

## Zašto video-pozivi crpe našu energiju?

**Video chat** pomaže nam ostati zaposlenima i povezanim. Ali što ga čini tako napornim i kako smanjiti "umor od Zooma"?

**Z**aslon se zamrzava. Čuje se čudna jeka. Desetak glava bulji u vas. Radni sastanci, dogovori, pregovori, a zatim, nakon što završite radni dan, druženje s prijateljima i obitelji.

Otkako je planula pandemija Covida-19, video-pozive rabimo više nego ikad prije – no mnogi smatraju da su iscrpljujući.

Ali što nas to muči? *BBC Worklife* razgovarao je s Gianpierom Petriglierijem, profesorom na Inseadu, koji istražuje učenje i razvoj na radnom mjestu, i Marissom Shuffler, profesoricom na sveučilištu Clemson, koja proučava učinkovitost timskog rada.

### Je li video chat naporniji?

#### Po čemu se razlikuje od komunikacija licem u lice?

Video-pozivi zahtijevaju više usredotočenosti od razgovora licem u lice. Tijekom *video chatova* zahtjevnije je pratiti neverbalne znakova poput izraza lica, tona glasa i govora tijela, što troši puno naše energije. "Naši umovi su zajedno dok naša tijela osjećaju da nismo. Ta disonanca, zbog koje ljudi imaju konfliktne osjećaje, je iscrpljujuća. Tijekom razgovora se ne možete prirodno opustiti".

*Zbog kašnjenja u telefonskim ili konferencijskim sustavima od 1,2 sekunde ljudi doživljavaju sugovornika manje prijateljski ili manje usredotočenim.*

Tišina je još jedan izazov. "Tišina stvara prirodni ritam u razgovoru. Međutim, kad se to zbiva tijekom video-poziva, pomišljate je li problem u vezi". Javlja se, također, nelagoda. Istraživanje provedeno u Njemačkoj 2014. pokazalo je da kašnjenja u telefonskim ili konferencijskim sustavima oblikuju naš negativni stav prema ljudima: čak je i kašnjenje od 1,2 sekunde imalo posljedicu da sugovornika smatrate manje prijateljskim ili usredotočenim.

Dodatni čimbenik je da smo, kad smo pred kamerom, veoma svjesni da nas promatraju. "Kad ste na video-konferenciji, znate da vas svi gledaju; vi ste na pozornici, stoga nastaje socijalni pritisak i osjećaj kao da nastupate. Biti performativan je naporno i stresno". Ljudi se također teško mogu koncentrirati kad vide vlastito lice na ekranu ili, pak, nisu svjesni kako se ponašaju pred kamerom.

### Kako utječu trenutačne okolnosti?

Iako *video chat* donosi dodatni stres, naš umor se ne može pripisati samo *chatu*. Trenutačne okolnosti – bilo da se radi o izolaciji, karanteni, poslu od kuće i slično – također pridonose stresu.

Petriglieri smatra da činjenica da smo prisiljeni sudjelovati na tim pozivima može biti bitan faktor. "Video-poziv je naš podsjetnik na ljude koje su nam trenutačno nedostupni. Nevolja je što se svaki put kada vidite nekoga na mreži, podsjećate da bismo trebali biti zajedno na radnom mjestu. Ono što nalazim je da smo svi iscrpljeni. Nije važno jesmo li introvertni ili ekstrovertni.



Činjenica je i da se aspekti našeg života koji su nekada bili odvojeni – posao, prijatelji, obitelj – sada zbivaju u istom prostoru. Teorija samokompleksnosti kaže da pojedinac ima višestruke aspekte – o kontekstu ovisne društvene uloge, odnose, aktivnosti i ciljeve – a smatra se da je ta raznolikost zdrava. Kad se ti aspekti smanje, postajemo osjetljiviji na negativne osjećaje.

"Većina naših susreta događa se na različitim mjestima, ali sada se kontekst srušio", kaže Petriglieri. "Zamislite da sjedite u baru i u istom baru razgovarate s profesorima, sretnete se s roditeljima ili se sastanete s nekim, zar to nije čudno? To je ono što nam se sada događa. Zatvoreni smo u svoj vlastiti prostor, u kontekstu krize koja izaziva veliku anksioznost, a naš jedini prostor za interakciju je prozor računala."

### Ali kad se zoomam s prijateljima zar me to ne bi trebalo opustiti?

Mnogi od nas po prvi put razgovaraju u velikim grupama, bilo da se kuha ili jede virtualna uskršna večera, pohađa sveučilišna nastava ili slavi rođendan s prijateljima. Ako bi nas video-poziv trebao opustiti i zabaviti, zašto ga osjećamo napornim? Ako to shvatite kao obvezu, to znači da se nećete relaksirati.

Sastanci velikih grupa mogu biti osobito performativni, upozorava Petriglieri. Ljudi vole gledati televiziju jer mogu dopustiti svojem umu da luta – ali veliki video-poziv je "kao da gledate televiziju, a televizija gleda vas". Veliki grupni *chatovi* također su depersonalizirani jer se smanjuje vaša moć kao pojedinca. I nećete se osjećati kao u slobodno vrijeme.

### Kako možemo ublažiti umor od video-poziva?

Oba stručnjaka predlažu da se video-pozivi ograniče na nužne. Uključivanje kamere trebalo bi biti neobvezatno jer kamere nisu nužne na većini sastanka. Sklonite ekran na stranu umjesto da gledate ravno u njega i pomoći ćete vašoj koncentraciji. Osjećat ćete se kao da ste u susjednoj sobi, pa će biti manje naporno.

Treba razmisliti i jesu li *video chatovi* zaista najučinkovitija opcija. Dijeljenje zajedničkih datoteka može biti bolje rješenje.

Razdoblja između video-sastanaka treba nam kao osvježenje – pokušajte se istezati, popiti piće ili malo vježbati. Prijelazno vrijeme je također važno; moramo stvoriti "buffere" u kojima jedan identitet stavljamo na stranu i prelazimo na drugi, npr. između posla i privatnog sastanka.

A ponekad, kaže Petriglieri, posegnite za starom školom. Napišite pismo umjesto komuniciranja video-pozivom.

Preveo i obradio: N. Bolf

Izvor: [www.bbc.com](http://www.bbc.com)