

„Zoom-Müdigkeit“

Woher sie kommt und was man dagegen tun kann

Seit März 2019 hat sich der Arbeitsalltag vieler Menschen grundlegend verändert. Statt im Büro arbeiten Beschäftigte oft von zu Hause aus; Präsenztreffen bei der Arbeit sind eine Seltenheit geworden. An ihre Stelle sind Online-Konferenzen getreten.

Das kann einerseits den Arbeitsalltag erleichtern, da sich Teams öfter und kürzer zu verschiedenen Themen zusammensetzen können. Auch der nationale und internationale Austausch mit Kolleg*innen wird erleichtert.

Dennoch fehlt den meisten Menschen etwas – der informelle Austausch, das kurze Gespräch in der Kaffeepause, das Kennenlernen anderer Einrichtungen und Arbeitsumstände.

Hinzu kommt, dass viele Beschäftigte einen Tag voller Online-Konferenzen als sehr anstrengend erleben, und das, obwohl sie doch eigentlich „nur“ am heimischen Schreibtisch gesessen haben.

Woher kommt das, und kann man dagegen etwas tun? Jeremy Bailenson von der Stanford University hat dazu in diesem Jahr einen Artikel veröffentlicht, der in der

Zeitschrift *Technology, Mind and Behaviour* veröffentlicht wurde. Darin identifiziert er vier Schlüsselfaktoren, die Online-Konferenzen besonders anstrengend machen. Die Studie stellt zudem mögliche Lösungsmöglichkeiten vor.

Ständige Sichtbarkeit

In realen Gesprächssituationen oder Meetings schauen Beteiligte mal hierhin, mal dahin – meist auf die jeweils Sprechenden, manchmal aus dem Fenster oder auf die eigenen Unterlagen. Bei einem Online-Meeting hingegen entsteht der Eindruck ständigen Augenkontakts – eine anstrengende Situation, die keine Verschnaufpausen gönnt.



Hinzu kommt die Nähe, mit der wir die Gesichter der Kolleg*innen wahrnehmen. Je nach persönlicher Nähe haben Menschen ein unterschiedliches Bedürfnis nach Abstand – ein Abstand von bis zu 60 cm ist normalerweise nur innerhalb der Familie angenehm. Bei einer Online-Konferenz kommen die Beteiligten sich virtuell jedoch sehr viel näher – ein Stressor für viele Menschen. Die Lösung ist laut Bailenson kurzfristig recht einfach: **bringen Sie mehr Raum zwischen sich und den Bildschirm oder verkleinern Sie die Bildausschnitte so, dass Sie sich wohlfühlen.**

Mehr Ablenkung durch Videobilder

Schon 1999 wurden an der Stanford University Unterschiede in der Informationsverarbeitung zwischen Audio-Kommunikation und Video-Kommunikation untersucht. Die Probanden in der Studie schnitten bei reiner Audio-Kommunikation in den gestellten Aufgaben besser ab als die Probanden in der Video-Kommunikation. Schon damals war die Hypothese, dass die größere Menge an Reizen und nonverbalen Informationen – also der möglichen Ablenkungen – während der Video-Kommunikation der Grund für das schlechtere Abschneiden sein könnte.

Und auch Baileson kommt zu diesem Schluss. Bei einer Online-Konferenz versuchen die Menschen ständig, nonverbale Reize von vielen Menschen gleichzeitig zu verarbeiten und zu deuten – das lenkt vom eigentlichen Thema ab.

Auch hier kann die Lösung wieder denkbar einfach sein: **in längere Online Meetings können immer mal wieder reine Hör-Phasen eingebaut werden, in denen alle Teilnehmenden ihr Video für eine bestimmte Zeit ausschalten.**

Spieglein, Spieglein...

Sehe ich müde aus? Sitzt die Frisur? Wie wirke ich beim Sprechen? Schau ich gerade in die Kamera? Das eigene Gesicht in Gesprächssituationen mit anderen Menschen vor Augen zu haben, ist eine völlig ungewohnte Situation. Die permanente Selbstreflektion lenkt ab, es fällt schwerer, sich auf das eigentliche Thema und das Gegenüber zu fokussieren.

Hier bieten einige Plattformen – z.B. Zoom – die Möglichkeit, das eigene Bild auszublenden. So wird eine Gesprächssituation hergestellt, die wieder etwas „normaler“ wirkt.

Kleine Fluchten

Menschen, die telefonieren, bewegen sich häufig dabei: sie gehen auf und ab, vielleicht schauen Sie aus dem Fenster, kratzen sich am Kopf oder legen die Füße hoch. Alle diese Tätigkeiten werden vom Gegenüber nicht wahrgenommen, können aber dazu beitragen, während des Gesprächs entspannt zu bleiben. Bei einer Video-Konferenz sind solche „kleinen Fluchten“ aufgrund der ständigen Sichtbarkeit nicht möglich.

Was tun? **Beschäftigte können sich für jede Besprechung fragen, ob es wirklich ein Online-Treffen sein muss. Vielleicht reicht ja auch eine Telefonkonferenz?**

Quelle: J.N. Bailenson, Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue, Technology, Mind and Behavior, 2021

Fragen oder Anregungen?

Melden Sie sich gerne beim Team des Gesunden Hochschule:

gesundheit@uni-wuerzburg.de

www.uni-wuerzburg.de/gesunde-hochschule