

Online-Konferenzen, Zoom-Fatigue und virtuelle Kongresse – Kommunikation in der Pandemie

Online Conferences, Zoom Fatigue and Virtual Congresses – Communication in the Pandemic

Hans-Jürgen Rumpf¹, Gerhard Bühringer² und Stephan Mühlig³

¹ Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie, Universität Lübeck

² Institut für Klinische Psychologie und Psychotherapie, Technische Universität Dresden

³ Klinische Psychologie und Psychotherapie, Technische Universität Chemnitz

Wir alle kennen das nur zu gut: Man sitzt vor einem PC-Bildschirm mit Kacheln, jede enthält ein virtuelles Bild eines Gesprächspartners – Mitarbeiter_innen, Kolleg_innen, Wissenschaftler_innen, Kliniker_innen, Studierende oder Verwaltungspersonal. Manche sind nur schemenhaft ausgeleuchtet, einige nutzen virtuelle Hintergründe, wobei schon einmal beim Bewegen des Kopfes eine Nase oder ein Zopf plötzlich verschwindet und wieder auftaucht, bei anderen kann man verschiedenste Interieurs bestaunen, Kinder und Katzen turnen durchs Bild, schwer interpretierbare Nebengeräusche untermalen das Gesagte. Manche der Gesprächspartner_innen sind ganz offensichtlich so sehr beschäftigt, dass sie nebenbei Ihre Emaileingänge bearbeiten oder Paper lesen, andere schalten die Kamera aus, so dass nicht erkennbar ist, was sie tun oder ob sie überhaupt noch mit ihrer Aufmerksamkeit anwesend sind. Wir kennen mittlerweile die Videokonferenz-Etikette, wissen dennoch nicht immer so genau, wie nun gerade bei diesem Meeting und dieser Software das Rederecht vergeben wird. Wir heben die Hand oder klicken auf einen Button für ein Hand-Icon, melden unseren Redebedarf im Chat an oder quatschen einfach drauflos und ernten ein Stimmengewirr, auch weil durch Übertragungsverzögerungen die Redeabfolge durcheinandergerät. Wenn wir dann endlich dran sind, haben wir die Stummschaltung nicht aufgehoben, was wir daran erkennen, dass einige Teilnehmer mit den Zeigefingern kreisende Bewegungen um die Ohren machen oder der Moderator uns darauf hinweist. Aber immerhin man ist drin in der Videokonferenz,

Bild und Ton funktionieren. Und dann frieren plötzlich Bilder ein und Redebeiträge erfolgen im Stakkato oder von einem Rauschen unterlegt, und wenn es ganz schlecht läuft, endet die eigene Teilnahme aus unerfindlichen Gründen ganz plötzlich und unerwartet. Stoisch melden wir uns wieder an.

Die Pandemie hat uns ein neues Feld der Kommunikation eröffnet, das Chancen und Risiken bereithält. Was früher eine ein- oder mehrtägige Dienstreise erforderte, macht man jetzt mal so eben kurz nach dem Frühstück und das bei Bedarf mit allen Regionen der Welt, neben sich eine dampfende Tasse Kaffee oder Tee. Aus der Suchtprävention wissen wir aber auch, dass eine höhere Verfügbarkeit auch die Prävalenz problematischer Nutzung nach sich ziehen kann. Die Anzahl der Videokonferenzen erhöht sich, im Terminkalender reiht sich eine an die andere, Biopausen gibt es selten, und am Ende des Tages fühlt man sich psychisch erschöpft, muskulär verkrampft und insgesamt unausgeglichen. Zumindest ist ziemlich sicher, dass das Verhalten nicht in eine Sucht münden wird, denn dafür fehlt das notwendige Gratifikationserleben. Im Gegenteil: Wir fühlen uns gestresst. Die neue Kommunikation hat also ihre Tücken und ein wenig wissen wir bereits auch aus aktuellen Studien, warum es uns so anstrengt, sich auf diesem Wege auszutauschen.

Die Komplexität der spezifischen räumlichen Dynamik von Videokonferenzen und ein zusätzlicher kognitiver Aufwand in diesem Kontext zu kommunizieren sind vermutlich für das neue Phänomen Zoom-Fatigue verant-

wortlich, einem Gefühl von Erschöpfung, das sich nach einer Videokonferenz einstellt und mit der Zoom Exhaustion & Fatigue (ZEF) Scale auf fünf Dimensionen (allgemein, visuell, emotional, sozial und motivational) erfasst werden kann (Fauville, Luo, Queiroz, Bailenson & Hancock, 2021b). Welche Mechanismen tragen zu diesem Zustand bei?

