Zoom-Fatigue

Wenn Homeoffice krank macht

Mit der Zunahme von mobiler Arbeit sowie der Virtualisierung von Kommunikation und Kooperation hat das Phänomen der Zoom-Fatigue deutlich zugenommen. Zoom-Fatigue beschreibt die Müdigkeit, die sich nach zahlreichen virtuellen Meetings am Tag und in der Woche einstellt. Viele sprechen sogar von Erschöpfung.

Text — Prof. Dr. Jutta Rump, Marc Brandt

Vertrauen

„Wo früher ein Meeting nach dem anderen im Kalender stand, reiht sich nun Call an Call. Keine Pause nötig, schließlich fallen Raumwechsel weg. Zwei Klicks – und der Bildschirm ist voll mit anderen Personen, aufgereiht wie eine antike Büstensammlung: Kopf und Oberkörper sind zu sehen, mehr nicht. Im Hintergrund Bücherregale, Kleiderschränke, Kücheninterieur."

(Ina Karabasz, Handelsblatt 15.07.2020)

Das Institut für Beschäftigung und Employability IBE hat sich mit dem Phänomen der Videokonferenzen beschäftigt und im Jahr 2020 zwei repräsentative Befragungen durchgeführt (n = 422).

Zoom-Fatigue: Online-Müdigkeit als neuer Risikofaktor?

Annähernd 60 % der Befragten geben an, dass sie Zoom-Müdigkeit spüren. Von den 60 % geben ca. drei Viertel an, dass es manchmal auftritt. Jeder bzw. jede sechste Befragte nimmt eine permanente Belastung wahr. Dennoch gilt für ca. zwei Drittel der befragten Personen, die Zoom-Fatigue wahrnehmen, dass die Intensität stark oder sogar sehr stark ist.

Eine Müdigkeit oder gar Erschöpfung, die mit virtueller Kommunikation und Kooperation sowie virtuellen Meetings einhergeht, zeigt sich in unterschiedlicher Form. Zu nennen sind beispielsweise:

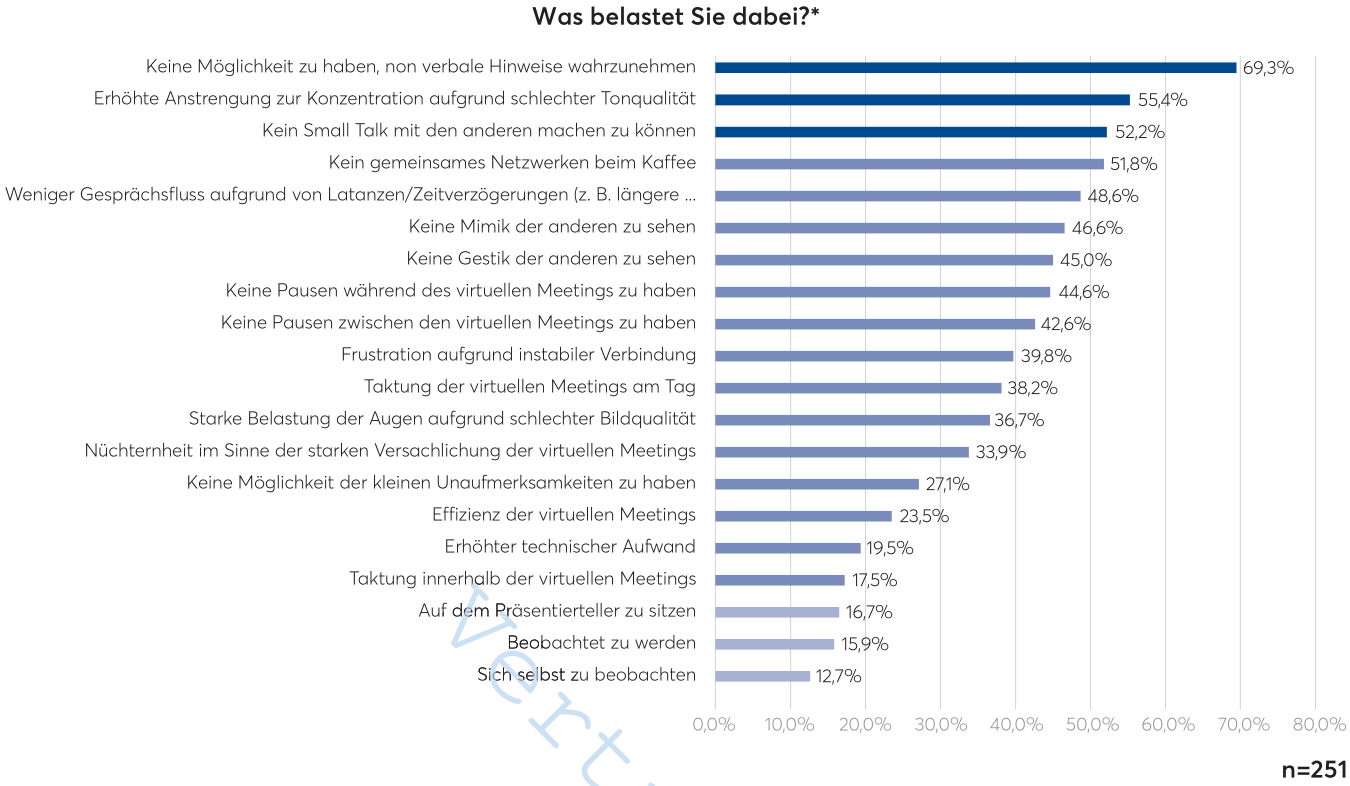
- Reduktion der Konzentration
- Fahrigkeit
- Ungeduld
- Erhöhte Reizbarkeit
- Fehlende Balance
- Unwirsches Agieren gegenüber Mitmenschen
- Genervtsein
- Kopfschmerzen
- Rückenschmerzen
- Gliederschmerzen
- Magenschmerzen
- Schlafstörungen
- Sehstörungen

