

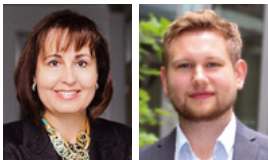
Studie zur Erschöpfung durch virtuelle Kommunikationsplattformen

Zoom-Fatigue als neuer Risikofaktor

Zoom-Fatigue* beschreibt die Müdigkeit, die sich nach zahlreichen virtuellen Meetings am Tag und in der Woche einstellt. Viele sprechen sogar von Erschöpfung. Das Institut für Beschäftigung und Employability IBE hat sich mit diesem Phänomen beschäftigt und Anfang September 2020 und im Dezember 2020 eine repräsentative Befragung mit 422/330 Teilnehmenden durchgeführt.

62,4 Prozent der Befragten spüren im Dezember 2020 Zoom-Müdigkeit. Zum Vergleich: Im September 2020 geben annähernd

60 Prozent der Befragten an, dass sie Zoom-Müdigkeit wahrnehmen. Es ist also lediglich eine leichte Steigerung zu beobachten. Diese Aussage ist unter anderem im Kontext der steigenden Anzahl der virtuellen Meetings zu sehen. 72,2 Prozent der Befragten sind nämlich der Meinung, dass sie seit Sommer 2020 häufiger an virtuellen Meetings teilnehmen.



Autorin/Autor |
Prof. Dr. Jutta Rump und
Marc Brandt, Institut für
Beschäftigung und
Employability IBE

jutta.rump@
ibe-ludwigshafen.de

www.ibe-ludwigshafen.de

Ergebnis 1: Obwohl fast drei Viertel der Befragten angeben, häufiger in virtuellen Meetings zu sein, ist kein nennenswerter Anstieg in der Personengruppe, die Zoom-Fatigue spüren, festzustellen.

Auf die Frage, wie sich seit Sommer 2020 die Zoom-Müdigkeit entwickelt hat, antworten 67,2 Prozent der von Zoom-Müdigkeit betroffenen Befragten, dass sie eine Zunahme der Erschöpfung erkennen. Gleichzeitig ist zu konstatieren, dass fast 12 Prozent der betroffenen Befragten Zoom-Müdigkeit immer spüren und 83,8 Prozent der betroffenen Befragten diese regelmäßig wahrnehmen. Im September 2020 war die Anzahl der Befragten, die Zoom-Fatigue immer spüren, um ein Fünftel höher (14,7 Prozent im September 2020, 11,8 Prozent im Dezember 2020), während die Gruppe der Personen, bei der sich Zoom-Müdigkeit regelmäßig zeigt, sich im Zeitablauf von 77,7 Prozent auf 83,8 Prozent erhöht.

Ergebnis 2: Die Befragten, die Zoom-Fatigue spüren, nehmen eine Erhöhung des Erschöpfungszustands wahr. Diese Entwicklung ist jedoch nicht unbedingt mit einer Steigerung der Häufigkeit der Zoom-Fatigue verbunden. Das lässt die These zu, dass nicht die Anzahl der virtuellen Meetings entscheidend sein muss. Die Gestaltung des Meetings selbst kann auch zu einer Erhöhung des Belastungszustandes führen.

Verschiedene Erschöpfungssymptome

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, Ungeduld, erhöhte Reizbarkeit, unwirsches Agieren gegenüber Mitmenschen, Kopfschmerzen, Rücken- und Gliederschmerzen, Magenschmerzen, Schlafstörungen, Sehstörungen.

Die Ergebnisse der 2. Phase (Dezember 2020) unterscheiden sich kaum von den Ergebnissen der 1. Phase (September 2020). „Reduktion der Konzentration“, „Ungeduld“ und „Genervt sein“ sind weiterhin die Belastungen, die am häufigsten genannt werden. Es ist jedoch festzustellen, dass die Befragten im Dezember 2020 „Ungeduld“ und „Genervt sein“ häufiger nennen, während die „Reduktion der Konzentration“ in den Nennungen leicht abnimmt. Auffällig ist zudem, dass „Fahrigkeit“ zwar immer noch einen niedrigen Wert aufweist, jedoch in den letzten drei Monaten um ein Drittel gestiegen ist.

