Pressemitteilung

Berlin, 7. Februar 2023

Die Rolle des Vermittelnden am Arbeitsplatz führt zu Burnout und Missbrauch, so eine neue Studie der ESMT Berlin

Angestellte, die als Vermittelnde (Englisch: "Broker") agieren, d.h. die Kommunikation zwischen Kolleginnen und Kollegen, die nicht direkt miteinander kommunizieren, aufrechterhalten, haben ein höheres Risiko, auszubrennen und ihre Kolleginnen und Kollegen zu misshandeln, so eine neue Studie der ESMT Berlin.

Diese Forschungsarbeit, die das Ergebnis einer Zusammenarbeit zwischen Eric Quintane, Associate Professor für Organisationsverhalten an der ESMT Berlin, Jung Lee von der ESSEC, Sunny Lee von der UCL, Maria Camila Umaña von der Universidad Javeriana und Martin Kilduff von der UCL ist, untersucht die psychologischen Kosten, die entstehen, wenn man die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen aufrechterhalten muss, die nicht direkt miteinander kommunizieren. Dabei kann es sich um Mitarbeitende handeln, die sich in verschiedenen Abteilungen, Regionen oder Zeitzonen befinden, so dass sie nur schwer miteinander kommunizieren können. Es kann sich auch um Kolleginnen und Kollegen handeln, die über unterschiedliche Fachkenntnisse oder Schwerpunkte verfügen oder miteinander in Konflikt stehen, sodass sie eine andere Person als Broker benötigen, um ihre Aktivitäten zu koordinieren. Obwohl die Tätigkeit als vermittelnde Person erhebliche Vorteile mit sich bringt, wie z. B. Leistungssteigerung, Kreativität oder schnellere Beförderung, erhöhen Broker, die ständig Dritte vermitteln, ihr Risiko von Burnout und Missbrauch.

Das Forschungsprojekt umfasst drei Studien mit unterschiedlichen Methoden, Messungen und kulturellen Kontexten. In der ersten Studie untersuchten die Forschenden über einen Zeitraum von fünf Monaten den E-Mail-Verkehr der Angestellten sowie Daten zu Burnout und missbräuchlichem Verhalten von über 1.500 Angestellten einer großen südamerikanischen Universität. In Studie 2 wurde eine Online-Längsschnittstudie mit Arbeitnehmenden in den USA durchgeführt, während in Studie 3 ein experimentelles Design verwendet wurde, bei dem Angestellte nach dem Zufallsprinzip angewiesen wurden, die Kommunikation mit getrennten Kolleginnen und Kollegen aufrechtzuerhalten. Alle drei Studien weisen in dieselbe Richtung: Wenn Mitarbeitende mit Kolleginnen und Kollegen kommunizieren, die nicht direkt kommunizieren können oder wollen, erleben sie ein erhöhtes Burnout, was dann zu einer höheren Wahrscheinlichkeit führt, sich missbräuchlich zu verhalten.

„Obwohl die Vorteile der Vermittlung von Beziehungen folgenreich sein können, ist es eine Tätigkeit mit hohem Risiko und hoher Belohnung", sagt Prof. Quintane. „Das erhöhte Burnout-Risiko ist für Broker oder Unternehmen nachteilig, da die Wahrscheinlichkeit besteht, dass der oder die Mitarbeitende nach einer hohen Stressphase eine Auszeit nehmen muss. Dieser hohe Stresspegel kann dazu führen, dass Broker dies an ihren Kolleginnen und Kollegen auslassen und ihre Rolle missbrauchen – dies ist schädlich für das gesamte Unternehmen, insbesondere weil die Vermittelnden in der Regel eine wichtige Koordinierungsfunktion zwischen Gruppen oder Abteilungen ausüben."

Eine Möglichkeit, Broker vor Burnout zu bewahren, besteht laut Prof. Quintane darin, ihnen die Möglichkeit zu geben, sich regelmäßig von ihrer Rolle zu lösen, damit sie ihre psychologischen Ressourcen wieder auffüllen können. Unternehmen sollten ihre Mitarbeitenden ermutigen, nach der Vermittlungstätigkeit eine Pause einzulegen, und die Broker ermutigen, Ressourcen zu nutzen, die ihnen helfen, den mit der Vermittlungstätigkeit verbundenen Stress zu bewältigen.

Die Studie wurde in *Organization Science* veröffentlicht. Das Manuskript kann hier eingesehen werden.

Über die ESMT Berlin

Die ESMT Berlin ist die höchstplatzierte Business School in Deutschland und die erste und einzige deutsche Wirtschaftsuniversität in den europäischen Top 10. Von 25 führenden globalen Unternehmen gegründet, bietet die ESMT Master-, MBA- und PhD-Studiengänge sowie Managementweiterbildung an. Die Kurse werden auf dem Berliner Campus, an Standorten weltweit, online sowie als Onlinekurse mit Teilpräsenz angeboten. Mit einem Fokus auf Leadership, Innovation und Analytics veröffentlichen die Professorinnen und Professoren der ESMT regelmäßig ihre Forschungsergebnisse in führenden wissenschaftlichen Zeitschriften. Zusätzlich bietet die ESMT eine Plattform für den Diskurs zwischen Politik, Wirtschaft und Wissenschaft. Die ESMT ist eine staatlich anerkannte private wissenschaftliche Hochschule mit Promotionsrecht, akkreditiert von AACSB, AMBA, EQUIS und FIBAA, und engagiert sich für Vielfalt, Gleichstellung und Inklusion in all ihren Aktivitäten und Gemeinschaften. www.esmt.berlin

Pressekontakt

Jennifer Reo
Pressesprecherin
jennifer.reo@esmt.org
+49 151 1457 1830