



Vi zoomar in på videosamtal

Under pandemin har videomöten blivit en del av många vardag. Tekniken påverkar inte bara våra samtal – utan också våra relationer.

D

EN SOCIALA DISTANSERING som vi har lärt oss leva med under covid-19-pandemin är plågsam för de flesta. Men i viss mån har den lindrats tack vare sociala medier och andra tekniska verktyg. Dessa har också delvis fått en ny funktion: de har blivit en nödvändighet i stället för en bonus.

Men en smält paradoxal konsekvens av det ökade umgänget över nätet är att det faktiskt uppstår en social distans i dess rätta bemärkelse: en som påtvingas oss just genom de tekniska verktygen för videosamtal.

information som vi inte är vana vid, genom att vi ser både de andra deltagarna och oss själva i extrem närbild – och faktiskt så nära att det snarast är jämförbart med en intim situation i verkliga livet.

HUR SOM HELST uppfattar många att kommunikationen över nätet saknar något. Det känns inte helt bra att inte kunna befinna sig i samma rum. Det gäller inte bara i relationer där man vill vara fysiskt nära, utan i alla typer av relationer.

När vi samtalar bygger vi ju samtidigt upp relationerna. Delvis använder vi språket, men vi tar också hjälp av kroppen för att tolka varandra, närma oss varandra eller ta avstånd från varandra. Någon kastar en blick, någon gör en gest, någon skruvar på sig eller suckar – sådant blir signaler som hjälper oss att orientera oss i relationerna.

Det finns flera viktiga skillnader mellan samtal där man ses "på riktigt" och samtal där man ses via datorskärmen. I princip har vi tillgång till både verbal och kroppslig kommunikation även i videosamtal, men förutsättningarna för båda är på flera sätt kringskurna.



utbildningsledare

- Vi behöver alla jobba på att bli tydligare när vi sitter i möten framför skärmen. Ställa kontrollfrågor, uppmuntra till frågor från kollegerna och dubbelkolla varför någon i gruppen är tyst.
- Dessutom är möten över skärm än så länge något vi är relativt ovana vid. Vi är rädda för att prata i munnen på varandra och vi kan också få svårt att sortera återkopplingen vi får från de olika mötesdeltagarna. Respons i form av nickar, hummanden och framåtlutade överkroppar uteblir ofta, och kan göra att vi hämmas i vårt sätt att framföra olika ärenden. Än värre blir det om alla i mötet inte har kameran på. Att alla har kameran på under de digitala mötena är viktigt. Att tala till en svart skärm där vi inte kan se de andra deltagarnas ansikten och mimik gör att man väldigt snabbt tappar energi.
- Och den här bristen på respons gör inte bara att vi tappar energi. Eftersom hjärnan tar leenden och ögonkast som en belöning, kan vi rentav bli stressade och bete oss osmartare under digitala möten än vad vi gör i vanliga fall.

Intervju: Anna-Maria Stawreberg, Modern Psykologi

I DAG ERBJUDS flera olika verktyg för videomöten. Och de flesta bygger på snarlika lösningar. Deltagarna kopplar upp sig via en kamera, som ofta är datorns inbyggda, och eftersom man sitter nära sin dator blir det en bild där i allmänhet bara ansiktet och axlarna syns.

Att se dem man pratar med endast i form av tvådimensionella närbilder är en situation som är långt ifrån hur vi vanligen umgås i vardagen. För det mesta ser vi ju varandras hela kroppar – och i tre dimensioner.

Datorns inbyggda kamera sitter också i allmänhet längst upp på skärmen. Det gör att ingen egentligen tittar in i kameran, eftersom man spontant tittar på skärmen där de andra deltagarna syns – med följderna att direkt ögonkontakt uteblir.

Varje deltagare har också en mikrofon. För att undvika störande ljud rekommenderas ibland att alla som för tillfället inte pratar har sina mikrofoner avstängda. Att ta en klunk kaffe, skriva ner något på ett block eller

sätta på mikrofonen, och en liten symbol vid varje deltagares bild visar om mikrofonen är på eller av.

När micksymbolen visar "på" är det en betydligt mindre signal om att man vill säga något än när man sitter i samma rum, då man kan använda hela kroppen: luta sig fram, andas in, titta på den som just nu pratar, vifta med handen ...

Bristen på kroppsliga signaler i videosamtal – och det faktum att det krävs en teknisk åtgärd (sätta på mikrofonen) för att kunna säga något – sätter käppar i hjulet för spontana samtal och snabb återkoppling. För många innebär det en känsla av både osäkerhet och olust.

