Почему обучение по видеосвязи может быть ужасно

Есть причина, по которой видео-приложения заставляют вас испытывать неловкость и чувствовать свою несостоятельность.

В прошлом месяце загрузки приложений Zoom, Houseparty и Skype выросли по всему миру более чем на 100 процентов, поскольку видеоконференции и чаты заменили личные встречи, которых нам всем так не хватает. Лица друзей и коллег расположены в сетке, напоминающей игровое шоу «Голливудские квадраты», люди посещают виртуальные счастливые часы и дни рождения, проводят виртуальные деловые встречи, учатся в виртуальных классах и проходят виртуальную психотерапию.

Но есть причины опасаться этой технологии, помимо широко освещаемых проблем безопасности и конфиденциальности. Психологи, компьютерщики и нейробиологи говорят, что искажения и задержки, присущие видеосвязи, могут в конечном итоге заставить вас чувствовать себя изолированным, испытывать тревогу и отключенность. . Может быть, лучше просто поговорить по телефону?

Проблема заключается в том, что способ цифрового кодирования и декодирования видеоизображений, изменения и корректировки, исправления и синтеза вводит все виды артефактов: блокирование, замораживание, размытие, отрывистость и несинхронность звука. Эти нарушения, некоторые из которых находятся ниже нашего сознательного уровня, сбивают с толку восприятие и искажают тонкие социальные сигналы. Наш мозг напрягается, чтобы заполнить пробелы и разобраться в этом беспорядке, что заставляет нас чувствовать смутное беспокойство и усталость, не совсем понимая почему.

Джеффри Голд (Jeffrey Golde), внештатный преподаватель Колумбийской бизнес-школы, уже около месяца преподает через приложение Zoom курс по лидерству, который ранее преподавал очно. При этом он обнаружил, что странно одет. «Я заметил, что не только у моих учеников, но и у меня самого, появилось желание сдаться», - сказал он. «Становится тяжело сконцентрироваться на сетке и думать целенаправленно».

Это согласуется с исследованиями устных переводчиков в Организации Объединенных Наций и учреждениях Европейского Союза, которые сообщали о схожих чувствах эмоционального выгорания, туманности и отчуждения при переводе материалов через видеопередачу. Исследования по видеопсихотерапии показывают, что и терапевты, и их пациенты также часто чувствуют усталость, недовольство и дискомфорт.

Шерил Брэнэм (Sheryl Brahnam), профессор кафедры информационных технологий и кибербезопасности Университета штата Миссури в Спрингфилде, объясняет этот феномен, сравнивая видеоконференции с сильно обработанными пищевыми продуктами. «Личное общение напоминает видеоконференцию примерно так же, как настоящий черничный маффин напоминает упакованный черничный маффин, который содержит не одну чернику, а искусственные ароматизаторы и консерванты», - поделилась она. «Ты съешь слишком много, и тебе будет не очень хорошо.»

Конечно, видеозвонки отлично подходят для воздушных поцелуев, которые малыши шлют своим бабушкам и дедушкам. Чудесно показывать, что вы готовите на ужин или как делать маску для лица из боксерских трусов. Но если вы хотите действительно общаться с кем-то осмысленно, видео может оказаться неприятным.

Это прежде всего потому, что мы чрезвычайно чувствительны к выражению лиц друг друга. Подлинное выражение эмоций - это сложный набор мельчайших мышечных сокращений, особенно вокруг глаз и рта, часто подсознательно воспринимаемых и необходимых для

нашего понимания друг друга. Но эти говорящие подергивания почти исчезают на пикселизированном видео или, что еще хуже, застывают, сглаживаются или задерживаются.

Это не только мешает нашему восприятию, но и разрушает нашу способность к отражению. Сами того не осознавая, мы все начинаем мимикрировать, когда сталкиваемся с другим человеком. Это постоянное, почти синхронное взаимодействие. Чтобы распознать эмоцию, мы должны ее реально воплотить, что делает отражение необходимым для сопереживания и установления связи. Когда мы не можем сделать это легко, как это происходит во время видеочата, мы чувствуем себя неуютно, потому что трудно считать реакцию людей и, следовательно, предсказать, что они будут делать в дальнейшем.

