

24. Juli 2020

Virtuelle Kommunikation

Das neue Phänomen »Zoom Fatigue«

Ursachen und Gegenstrategien

Jürgen Heim



Sie sind nicht alleine, wenn Sie sich nach den zahlreichen Video-Meetings Ihres Arbeitstages erschöpfter fühlen als früher. Seit Beginn der Corona-Pandemie haben Video-Konferenzen stark zugenommen. Die Vorteile dieses Kommunikationsformats liegen auf der Hand: Für die Nutzung in Unternehmen spielt vor allem der Kostenfaktor eine große Rolle: Reisekosten entfallen und der Bedarf an Büroflächen nimmt deutlich ab.

Besonders in den Zeiten harter »Lockdowns« waren Videoformate für viele die einzige Möglichkeit, einen halbwegs persönlichen Kontakt zu pflegen. Psychologen vermuten sogar, dass Video-Meetings eventuellen Depressionen vorbeugen, weil der (Video-) Sichtkontakt

das Gefühl der Vereinsamung reduzieren kann. Gleichzeitig schonen diese digitalen Kommunikationsformate die Umwelt, sind familienfreundlicher und in den meisten Fällen deutlich zeiteffizienter als physische Meetings im Büro.

Doch haben Videokonferenzen auch ihre Schattenseiten? In den letzten Wochen tauchten in den Medien mehr und mehr Nachrichten über eine sogenannte »ZOOM-Müdigkeit« (ZOOM-Fatigue) auf - benannt nach einem der bekanntesten Anbieter von Software und Tools für Videokonferenzen.

Doch warum finden TeilnehmerInnen Videokonferenzen derart anstrengend? Welche Gründe und Ursachen könnte es dafür geben? Und wie lassen sich diese Nebenerscheinungen durch geeignete Gegenstrategien vermeiden?

Inhalt

- 1. Informationsverarbeitung durch permanente Blickkontakte**
- 2. Überforderung durch fehlende Körpersprache**
- 3. Zeitverluste durch Multitasking**
- 4. Reduktion von Stimuli auf dem Bildschirm**
- 5. Wechsel der Kommunikationsformate**

1. Informationsverarbeitung durch permanente Blickkontakte

Als Teilnehmerin oder Teilnehmer von Videokonferenzen können wir unsere Aufmerksamkeit meist nur unter Beweis stellen, wenn wir konzentriert in die Kamera blicken. Doch wie oft stehen wir bei einer persönlich geführten Besprechung nur 75 Zentimeter entfernt vor unseren KollegInnen und starren ihnen unentwegt ins Gesicht? Vermutlich nie, denn wir fühlen uns unwohl und ermüden schnell, wenn wir uns auf einen derart intensiven, ständigen Blickkontakt einlassen.

Bei persönlich geführten Meetings nutzen wir unsere periphere Sicht und sehen beispielsweise beim Nachdenken oder Reflektieren aus dem Fenster oder richten unseren Blick auf unterschiedliche Personen im Raum. Bei einem Videoanruf befürchten wir, es wird Desinteresse und mangelnde Präsenz unterstellt, wenn alle in verschiedenen Häusern sitzen und aus dem Fenster schauen.

Gegenstrategie: Planen Sie mehr visuelle Pausen ein oder organisieren Sie kürzere Video-Meetings. Stimmen Sie sich mit den KonferenzteilnehmerInnen ab und schalten Sie Ihre Kamera für bestimmte Phasen einfach ab. Bewegen Sie sich in den Pausen, stehen Sie auf und entlasten Sie Ihre Augen.

2. Überforderung durch fehlende Körpersprache

Bei persönlichen Meetings spielt die Kommunikation durch Körpersprache eine wesentliche Rolle. Bei Videokonferenzen werden in der Regel nur kleine Ausschnitte - zentrierte Kopfeinstellungen - gezeigt. Zur Interpretation von Kommunikationsinhalten fokussieren wir unsere gesamte Konzentration auf jede Regung, jedes Augenzucken im Gesicht unserer Videoteilnehmer. Die Folge: Unser Gehirn ermüdet schnell und unsere eigene Konzentration lässt nach.

Gegenstrategie: Vergrößern Sie den Ausschnitt der Kameraeinstellung und wechseln sie zu Porträtaufnahmen, auf denen auch ihre Armbewegungen sichtbar werden.

3. Zeitverluste durch Multitasking

Oft nutzen wir jede Gelegenheit, um in immer kürzerer Zeit mehrer Dinge - oftmals sogar gleichzeitig - zu erledigen. Wissenschaftliche Untersuchungen haben jedoch gezeigt, dass der Versuch, mehrere Arbeiten gleichzeitig zu erledigen, die eigene Leistungsfähigkeit deutlich beeinträchtigt. Da wir bestimmte Bereiche unseres Gehirns für verschiedene Arten von Arbeiten aus- und wieder einschalten müssen, kann dieser Wechsel bis zu 40 Prozent unserer produktiven Zeit kosten.

Gegenstrategie: Schließen Sie bei den nächsten Video-Meetings alle Registerkarten oder Programme, die Sie möglicherweise ablenken (z. B. Ihren Posteingang), legen Sie Ihr Telefon weg und bleiben Sie präsent. Vermeiden Sie also Multitasking.

