

A Zoom-fáradtság valós, a sok videóbeszélgetés túlterheli az agyunkat

<https://444.hu/2021/03/07/a-zoom-faradtsag-valos-a-sok-videobeszelgetes-tulterheli-az-agyunkat>

Kiss Imola írása

Naponta több százmillió virtuális meetinget tartanak világszerte, vannak, akik nap mint nap több órát töltenek el ezeken.

A járványhelyzet miatt a videóhívások sok helyen teljesen átvették az audiohívások szerepét, és a videokonferenciát lehetővé tevő appok, mint a Zoom, Teams, Skype, WebEx vagy a Meet letöltései robbanásszerűen megugrottak attól kezdve, hogy a legtöbb országban általánossá váltak a korlátozások (csak 2020. március 14-21. között például [62 millió letöltést mértek](#)).

Az [Ipsos adatai szerint](#) az Egyesült Államokban a teljes munkaidőben dolgozók 66 százaléka használt valamilyen videokonferenciára alkalmas appot tavaly áprilisban. Szakértők ráadásul a videokonferencia-piac további erőteljes növekedésével számolnak, ami 2026-ra az [50 milliárd dollárt](#) is elérheti.

Csakhogy alig telt el pár hónap a home office-ban, és egyre másra jelentek meg a „Zoom fatigue”-ről, vagyis a Zoom által kiváltott fáradtságról szóló beszámolók, illetve magyarázatok (természetesen ez minden videokonferencia platformra érvényes, a nevét azért kapta a Zoomról, mert ez látványosan és gyorsan vált a legnépszerűbbé világszerte).



MINDENKI EGYSZERRE NÉZ MINDENKIT, AMI NORMÁLIS KÖRÜLMÉNYEK KÖZT LEHETETLEN LENNE.

Fotó: NICOLAS GUYONNET/Hans Lucas via AFP

A jelenséggel foglalkozó első, szakmai bírálattal is ellátott tanulmány mégis csak nemrég jelent meg a *Technology, Mind and Behavior* című tudományos folyóiratban. Jeremy N. Bailenson, a Stanford egyetem kutatója, a Virtuális Emberi Interakció tanszékének vezetője [azt vizsgálta](#), hogy milyen pszichológiai következményekkel jár, ha naponta sok időt töltünk videóbeszélgetésekkel, és miért fárasztják ki az embereket iszonyatosan az ehhez használt alkalmazások, nemcsak szellemileg, de fizikailag is. Technikai szempontokat is figyelembe véve négy fő okot talált, amelyek hozzájárulnak a „Zoom-fáradtsághoz.” Ezek elsősorban a platform tervezési hibáiból erednek, mert nem veszik figyelembe az emberi kommunikáció természetes menetét.

A közeli szemkontaktus túlságosan intenzív (1)

Először is, teljesen természetellenes, hogy a videokonferenciákon hány tekintet szegeződik ránk. Egy személyes megbeszélés alatt az ember felváltva néz a beszélőre, jegyzetel, és néz másokra vagy máshova. A videóhívásokon viszont mindenki egyszerre néz mindenkit.

Nonverbálisan még a hallgatókat is beszélőként kezelik, hiszen annak ellenére, hogy akár egyszer sem szólalunk meg, mégis folyamatosan szempárok szegeződnek ránk. „Az, hogy közönség előtt beszéljünk, az egyik leggyakoribb társas szorongás. Gondoljunk csak arra, milyen az, amikor felállunk és mindenki minket bámul” - állítja Bailenson, aki szerint a videokonferencia ugyanezt a szorongást hívja elő.

Bár változó, hogy ki hány és milyen méretű monitort használ egyszerre, de elképzelhető, hogy az előttünk megjelenő arcok életnagyságúnál nagyobbak, ami szintén furcsa, és ez is stressz forrása lehet. Normális körülmények között ugyanis csak akkor látjuk valaki arcát ennyire közről, ha olyan bizalmas viszonyban vagyunk vele, hogy beengedjük az illetőt az intim szféránkba. Amikor valaki fizikailag ilyen közel áll hozzánk, az nagyon intenzív helyzet, amit az agyunk kétféleképpen értelmezhet: párzási ösztönként vagy konfliktusként.