Es ist zu konstatieren, dass sich der Zustand der Zoom-Müdigkeit in der deutschen Wirtschaft weiterhin in der ersten Stufe befindet. Die Beeinträchtigungen bewegen sich noch im Rahmen von „Abnahme der Konzentration“ und „Ungeduld“. Schwerwiegendere Beeinträchtigungen, wie Kopfschmerzen, Rückenschmerzen sowie Sehstörungen stellen die zweite Stufe dar. Lediglich 25 bis 30 Prozent der Befragten sind von diesen Beeinträchtigungen betroffen. Die dritte Stufe der Beeinträchtigungen ist mit erheblichen körperlichen und psychischen Reaktionen verbunden. Dazu gehören zum Beispiel Magenschmerzen, Schlafstörungen sowie psycho-somatische Krankheitsbilder. Weniger als 15 Prozent der Befragten nennen diese Beeinträchtigungen. Abbildung 1 gibt einen Überblick darüber.

Ergebnis 3: Zoom-Fatigue wird vor allem in der „Reduktion von Konzentration“, „Ungeduld“, „Genervt sein“ sichtbar. Dies hat sich in den letzten Monaten und im weiteren Verlauf der Corona-Krise kaum geändert.

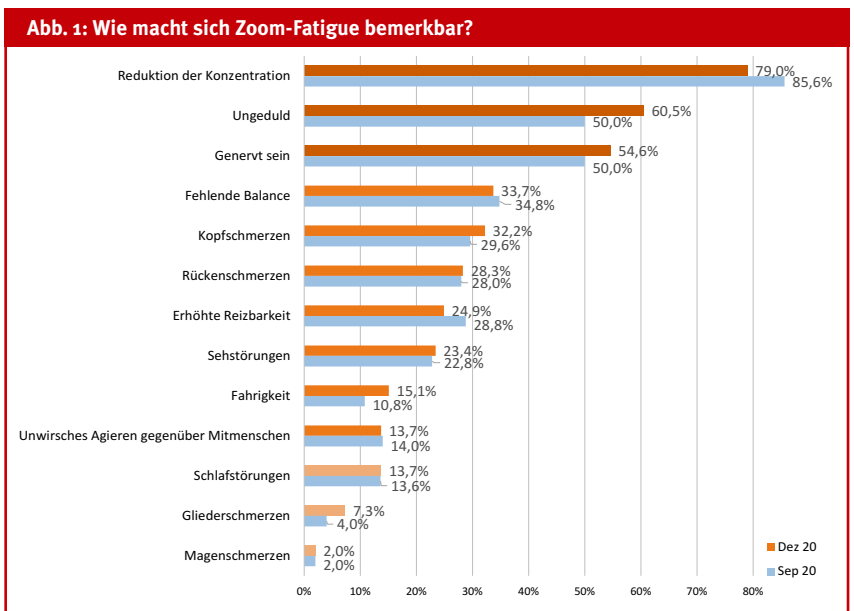
Drei Kategorien von Belastungstreibern

Um eine Reduktion von Zoom-Fatigue herbeizuführen, bedarf es einer Analyse von Belastungsfaktoren und -treibern. Was führt zu Zoom-Müdigkeit? Was ist belastend? Welche Wirkung haben die Belastungsfaktoren im Zeitablauf? Hat sich hier etwas verändert?

Die Bandbreite von möglichen Belastungstreibern ist groß. Sie reicht von technischen Rahmenbedingungen über Nicht-Sichtbarkeit von Gestik und Mimik bis hin zu der Moderationsart.

Grundsätzlich lassen sich drei Kategorien von Belastungstreibern identifizieren. Zum einen spielen zwischenmenschliche Aspekte eine Rolle, zum zweiten lassen sich organisatorische Rahmenbedingungen aufzeigen. Zum Dritten ist die Technik von Bedeutung.

Interpersonelle Aspekte: Rund 70 Prozent der Befragten, die Zoom-Müdigkeit bei sich wahrnehmen, identifizieren fehlende non-verbale Hinweise als Belastungstreiber. Dies hat sich im Zeitablauf zwischen September 2020 und Dezember 2020 nicht verändert. Circa 47 Prozent der betroffenen Befragten benennen explizit das Fehlen von Gestik und Mimik als belastenden Faktor. Dieser Wert hat sich zwischen September und



