

## **Besonderheiten der digitalen Kommunikation**

Digitale Kommunikation ist in den letzten Jahren zu einem der wichtigsten Kanäle der Kommunikation geworden. Neben E-Mail, Live-Chat und Telefonie sind Videokonferenzen für sehr viele Menschen alltäglich geworden. Sie schafft viele neue Möglichkeiten der Vernetzung, bringt allerdings auch einige neue Herausforderungen mit sich, derer man sich bewusst sein muss.

Im Folgenden werden einige Besonderheiten der digitalen Kommunikation dargestellt und erläutert.

### Niederschwelliger Zugang

Die Digitalen Medien können einen niederschweligen Zugang zur Hospizarbeit bieten. Menschen, denen der persönliche Kontakt schwerfällt, können so ganz einfach auf Informationen zugreifen und Kontakt zu Mitarbeitenden aufnehmen.

### Häufiger Kontakt möglich

Die digitale Kommunikation ermöglicht einen häufigeren Kontakt zwischen Mitarbeitenden, Ehrenamtlichen und Klienten, da z.B. Fahrwege entfallen und die Begleitung bzw. das Gespräch von zuhause erfolgen kann.

### Technische Möglichkeiten können Nähe schaffen

Im Gegensatz zu Telefonaten ermöglichen Videokonferenzen aufgrund der Bildübertragung mehr Nähe. Aufgrund der Vielzahl technischer Möglichkeiten ist auch der Einsatz verschiedener Methoden in der Begleitung eine Option. Es gibt bereits verschiedene Modelle der digitalen Begleitung (s. Kachel digitale Sterbe- und Trauerbegleitung)

### Diverse Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit

Auch für die Öffentlichkeitsarbeit und Akquise von Ehrenamtlichen bringt der digitale Strukturwandel einige Chancen mit sich. Durch Onlineangebote können mehr Menschen erreicht werden. Videos und Informationen über Social Media bieten einen niederschweligen Zugang zu der Thematik rund um die Hospizarbeit. Es erschließen sich außerdem neue Zielgruppen, die besonders über diese Kanäle zu erreichen sind.

### Verzerrte Wahrnehmung und Übertragung

Stockende Internetverbindung und verpixelte Übertragung sind typische Begleiter von Videokonferenzen. Wort und Bild kommen asynchron an und das sorgt teilweise für Irritation und Verwirrung. Mimik und Gestik kann nicht mehr adäquat gedeutet werden und die Konzentration der Zuhörer wird massiv beansprucht.

(Tipp: Stellen Sie eine gute Internetverbindung sicher, ggf. über LAN-Kabel. Verzichten Sie auf Gestiken und sprechen Sie etwas langsamer.)

### Fehlendes soziales Miteinander

In Videokonferenzen sieht man sich meist nur in kleinen Bildkacheln. Ein sozialer Austausch, wie er beispielsweise in Präsenzkonferenzen möglich ist, bekommt in den meisten Fällen wenig Raum. Dieser Mangel an zwischenmenschlichem Austausch mindert häufig die Motivation der Teilnehmenden und nimmt Einfluss auf das Gruppengefühl.

(Tipp: Schaffen Sie Räume zum persönlichen Kennenlernen, dies kann z.B. durch methodische Aufgaben in Kleingruppen erfolgen, die einen Impuls zum persönlichen Austausch setzen. Dabei sollten nach Möglichkeit alle Kameras eingeschaltet sein.)

### Emotionale Distanz

Durch das oben beschriebene Fehlen des sozialen Miteinanders fehlt häufig die Grundlage für emotionale Nähe, die insbesondere beim Austausch von persönlichen Informationen und Erlebnissen von besonderer Bedeutung ist. Diese emotionale Distanz wird häufig dadurch verstärkt, dass das Kommunikationsmedium als eine „Zwischenschaltung“ zwischen den Teilnehmenden empfunden wird und die räumliche Distanz verstärkt.

(Tipp: Ein „Care-Paket“ kann der Türöffner für ein Zugehörigkeitsgefühl sein. Schicken Sie ein kleines Paket mit Snacks und/oder einem Getränk und ggf. Methodenmaterial an die Teilnehmenden, sie können dann gemeinsam Arbeiten und anstoßen oder Rituale begehen.)

### Anonymität (hoher vs. geringer Anonymitätsgrad)

In der modernen digitalen Welt spielt Anonymität eine große Rolle. Auch in Videokonferenzen kann sie ein entscheidender Faktor sein. Sie hat allerdings zwei ambivalente Einflüsse:

Der hohe Anonymitätsgrad, den Videokonferenzen durch die Distanz und die Möglichkeit der selbstbestimmten Preisgabe von Informationen (z.B. Video, Ton, Namen etc.) haben, hat auch die Folge, dass eine emotionale Nähe, wie sie oben beschrieben ist, nicht so einfach aufgebaut werden kann. Gleichzeitig senkt er die Hemmschwelle, an solchen Konferenzen teilzunehmen.

(Tipp: Wenn die Teilnehmenden Raum zum Kennenlernen bekommen, fällt es ihnen oft leichter, die Kamera einzuschalten. Es sollte jedoch immer auch die Option geben, die Kamera nicht einschalten zu „müssen“.) Gleichzeitig schwingt das Gefühl eines geringen Anonymitätsgrades mit, denn jede Handlung kann unbemerkt von anderen Teilnehmenden aufgezeichnet und veröffentlicht werden, so findet man schon einige (vermeintlich lustige) Ausschnitte aus Videokonferenzen auf Plattformen wie z.B. YouTube und Co. (Tipp: Stellen Sie klare und verbindliche Regeln auf.)