Befunden aus der Sozialpsychologie folgend könnte ein Grund für unser Unbehagen bei Videokonferenzen darin liegen, dass die empfangenen non-verbalen Signale zu einer kognitiven Überlastung führen (Bailenson, 2021). So sind z. B. lange, direkte Blicke und Gesichter, die aus der Nähe betrachtet werden, in der Regel nur in engen Beziehungen üblich. Jeder kennt die Erfahrung, dass bei Verringerung der sozialen Distanz gegenüber Fremden – wie z. B. im Aufzug – Blickkontakt in der Regel vermieden wird. Bei Videokonferenzen können wir jedoch nicht ausweichen, dieses „Hyper-Gazing“ kann zu einer physiologischen Erregung führen. Ein weiterer Mechanismus ist die erzwungene Bewegungseinschränkung, um im Sichtfeld der Kamera zu bleiben, ein Gefühl, körperlich gefangen zu sein. Darüber hinaus wird eine „Spiegelangst“ diskutiert, ein Phänomen ausgelöst durch eine erhöhte Exposition gegenüber physischen wie aber auch digitalen Spiegeln, was mit einem Anstieg der selbstfokussierten Aufmerksamkeit verbunden und von negativen Affekten begleitet sein kann (Bailenson, 2021). Zudem kann das erzwungene Selbstmonitoring über die Omnipräsenz des eigenen Bildschirmbildes zu permanenter Selbstkontrolle und Ausdruckskorrektur führen (ist meine Mimik und Körpersprache angemessen? Mache ich einen aufmerksamen oder gelangweilten Eindruck? Darf ich mich am Kopf kratzen?) und vom eigentlichen Inhalt des Meetings ablenken.

Darüber hinaus findet ein konstantes Monitoring hinsichtlich non-verbalen Signale statt, das mit erhöhter kognitiver Belastung assoziiert ist (Bailenson, 2021), u. a. weil einige der üblichen Informationskanäle für die automatisierte Deutung menschlicher Kommunikationsbotschaften (Körperdistanz, Gesamtheit der Körperhaltung, individueller Blickkontakt und Mimik) nicht oder nur eingegrenzt zur Verfügung stehen und wegen der eingeschränkten Informationen über kompensatorische kognitive Leistungen ergänzt werden müssen. Das bezieht sich sowohl auf die Rezeption als auch auf die Expression. Die eingeschränkten Möglichkeiten lassen die Nutzer nach Hinweisen suchen, welche dann eine überhöhte Bedeutung erhalten können. Gleichzeitig bemühen sich Personen möglichst eindeutige non-verbale Signale zu senden, die dann z. B. übertrieben ausfallen und bemüht wirken können.

Die oben genannten Mechanismen leiten sich einerseits aus experimentellen Studien der Sozialpsychologie ab, können aber auch bereits mit aktuellen Befunden zur Nut-

zung von Videokonferenzen untermauert werden, welche als pre-publication im Social Science Research Network (SSRN) vorliegen (Fauville, Luo, Queiroz, Bailenson & Hancock, 2021a). Anhand einer Gelegenheitsstichprobe von 10.519 Personen konnten die fünf oben benannten Mechanismen (Spiegelangst, körperliches Gefangensein, Hyper-Gazing, kognitive Belastung durch das Produzieren und Interpretieren von nonverbalen Hinweisen) das neuartige Phänomen der „Zoom-Fatigue“ vorhersagen. Die Befunde zeigen eine höhere Belastung bei Frauen, was dadurch erklärt wird, dass bei diesen non-verbale Signale von höherer Bedeutung sind.

