



## Meetings und Seminare im virtuellen Raum: Risiken und Nebenwirkungen

**Wenn persönliche Treffen im realen Leben nicht möglich scheinen, springen virtuelle und digitale Formate in die Lücke. Das birgt neben einigen Vorteilen auch deutliche Nachteile: Erst langsam erkennen wir, wie wichtig die persönlichen und insbesondere die informellen Kontakte für gelingende Kommunikation sind.**

Die rasante Digitalisierung und Softwareentwicklung ermöglichen heute, jede Art von Sitzung, Meeting, Workshop, Seminar, Unterricht usw. mühelos in Live-Onlineformate zu transferieren. Was sind mögliche (Neben-)Wirkungen der Transformation von Kommunikation ins Virtuelle? Was handelt man sich z.B. als Organisation damit ein? Im Folgenden sollen einige Aspekte des Für und Wider diskutiert werden.

### Risiken und Nebenwirkungen von Live-Onlineformaten

In der zwischenmenschlichen Kommunikation spielt nicht nur die rein sprachliche Verständigung eine Rolle. Sie wird teil- und unbewusst durch eine ganze Reihe nonverbaler Signale begleitet (zum Beispiel Gestik, Mimik, Blick, Abstand, Bewegung, Kleidung, Geruch usw.). Solche „Mikroexpressions“ (vergl. Paul Ekman) haben einen wesentlichen Anteil, wie die Botschaft beim Empfänger aufgenommen, interpretiert und bewertet wird. Gerade in Diskussionen, Workshops, Kommunikations- oder Führungsseminaren, wo es um einen intensiven Austausch im Hier und Jetzt (Synchronizität) geht, spielen solche Aspekte eine wichtige Rolle. Das kann von einem „blinden Verstehen“ bis zu massiven Missverständnissen reichen und macht Kommunikation zu einem komplexen Prozess. Live-Onlineformate dagegen blenden viele nicht-sprachliche Signale aus oder reduzieren sie selbst auch bei Videoübertragung erheblich.

#### 1. Visuelle Wahrnehmung

Video-Konversationen bedeuten, dass man in die Computerkamera blicken muss, damit sich die Person(en) angesehen fühlen. Wir als Sprecher können der anderen Person dabei allerdings nicht wie es in einer normalen Unterhaltung in die Augen sehen. Die paradoxe Situation: Blickkontakt für den anderen bedeutet, selbst keinen direkten Blickkontakt haben zu können. Bei größeren Runden ist die Chance, alle Teilnehmenden wenigstens im peripheren Blick zu behalten noch geringer. Damit ergibt sich ein weiteres negatives Additiv zur bereits eingeschränkten Wahrnehmung nonverbaler Signale.

Durch die bewusste oder unbewusste Beobachtung des eigenen Kamerabildes entsteht eine weitere Ablenkungsgefahr. Selbst wenn das nur sehr kurze Kontrollblicke sind, in jedem Fall zieht es den Fokus vom Gespräch ab und kostet Energie, besonders, wenn wir den Impuls für diesen Selbstkontrollblick unterdrücken wollen. Zudem mag es zu verstärkter Eigenkontrolle führen und man „gekünstelt“ überkommt.

#### 2. Die Entspannung durch Ablenkungen

In Präsenzsituationen ist die Möglichkeit gegeben, seine Aufmerksamkeit vom Sprechenden abzuwenden - mit einem Blick auf andere Teilnehmer oder aus dem Fenster. Das sorgt für kurze Entspannungen. Trotzdem nimmt unser Unterbewusstsein Inhalte und Signale wahr. In Live-Onlineformaten ist deutlich durchgängigere Aufmerksamkeit verlangt. Dieser Effekt



zehrt an der Konzentration und macht längere video-basierte Kommunikation anstrengend. Vielfach wird inzwischen darauf so reagiert, dass die Kamera ausgeschaltet wird. Jetzt ist dann erst einmal jeder für sich und die inhaltliche Verfolgung verlangt noch mehr mentalen Energieaufwand.

### 3. Zuordnung von Gesprächsinhalten

In Live-Onlineformaten steuern die Systeme durch Hervorhebung der Sprechenden Person die individuelle Zuordnung von Gesprächsinhalten. Hier parallelen Sprechern zu folgen, ist schwierig. Das Herausfiltern der Stimme, ihre Zuordnung, das Erkennen, wer was in welcher Rolle sagt, beanspruchen weitere mentale Ressourcen und ziehen Aufmerksamkeit vom Inhalt und dem Gespräch ab. Vor allem in Diskussionen ist die Beobachtung wie andere relevante Akteure sich zu dem Gesagten äußern -ohne dass sie sprechen – eine wichtige Interpretationshilfe. In Präsenzformaten ermöglicht genau das der vorhandene Blickkontakt.

