

Zespół naukowców z Uniwersytetu Stanforda wykazał, że praca zdalna i komunikacja online są bardziej męczące niż ich tradycyjna forma. Brak bezpośredniego kontaktu, możliwości zobaczenia mimiki i mowy ciała współpracowników oraz ciągle obserwowanie swojego wyglądu i zachowania na ekranie wpływają na powstanie nowego zjawiska nazwanego „zoom fatigue”. To syndrom przemęczenia pracą online i wypalenia związanego z nadużywaniem wirtualnych platform komunikacyjnych. – *Jeśli pandemia będzie się przedłużała, to ten wpływ będzie coraz bardziej negatywny* – podkreśla dr Dagmara Kawoń-Noga, pedagog, wykładowca i metodyk Wyższej Szkoły Bankowej w Opolu.

Od marca ubiegłego roku w trybie całkowicie zdalnym pracuje aż 6 na 10 Polaków. Pracownicy nie są jednak do końca zadowoleni z tego modelu, skarżąc się m.in. na zacieranie granicy między życiem prywatnym i zawodowym oraz brak bezpośredniego kontaktu z innymi pracownikami. Prawie 20 proc. przyznało, że ich relacje z kolegami z firmy pogorszyły się w związku z pracą zdalną – wynika z badania CBRE i Grafton Recruitment. Eksperti wskazują, że o ile jeszcze przed pandemią wiele osób marzyło o home office, o tyle teraz, po roku pracy zdalnej, większość osób tęskni za możliwością powrotu do biura. Tylko 25 proc. pracowników chce wykonywać swoje obowiązki całkowicie zdalnie po zakończeniu pandemii COVID-19.

– *Kiedy zaczęła się pandemia, widzieliśmy wiele korzyści w tym, że będziemy pracować w komfortowych, domowych warunkach, nie będziemy musieli codziennie jeździć do firmy. Wydawało nam się, że będziemy oszczędzać czas i pieniądze. Ale z czasem okazało się, że praca i edukacja zdalna bardzo negatywnie wpływają na nasze samopoczucie. Powodują silny stres, lęk i przemęczenie tym, że codziennie musimy się włączać i logować do obowiązków w przestrzeni wirtualnej. Badania pokazują, że osoby, które przez pandemię zostały przymuszone do pracy zdalnej, częściej odczuwają silne przemęczenie takim modelem i niesie to za sobą negatywne skutki w przestrzeni społecznej* – dodaje dr Dagmara Kawoń-Noga.

Z badania „Efektywność pracy zdalnej”, przygotowanego dla Rzetelnej Firmy i Krajowego Rejestru Długów, wynika też, że home office wydłuża czas pracy. Aż 45 proc. pracowników poświęca na pracę zdalną więcej czasu niż w siedzibie firmy. Jednocześnie co drugi przyznaje, że brakuje mu bezpośredniego kontaktu ze współpracownikami, wspólnych rozmów, spotkań na korytarzu czy w firmowej stołówce, a 39 proc. czuje wyraźną potrzebę regularnych spotkań.

Te na przestrzeni ostatniego roku przeniosły się głównie na platformy komunikacyjne typu Zoom czy Microsoft Teams. Z danych tego ostatniego wynika, że cyfrowa intensywność dni roboczych od zeszłego roku znacznie wzrosła, podobnie jak średnia liczba czatów i spotkań online. Od lutego 2020 roku czas poświęcany na cotygodniowe spotkania przez użytkowników aplikacji Teams wzrósł ponad dwukrotnie – o 148 proc. Z kolei opracowany przez Microsoft „Work Trend Index”, oparty na wnioskach z ponad 30 projektów badawczych, potwierdza, że spotkania online okazują się być dużo bardziej męczące niż bezpośrednia współpraca.

– *Naukowcy z Uniwersytetu Stanforda zauważyli, że poważne obniżenie naszej formy wynika przede wszystkim z tego, że całą przestrzeń edukacyjną i zawodową opieramy na telekonferencji. Takie spotkania są pozbawione naturalnego kontaktu społecznego, w trakcie telekonferencji nie jesteśmy w stanie obserwować bezpośrednio mowy ciała, mimiki, gestykulacji osób, z którymi pracujemy. Brak tego komunikatu powoduje, że mocno się męczymy, bo mowa ciała jest bardzo ważnym kanałem komunikacyjnym. Informuje nas o tym, jakie są autentyczne intencje i postawy osób, z którymi współpracujemy* – podkreśla ekspertka WSB w Opolu.

Badanie „Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue”, przeprowadzone przez zespół naukowców z Uniwersytetu Stanforda, wykazało, że brak możliwości obserwowania mimiki, gestykulacji i mowy ciała osób współuczestniczących w komunikacji oraz ciągłe utrzymywanie kontaktu wzrokowego czy obserwowanie swojego wyglądu i zachowania na ekranie wpływają na powstanie nowego zjawiska, nazwanego „zoom fatigue”. To syndrom przemęczenia pracą online i wypalenia związanego z nadużywaniem wirtualnych platform komunikacyjnych, który powoduje m.in. stres, wycofanie i zaburzone poczucie bezpieczeństwa.

*– W czasie telekonferencji widzimy również siebie, co z psychologicznego punktu widzenia jest bardzo niekorzystne, ponieważ jesteśmy wtedy bardziej krytyczni. Sprawdzamy, jak wyglądamy, jak jesteśmy uczesani i ubrani. Przez to, że skupiamy się na sobie, nie jesteśmy w stanie w odpowiedni sposób skupić się na merytorycznej warstwie przekazu, który budujemy albo odbieramy – mówi dr Dagmara Kawoń-Noga.*

Jak wskazuje, przemęczenie zdalną pracą to tylko część problemu, bo rok temu do online’u przeniosły się nie tylko służbowe spotkania, lecz także pozostałe aspekty prywatnego życia. W efekcie przed ekranami i w internecie spędzamy zdecydowanie więcej czasu niż jeszcze przed pandemią, co tylko potęguje syndrom „zoom fatigue”.

*– Jeśli pandemia będzie się przedłużała i będziemy zmuszeni do tego, żeby w dalszym ciągu funkcjonować w przestrzeni wirtualnej, to ten wpływ będzie coraz bardziej negatywny. Już teraz eksperci alarmują, że coraz więcej ludzi, bez względu na wiek, potrzebuje wsparcia psychologicznego bądź psychiatrycznego. U osób, które pracują i funkcjonują w ten sposób, pojawiają się stany lękowe i depresyjne, więc należy spodziewać się nasilenia tego typu objawów i zwiększenia liczby ludzi, którzy będą je odczuwać – przestrzega ekspertka opolskiej WSB.*

Jak podkreśla, profilaktyka tkwi w odpowiednim organizowaniu interakcji online oraz budowaniu nowej kultury komunikacji.

*– Z badań HRK wynika, że dla 43 proc. badanych szczerą, dwustronna komunikacja powinna być podstawą wszelkiej działalności społecznej, dlatego że dzięki temu możemy w bezpiecznych, przyjaznych warunkach wymieniać informacje i w ten sposób niwelować stres i strach przed komunikowaniem się – wyjaśnia dr Dagmara Kawoń-Noga. – Innym sposobem jest współpraca z branżą IT, która nie tylko buduje i tworzy platformy dedykowane do pracy w trybie online, ale również może je modyfikować w taki sposób, by zmniejszać ilość stresorów.*

*Źródło: Newseria*