### Soziale Beeinflussung

Häufig leidet die Verbindlichkeit unter der Anonymität und der fehlenden sozialen Beeinflussung. Die räumliche Distanz und das mangelnde Verbindlichkeitsgefühl sorgen dafür, dass Teilnehmende eher zu spät kommen, die Videokonferenz nur nebenbei laufen lassen oder gar nicht erscheinen.

(Tipp: Schicken Sie ein bis zwei Erinnerungsmails, das erhöht das Verbindlichkeitsgefühl und erinnert die TN an die bevorstehende Verabredung. In den Erinnerungsmails sollte der Link zur Videokonferenz noch einmal auftauchen, damit die Teilnehmenden danach nicht suchen müssen.)

### Fehlendes Feedback und Missverständnisse

In der digitalen Kommunikation fehlt häufig das Feedback der Zuhörenden. Während bei der Face-to-Face-Kommunikation durch aktives Zuhören und Mimik häufig ein Feedback durch die Kommunikationspartner\*innen verdeutlicht wird, sieht der/die Sprecher\*in in Videokonferenzen häufig lediglich die Gesichter und bekommt allenfalls darüber ein Feedback zu seinem/ihrer Gesprochenen. Auch deswegen kommt es vor allem in Videokonferenzen häufig zu Missverständnissen und Fehlkommunikation.

(Tipp: Wenden Sie das aktive Zuhören auch in Videokonferenzen an, geben Sie akustisches und mimisches Feedback, sodass der/die Sprechende mitbekommt, dass Sie ihm zuhören. Wiederholen Sie ggf. gesagtes, bzw. greifen Sie es aktiv in Ihren Beiträgen auf. Schauen Sie regelmäßig in die Kamera, um Blickkontakt zu den anderen Teilnehmenden aufzunehmen. Die Moderation kann Teilnehmende bewusst ansprechen und um Rückmeldung bitten. Sinnvoll sind auch die Symbole und Emojis, um Reaktionen auszudrücken.)

### Technische Besonderheiten und Einfluss der Haltung

Die digitale Kommunikation stellt viele Menschen vor technische Herausforderungen. Die genutzten Tools bieten eine Vielzahl von Möglichkeiten, die teilweise komplex zu bedienen sind. Technische Schwierigkeiten oder mangelnde Kenntnisse der Anwendung nehmen einen großen Einfluss auf die Atmosphäre und die Motivation der Teilnehmenden. Die Haltung der Teilnehmenden und auch die des Hosts (Gastgeber\*in) gegenüber digitalen Medien wird in Videokonferenzen schnell deutlich.

(Tipp: Beschäftigen Sie sich frühzeitig mit den von Ihnen genutzten Tools so gelingt es Ihnen leichter, die Möglichkeiten auszuschöpfen und eine positive Haltung gegenüber der Anwendung ebenjener zu erlangen. Sind Sie Host oder gastgebende Person, bereiten Sie Ihre Teilnehmenden gut auf die Teilnahme vor und vermitteln Sie entsprechende Infos z.B. zur Bedienung der Plattform und notwendigen technischen Einrichtung vorab.)

### Geschwindigkeit

Digitale Medien erfordern eine hohe Konzentration. Menschen sind es inzwischen gewohnt, extrem viele Informationen gleichzeitig verarbeiten zu müssen. Die Aufmerksamkeitsspanne scheint immer kürzer zu werden und die Menschen entscheiden schnell, welchen Content (Inhalt) sie als interessant oder für sich uninteressant einstufen.

(Tipp: Verwenden Sie andere Tools und interaktive Methoden, damit die Videokonferenz möglichst vielseitig und interessant bleibt. Machen sie ausreichend Pausen zur Regeneration (s.u.)

### Fehlende Transit und Erholungsphasen / Fehlende Bewegung

Insbesondere dann, wenn mehrere Videokonferenzen an einem Tag anstehen, sind diese ggf. eng getaktet. Das führt zu fehlenden Transitphasen, da für die nächste Konferenz ggf. lediglich der digitale Raum gewechselt werden muss. Diese fehlenden Transitphasen sorgen auch für fehlende Bewegung, die schnell Auswirkung auf die Stimmung und Konzentration der Teilnehmenden hat.

(Tipp: Führen Sie aktive Pausen ein und fordern Sie die Teilnehmenden gezielt zur Bewegung und zum Fensteröffnen auf.)

### Großer Gesichtsausschnitt

In Videokonferenzen werden sehr große Ausschnitte der Gesichter gezeigt. In einer Präsenzsituation würde man Menschen normalerweise nie so nah kommen, dass man den Ausschnitt so sieht, wie er in Videokonferenzen wahrgenommen wird. Dieser große Bildausschnitt kann auf lange Sicht anstrengend und unangenehm für manche Teilnehmenden sein.

(Tipp: Nehmen Sie so Platz, dass Ihr Gesicht nicht unmittelbar vor der Kamera ist. Wenn Sie eine externe Webcam benutzen, platzieren Sie sie in einer etwas größeren Entfernung zu sich. Letztendlich entscheiden Sie, mit welchem Abstand Sie sich wohlfühlen.)

### Man sieht sich selbst

In den meisten Videokonferenztools sieht man sich selbst ebenfalls auf dem eigenen Monitor. Der Mensch ist es allerdings nicht gewohnt, sich selbst ständig und dauerhaft gespiegelt zu bekommen. Durch diese andauernde Selbstkontrolle können die Teilnehmenden, aber insbesondere die Sprechenden verunsichert werden, sodass sie sich eher zurückhalten oder das Video ausgeschaltet lassen.

(Tipp: Viele Tools ermöglichen es, das eigene Bild auszublenden, wenn es Ihnen störend erscheint.)