Die Ergebnisse der Befragung sind eindeutig. Fast jeder bzw. jede Befragte, die Zoom-Müdigkeit empfindet, nennt eine Reduktion von Konzentration als Folgeerscheinung. Die Hälfte der betroffenen Befragten spürt Ungeduld und ein Gefühl des Genervtseins. Immerhin ein Drittel der betroffenen Befragten nimmt eine fehlende Balance wahr und muss mit erhöhter Reizbarkeit umgehen. Ca. 30 % derjenigen, die Zoom-Müdigkeit bei sich beobachten, sprechen von Kopfschmerzen, Rückenschmerzen und Sehstörungen. Unwirsches Agieren gegenüber Mitmenschen, Schlafstörungen und Fahrigkeit tritt bei ca. 10 % bis 15 % der betroffenen Befragten auf. Gliederschmerzen und Magenschmerzen sind (bisher) eher selten spür- und sichtbar.

Es zeigt sich, dass sich die Balstungen in drei Entwicklungsphasen gliedern lassen: In einer ersten Phase sind meist Veränderungen im täglichen Umgang mit der jeweiligen Situation zu beobachten. In einer zweiten Phase reagieren die Personen bereits mit körperlichen Einschrän-

Zum Hintergrund
Die vorliegende Studie bezieht sich nicht ausschließlich auf das Kommunikationstool von „Zoom Video Communications, Inc.", sondern auf virtuelle Kommunikationsplattformen aller Anbieter. Der Begriff „Zoom-Fatigue" hat sich jedoch im aktuellen Diskurs in der verwendeten Sprache etabliert. Der Einfachheit halber wird daher im Folgenden der Begriff „Zoom-Fatigue" stellvertretend für Müdigkeit und Erschöpfung durch virtuelle Kommunikationsplattformen im Allgemeinen gebraucht.

Abbildung 1: Belastungstreiber – Zahlen, Daten, Fakten



© IBE (2020): „Zoom-Fatigue"

* Mehrfachnennungen möglich

Vertrauen

kungen, wie Kopfschmerzen. In einer dritten Phase nehmen die körperlichen und psychischen Reaktionen deutlich zu (z.B. Magenschmerzen und nachhaltige Gliederschmerzen).

Belastungstreiber

Um eine Reduktion von Zoom-Fatigue herbeizuführen, bedarf es einer Analyse von Belastungsfaktoren und -treibern. Was führt zu Online-Müdigkeit? Was genau ist belastend? Die Bandbreite von möglichen Belastungstreibern ist groß. Sie reicht von technischen Rahmenbedingungen über Nicht-Sichtbarkeit von Gestik und Mimik bis hin zu der Moderationsart.

In den Befragungen lassen sich drei Kategorien von Belastungstreibern identifizieren.