Dezember 2020 nur leicht erhöht (Gestik: 45 Prozent => 48,8 Prozent/Mimik: 46,6 Prozent => 46,8 Prozent). Rund 63 Prozent der Befragten vermissen den Small Talk, und circa 58 Prozent der Befragten sehen im mangelnden Netzwerken einen Belastungsfaktor. Im Vergleich zu September 2020 ist hier eine hohe Zuwachsrate von einem Fünftel (Small Talk: 52,2 Prozent auf 63 Prozent) beziehungsweise mehr als einem Zehntel (Netzwerken: 51,8 Prozent auf 57,6 Prozent) zu verzeichnen. Faktoren, wie „auf dem Präsentierteller zu sitzen“ oder „keine Möglichkeiten der kleinen Unaufmerksamkeiten zu haben“ spielten im September 2020 bereits eine untergeordnete Rolle. Bis Dezember 2020 haben diese Werte weiter abgenommen. Sie sind mehr oder weniger irrelevant.

Organisation: Neben dem mangelnden persönlichen interpersonellen Agieren können auch die organisatorischen Rahmenbedingungen und Faktoren zu Belastungen führen, die Zoom-Müdigkeit und sogar Zoom-Erschöpfung hervorrufen. Im Vergleich zu September 2020 zeigt sich im Dezember 2020 jedoch, dass viele Unternehmen und Institutionen ihre Hausaufgaben machen. Pausen zwischen den virtuellen Meetings und in den Sitzungen scheinen zunehmend eingeplant zu werden. Gleiches scheint für die Taktungen der virtuellen Meetings am Tag zu gelten. Auch dieser Wert nimmt ab. Im Gegensatz dazu scheint die

Belastung durch die Versachlichung der Sitzungen zu steigen. Fast 40 Prozent der Befragten beklagen die Nüchternheit im Sinne zu sachlicher Meetings, und mehr als 25 Prozent der Befragten sehen Handlungsbedarf in der Entwicklung hinsichtlich der zunehmenden Effizienz. Im September 2020 war zum Vergleich ein Drittel der Befragten der Meinung, dass die Gestaltung der virtuellen Meetings zu sachlich ist. Hier zeigt sich: Während in stationären Meeting eine unterdurchschnittliche Qualität, Sitzungen zu strukturieren und zu moderieren, zwar auffällt, aber „ausgesessen werden kann“, wird sie im virtuellen Raum als sehr belastend empfunden. Der virtuelle Raum macht Defizite sichtbar und spürbar.

Technik: Die Beschäftigten scheinen sich mehr und mehr an virtuelle Kommunikation und Kooperation zu gewöhnen. Technische Faktoren werden immer weniger als Belastungstreiber wahrgenommen. Im Einzelnen gilt dies für Ton- und Bildqualität sowie Internetverbindungen. Lediglich bei Latenzen/Zeitverzögerungen ist ein solcher Rückgang nicht zu beobachten. Hier steigt der Wert. Während im September 2020 48,6 Prozent der Befragten diesen Faktor als belastend empfunden haben, wird im Dezember 2020 dies von 51,7 Prozent der Befragten wahrgenommen. Die Zahlen, Daten, Fakten zeigt die Abbildung 2.

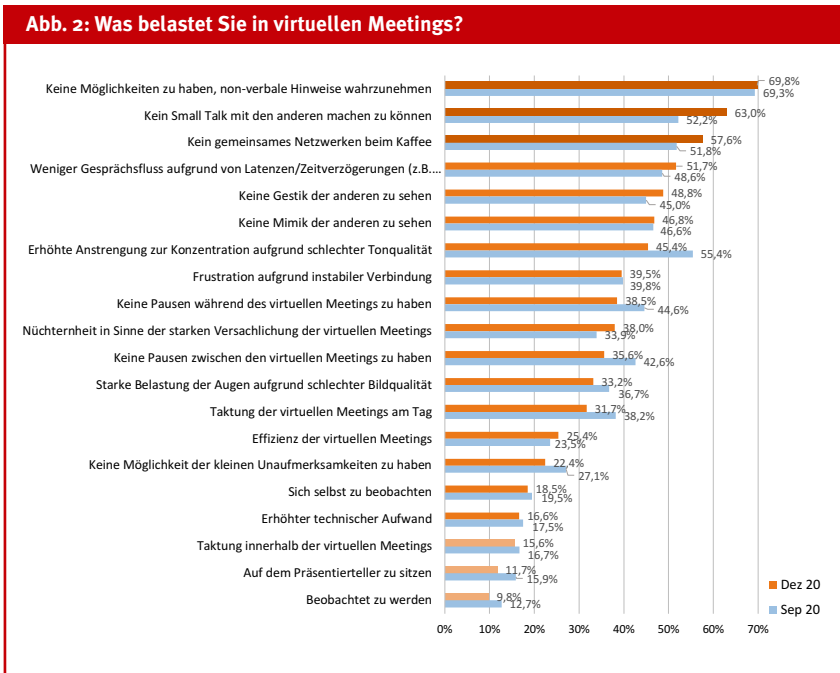
Ergebnis 4: Von September bis Dezember 2020 sind Lerneffekte zu beobachten. Zum einen werden organisatorische Maßnahmen ergriffen, um die Zoom-Fatigue zu begrenzen. Zum anderen gewöhnen sich die Beschäftigten zunehmend an diese Form der Kommunikation und Zusammenarbeit. Zum Dritten werden die technischen Rahmenbedingungen ausgebaut beziehungsweise professionalisiert, was ebenfalls zu einer Abnahme der Belastungen führt.

