

## זו לא (רק) השיחה, זה המדיום: חוקר מוח מסביר מה הבסיס המדעי מאחורי "עייפות זום"

תקופת הקורונה מתאפיינת בפריחת שיחות וידיאו, שמאפשרות תקשורת אנושית גם בעת מגפה, אך לצורת התקשורת הזו יש מחיר קוגניטיבי. לחוקר המוח יש גם תשובה לשאלה מדוע כל השיחות מרגישות כמו שיחה ארוכה אחת

06:01 28.04.2020 [אסף רונאל](#)

נגיף הקורונה גרם לשינויים רבים באספקטים שונים של החיים האנושיים, ואחד המשמעותיים שבהם הוא המעבר לתקשורת מקוונת — ממקומות עבודה, דרך לימודים באוניברסיטאות ובבתי הספר ועד לדייטים. לתקשורת דרך מסכים יתרונות שונים, שאחד המרכזיים בהם הוא העובדה שהיא מאפשרת לשמור על תקשורת רציפה בין בני אדם גם בעיצומה של מגפה. יתרון אחר הוא שינוי האופן שבו מלמדים באוניברסיטאות: מכיוון שהמעבר להוראה מקוונת בוצע באופן חלקי יחסית, בכירים באקדמיה מעריכים שגם לאחר החזרה לשגרה והפתיחה מחדש של המוסדות, המצב לא יחזור לקדמותו.

אולם לתקשורת בשיחות וידיאו יש גם מחיר קוגניטיבי. כאשר מספר כה גדול של בני אדם ברחבי העולם עוברים לקיים את עיקר התקשורת שלהם דרך אמצעי זה, גובר גם העניין במחיר ששיחות הווידאו גובות מהמוח — שאף זכה למושג משלו: "עייפות זום", על שם אפליקציית שיחות הווידאו הפופולרית בימים אלה. אם כן, מה ניתן לומר על האופן שבו המוח האנושי מגיב לצורת התקשורת הזו?

ד"ר אבי מנדלסון, חוקר מערכות של זיכרון ולמידה במוח מאוניברסיטת חיפה, מסביר כי שיחות הווידאו מצד אחד חסרות במידע ביחס לשיחות פנים אל פנים, ומצד שני, יש בהן אספקטים של עודף מידע. ושני הגורמים האלה יכולים להשפיע על המחיר שניהול שיחות כאלה גובה מאתנו.

האלמנטים של אינפורמציה שחסרים בתקשורת דרך המסך הם, בין השאר, העובדה ששיחה פנים אל פנים כוללת לא רק את התקשורת המילולית, אלא גם את התקשורת הלא מילולית שמועברת בשפת הגוף. אלו כוללים, למשל, את תנועות הידיים שבהם אנשים משתמשים לעיתים קרובות, וגם רעידות רגליים או סימנים אחרים שיכולים להעיד על התחושות של האדם עמו אתה מדבר — אם הוא מרוכז או משועמם, רגוע או חסר סבלנות. "זו יכולה גם להיות סיבה לכך ששיחות זום נמשכות לעיתים קרובות זמן רב יותר מאשר פגישות אמיתיות — כי קשה יותר לקלוט את הסימנים הלא מילוליים: שלאחד הצדדים נגמרה הסבלנות", אומר ד"ר מנדלסון.

כאשר איכות הצילום נמוכה, גם סימנים של תקשורת לא מילולית כמו עוויות בפנים עלולות להתפספס, ולהקשות עוד יותר על התקשורת. בנוסף לזה, יש קושי ליצור קשר עין אמיתי בשיחות וידיאו: כאשר בן או בת השיחה מביטים ישירות למצלמה, הם לא מביטים אליך, ולהפך.

גורם נוסף שחסר בשיחות הווידאו הוא ההקשר המרחבי המשותף לשיחה. בשיחות פנים אל פנים, המוח מעבד מידע מהמרחב התלת-ממדי המשותף שסובב את המשוחחים. אולם התקשורת דרך

המסך היא דו־ממדית, והמוח נדרש להשלים את המידע החסר בעצמו — מה שעשוי להגביר את העומס הקוגניטיבי, לפחות עד שמתרגלים למדיום החדש. גורם זה משפיע גם על היכולת לזכור את המידע שנכלל בשיחות השונות. "אנחנו זוכרים דברים מחיי היומיום לפי סימנים של זמן ומרחב", מסביר ד"ר מנדלסון. בשיחות זום, כל ההקשר המרחבי נעלם. "לכן, יכול להיווצר הרושם שכל השיחות שניהלת במשך היום הן אותה שיחה", מסביר חוקר המוח.

מצד שני, שיחות הזום כוללות אינפורמציה שבדרך כלל לא קיימת במפגשים בין אישיים — בראשה העובדה שאנחנו חשופים לתצוגה של עצמנו כשאנו מדברים. חלק מהתהליכים הקוגניטיביים שפועלים במוח בזמן שיחה כוללים תמיד את המחשבה איך אנו נתפסים בעיני הצד השני. אולם מחקרים הראו שכאשר אנחנו רואים את עצמנו בעת השיחה, תהליכים אלה מועצמים באופן משמעותי ומגבירים מאוד את המודעות שלנו לעצמנו, מסביר ד"ר מנדלסון.

גם זווית הצילום הנפוצה של שיחות הווידאו — כשהפנים של בן או בת שיחתך ממלאים את המסך — היא חלק מעודף המידע שלא קיים בדרך כלל בשיחות פנים אל פנים. כפי שכותב ג'רמי ביילנסון, מנהל מעבדת תקשורת אדם ומחשב באוניברסיטת סטנפורד, פרספקטיבה זו עשויה אף לעורר את תגובת ה"הילחם או ברח" של המוח.

באופן כללי, שיחות הווידאו מחייבות עיבוד קוגניטיבי שונה מתקשורת פנים אל פנים, וכדאי להיות מודעים להבדלים. אולם למדיום החדש יכולות להיות גם יתרונות, ויש גם שוני רב בין האופן שבו אנשים שונים מגיבים אליו. "אני לא בטוח ששיחת וידאו של עשרה אנשים יותר קשה משיחה עם עשרה אנשים בחדר — שם יש גורמים שונים שיכולים להפריע לקשב", מסביר ד"ר מנדלסון, למשל כשמנסים להקשיב לאדם שמדבר בצד השני של החדר ולא למי שיושב לצדכם, או כשיותר מדי אנשים מנסים לדבר בעת ובעונה אחת. "ייתכן שהמעבר לזום יכול גם לייצר הזדמנות להגברת הסבלנות החברתית ולהקשבה הדדית", מסכם חוקר המוח.