

Por qué las reuniones con Zoom cansan más que las presenciales

Un estudio de la universidad de Stanford advierte de la fatiga adicional que genera la videoconferencia

ÁLVARO SÁNCHEZ

Madrid - 03 MAR 2021 - 09:50 CET

El reclamo de una comunidad budista de Barcelona para captar clientes interesados en pasar un tiempo aislados entre las silenciosas paredes de su monasterio recoge un estado de ánimo cuyo enunciado habría sido diferente sin la pandemia de por medio. “¿Cansado de tantas reuniones por Meet, Zoom o Teams? Si necesitas desconectar, respirar aire puro y reequilibrarte por dentro, ¡regálate un Retiro de Paz Interior y renueva tus energías”, dice el mensaje. Los psicólogos prestan cada vez más atención a los efectos de este cambio de hábitos de millones de empleados, acelerado por la emergencia sanitaria del coronavirus. Un estudio publicado por el laboratorio de interacción humana de la Universidad de Stanford bautiza el fenómeno como “fatiga de Zoom”, y advierte de que el mosaico de caras con las que interactuamos de cerca, anclados a una silla, con dificultades para captar el lenguaje no verbal, y con nuestro rostro expuesto al escrutinio del resto y a nuestra propia autoevaluación en la pantalla, genera un estrés adicional.

Su autor, Jeremy Bailenson, lo compara con la incomodidad del ascensor, donde se rompen las normas no escritas sobre la distancia a guardar con los extraños y la reacción natural es desviar la mirada para minimizar el contacto visual para compensar ese exceso de cercanía. “En Zoom sucede lo contrario. En una reunión normal, independientemente de quién esté hablando, cada persona está mirando directamente a los ojos de los otros”, explica. No solo eso, el ascensor virtual es también un inmenso espejo donde nos vemos reflejados. Para Bailenson, es parecido a que un asistente nos siga durante ocho horas de jornada laboral cargando un espejo en el que vemos nuestra cara mientras trabajamos.

Solucionarlo es sencillo: basta con cambiar la configuración para no vernos, pero la opción predeterminada es ver el resultado de cómo nos enfoca nuestra propia cámara. ¿Por qué es esto negativo? Según la investigación, porque la autoevaluación constante puede ser estresante, especialmente en las mujeres: cita un estudio por el cual un grupo de ellas reaccionó prestando más atención al verse a sí mismas en un vídeo en directo. Ningún trabajo de campo ha abordado qué sucede cuando esa exposición se prolonga durante horas día tras día. “Los usuarios de Zoom ven reflejos de sí mismos con una frecuencia y duración sin precedentes (salvo para aquellos que trabajan en estudios de danza llenos de espejos)”, explica el investigador.

El esfuerzo de comunicación también es más elevado si se compara con el que requiere una llamada telefónica. El trabajo de la universidad estadounidense cita experimentos que prueban que se habla a un volumen un 15% más elevado cuando se interviene a través de la videoconferencia, y señala que se suple la falta de cercanía física exagerando el lenguaje no verbal con movimientos de cabeza, al asentir con más insistencia, o mirando fijamente a la cámara. Además, resulta más complicado interpretar las miradas y señales del otro que en persona, lo que genera un esfuerzo extra por descifrarlas.

Otra molestia de la que no siempre son conscientes los empleados que teletrabajan es que la videoconferencia es una forma de comunicación estática, que a diferencia de las conversaciones telefónicas o en persona, no permiten caminar a la vez, convirtiéndola en menos natural. David Michael Hough, director de Educación en la compañía Elsevier, especializada en salud, calcula que tiene entre seis y nueve reuniones por Zoom cada día desde su casa en Madrid. “Creo que el concepto de fatiga existe, pero si eres consciente de ello tienes la oportunidad de buscar un equilibrio. Después de muchas llamadas consecutivas necesito alejarme de mi ordenador”. Sin embargo, ve más ventajas que inconvenientes: “Se puede reunir un equipo global más fácilmente, se comparten documentos, se reducen emisiones de carbono, hay más transparencia al permitirnos entrar en los hogares de otros, y aumenta la empatía por las interrupciones de familiares, visitantes o el perro”, contrapone.

La Universidad de Stanford considera la publicación como la primera vez que se analiza la fatiga de Zoom desde una perspectiva psicológica. El artículo se publicó en *Technology, Mind and Behaviour*, revista de la Asociación Americana de Psicología y aunque se basa en investigaciones académicas, su autor puntualiza que los lectores deben considerarlo como un conjunto de argumentos que puede ayudar tanto a Zoom como a sus usuarios a mejorar la interacción, y no como hallazgos científicos inapelables. Medidas como usar un teclado externo para aumentar el espacio con la pantalla, reducir el tamaño de la ventana de Zoom en el monitor, apagar la cámara periódicamente si no se está interviniendo y moverse un poco por la estancia, están entre los consejos para reducir esa fatiga.

La sensación de hartazgo en el uso cotidiano de una herramienta que hasta hace unos meses para muchos era prácticamente desconocida llega incluso a su creador. Según Bloomberg, Eric Yuan, el mismísimo fundador y consejero delegado de Zoom, se quejó de su apretada agenda de videoconferencias el pasado abril. “Son demasiadas reuniones por Zoom, las odio”, llegó a decir.