

## Warum Videoanrufe so müde machen

Videoanrufe sind Stress. Sie saugen mehr Energie ab als Telefonieren und verlangen höhere Professionalität. Die ist mit einem Besuch in Armin Wolfs ZIB-Studio vergleichbar.

06.05.2020 um 12:05

von **Andrea Lehky**



Das Bild gefriert zur Meuchelpose. Der Ton fällt aus. Alle starren einen an, man selbst starrt auch in die Kamera. Und keiner schaut am Bildschirm so fesch aus wie in Wirklichkeit. Nach acht Wochen Home Office ist Videofonie akzeptiert, aber nicht alle lieben sie. Zuerst das Positive: Dank ihr blieben wir verbunden. Die meisten wussten das schon vor Corona und setzten Videofonie gezielt dann ein, wenn bewegte Bilder einen Mehrwert brachten. Dann kam die Quarantäne und nur Videoanrufe machten es möglich, mit Chef, Kunden, Kollegen, Eltern, Großeltern, Freunden auch visuell zu kommunizieren.

Womit wir beim ersten Teil des Problems sind, sagt Executive Coach Regina Jankowitsch: „Lebensbereiche und



Rollen, die getrennt sein sollten, flossen ineinander“. Die Arbeit gehört ins Büro, der Besuch bei den Eltern ins Elternhaus, das Treffen mit Freunden ins Pub. Im realen Leben liegen dazwischen Weg- und Pufferzeiten, in denen das Gehirn das Vorherige abschließt und sich auf das Nächste einstellt. Jetzt findet alles daheim statt, ohne Puffer, ohne Pause. „Wir sind aus dem sozialen Kontext gerissen.“



Regina Jankowitsch coacht Executives und Politiker, ist Lektorin und Autorin mehrerer Bücher zum Thema Führung in der Politik.

Das erschöpft. Umso mehr, weil die psychologische Hürde größer ist, sich von daheim, dem Ort des Regenierens, in ein Videomeeting einzuloggen. Im Büro gehört es zum Kontext. Im Büro gab es bei technischen Hürden auch IT-Support. Die

Technik war anfangs ein großer Stressor, doch die meisten überwinden ihn inzwischen.

Natürlich gibt es Tricks, um das Gehirn zu entlasten. Etwa die Kamera nur einzuschalten, wenn es wirklich etwas bringt. Bei Gruppenmeetings den Bildschirm leicht seitlich zu drehen, um sich nicht frontal angestarrt zu fühlen. Pausen zwischen den Anrufen einzulegen, sich bewegen. Abschlussrituale einzuführen, ein Glas Wasser trinken.

### Besuch bei Armin Wolf

Doch diese Tricks übertünchen nur den Kern des Problems: die Vorbereitung. Die, sagt Jankowitsch, müsse ähnlich präzise sein, „als wäre man live zu Armin Wolf ins ZIB-Studio eingeladen.“ Zu dem gehe man ja auch nicht unvorbereitet. Jankowitsch vergleicht Videokonferenzen mit TV-Interviews: „Längen, Schwafeln, unpräzise Antworten, Wissenslücken – das verzeiht man im Realmeeting viel eher als am Bildschirm. Der ist gnadenlos.“ Im Konferenzraum könnten die Teilnehmer Blicke und Gedanken schweifen lassen, am Tablet tippen oder ihr Handy checken. In der Videokonferenz starren sie permanent dem Vortragenden ins Gesicht und registrieren jede noch so kleine Unsicherheit. Er selbst auch, denn auch er sieht sich am Bildschirm. Wenn das nicht ablenkt!

Deswegen, sagt Jankowitsch, müssten Videomeeting präzise wie ein Drehbuch geplant sein: mit Auflockerungen, eingespielten Videos, Umfragen und Wortmeldungen.

### Stressor: Diskussionen moderieren

Anders als in der Realsituation sind Online-Diskussionen schwieriger zu moderieren. „In Echt“ ist es vergleichsweise

leicht, den Überblick zu behalten. Da macht es auch nichts aus, wenn Einzelne sich nicht zu Wort melden, die übergeht man einfach. Online hält Jankowitsch das für keine gute Idee: „Nicht, wenn man ein Mindestmaß an Teambuilding und Zusammengehörigkeit evozieren will.“

Also muss der Moderator Regeln aufstellen: Reihum kommt jeder dran, Dazwischenreden ist verboten und Wortmeldungen werden mit Handheben avisiert. So mancher Teilnehmer lernte bis zuletzt nicht den Gebrauch der „Hand-heben“-Funktion. Anstrengend für den Moderator, fraglos, doch Jankowitsch ist optimistisch: „Wenn wir diese Disziplin in die neue Zeit retten, sind alle Meetings künftig straffer.“

Und das wäre wohl allen recht.