

Zoom-Fatigue

Jutta Rump, Marc Brandt

Ludwigshafen, im September 2020

Einleitung und Statistik

Zoom-Fatigue¹ beschreibt die Müdigkeit, die sich nach zahlreichen virtuellen Meetings am Tag und in der Woche einstellt. Viele sprechen sogar von Erschöpfung.

„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 Karabas, Handelsblatt 15.07.20)

Das Institut für Beschäftigung und Employability IBE hat sich mit diesem Phänomen beschäftigt und Anfang September 2020 eine Befragung durchgeführt. Der Zeitpunkt wurde bewusst gewählt, da angesichts der Corona-Krise für viele Beschäftigte seit nunmehr sechs Monaten virtuelle Arbeitswelten mit virtueller Kommunikation und Kooperation zum Alltag gehören. Nach einem halben Jahr lassen sich erste nachhaltige Effekte ableiten und ein erster empirischer Blick ist möglich.

An der Befragung haben 422 Geschäftsführer/innen, Führungskräfte, Personalleiter/innen, Personal-Fachleute, Betriebs- und Personalräte sowie HR-Experten/innen teilgenommen. Zur Diskussion stehen folgende Fragestellungen:

- Spüren Sie Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit?
- Wie häufig spüren Sie Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit?
- In welcher Intensität spüren Sie Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit?
- Wie macht sich Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit bemerkbar?
- Was belastet Sie dabei?

¹ 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.

- Was kann helfen, die Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit zu reduzieren?

Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit als neuer Risikofaktor?

Annähernd 60% der Befragten geben an, dass Sie Zoom-Müdigkeit spüren. Damit nehmen 251 Personen diese Entwicklung für sich wahr. Um eine Konkretisierung herbeizuführen, bedarf es zudem Aussagen zur Häufigkeit und zur Intensität. Von den 251 Personen, die Zoom-Müdigkeit spüren, geben 77,7% an, dass es manchmal auftritt. Lediglich für 14,7% ist sie ein permanenter Belastungsfaktor. Dennoch gilt für 64,1% der Personen, die Zoom-Fatigue wahrnehmen, dass die Intensität stark oder sogar sehr stark ist.

Mit anderen Worten:

- **Fast 60% der 422 Befragten spüren Zoom-Fatigue (251 Personen).**
- **Wenn Zoom-Müdigkeit wahrgenommen wird (n = 251), sind 195 Personen manchmal davon betroffen, und 37 Personen immer.**
- **160 Personen nehmen die Belastungen stark oder sehr stark wahr.**

Sichtbarkeit von Zoom-Fatigue

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
- Genervt sein
- Kopfschmerzen

- Rückenschmerzen
- Gliederschmerzen
- Magenschmerzen
- Schlafstörungen
- Sehstörungen

Die Ergebnisse der Befragung sind eindeutig. Fast jeder / jede Befragte, die Zoom-Müdigkeit empfindet, nennt eine Reduktion von Konzentration als Folgeerscheinung. Die Hälfte der betroffenen Befragten spürt Ungeduld und ein Gefühl des Genervt seins. 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. Diese Ergebnisse decken sich mit zahlreichen Studien zum Gesundheits- und Arbeitsschutz, die von Entwicklungsstufen bei Belastungen sprechen. In einer ersten Stufe sind meist Veränderungen im täglichen Umgang mit der jeweiligen Situation zu beobachten. In einer zweiten Stufe reagieren die Personen bereits mit körperlichen Einschränkungen, wie Kopfschmerzen. In einer dritten Stufe nehmen die körperlichen und psychischen Reaktionen deutlich zu (z.B. Magenschmerzen und nachhaltige Gliederschmerzen).

Abbildung 1 gibt einen Überblick.

