

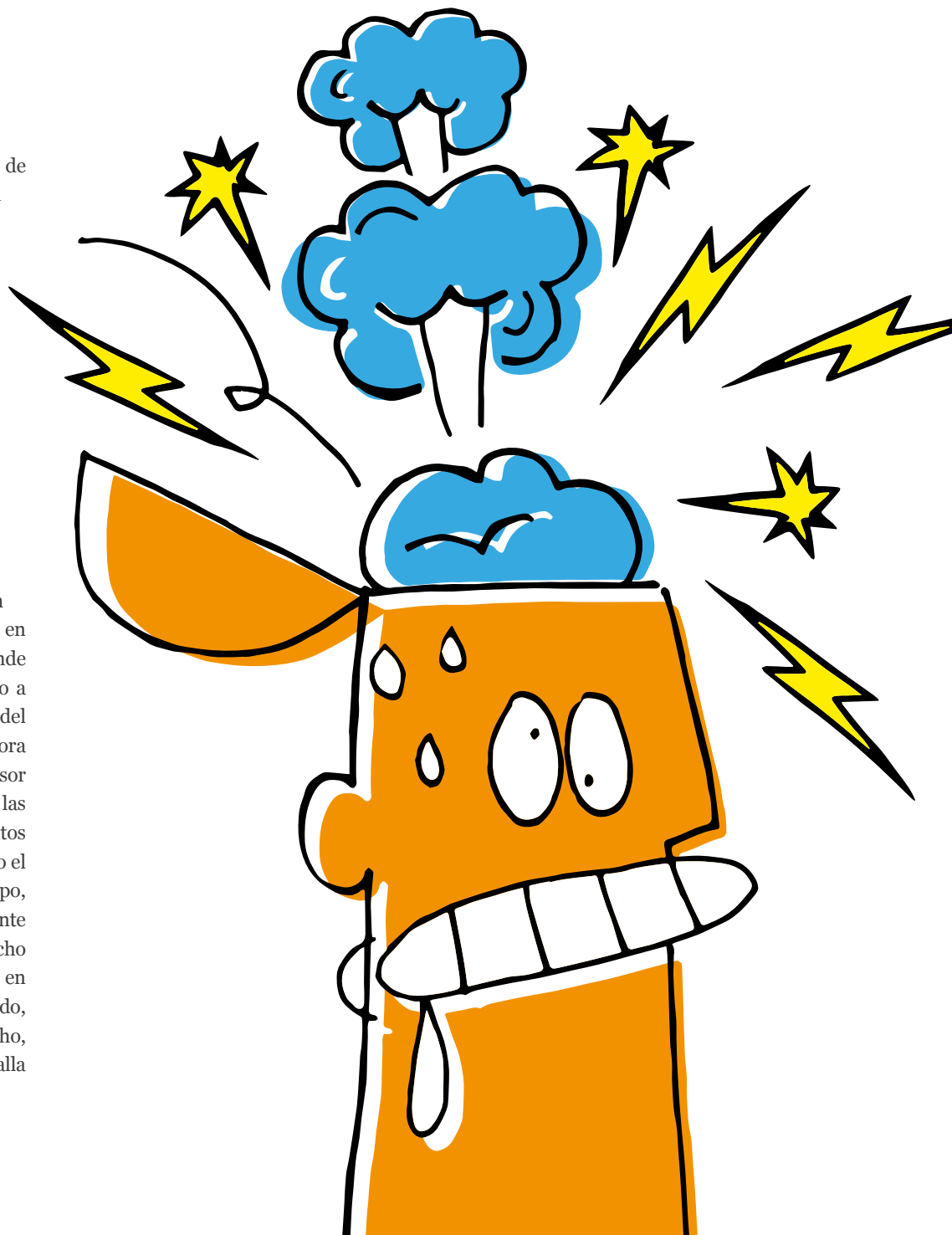
# ¿Por qué tenemos ‘fatiga de Zoom’?

