



Videomeeting des „Club Tirol“: Wie es jemandem wirklich geht, kann die Software mittlerweile wissen. Oder so in etwa.

Foto: Club Tirol

Videokonferenzen treiben das Emotionstracking an

In die Kamera statt in die Augen des Gegenübers schauen, immer beobachtbar und korrekt sitzen, nicht fühlen, wie die anderen gerade ticken: Videomeetings berauben uns der sozialen Information. Das hat Hightech auf den Plan gerufen.

Adrian Lobe

Businessmeetings, Telemedizin, Fernunterricht – seit Ausbruch der Corona-Pandemie sind Videokonferenzen fester Bestandteil des Alltags. Statt stundenlang in Zügen oder Flugzeugen sitzt man am Schreib- oder Küchentisch, um sich mit Kollegen zu besprechen.

Dass Videodienste wie Zoom und Skype einmal die größte Konkurrenz für Airlines sein würden, hätte kaum ein Analyst zu prognostizieren gewagt.

Doch so komfortabel es auf den ersten Blick erscheinen mag, Meetings aus dem Wohnzimmer zu absolvieren, so anstrengend und zermürbend können Videokonferenzen auf Dauer sein: Man starrt stundenlang auf den Bildschirm und steht gleichzeitig ständig unter Beobachtung – wie auf einer Bühne. Selbst wenn die Kamera deaktiviert und das Mikrophon stummgeschaltet ist, kann der Chef einen jederzeit hinzuschalten. Der Teilnehmer muss dann „performen“. Die „Zoom-Fatigue“, also das Ermüdungs- und Erschöpfungssyndrom durch Videocalls, gilt längst als Nebenwirkung der Corona-Pandemie.

Einen zentralen Grund, weshalb Videokonferenzen als anstrengend empfunden werden, sehen Psychologen darin, dass sich die Konferenzteilnehmer in den Mini-Fenstern selbst sehen – wie in einem Spiegel. Man schaut ständig, ob die Frisur noch sitzt, das Make-up noch dran ist oder der Hemdkragen akkurat steht, schließlich will man sich von seiner besten Seite zeigen. Das erzeugt zusätzlichen Stress und Druck durch Ablenkung.

Wissenschaftler der University of Saskatchewan in Kanada haben bereits 2017 in einem Videochat-Experiment herausgefunden, dass die Bildschirmpräsenz in Verbindung mit visuellem Feedback die Selbstwahrnehmung erhöht. Das heißt: Je mehr man selbst im sozialen Fokus steht, desto größer ist die Erwartung, von den anderen wahrgenommen zu werden.

Forscher sprechen in diesem Zusammenhang vom „looking glass effect“, auch „Spiegel-Effekt“ genannt. Die gesteigerte Selbstwahrnehmung geht inzwischen so weit, dass die Nachfrage nach Beautyprodukten und Schönheitsoperationen in die Höhe geschossen ist. Je mehr man sich den ganzen Tag im virtuellen

Spiegel sieht, desto schneller wächst offenbar die Unzufriedenheit mit Mund-, Nase- oder Augenpartie.

Der amerikanische Technikethiker L. M. Sacasas hat noch eine weitere Ursache für die Zoom-Fatigue identifiziert: die fehlende Körperlichkeit. In einer Face-to-Face-Konversation suche man nach dem „optimalen Grip“ im Kommunikationsprozess. Man versucht, ein Gespür für die Situation zu entwickeln. Ist der Gesprächsteilnehmer müde, gelangweilt oder gereizt? Dann spart man sich vielleicht eine weitere Bemerkung. In einer Videokonferenz, wo man über Bildschirme wie durch eine dicke Glasscheibe vom anderen getrennt ist, lassen sich diese nonverbalen Signale viel schlechter entschlüsseln. Man sieht ja in den kleinen Kacheln eines Videocalls nicht, ob der Kollege gerade müde oder nervös ist.

Wohin schauen?

Das zentrale Problem: Man kann dem anderen nicht in die Augen schauen. Denn wenn man in die – meist über dem Bildschirm installierte – Kamera blickt, sieht man nicht die Augen des Konferenzteilnehmers. Wenn man dagegen dem

Gesprächspartner auf dem Bildschirm in die Augen sieht, schaut man selbst nicht in die Kamera, um seine Augen zu zeigen. Ein Dilemma.

Um dieses Problem zu lösen, hat Apple vor zwei Jahren für seine Videochat-Software Facetime eine Funktion eingeführt, die mithilfe einer Software die Position der Augen auf dem Bildschirm korrigiert. Mithilfe eines Gesichtserkennungsalgorithmus wird das Bild quasi manipuliert und der Augenkontakt simuliert.

Mittlerweile bietet eine Reihe von Start-ups spezielle Software an, die mithilfe von KI-Systemen Gesichtsausdrücke und Emotionen in Videokonferenzen erkennen soll. Rumpft ein Teilnehmer die Nase? Hebt er die Augenbrauen? Schließt er die Augen oder gähnt er?