Wie passt in dieses durchaus kritische Bild des Zoom-Zeitalters, dass auch der Deutsche Suchtkongress 2021 (DSK 2021, 13.-15. September 2021), sowie darüber hinaus auch zahlreiche internationale Meetings wie z. B. die Tagungen der International Society of Addiction Journal Editors (ISAJE, 12.-14. September) oder des College on Problems of Drug Dependence (CPDD, 21.-24. Juni) nun komplett im virtuellen Format angeboten werden? Die Veranstalter haben sich nach langen und gründlichen Diskussionen mit guten Gründen für das Online-Format entschieden, auch wenn der Verzicht auf den direkten Kontakt und die soziale Begegnung schwerfällt und als durchaus schmerzvoll erlebt wird. Andererseits bietet ein virtueller Kongress auf den zweiten Blick weniger Nachteile und mehr Vorteile als anfangs gedacht. Während sich die oben genannten Mechanismen auf kleinere Videokonferenzen beziehen, ist bei wissenschaftlichen Online-Kongressen davon auszugehen, dass die zuhörenden Teilnehmer_innen wie das Auditorium bei Präsenzvorträgen in den Rezipierungsmodus schalten, also primär den Vorträgen folgen, meist die Kameras inaktiviert haben und sich nur während der Diskussion zu Wort melden. Somit treffen die oben beschriebenen Probleme bei der Online-Interaktion hier nur eingeschränkt zu. Stattdessen wird postuliert, dass virtuelle Konferenzen gerade für Studierende und junge Wissenschaftler_innen eine Vielzahl von Vorteilen wie z. B. geringere Teilnahmekosten, bessere Zugänglichkeit oder weniger ausgeprägte Ängstlichkeit aufweisen (Estien, Myron, Oldfield, Alwin & Ecological Society of America Student Section, 2021). Auch für die Vortragenden, insbesondere für die internationalen Keynote-Speaker (z. B., aus Australien oder den USA) reduzieren sich der erhebliche Zeit- und Reiseaufwand. Aufgrund des deutlich geringeren Aufwandes können mehr Personen (auch internationale Experten) als Vortragende gewonnen werden, und es werden Mittel frei, um die Kongressgebühr zu senken oder an anderer Stelle zu investieren. Auch die Grußworte von politisch Verantwortlichen (Bundesdrogenbeauftragte) und dem Kongressschirmherr (BM Spahn angefragt) lassen sich terminlich und technisch sehr viel einfacher realisieren. Das virtuelle Format ermöglicht ins-

gesamt eine sehr viel größere Flexibilität in Kongressprogrammgestaltung und -durchführung: Es erlaubt z.B., jeden als Video-Talk zur Verfügung gestellten Beitrag (Vorträge, Diskussionen, Poster) potenziell zu speichern und außerhalb des Kongresszeitslots weiter zur Verfügung zu stellen. Damit entfällt das leidige Problem, bei zeitgleich stattfindenden Veranstaltungen von Interesse, immer einen Teil des Kongressprogrammes zu verpassen. Besonders interessante oder auch komplexe Beiträge können beliebig oft angeschaut werden. Das Online-Format kann viel eher gewährleisten, die für eine Veranstaltung gewünschten Teilnehmer zu einem Zeitpunkt an einen (virtuellen) Tisch zu bekommen, als wenn viele Terminkalender bei Präsenz in Übereinstimmung zu bringen sind. Der DSK 2021 wird zudem versuchen, neue Zielgruppen für die Suchtthemen zu erreichen (z.B. Betroffene, Angehörige, Mediatoren wie Lehrer), indem über Social Media für die Kongressteilnahme geworben wird. Über neue Formate der Kongresswerbung (Videopodcast, Statements, Testimonials, Trailer, Teaser) kann eine breitere Öffentlichkeit erreicht werden und zu Zeiten des Bundestagswahlkampfes auch verstärkt suchtpolitische Themen adressieren. Beiträge für den Kongress können mit vorab produzierten themenbezogenen Podcasts verzahnt und während des Kongresses zusätzlich zur Verfügung gestellt werden. Das Kultur- und Entspannungsprogramm des DSK 2021 wird ebenso im virtuellen Format in den Pausen- und Abendslots angeboten werden, gleiches gilt für das Kongressfest. Für letzteres existiert eine eigene Software, und wir sind gespannt, wie die Atmosphäre eines Kongressfestes via Bildschirm funktionieren wird.

Trotz der zuletzt genannten Vorteile virtueller Treffen entfällt allerdings ein zentraler Vorteil aller großer nationaler und internationaler Tagungen, nämlich das informelle Kennenlernen und Wiedersehen von Kolleg_innen aus unterschiedlichsten Gegenden der Nation und der Welt auf kleinem Raum und mit wenig Zeitaufwand, das Pausengespräch und die abendliche Kommunikation beim Essen im kleinen Kreis. Diese Möglichkeiten, insbesondere zur einfachen Kontaktaufnahme und zum Kennenlernen unbekannter, aber interessanter Wissenschaftler_innen ist für viele ein zentraler Motivator für die Kongressteilnahme neben der reinen Informationsaufnahme und der zumeist nur kurzen Diskussion, die man auch in Fachzeitschriften und Internetforen nachverfolgen kann.