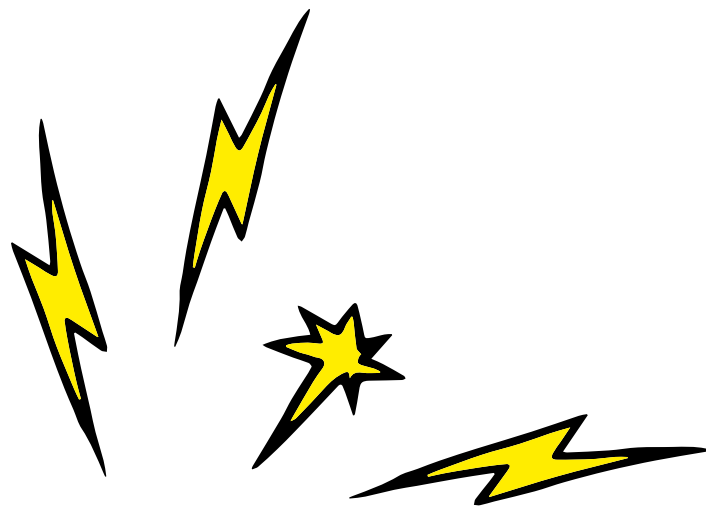
Ha entrado en nuestras vidas como un terremoto: Zoom (y otras aplicaciones de este tipo). Pero tenemos que reconocer a Zoom el hecho de haberse convertido en un nombre genérico de esta categoría – de hecho, supongo que las escuelas de negocio analizarán en el futuro cómo grandes competidores como Skype que habían llegado antes, han dejado el mercado a este nuevo actor-, y casi de la mano ha llegado su patología asociada: ‘fatiga de Zoom’, el cansancio que tenemos todos tras horas de videollamadas. Jeremy Bailenson, director del Virtual Human Interaction Lab de Stanford University, acaba de publicar un apasionante repaso de los motivos de este cansancio. Te los comentamos aquí, no como una condena a Zoom (que permite mil cosas maravillosas) sino para que entiendas mejor las claves, los límites, los retos de la comunicación por este canal.

## Demasiado contacto visual de muy cerca

Zoom te pone en primer plano la(s) cara(s) de los otros participantes. El autor toma un paralelismo con la vida real donde, si estás a menos de 60cm de otra persona, estás en la zona de intimidad, una zona incómoda que todos evitamos. Es lo que pasa en un ascensor donde, cerca de los demás, todos miramos a nuestros zapatos o al smartphone porque tanta cercanía es casi violenta.

Y en Zoom, tienes en primer plano a la(s) otra(s) persona(s), como si estuvieran a solo 50cm. ¡Y la(s) tienes non-stop! Además, se espera que lo mires siempre (si miras a otro lado cuando alguien habla, es insultante...) cuando en la vida real, en un evento físico o en una reunión, se entiende que puedas mirar tus notas, a otra persona o a otro sitio y, por tanto, no tienes esta presión del cara-a-cara constante. Así que durante una hora de Zoom es como si estuviéramos en un ascensor con las otras personas, caras apuntadas unas a las otras, sin la posibilidad de mirar nuestros zapatos o el móvil como haríamos en la vida real. Todo el mundo mirando a todo el mundo todo el tiempo, es un nivel de “eye contact” que es simplemente agotador para el cerebro. Sabemos que el hecho de sentirse observado provoca angustia, pues en Zoom estás siendo observado por todo el mundo, todo el tiempo. Bailenson aconseja, de hecho, evitar poner a los ponentes a modo de pantalla completa.





Además, lo haces con todos los participantes, un poco como si estuvieras rodeado de ocho personas mirándote (y mirándose). Sin olvidar por el contrario (observación mía), que tienes la facilidad de mirar a todas estas personas sin que se note, un factor de distracción considerable.