Der Computer hat alle und alles auf dem Schirm. Ein Tool der Firma Headroom erstellt automatisch ein Transkript der Konferenz und übersetzt Gesten mithilfe von Computer-vision in digitale Icons. Wenn zum Beispiel jemand in die Kamera winkt, wird dem transkribierten Text ein Wink-Symbol hinzugefügt. So spart man sich nicht nur die An-

fertigung von Sitzungsprotokollen, sondern kann auch noch ein Stimmungsbild erzeugen. Wie begeistert waren die Teilnehmer? Reagierten sie auf einen Vorschlag aus der Runde irritiert?

Schon seit einiger Zeit setzen Konzerne bei Jobinterviews KI-gestützte Emotionsmesstechnologie ein, die Gestik, Mimik und Tonalität des Bewerbers analysiert. Der Algorithmus soll bestimmte Mikroexpressionen aus dem Gesicht herauslesen, die dem Personaler verborgen bleiben. Das klingt gut, bloß arbeiten diese Technologien noch recht schablonenhaft. Vor allem hat KI nach wie vor Probleme, geöffnete Augen von asiatischen Gesichtern zu erkennen. Und nur, weil jemand die Augen geschlossen hat, muss das nicht heißen, dass er unaufmerksam ist.

Wenn jede Regung, jedes Räuspeln, jeder Wortbeitrag in Ton und Bild aufgezeichnet werden, agieren Menschen kontrollierter und womöglich uninspirierter. Unbemerkt ein Nickerchen zu machen ist in Videokonferenzen deutlich schwieriger. Abgesehen von manchen Pannen. Es sei denn, man schaltet die Kamera einfach aus.

Flexibles Arbeiten erzeugt Spannungen und Neid

Jobbedingte ungleiche Flexibilität führt laut einer Umfrage zu Spannungen in Unternehmen

Knapp zwei Drittel der Arbeitnehmer berichten von mehr Flexibilität seit der Pandemie. Das neue Arbeiten bietet jedoch nicht nur Vorteile, sondern erzeugt auch Spannungen innerhalb des Unternehmens. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des Personaldienstleisters Hays in Zusammenarbeit mit dem Institut für Beschäftigung und Employability (IBE). Insgesamt wurden 1046 Fach- und Führungskräfte aus Österreich, Deutschland und der Schweiz befragt. Dabei ist der Dienstleistungsbereich mit 46 Prozent am stärksten vertreten, gefolgt von der Industrie mit 38 Prozent und dem öffent-

lichen Sektor mit 16 Prozent. Die Ergebnisse für Österreich zeigen: Flexibles Arbeiten, unabhängig von Ort und Zeit, wird von der Mehrheit der befragten Unternehmen ermöglicht. Die Corona-Krise hat Arbeitgeber und Arbeitnehmer zu einer Flexibilität getrieben, deren Durchdringung man noch vor einem Jahr für unmöglich gehalten hätte. Am häufigsten wird von einer zeitlichen Flexibilisierung der Arbeit berichtet. 61 Prozent der Befragten gaben an, weniger an feste Arbeitszeiten gebunden zu sein.

Diese Facette von „New Work“ scheint auf den ersten Blick vergleichsweise einfach zu realisieren.

Auch weil sie Arbeitgebern wie Arbeitenden gleichermaßen Vorteile bietet. Je flexibler Arbeitszeit und Arbeitsort gewählt werden können, desto größer die Dispositionsmöglichkeit für die Unternehmen. Gleichzeitig könnten Arbeitnehmer Beruf und Privatleben besser vereinbaren.

Der Report offenbart dennoch Schattenseiten dieser Entwicklung. Sechs von zehn aller Befragten nehmen spürbare Spannungen zwischen unterschiedlichen Beschäftigungsgruppen im Kontext von „New Work“ wahr. Als Hauptgrund gaben 65 Prozent der Befragten Neid an. Dieser entstehe, weil jobbedingt

nicht alle Mitarbeitenden den Rahmen für ihre Tätigkeit flexibler gestalten können.

Aber auch Führungskräfte haben Schwierigkeiten im Umgang mit flexiblen Arbeitszeiten (62 Prozent) und -orten (55 Prozent). Leistung und Präsenz gehörten für viele bisher zusammen. Die befragten Entscheider haben Schwierigkeiten, ihren Mitarbeitenden das notwendige Vertrauen zu schenken. Anstatt im Zuge von Homeoffice und zeitlicher Unabhängigkeit stärker auf die Eigenverantwortung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu setzen, spricht sich mehr als die Hälfte von ihnen dagegen aus. Rund 60 Prozent

halten sich darüber hinaus bei der Partizipation ihres Teams an Entscheidungen zurück.

Demzufolge verwundert es nicht, dass knapp drei Viertel der Befragten (72 Prozent) angeben, Führungskräfte hätten Probleme Macht abzugeben. „Die agile Arbeitswelt konfrontiert die Entscheider mit anderen Denk- und Handlungsmustern, die ihrer erlernten Welt teilweise entgegenstehen. Insofern sind die Vorbehalte, agile Organisationsformen umzusetzen, höher als in Bezug auf flexible Arbeitsmodelle“, erläutert Jutta Rump, Geschäftsführerin vom Institut für Beschäftigung und Employability. (dang)