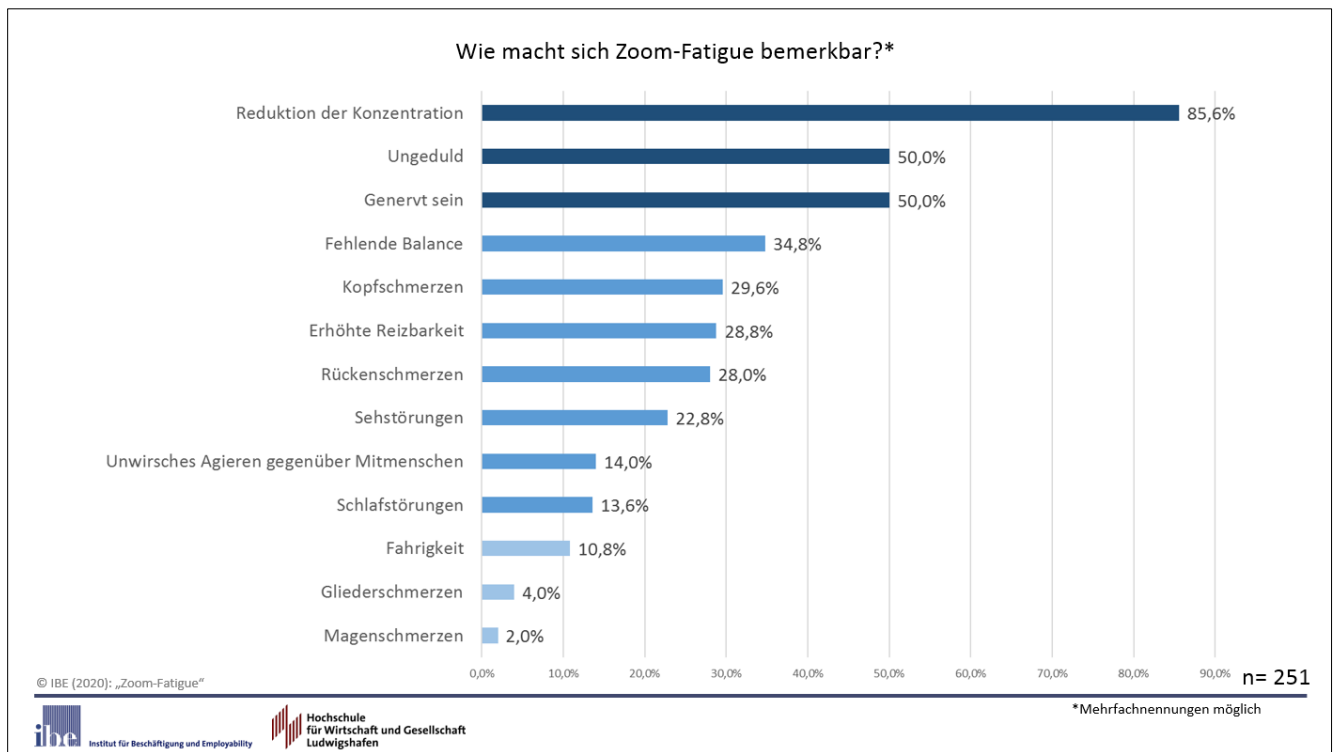


Abb.1: Belastungen

Belastungstreiber

Um eine Reduktion von Zoom-Fatigue herbeizuführen, bedarf es einer Analyse von Belastungsfaktoren und -treiber. Was führt zu Zomm-Müdigkeit? Was 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. Im Einzelnen lassen sich folgende Belastungstreiber identifizieren:

- Beobachtet zu werden
- Auf dem Präsentierteller zu sitzen
- Sich selbst zu beobachten
- Keine Gestik der anderen zu sehen
- Keine Mimik der anderen zu sehen
- Keine Möglichkeiten zu haben non-verbale Hinweise wahrzunehmen

- Keine Möglichkeit der kleinen Unaufmerksamkeiten zu haben
- Kein Small Talk mit den anderen machen zu können
- Kein gemeinsames Netzwerken beim Kaffee
- Keine Pausen während des virtuellen Meetings zu haben
- Keine Pausen zwischen den virtuellen Meetings zu haben
- Effizienz der virtuellen Meetings
- Taktung innerhalb der virtuellen Meetings
- Taktung der virtuellen Meetings am Tag
- Nüchternheit in Sinne der starken Versachlichung der virtuellen Meetings
- Erhöhter technischer Aufwand
- Starke Belastung der Augen aufgrund schlechter Bildqualität
- Frustration aufgrund instabiler Verbindung
- Weniger Gesprächsfluss aufgrund von Latenzen / Zeitverzögerungen

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

Interpersonelle Aspekte:

70% der Befragten, die Zoom-Müdigkeit bei sich wahrnehmen, identifizieren fehlende non-verbale Hinweise als Belastungstreiber. Circa 45% der betroffenen Befragten benennen explizit das Fehlen von Gestik und Mimik als belastender Faktor. Rund 52% vermissen den Small Talk und das mangelnde Netzwerken insoweit, dass es belastend wirkt. Die fehlende menschliche Interaktion scheint der wichtigste Belastungstreiber zu sein.