Ergebnis 5: Trotz der technischen und organisatorischen Fortschritte steigt die Zoom-Müdigkeit durch fehlendes Netzwerken und mangelnde Möglichkeiten des Small Talks. Selbst wenn Beschäftigte sich an virtuelle Meetings gewöhnen, verlieren diese Belastungsfaktoren nicht an Bedeutung. Ganz im Gegenteil!

Reduzierung von Zoom-Müdigkeit

Unbestritten ist Zoom-Fatigue eine Entwicklung, der aktiv begegnet werden muss. Wenn dies nicht geschieht, besteht eine sehr große Gefahr, dass die psychische und physische Gesundheit der Beschäftigten beeinträchtigt wird. Die Folgen wären steigende Krankstände, eingeschränkte Leistungsfähigkeit sowie sinkende Produktivität und Motivation. Auch die Attraktivität als Arbeitgeber kann folglich leiden.

Im Rahmen der Befragung werden eine Reihe von unterschiedlichen Maßnahmen zur Reduktion der Zoom-Fatigue zur Diskussion gestellt. Als besonders wirkungsvoll werden von den Befragten die Begrenzung der Meeting-Dauer sowie Pausen in und zwischen den virtuellen Meetings identifiziert. Zudem wird eine humorvolle Moderation der virtuellen Sitzung für sinnvoll erachtet. Der Zustimmungswert steigt zwischen September 2020 und Dezember 2020 von 55,7 Prozent auf 62,6 Prozent. Ergonomie sowie Tools, die den Eindruck vermitteln, man würde gemeinsam in einem Raum sitzen (Together Mode), wird im Dezember 2020 (im Vergleich zu Spetember 2020) eine höhere Bedeutung als Handlungsoption beigemessen. In Abbildung 3 werden die Ergebnisse zusammengefasst.



Ergebnis 6: Maßnahmen, die mit der Organisation und der Moderation der virtuellen Meetings verbunden sind, stehen bei der Reduzierung von Zoom-Müdigkeit im Vordergrund.

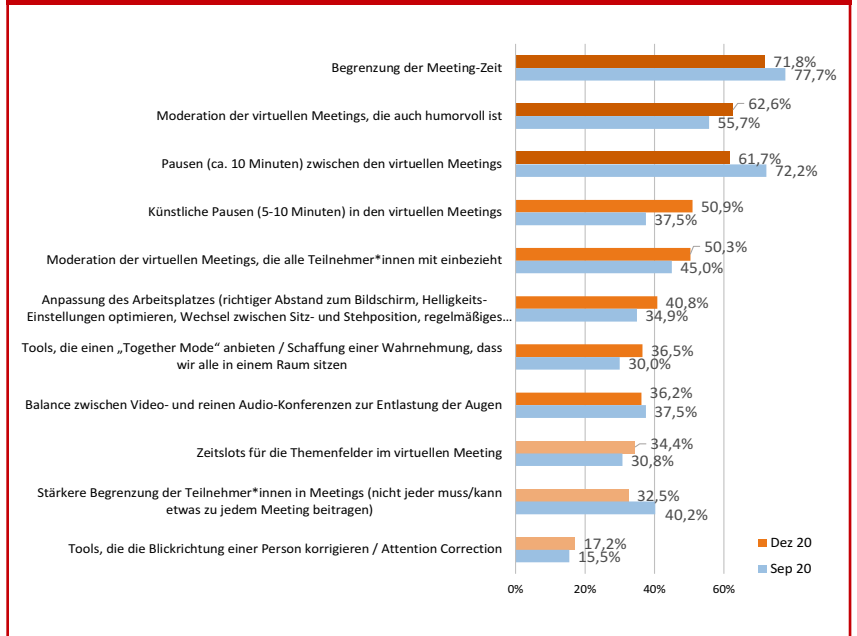
Ergebnis 7: Technische Maßnahmen stehen (noch) im Hintergrund. Dennoch lässt sich eine Bedeutungszunahme beobachten. Es ist davon auszugehen, dass mehr und mehr Beschäftigte die technischen Möglichkeiten nun kennen und auch erste Erfahrungen gesammelt haben. Darüber hinaus ist von einem technischen Fortschritt bei dem Tools auszugehen.