### 4. Der Verlust der Sozialdimension

Bei den Live-Onlineformaten wird die Sachdimension in der Kommunikation deutlich verstärkt, da Präsentationen und die kollaborative Bearbeitung von Whiteboards, Powerpoints oder anderen Formaten die Aufmerksamkeit immer stark auf die Inhalte fokussiert. Naturgemäß hilft das, Veranstaltungen zeiteffizienter und zielorientierter durchzuführen. Wenn dann noch „gut vorbereitet“ wurde, lassen sich Anliegen leichter anbringen und durchsetzen.

Der „Verlierer“ dieser Fokussierung auf die Sachdimension der Kommunikation ist die Sozialdimension (z.B. Selbstdarstellungsmöglichkeiten der Personen, fehlende kurze Nebengespräche, das „Schwätzchen“ mit dem Nachbarn, die Wahrnehmung nonverbaler Signale, der informelle und soziale Austausch in Pausen, u.a.m), wie sie in der synchronen, informellen und persönlichen Interaktion natürlicher Bestandteil sind. Ein Chat-Tool ist dafür kein wirklicher Ersatz

Es gibt erste Hinweise darauf, dass die durch die intensive Nutzung erfahrenen (Neben-) Wirkungen von Live-Onlineformaten zu einer ersten Enteuphorisierung führen. Die Bedeutung koordinierter Zusammenarbeit, die Bindung an formale Strukturen, definierte Kommunikationswege, Ziele, Prozesse, Programme, die persönliche Beziehung zu wichtigen Personen, die Interaktion mit Kollegen\*innen, das Spüren des „Spirits“ usw. rücken wieder in den Focus. Menschen sind soziale Wesen und benötigen entsprechende Lebensräume.

## Vertrauliches Vernetzen klappt so gut wie nie im Virtuellen

In jeder Organisation entwickeln sich informelle Strukturen: Grauzonen für Entscheidungen, erprobte Trampelpfade und ähnliche Effekte. Nicht selten sind Problemlösungen auf der informellen Ebene schneller und effektiver zu finden, weil man Entscheidungen über formale Wege und die Hierarchie (so flach sie auch sein mögen) gar nicht so schnell herbeiführen kann. Kreativität, innovative Lösungen etc. entstehen selten im „stillen Kämmerlein“ eines Büros. Formate wie Coworking Spaces, Ausstattungen mit Lounge-Areas, Cafeteria, ruhigen Besprechungszimmern usw. unterstützen in vielfältiger Weise informellen Austausch und fruchtbares Vernetzen. Viele Organisationen merken, was alles vorher „so nebenher“ geregelt, abgesprochen und abgefedert wurde, weil man sich mal schnell auf einen Kaffee getroffen hat, zum Schreibtisch der Kollegin rübergehen oder sich kurzfristig zu einem Gespräch treffen konnte. Dieses vertrauliche Verknüpfen, Austauschen, Vermitteln und Vereinbaren kann so gut wie nicht in den virtuellen Raum gezoomt werden.



## Wiederentdeckung des unmittelbaren Diskurses

Ein weiterer Bereich, in dem aktuell versucht wird, vieles zu virtualisieren, sind Weiterbildung, Trainings und Seminare. Mit den einschlägigen Tools stehen gute technische Möglichkeiten zur interaktiven Gestaltung und kollaborativem Einbeziehen der Teilnehmer zur Verfügung. Wenn es bei den Seminaren aber vor allem um verhaltensbasiertes bzw. gemeinsames Lernen (wie bei Simulationen mit integrierten Transferphasen), Beobachten und Austausch von Feedback (wie in Kommunikations- oder Führungskräfte Seminaren) geht, ist eine hohe Synchronizität förderlich. Der gemeinsame Raum und das unmittelbare Erleben einer Diskussion, der direkte Umgang mit Einwänden, Widersprüchen und Ergänzungen, auf die man spontan und sofort eingehen und sie damit für gemeinsames Lernen nutzbar machen kann, spielt eine wichtige Rolle für das Lernerlebnis und die Lernerfahrung. Dies wird durch die Live-Onlineformate im Vergleich zu Präsenzformaten – wie bereits oben gezeigt - deutlich weniger unterstützt.

## Ein Fazit

Live-Onlineformate sparen Zeit und Geld, können recht unaufwendig anberaumt werden und ermöglichen das gemeinsame Arbeiten in Echtzeit. Je mehr der Focus auf Informations- und Wissensvermittlung liegt, desto höher ihr Nutzen.

Unabhängig davon, welche Technik man nutzt: Alle blenden wichtige Kommunikationssignale aus oder reduzieren sie. Vor allem der Verlust der Sozialdimension ist kontraproduktiv für eine natürliche Gesprächs- und Kommunikationssituation.

Viele negative Auswirkungen wurden schon untersucht und mit dem Begriff „zoom fatigue“ belegt. (vergl. <https://t2informatik.de/wissen-kompakt/zoom-fatigue/>)

Bei allem was (virtuell) möglich ist und vorgeplant werden kann, ist online kein adäquater und voller Ersatz für informelle persönliche Interaktionen. Sie ist gerade durch ihren ungeplanten und spontanen Charakter und ihre Synchronizität wertvoll und grundsätzlich von der Möglichkeit persönlicher Begegnungen abhängig.