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. 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. Immerhin 40% der Befragten betrachtet dies als Belastung. Ein Drittel der Befragten erscheint die Gestaltung der virtuellen Meeting zu sachlich. Ihnen fehlt die „Leichtigkeit“, die normalerweise bei Präsenzmeetings z.B. durch humorvolle Zwischenbemerkungen entstehen kann.

Technik:

Mehr als die Hälfte der betroffenen Befragten muss sich sehr anstrengen, weil die Tonqualität nicht ausreichend ist. Über die Hälfte der Befragten, die Zoom-Fatigue spüren, spricht von Zeitverlusten durch Latenzen, 40% sind frustriert wegen instabiler Internetverbindung und über 35% bemängeln die schlechte Bildqualität.

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 Juli 2020)

Die Zahlen, Daten, Fakten zeigt die Abbildung 2.

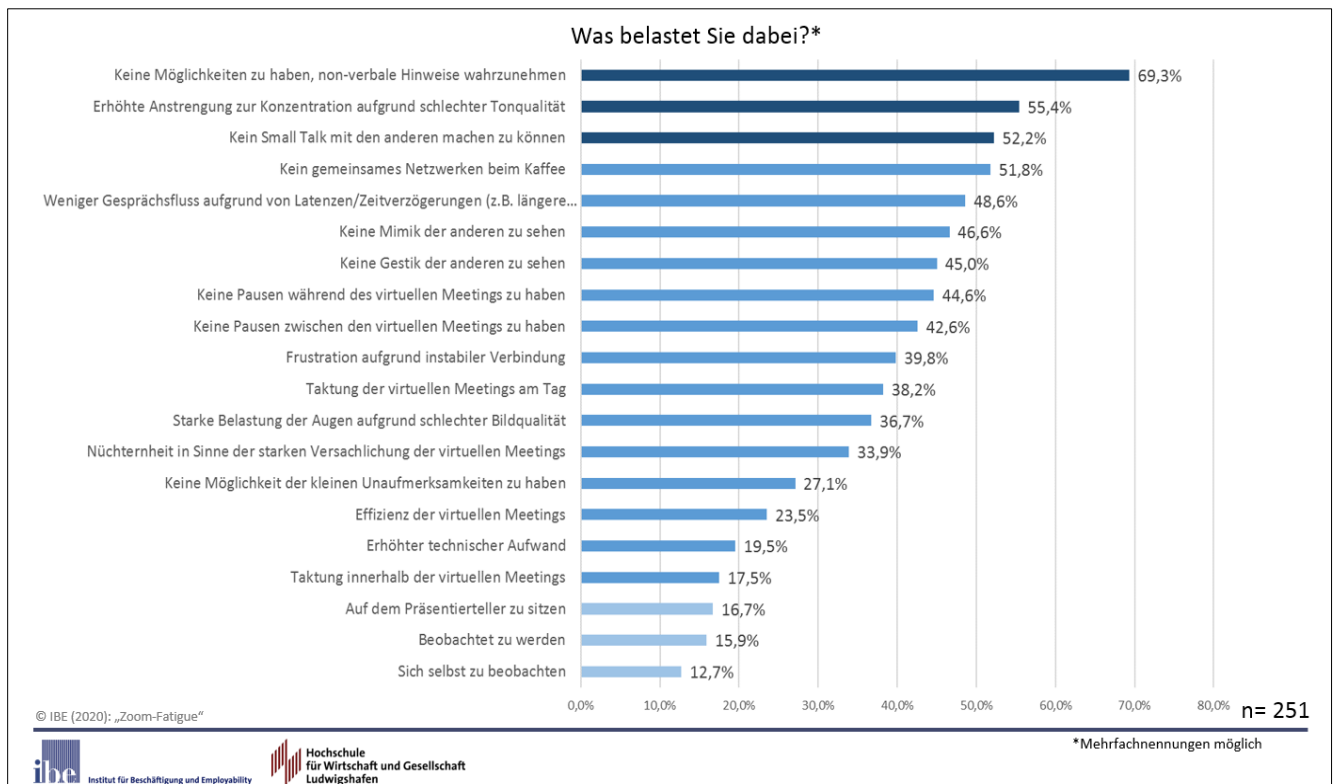


Abb. 2: Belastungstreiber

Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit Zoom-Fatigue

Unbestritten ist Zoom-Fatigue / Zoom-Müdigkeit 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 Krankenstände, 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 / Zoom-Müdigkeit zur Diskussion gestellt.