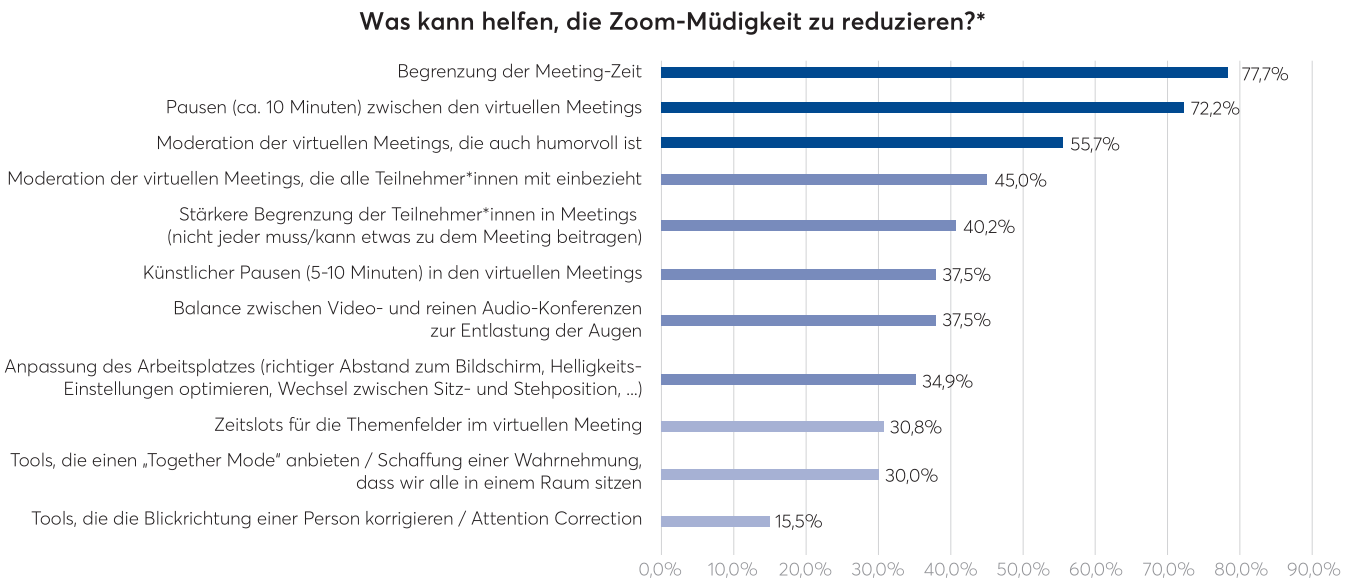
- **Interpersonelle Aspekte:** Für 70 % der Befragten, die Zoom-Müdigkeit bei sich wahrnehmen, gelten fehlende non-verbale Hinweise als Belastungstreiber. Fast die Hälfte der betroffenen Befragten benennen explizit das Fehlen von Gestik und Mimik als belastender Faktor. Sie vermissen zudem den Small Talk und das mangelnde Netzwerken.
- **Organisation:** Neben dem mangelnden persönlichen interpersonellen Agieren können auch die organisatorischen Rahmenbedingungen und Faktoren zu Belastungen führen, die Online-Müdigkeit und sogar Online-Erschöpfung hervorrufen. Etwa 45 % der Befragten, die Zoom-Fatigue spüren, vermissen Pausen während der virtuellen Meetings und zwischen den virtuellen Sitzungen. Auch die Taktung der Meetings über den Tag hinweg wird genannt. Ein Drittel der Befragten erscheint die Gestaltung der virtuellen Meetings zu sachlich. Ihnen fehlt die „Leichtigkeit", die normalerweise bei Präsenzmeetings z.B. durch humorvolle Zwischenbemerkungen entstehen kann.
- **Technik:** Im Rahmen der Befragungen – durchgeführt im Jahr 2020 – werden auch technische Unzulänglichkeiten identifiziert. Es ist jedoch davon auszugehen, dass diese Belastungstreiber und -faktoren im Zeitablauf rückläufig sind, da es erhebliche technische Qualitätssprünge in den letzten zwei Jahren gegeben hat.

