя оценивать, и раздраженных пользователей на самом деле больше.

Электронная переписка убивает эмоциональное общение

Люди, как правило, переоценивают свою способность эффективно общаться по электронной почте. В ряде исследований было выявлено, что как отправители, так и получатели даже не осознают, насколько e-mail обедняет общение, лишая его таких тонких моментов, как, например, сарказм. Так, в одном из исследований респонденты отмечали, что их сарказм передается собеседнику в 80% случаев. При общении лицом к лицу это точно так, но по электронной почте сарказм удастся донести лишь в 56% случаев. Ограниченность электронного общения становится видна, когда люди пытаются выразить свой гнев, печаль, тревогу или просто пошутить. Не используя язык тела, трудно передать в общении больше, чем буквальное значение слов. И даже смайлики не всегда помогают :-{

Люди менее склонны к сотрудничеству

Переговоры по e-mail, особенно с людьми, которых мы не знаем лично, часто идут достаточно трудно. Отчасти это происходит потому, что люди в переписке по электронной почте имеют склонность к негативной оценке вещей. Во время служебной аттестации психологи сравнили оценки, сделанные друг другу коллегами по работе в бумажной и электронной форме. Последние оказались куда более пессимистичными.

Кроме того, электронные сообщения столь коротки и целенаправленны, что достигнуть взаимопонимания очень трудно. Как показывает практика, один-единственный теле-

фонный звонок может сблизить значительно больше, чем множество сообщений.

По e-mail более комфортно лгать

Конечно, люди способны говорить неправду при любых обстоятельствах, но написать ложь по электронной почте им кажется более оправданным, чем солгать на бумаге. Участники одного из исследований лгали в электронной переписке на 50% больше, чем когда писали ручкой. Вот возможные причины этого:

— Общаясь по e-mail, люди чувствуют, что скорее болтают и сплетничают, чем пишут письмо.

— Благодаря эффекту онлайн-растормативания люди менее сдержанны.

— Общаясь по e-mail, мы психологически далеки друг от друга из-за низкого уровня доверия и взаимопонимания.

Самые раздражающие типы пользователей e-mail

Загадочные — пишут свои электронные послания с невероятным числом сокращений, в основном чтобы произвести впечатление на босса.

Авторы — думают, что они пишут роман, забывая, что это всего лишь e-mail.

Экспедиторы — пересылают своим респондентам всю идиотскую рассылку, которую получают сами, не утруждая себя как-то прокомментировать посланное.

Игроки — утверждают, что не получили вашу электронную почту. В это трудно поверить, но при существующих спам-фильтрах ничего невозможно доказать.

Краткие — наименее раздражающий тип из всех: пишут очень лаконично и исключительно по делу.

Какие практически выводы из всего этого? Собственно ничего того, что вы не слышали раньше: реже проверяйте свой ящик, помните, сколько времени занимает переключение от e-mail на другие задачи, пишите коротко. И не забывайте о том, что поддерживать отношения по электронной почте довольно сложно — просто звоните иногда!