Die möglichen langfristigen Vor- und Nachteile virtueller Tagungen, von den organisatorischen Erleichterungen, über neue visuelle Techniken, hohe Kosteneinsparungen und ökologischem Nutzen bis zu den kommunikativen Einschränkungen werden uns noch längere Zeit beschäftigen. Auch nach Ende der Ansteckungsrisiken werden möglicherweise internationale Tagungen vermehrt via Internet stattfinden. Wie immer spielen bei der Einschät-

zung möglicher Tagungsformen auch individuelle Vorlieben eine Rolle. Für beide Gruppen von Befürwortern könnten hybride Veranstaltungsformen eine weitere Lösung sein.

Wir wünschen allen Lesern einen guten Umgang mit den geänderten Kommunikationsformen bedingt durch die Pandemie. Nutzen Sie Hinweise zur Vermeidung von „Zoom-Fatigue“ (Wiederhold, 2020). Gleichzeitig versuchen wir Ihnen einen pandemieangepassten DSK 2021 zu ermöglichen, der viele Vorteile aufweist. Wir freuen uns, Sie auf dem virtuellen DSK 2021 begrüßen zu dürfen.

Literatur

- Bailenson, J.N. (2021). Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1). <https://doi.org/10.1037/tmb0000030>
- Estien, C.O., Myron, E.B., Oldfield, C.A., Alwin, A. & Ecological Society of America Student Section. (2021). Virtual Scientific Conferences: Benefits and How to Support Underrepresented Students. *The Bulletin of the Ecological Society of America*, 102(2), Article e01859. <https://doi.org/10.1002/bes2.1859>
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A.C.M., Bailenson, J.M. & Hancock, J. (2021a). Nonverbal Mechanisms Predict Zoom Fatigue and Explain Why Women Experience Higher Levels than Men. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3820035>
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A.C.M., Bailenson, J.M. & Hancock, J. (2021b). Zoom Exhaustion & Fatigue Scale. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3786329>
- Wiederhold, B.K. (2020). Connecting Through Technology During the Coronavirus Disease 2019 Pandemic: Avoiding "Zoom Fatigue". *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(7), 437–438. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.29188.bkw>

Deklaration konkurrierender Interessen

Hans-Jürgen Rumpf: Finanzielle Förderung für wissenschaftliche Projekte von öffentlichen Förderern wie Bundesministerium für Gesundheit, Innovationsfonds und Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG).

Gerhard Bühringer: Direkte konkurrierende Interessen: Finanzielle Förderung (alleine oder zusammen mit anderen Projektleitern) von: (1) Forschungsvorhaben zum Glücksspielen (Spieler- und Verbraucherschutz, Regulierungskonzepte) am IFT Institut für Therapieforschung bzw. an der TU Dresden in den letzten 15 Jahren: EU Kommission, DFG, Bundes- und Landesbehörden, staatliche und gewerbliche Glücksspielanbieter, (2) einer multizentrischen internationalen Psychotherapiestudie zur Behandlung älterer Alkoholabhängiger durch die Lundbeck Stiftung und (3) eines Therapiekonzepts für die Behandlung psychischer Störungen von Piloten durch 11 Fluggesellschaften. Die fördernden Stellen hatten keinen Einfluss auf Untersuchungsplan, Durchführung, Auswertung, Interpretation und Publikation der Studien und ihrer Ergebnisse.

Stephan Mühlig: In den letzten 3 Jahren wirtschaftliche oder persönliche Verbindungen zur AOKPLUS, der Deutschen Krebshilfe, dem Sächsischen Staatsministerium für Soziales und Gesundheit, der BZgA, dem Bundesgesundheitsministerium, den Firmen Pfizer, Johnson & Johnson.

Indirekte konkurrierende Interessen: (1) Mitgliedschaft im Düsseldorf-Kreis: interdisziplinäre Initiative von Vertretern der öffentlichen und privaten Glücksspielanbieter, der Forschung, Beratung und des Hilfesystems zur Entwicklung von Vorschlägen für eine bundesweite Glücksspielregulierung sowie für einen öffentlich kontrollierten Jugend-, Verbraucher- und Spielerschutz (www.duesseldorfer-kreis.de). (2) Bis Ende 2019 Mitglied und früherer Vorsitzender des Wissenschaftlichen Beirat der Europäischen Drogenbeobachtungsbehörde (EMCDDA), der u. a. Verbotsempfehlungen und Forschungsempfehlungen für die Europäische Kommission erarbeitet.

Dr. Hans-Jürgen Rumpf

Research Group S:TEP
Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
Universität zu Lübeck
Ratzeburger Allee 160
23538 Lübeck
Deutschland

Hans-Juergen.Rumpf@uksh.de