- Künstliche Pausen (5-10 Minuten) in den virtuellen Meetings
- Pausen (ca. 10 Minuten) zwischen den virtuellen Meetings
- Moderation der virtuellen Meetings, die auch humorvoll ist

- Moderation der virtuellen Meetings, die alle Teilnehmer*innen mit einbezieht
- Begrenzung der Meeting-Zeit
- Zeitslots für die Themenfelder im virtuellen Meeting
- Tools, die einen „Together Mode“ anbieten / Schaffung einer Wahrnehmung, dass wir alle in einem Raum sitzen
- Tools, die die Blickrichtung einer Person korrigieren / Attention Correction

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.

In Abbildung 3 werden die Ergebnisse zusammengefasst.

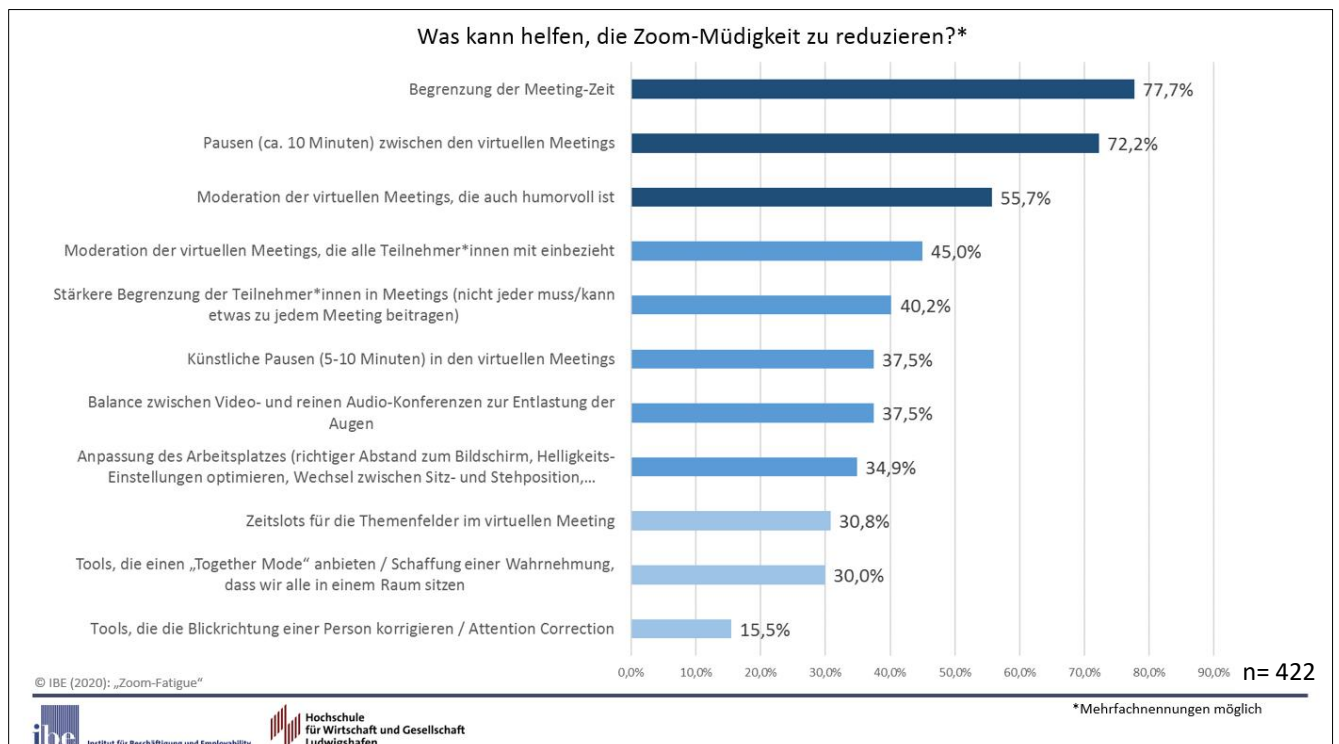


Abb. 3: Handlungsoptionen

Fazit / Management Summary

1. Die Symptome der Zoom-Fatigue zeigen sich eher in Form psychischer Beeinträchtigungen wie Konzentrationsstörungen, Ungeduld, Genervt Sein 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. Zoom-Müdigkeit ist zudem durch technische Mängel und organisatorische Rahmenbedingungen der Teilnehmer/innen 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 jede/n Teilnehmer/in mit einbezieht, kann für eine gute Struktur in Meetings sorgen und somit Belastungen verringern.
8. Tools mit „Together-Mode“ oder Korrektur der Blickrichtung sind weniger hilfreich.