4. Reduktion von Stimuli auf dem Bildschirm

Untersuchungen und Auswertungen von Videokonferenzen haben ergeben, dass wir bei Videoaufnahmen die meiste Zeit damit verbringen, unser eigenes Gesicht zu betrachten. Ablenkungen auf dem Bildschirm gehen jedoch weit darüber hinaus. Es mag überraschen, dass wir uns nach diesen Untersuchungen nicht nur auf die Gesichter anderer TeilnehmerInnen konzentrieren, sondern auch auf deren Hintergründe. Wenn wir mit 10 und mehr Personen an einer Videokonferenz teilnehmen, fühlen wir uns möglicherweise wie in 10 verschiedenen Räumen gleichzeitig und betrachten die unterschiedlichen Möbel, Pflanzen und Tapeten. Wir strengen uns sogar an, um auf dem Bildschirm zu erkennen, welche Bücher im Hintergrund in den Regalen unserer TeilnehmerInnen stehen. Unser Gehirn muss all diese visuellen Umgebungshinweise gleichzeitig verarbeiten und ermüdet schnell.

Gegenstrategie: Ablenkungen, Ermüdungen oder Aufmerksamkeitsdefizite können Sie leicht vermeiden, wenn Sie Ihr Bild in den (Bildschirm-)Hintergrund legen oder zeitweise sogar deaktivieren.

Um ermüdende Stimuli auf dem Bildschirm zu reduzieren, sollten Sie einen einfachen Hintergrund verwenden oder als Gruppe abstimmen, dass jeder seine Kamera ausschalten kann, sobald er nicht mehr spricht. Der Vorteil gemeinsam verwendeter Hintergründe - beispielsweise mit einem Unternehmenslogo - hilft nicht nur gegen die beschriebene Ermüdung, sondern fördert und unterstützt sogar ein gemeinsames Zugehörigkeitsgefühl.

5. Wechsel der Kommunikationsformate

Der steigende Anteil von Videokonferenzen an unserem Alltag lässt sich aus der Bilanz des Unternehmens ableiten, nach dem das Müdigkeits-Phänomen benannt ist: Zoom hat im ersten Quartal, das Ende April endete, das Ergebnis um 169 Prozent im Vergleich zum Vorjahresquartal gesteigert und setzte knapp 330 Millionen Dollar um; im Gesamtjahr erwartet das Unternehmen ein Ergebnis von bis zu 1,8 Milliarden Dollar.

Und Zoom ist nicht alleine im Markt. Der Anbieter steht im Wettbewerb mit vielen anderen wie BlueJeansMeetings, Lifesize, GoToMeeting oder Avaya – und vor allem auch den großen Tech-Konzernen wie Microsoft, Google, Cisco oder Amazon. Angesichts der derzeitigen Situation ist es schwierig, die Zukunft zu prognostizieren, aber eine Studie von Fortune Business Insights von Mitte Mai kommt zu dem Schluss, dass der weltweite Markt für Videokonferenzen bis 2026 um knapp zehn Prozent auf 6,37 Milliarden Dollar wachsen wird – angetrieben durch die Unsicherheit wegen Covid-19.

Und doch kann die Zunahme von schlecht organisierten Videokonferenzen mit unterschiedlichen TeilnehmerInnen schnell zu Ermüdungen und Leistungsabfällen führen.

Gegenstrategie: Überprüfen Sie, ob Sie nicht einzelne Meetings oder Abstimmungen auch wieder durch einen Telefonanruf oder E-Mails vereinbaren wollen. Bei Telefonaten können Sie sich frei bewegen – und Bewegung führt dazu, dass Sie Inhalte besser speichern.

Video-Konferenzen oder Video-Telefonate sollten sich nicht zu einem Standard- oder Trendformat der Kommunikation entwickeln, sondern abgestuft und differenziert ausgewählt werden.

Weniger ist mehr.

Autor

Jürgen G. Heim

Chefredakteur - ist verantwortlich für die Fachredaktion und das Fachlektorat der Medienportale.

Nach seinem Studium der Rechts- und Verwaltungswissenschaften, der Psychologie und Publizistik an Hochschulen im In- und Ausland war er viele Jahre in der forensischen Konfliktbearbeitung als Rechtsanwalt tätig. Seit seinen Fortbildungen zum (Wirtschafts-)Mediator nimmt er ab 2010 auch als Dozent regelmäßig an entsprechenden Kongressen, Fachtagungen und Weiterbildungen teil und baut seine langjährige Expertise schwerpunktmäßig in den Bereichen »Organisationsentwicklung und Changemanagement, Kommunikation und Konfliktmanagement in Unternehmen und Organisationen« sowie im thematischen Kontext von »Wirtschaft/Arbeit 4.0« und »Digitale Transformation und Kommunikation« kontinuierlich aus.

E-Mail ► juergen.heim@vfst.de

Literaturempfehlung



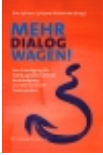
Zanolli

Vom guten Umgang mit Differenzen

Mediatives Denken

Gebunden, 96 Seiten, im Juni 2020 erschienen

14,80 € ► [Details](#)



Splinter, Wüsthube

Mehr Dialog wagen!

Eine Ermutigung für Politik, gesellschaftliche Verständigung und internationale Friedensarbeit

Gebunden, 336 Seiten, Ende Mai 2020 erschienen

28,80 € [► Details](#)