«Наш мозг является генератором предположений, и когда возникают задержки или мимика застывает, или не синхронизирована, как это происходит в Zoom и Skype, мы воспринимаем это как ошибку предположения, которую необходимо исправить», - считает Паула Нидental, профессор психологии в Университете Висконсин-Мэдисон, специализирующаяся на аффективных реакциях. «Будь то подсознание или сознание, нам приходится тратить больше усилий, потому что некоторые аспекты наших предположений не подтверждаются, и это может стать утомительным.»

Было также показано, что видеочаты подавляют доверие, потому что мы не можем смотреть друг другу в глаза. В зависимости от угла обзора камеры может показаться, что люди смотрят вверх, вниз или в сторону. Зрители могут тогда воспринимать их как незаинтересованных, изворотливых, надменных или виноватых. По этой причине ученые-юристы и активисты в области уголовного правосудия ставят под сомнение справедливость дистанционных показаний, слушаний и судебных разбирательств.

Но, как известно любому, кто участвовал в видеозвонке, люди склонны больше смотреть на себя, чем на камеру или даже на других участников разговора. «Я бы солгал, если бы сказал, что не особенно обращаю внимание на себя во время видеочатов», - сказал Дэйв Ниткевич, недавно уволенный сотрудник Experience Grand Rapids, бюро конференций и посетителей в Гранд-Рапидсе, штат Мичиган. «У меня сейчас кожа, как у призрака Каспера - она как будто флуоресцентная — так что я всегда уделяю особое внимание освещению.»

Страстно желая общения, находясь взаперти дома, г-н Ниткевич часто устраивает Zoom-встречи с семьей и друзьями, и даже пошел на Zoom-свидание. Но все же такого рода общение не дает ему полного удовлетворения.

«В видео-чате, пока вы говорите, вокруг вашего лица появляется буквально светящаяся коробка. При этом, кажется, что все взгляды устремлены только на вас, это выглядит, как жуткое собеседование,» - утверждает г-н Ниткевич. «Разговоры обычно сводятся к банальной чепухе, потому что люди не хотят рисковать.» И задержка в откликах людей заставляет его чувствовать, что в любом случае не стоит делиться чем-то хорошим.

Он не чувствует себя таким же замкнутым, когда говорит по телефону, что он делает в течение двух или трех часов каждое второе воскресенье, общаясь со своим двоюродным братом в Лос-Анджелесе. «Мы уже много лет так общаемся, и нам никогда не приходило в голову общаться по видеочату», - сказал господин Ниткевич. «Нам все еще уютно общаться по телефону».

Это имеет смысл, учитывая, что эксперты утверждают о том, что лучше уж отсутствие мимических сигналов, чем ошибочные. Отсутствие визуальной информации может даже повысить чувствительность людей к тому, что они говорят. Возможно, именно поэтому

Verizon и AT&T сообщили о среднем ежедневном увеличении количества голосовых звонков на целых 78 процентов с начала пандемии, а также об увеличении продолжительности этих звонков.

«У вас может возникнуть ощущение гипер-присутствия в телефонном разговоре ведь кажется, что мой рот находится прямо рядом с вашим ухом, и наоборот», - заявила доктор Брэнэм во время телефонного интервью. «Если у вас есть хорошая связь, - сказала она, - вы в конечном итоге слышите больше: небольшие тональные сдвиги, короткие колебания и ритм чьего-то дыхания. Когда речь заходит о развитии близости дистанционно, порой даже лучше быть услышанным, чем не увиденным.»

Оригинальная статья: Kate Murphy - Why Zoom Is Terrible, April 2020
Перевод: Остренко Анна Александровна
Редактор: Симонов Вячеслав Михайлович, Шипилина Елена Ивановна
Источник изображения: pixabay.com
Ключевые слова: психотерапия, видеосвязь, видеочаты, обучение по видеосвязи, карантин, самоизоляция и психическое здоровье, вред дистанционного обучения.