Samtalsforskningen har visat att samtal byggs upp bit för bit; samtidigt som vi pratar avläser vi kontinuerligt dem vi pratar med, vilket i sin tur påverkar hur vi utformar det vi själva säger. Det är alltså inte konstigt att det känns obekvämt när spontanitet och återkoppling från de andra deltagarna uteblir.

Konsekvensen blir att samtalen behöver styras på ett annat sätt: att någon tydligare leder samtalet genom att fördela ordet. Och att inlägg i stunden, skratt och småprat i princip försvinner.

Vissa tycker att det är skönt och att man får mer gjort. Andra saknar det spontana och tycker i stället att många arbetsuppgifter tar längre tid och blir mer komplicerade, när man inte till exempel kan titta in till kollegan eller chefen och ställa en enkel fråga.

Att man har blivit mer effektiv verkar ändå vara en ganska vanlig upplevelse bland dem som jobbar hemma. Möjligen har effektiviteten också ett pris. Småprat är nämligen inte trivialt, utan fungerar som socialt smörjmedel även i resultatinriktade, professionella verksamheter. Ett slags arbete pågår även i mellansnacket, korridorsnacket och fikasnacket – ett socialt arbete.



Nicolas Jacquemot, kommunikationsrådgivare, doktor i management och författare

- Att förstärka de sociala koderna spelar stor roll för dynamiken under ett digitalt möte, exempelvis att ha en uppmärksam kroppshållning, le, nicka instämmande och försöka ha ögonkontakt. Men det är betydligt svårare att läsa av sina medmänniskor när mötet sker digitalt. För om social kompetens var viktigt i det arbetsliv vi varit vana vid fram till pandemin, så är det ännu viktigare i dag.
- Visserligen gäller samma regler i digitala möten som vid fysiska möten, som att vara förberedd, ha en dagordning, börja och avsluta i tid. Men när vi kommunicerar via videosamtal eller i skriftlig form ställs det ännu högre krav på oss.
- I videosamtalet är det viktigt att inte tappa sin personlighet, att sträva efter att fortsätta prata och bete sig på sitt eget sätt, trots att man kanske känner sig obekväm i den ovana situationen.
- Eftersom du inte får de signaler och den återkoppling som du får under ett möte i verkliga livet, som hummanden och nickningar, kan du behöva avbryta dig för att fråga: "Är jag tydlig?"

Intervju: Anna-Maria Stawreberg, Modern Psykologi

PÅ NÄTET KAN det också vara svårare att vara uppmärksam och behålla fokus jämfört med ett möte i ett fysiskt rum, där det i allmänhet inte finns några alternativ till att fokusera på just det pågående mötet. Ett videosamtal

chattfunktion.

Dessutom ser vi hela tiden oss själva. Sedan selfie-trenden spred sig låter detta kanske inte så dramatiskt. Men att se sig själv i realtid, i samspel med andra, är något annat vilket uttrycket *talking to my selfie* fångar. Att hela tiden betrakta sitt utseende, sina gester och sina miner kan ge känslan av att man befinner sig på en scen, vilket för somliga kan vara pressande.

För andra kan det möjligen vara inspirerande – beroende på läggning. Oavsett så innebär det att man själv blir ytterligare en samtalsdeltagare som man måste förhålla sig till. Självmedvetenheten blir extra stark genom bilden; man ser att håret ligger fel, att man ser sur ut eller sitter lite för säckigt. Om sådant kan vi i fysiska rum vara lyckligt ovetande – en hårtott kan ha slingrat sig iväg eller vi kan se småtrötta ut utan att behöva se och kanske distraheras av det.

”Men att se sig själv i realtid, i samspel med andra, är något annat, vilket uttrycket *talking to my selfie* fångar.”



ETT AV DE VERKTYG som används flitigt för videosamtal är Zoom. Detta ligger bakom den nya benämningen för den upplevelse många har av videosamtal: *Zoomtrötthet*. Det beskriver en vanlig känsla av att man blir extra trött efter ett möte på Zoom, vilket kan ha flera orsaker: fokus på skärmen, närbilder på sig själv och andra, koll på tekniken, brist på återkoppling, småprat och spontana ordväxlingar. Dessa fenomen kan också leda till osäkerhet och att möten inte känns tillfredsställande. Hur gick mötet egentligen? Vad tyckte de andra?