„Tehát ha órákon keresztül videotelefonálunk, attól az agyunk szünet nélkül, túlzott izgalmi állapotban van” - véli Bailenson. Ráadásul itt félre sem tudunk nézni, mint egy liftben vagy metrókocsiban, ahol szintén idegenekkel kerülünk túlzott közelségbe.

Korlátok és kontroll

Egy másik magyarázat, amiért fárasztó a videobeszélgetés, az az, hogy folyamatosan látjuk saját magunkat, még ha csak bélyegméretben is. Ez szintén teljesen természetellenes, Bailenson ahhoz hasonlította, mintha valaki egyfolytában egy tükörrel követne minket, mialatt másokkal beszélgetünk, döntéseket hozunk, visszajelzést adunk vagy kapunk.

A kutató ezzel kapcsolatban megemlíti: számos tanulmány igazolja, hogy amikor a tükörképünket látjuk, akkor sokkal kritikusabbak vagyunk magunkkal. Ezért nem nehéz belátni, hogy ha órákon keresztül nézzük saját magunkat, az mennyire megterhelő és stresszes.

Ezen felül, míg a személyes vagy telefonon történő beszélgetések során lehetőségünk van járkalni, helyet változtatni, a videokonferenciákon általában egy helyben kell ülni, hogy a képünk ne legyen zavaró a többiek számára, ami szintén szembemegy a természetes igényeinkkel és szokásainkkal. Pedig amikor az emberek mobilak, akkor a kognitív teljesítményük is jobb.

Sokkal nagyobb kognitív teher

A negyedik magyarázat Bailenson szerint az, hogy míg egy személyes találkozásnál tudat alatt értelmezzük egymás nonverbális jelzéseit és gesztusait, addig a videobeszélgetések során sokkal jobban oda kell figyelni arra, hogy ezeket le tudjuk olvasni a másiktól - ha egyáltalán észre vesszük, hiszen csak mellkastól fölfelé látszunk.

Ezen kívül sokkal több erőfeszítést kell tennünk, például ha ki akarjuk fejezni az egyetértésünket, nagyobbat kell bólintani, vagy fel kell mutatni a hüvelykujjunkat, sokszor pedig hangosabban kell beszélnünk.

De a félreértésekre is nagyobb az esély: ha hosszan félrenézünk, az teljesen mást jelent szemtől szemben, míg a videobeszélgetésen lehet, hogy csak bejött valaki a szobába, ami elvonja a figyelmünket. Bailenson hangsúlyozta, hogy tanulmányában ugyan a Zoomra koncentrált, mint legnépszerűbb platform, de sem azt, sem más programot nem szeretne

bűnbakká tenni. Egyszerűen csak fel akarja hívni a figyelmet arra, hogy miért ennyire kimerítő ezeknek a technológiáknak a használata, és hogyan lehetne javítani a felületeken a felhasználók érdekében. De már azelőtt, hogy ezek megvalósulnának, a felhasználók számára is van tanácsa:

„Csak azért, mert elérhető a videohívás opció, még nem biztos, hogy használnunk is kell.” A kutató útmutatása alapján felhasználóként néhány változtatással csökkenthetjük a már említett negatív hatásokat.

- Egyrészt ne használjuk a teljes képernyős módot, bőven elég a kisebb méret is.
- Azzal is növelhetjük a távolságot önmagunk és a képernyő között, ha egy különálló kamerát és különálló billentyűzetet helyezünk el a laptoptól messzebb.
- Bailenson javasolja azt is, hogy addig, amíg nem teszik alapértelmezetté a platformok, hogy csak a másik embert lássuk beszélgetés közben, rejtjük el a saját képünket, miután meggyőződünk arról, hogy az egész fejünk látszik a kamerában.
- Emellett pedig időnként nyugodtan kapcsoljuk ki a magunk képét és miközben hallgatjuk a többiekét, forduljunk el fizikailag is a képernyőtől, rajzolgassunk, firkáljunk, vagy ha van vezeték nélküli fülhallgatónk, akár járkalhatunk is.