Ergebnisse und Thesen zu Zoom-Fatigue

Folgende Ergebnisse und Thesen lassen sich ableiten:

1. Für 72,2 Prozent der Befragten hat sich die Anzahl der virtuellen Meetings erhöht. Gleichzeitig hat der Anteil der Personen, die Zoom-Fatigue spüren, nicht nennenswert zugenommen. Im September 2020 sind es 59,9 Prozent der Befragten, im Dezember 2020 sind es 62,4 Prozent der Befragten.
2. Es ist zudem festzustellen, dass sich die Häufigkeit der Zoom-Müdigkeit kaum verändert. Im September 2020 sind es 92,4 Prozent, im Dezember sind es 95,6 Prozent.
3. Allerdings: 67,2 Prozent der Befragten, die mit Zoom-Fatigue umgehen müssen, sind der Meinung, dass sich ihre Erschöpfung durch virtuelle Kommunikation und Kooperation erhöht hat.
4. Zoom-Fatigue zeigt sich im Dezember 2020 vor allem in „Ungeduld“ und „Genervt sein“ sowie in der „Reduktion der Konzentration“. Dies hat sich in den letzten drei Monaten nicht verändert.
5. Es ist jedoch zu beobachten, dass Ungeduld um 20 Prozent (September 2020: 50,0 Prozent => Dezember 2020: 60,5 Prozent) und Genervt sein um 9 Prozent (September 2020: 50,0 Prozent => Dezember 2020: 54,6 Prozent) zugenommen hat.
6. Abgesehen von Kopf- und Rückenschmerzen, sind direkte physische Störungen wie Glieder- oder Magenschmerzen weiterhin eher selten sichtbar.
7. Was die Belastungstreiber betrifft, so sind Lerneffekte und Gewöhnungseffekte in der Organisation erkennbar. Die Taktung der virtuellen Treffen sowie Pausen während und

Abb. 3: Was kann helfen, die Zoom-Müdigkeit zu reduzieren?



- zwischen den Meetings werden als weniger belastend wahrgenommen als noch im September 2020. Zum einen sind Pausen mehr und mehr integriert und die Taktungen mitarbeiterfreundlich (siehe Kapitel Handlungsmöglichkeiten). Zum anderen ist davon auszugehen, dass sich Beschäftigte an virtuelle Kommunikation und Kooperation gewöhnen.
8. Trotz der Lern- und Gewöhnungseffekte wirken fehlendes Netzwerken und mangelnder Small-Talk weiterhin als Belastungstreiber.
9. Zeitliche Begrenzungen für Meetings sowie Pausen zwischen den Meetings und in den Sitzungen werden weiterhin als sinnvolles Mittel zur Vermeidung von Zoom-Fatigue genannt.
10. Die Entlastung durch künstliche Pausen in den virtuellen Meetings wird im Vergleich zu September 2020 um rund 13 Prozentpunkte höher bewertet (37,5 Prozent => 50,9 Prozent). Das ist eine Zuwachsrate von 35 Prozent.
11. Eine Moderation, die humorvoll ist und alle Teilnehmenden mit einbezieht, wird immer noch als wichtiger Faktor zur Entlastung angesehen und kann im Vergleich zur Studie im September 2020 um 5 bis 7 Prozentpunkte an Relevanz hinzugewinnen. Dies ist ein Zuwachs von 12 Prozent.
12. Technische Tools stehen noch im Hintergrund, gewinnen aber im Zeitablauf an Bedeutung.

*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.