Inom forskningen talar man om den så kallade *kameleonteffekten*, som innebär att vi omedvetet anpassar oss efter dem vi för tillfället umgås med. Vi strävar efter att bli mer lika varandra för att öka känslan av välbefinnande och gruppgemenskap. Det kan också vara omvänt, att vi av något skäl vill

Kameleonteffekten kan gälla rent språkliga drag, som att vi utan att tänka på det härmar den andras dialekt, men den kan också innebära att vi härmar någon annans gester eller kroppshållning. På nätet kan vi ha svårare att anpassa oss till varandra på det här sättet.



Klara Flor Mallik, börjar i nionde klass i höst

- Under vårterminen har jag haft distansundervisning tre dagar i veckan och vanlig undervisning två dagar i veckan.
- Tekniken har fungerat dåligt via datorn, så jag har varit tvungen att använda mobilen i stället. Därför har jag haft svårt att koncentrera mig, eftersom jag hela tiden har växlat mellan lektionen och olika appar.
- Det har ändå fungerat bra att kommunicera under distanslektionerna. I Teams, som vi använder, finns en liten "räcka upp handen"-symbol som man kan trycka på när man undrar över något. Då kan man prata utan att bli avbruten och få svar på sina frågor.
- Men det har varit svårt att ta in all kunskap via nätet – det blir så packat med fakta. Efter lektionerna kommer jag nästan inte ihåg någonting.
- Ändå har jag fått bättre betyg efter den här terminen än vad jag har fått tidigare. Jag fattar inte! Men det beror nog på att jag har jobbat mer efter lektionstid än annars. Och planeringen

mer alltså vanligare. Och det har faktiskt gjort mig effektivare i skolarbetet.

Intervju: Maria Arnstad

DESSA NYA FÖRUTSÄTTNINGAR gör att det kan vara skönt att sitta dold bakom en avstängd kamera och mikrofon, att få utnyttja anonymiteten. Man kan gäspa när man vill och man slipper tänka på hur man framstår. Därmed finns risk för att en ond cirkel uppstår, genom att vi drar oss undan. Och man kan fråga sig om videosamtalen på längre sikt kan komma att påverka våra sociala samspel, såväl på jobbet som i andra sammanhang.

Att samtal i sig är sociala handlingar och att människan kommunicerar med hela sin kropp är något de flesta upplever intuitivt. Men samtalsforskningen har också kunnat visa hur samspelet faktiskt går till, att det består av ideliga småhandlingar och kräver närvaro i tid och rum.

De amerikanska sociologerna Harvey Sacks, Emanuel Schegloff och Gail Jefferson beskrev 1974 *turtagning* som en grundläggande form av mänskligt beteende. Den genomsyrar olika verksamheter – från bollspel till trafikregler och intervjuer. Forskarna hade iakttagit att en person åt gången pratade och att det sällan uppstod längre pauser i ett samtal. De antog därför att det måste finnas ett slags regelverk som gör att turerna kan växla på detta sömlösa sätt. Genom analys av verkliga samtal har man kunnat spåra en mängd detaljer som bidrar till den sociala ordning som ett samtal är. Inget kan därmed utan vidare uteslutas som irrelevant för turtagningen och samspelet.

Det är till exempel vanligare än många tror att man, om än under korta ögonblick, faktiskt pratar samtidigt – utan att det uppfattas som oartigt. Att till exempel börja prata precis innan den andra har slutat kan tyda på engagemang och uppmärksamhet i samtalet och är därmed något helt annat än att avbryta varandra.

umgås digitalt. Att medierna svämmar över med tips för att överleva hemarbete är ett tydligt tecken på en saknad efter ett liv med fysisk och social närhet. Det finns alltså anledning att tänka efter när det gäller hur vi i framtiden ska samtala med varandra – för vårt eget välbefinnande och för att våra verksamheter ska vara effektiva.

Inga-Lill Grahn är lektor i svenska vid Göteborgs universitet.

Camilla Lindholm är professor i nordiska språk vid Tammerfors universitet.

Fotnot: Artikeln är baserad på ett kapitel i *Tala om kroppen – språkliga perspektiv på hälsa och sjukdom i den digitala eran* (Red. Inga-Lill Grahn och Camilla Lindholm, Morfem).

ARTIKLAR

PUBLICERAD 2021-08-24

AV: INGA-LILL GRAHN OCH CAMILLA LINDHOLM

BILD: JONAS MALMSTRÖM



TEXT: INGA-LILL GRAHN OCH CAMILLA LINDHOLM

PUBLICERAD 2021-08-24

BILD: JONAS MALMSTRÖM

INGÅR I UTGÅVAN 2021-6

ARTIKLAR

Artiklar