Als wenig belastend wird empfunden, auf dem „Präsentierteller zu sitzen", und beobachtet zu werden. Dies überrascht, denn „beobachtet werden" wird in der öffentlichen Diskussion nicht selten als einer der zentralen Faktoren genannt, die zu Zoom-Fatigue führen können. „Man beobachtet die Teilnehmer am Bildschirm und ist sich gleichzeitig bewusst, von jedem permanent beobachtet zu werden. Dieses ständige „Unter-Beobachtung-Sein" im Zusammenhang mit dem sehr effizienten Arbeiten und dem eingeschränkten Einsatz der Sinnesorgane ist sehr anstrengend." (dpa im Juli 2020)

Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit Zoom-Fatigue

Unbestritten ist Zoom-Fatigue bzw. Online-Müdigkeit eine Entwicklung, der aktiv begegnet werden muss. Wenn dies

Abbildung 2: Handlungsoptionen



n=251

© IBE (2020): „Zoom-Fatigue"

* Mehrfachnennungen möglich

Vertraulich

nicht geschieht, besteht eine sehr große Gefahr, dass die psychische und physische Gesundheit der Beschäftigten beeinträchtigt wird. Die Folgen wären steigende Krankenstände, eingeschränke Leistungsfähigkeit sowie sinkende Produktivität und Motivation. Auch die Attraktivität als Arbeitgeber kann folglich leiden.

Als besonders wirkungsvoll werden von den Befragten die Begrenzung der Meeting-Dauer sowie Pausen zwischen den virtuellen Meetings identifiziert. Rund drei Viertel der Befragten votieren für diese Maßnahmen. Mehr als die Hälfte hält zudem die humorvolle Moderation der virtuellen Sitzung für sinnvoll. Tools, die die Blickrichtung einer Person korrigieren (Attention Correction), werden keine wesentliche Bedeutung beigemessen. Lediglich 15 % der Befragten sprechen sich für dieses Instrument aus.

Zusammenfassung

1. Die Symptome der Zoom-Fatigue zeigen sich eher in Form psychischer Beeinträchtigungen wie Konzentrationsstörungen, Ungeduld, Genervtsein und mangelnder Ausgeglichenheit.
2. Abgesehen von Kopf- und Rückenschmerzen werden direkte physische Störungen wie Glieder- oder Magenschmerzen (bisher noch) eher selten beobachtet.
3. Die stärksten Belastungen entstehen durch mangelnden sozialen und informellen Austausch (keine non-verbale Kommunikation, kein Smalltalk).
4. Online-Müdigkeit ist zudem durch technische Mängel und organisatorische Rahmenbedingungen bedingt.
5. Das Gefühl, stärker beobachtet und auf dem Präsentierteller zu sitzen, spielt eine untergeordnete Rolle.
6. Zeitliche Begrenzungen für Meetings sowie Pausen zwischen den Meetings und in den Sitzungen werden als sinnvolles Mittel zur Vermeidung von Zoom-Fatigue genannt.
7. Eine Moderation, die humorvoll ist und alle Teilnehmenden mit einbezieht, kann für eine gute Struktur in Meetings sorgen und somit Belastungen verringern. ■

Prof. Dr. Jutta Rump
Direktorin des Instituts für Beschäftigung und Employability IBE

Prof. Dr. Jutta Rump ist Professorin für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Internationales Personalmanagement und Organisationsentwicklung an der Hochschule Ludwigshafen. Sie hat zudem zahlreiche Mandate auf regionaler und nationaler Ebene inne und ist in Unternehmen als Projekt- und Prozessbegleiterin tätig. Darüber hinaus leitet sie das Institut für Beschäftigung und Employability IBE, das den Schwerpunkt seiner Forschungsarbeit auf personalwirtschaftliche, arbeitsmarktpolitische und beschäftigungsrelevante Fragestellungen legt.

Marc Brandt
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Marc Brandt, M. A., studierte Sozialwissenschaften an der Universität zu Köln (B.Sc.) und absolvierte im Anschluss den Masterstudiengang der sozialwissenschaftlichen Gerontologie und Demografieforschung an der Technischen Universität Dortmund. Nach Stationen während des Studiums an der Universitätsklinik Köln und dem Institut Arbeit und Technik in Gelsenkirchen, folgte die Arbeit als studentischer Mitarbeiter beim Quartiers-NETZ-Projekt für das Forschungsinstitut Geragogik im Teilprojekt „Technikbegleitung". Seit September 2017 ist er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Beschäftigung und Employability in Ludwigshafen tätig. Seine fachlichen Schwerpunkte liegen in den Auswirkungen des demografischen Wandels auf die Bereiche Technik, Bildung, Arbeit und Wirtschaft sowie in statistischen Erhebungen und Analysen.