## El cansancio de ver siempre su propia cara

Bailenson toma un paralelismo: imagínate tener alguien que te sigue de forma permanente con un espejo para que te puedas ver y siempre te enseña tu reflejo cuando hablas, escuchas, te reúnes, etc. ¿Imaginas el infierno que sería? Pues es más o menos lo que pasa en un Zoom, donde por defecto ves tu cara entre las otras (y el ser humano es vano, y se mira a menudo). Bailenson aconseja quitarse de la vista en la pantalla (Zoom tiene esta opción).

También nos recuerda que existen muchos estudios de las consecuencias emocionales negativas de verse en un espejo, algo que afecta más aún a las mujeres que a los hombres, y estudios han demostrado que, tras un revés o contratiempo, las mujeres tienden a juzgarse de forma más negativa tras verse en vídeo. Pero solo hay una diferencia de intensidad pues tanto hombres como mujeres viven de forma negativa una reunión con cámara.

## Movilidad reducida

Cuando hablamos de movilidad, no solo hablamos de caminar en la sala (aunque en reuniones, una tendencia reciente ha sido permitir el movimiento, el hecho de ir a hacerse un café mientras transcurre la reunión), sino también de mover la cabeza o el cuerpo. Si miras a la gente en Zoom, notarás que suelen estar absolutamente fijos. Bailenson recuerda que cada vez más investigaciones demuestran que a nivel cognitivo, funcionamos mejor cuando nos movemos que cuando nos quedamos absolutamente inmóviles. Y podemos recordar que más allá de lo que pasa durante la misma reunión, el hecho de pasar el día delante de la pantalla yendo de un Zoom a otro nos quita el ejercicio de moverse para llegar a la reunión. Así que asegúrate de moverte entre videollamadas. Quizás un día será aceptable socialmente levantarse o hacer flexiones durante un Zoom (no hemos llegado a esto todavía).

## Peso cognitivo

Bailenson observa que en interacciones presenciales la comunicación no verbal se hace de forma natural y cada uno emite o interpreta (todos somos a la vez emisores y receptores) muchas microseñales (gestos o formas de actuar), sin siquiera pensarlo. La evolución ha hecho que seamos increíblemente eficaces para este tipo de comunicación, que es, según el autor, a la vez increíblemente compleja y nos resulta increíblemente fácil, fruto del maravilloso proceso de la evolución. Pero en conversaciones por Zoom tenemos muy pocas señales que interpretar del otro, y emitimos también muy pocas. Y nos damos cuenta de ello. El resultado son dos impactos que pueden parecer contrapuestos: de un lado, la pobreza de la comunicación (no entendemos bien lo que piensa el otro); de otro, un esfuerzo extra de cada uno para intentar transmitir sus ideas. Por ejemplo, asentimos de forma exagerada para asegurar que nuestra aprobación se note, algo que quita la necesaria naturalidad de la comunicación. También otros trabajos de investigación han mostrado que hablamos un 15% más alto en videollamadas, algo que tiene también su coste cognitivo e indica que estamos haciendo un esfuerzo no natural para comunicar.

Paradójicamente, somos en muchos aspectos mejores para la comunicación puramente oral que por videoconferencia. El autor comenta los trabajos de Hinds quien ha demostrado que los humanos pueden pensar mejor sin la distracción y el esfuerzo de mirar una pantalla: los participantes en un juego de quizz aciertan más cuando se hace por teléfono que por videollamada, algo que se puede entender por el hecho de que tienen menos distracciones, pero también porque la parte técnica de la videoconferencia “consume” recursos cognitivos.

No vas a tirar Zoom a la basura, no deja de aportar muchísimo para pequeñas reuniones. Recuerda que es una comunicación cansada, estresante y bastante pobre comparada con la reunión real, y que podemos utilizarlo mejor. ¿Cómo? Recortando duración de reuniones, moviéndose, quitando la propia imagen de tu pantalla y sí, a veces quitando la imagen completa. La próxima vez que alguien te proponga un Zoom, ¿por qué no le propones una llamada telefónica de toda la vida? Parece que nuestro cerebro funciona mejor así.