

TECNOLOGÍA

La fatiga del zoom es real: he aquí por qué las videollamadas son tan agotadoras



19 de mayo de 2020 / Libby Sander + Oliver Bauman

Introducción

- Para muchos de nosotros, trabajar desde casa durante COVID-19 ha significado que pasamos mucho tiempo en aplicaciones de videoconferencia como Zoom. Los efectos de esto nos han tomado por sorpresa.
- Tener cabezas gigantes mirándonos de cerca durante largos períodos puede ser desagradable para muchos de nosotros.
- Entonces, ¿por qué las reuniones en línea son más cansadas que las presenciales?
- Las personas sienten que tienen que hacer un mayor esfuerzo emocional para parecer interesados, y en ausencia de muchas señales no verbales, el intenso enfoque en las palabras y el contacto visual sostenido es agotador.
- Las reuniones en persona no son solo sobre el intercambio de conocimientos, también son rituales importantes en la oficina. Los rituales brindan comodidad, nos tranquilizan y son esenciales para construir y mantener una buena relación.
- Las reuniones cara a cara también son mecanismos importantes para la comunicación de actitudes y sentimientos entre socios comerciales y colegas. Las emociones preceden y siguen todos nuestros comportamientos, e influyen en la toma de decisiones de gestión. Los temas delicados a menudo se analizan, lo que requiere que notemos sutilezas y demostremos empatía.

¿En qué se diferencian las reuniones de Zoom de las reuniones en persona?

- Nuestros cerebros solo pueden hacer unas pocas cosas conscientemente a la vez, porque tenemos una memoria de trabajo limitada. En contraste, podemos procesar mucha más información inconscientemente, como lo hacemos con el lenguaje corporal.
- Reunirse en línea aumenta nuestra carga cognitiva, porque varias de sus características ocupan una gran capacidad consciente.

¿En qué se diferencian las reuniones de Zoom de las reuniones en persona?

1. Perdemos mucha comunicación no verbal

- Nuestros sentimientos y actitudes son transmitidos en gran medida por señales no verbales como las expresiones faciales, el tono y el tono de la voz, los gestos, la postura y la distancia entre los comunicadores. En una reunión cara a cara, procesamos estas señales en gran medida automáticamente y aún podemos escuchar al orador al mismo tiempo.
- Pero en un chat de video, debemos trabajar más para procesar las señales no verbales. Prestar más atención a éstas consume mucha energía. Nuestras mentes están juntas cuando nuestros cuerpos sienten que no lo estamos. Esa disonancia, que hace que las personas tengan sentimientos encontrados, es agotadora.
- Además, en las reuniones cara a cara, dependemos en gran medida de las señales no verbales para emitir juicios emocionales, como evaluar si una declaración es creíble. Tomamos automáticamente información como: ¿La persona está inquieta? Confiar predominantemente en información verbal para inferir emociones es agotador.

¿En qué se diferencian las reuniones de Zoom de las reuniones en persona?

2. ¿Qué pasa si los niños entran corriendo?

- Nos sentimos ansiosos por nuestro espacio de trabajo remoto y eventos que podrían hacernos quedar mal con nuestros colegas. ¿Mi fondo de Zoom fallará repentinamente, dejando mis tendencias de acumulación en pantalla completa?
- Y ninguno de nosotros quiere ser como Trinny Woodall , gurú de la moda y presentadora de televisión, que estaba haciendo una transmisión en vivo cuando su pareja caminaba desnuda por la habitación.

¿En qué se diferencian las reuniones de Zoom de las reuniones en persona?

3. No hay interacciones a la “hora del cafecito”

- En persona, a menudo nos encontramos con personas en el camino a una reunión para ponernos al día con los problemas o discutir nuestros puntos de vista antes de entrar. Tomamos café, y el simple acto de trasladarnos a una habitación diferente es estimulante. Pero en casa, podríamos estar trabajando en una tarea y luego pasamos a Zoom, a menudo sin tomar descansos.
- Además, se sabe que caminar mejora la creatividad, se destaca la importancia de las discusiones mientras camina a las reuniones, moverse durante la reunión y mantener las ahora populares “reuniones de pie”. Pero no podemos caminar en llamadas de Zoom.
- Y el lugar en donde nos encontramos importa. El entorno físico actúa como un andamiaje cognitivo (atribuimos ciertos significados a las salas de reuniones) y esto cambia sutilmente nuestro comportamiento. Esto puede incluir anclajes a temas importantes como la creatividad y la resolución de problemas.

¿En qué se diferencian las reuniones de Zoom de las reuniones en persona?

4. Mirarnos a la cara es estresante

- El mayor énfasis en las señales faciales y la capacidad de verse a sí mismo también pueden actuar como un factor estresante. Ver nuestras propias expresiones faciales negativas, como la ira y disgusto, puede conducir a emociones más intensas que cuando se ven expresiones faciales similares en otros.

¿En qué se diferencian las reuniones de Zoom de las reuniones en persona?

5. ¿Estás escuchando o estás congelado?

- El silencio en la conversación de la vida real es importante y crea un ritmo natural. Pero en una videollamada, el silencio te pone ansioso por la tecnología. Incluso un retraso de 1.2 segundos en responder en línea hace que las personas perciban a la persona que habla como menos amigable o enfocada.
- Además, la frustración con las personas que encienden y apagan sus micrófonos, las conexiones rezagadas y el ruido de fondo significan que la reunión rara vez fluye suavemente.

¿En qué se diferencian las reuniones de Zoom de las reuniones en persona?

Pero no todo es Zoom y fatalidad

- Por el lado positivo, la ansiedad social se correlaciona positivamente con sentimientos de comodidad en línea. Entonces, para las personas que temen las reuniones físicas, reunirse en línea podría ser un respiro bienvenido.
- Y aunque el mayor enfoque en la información verbal en las reuniones de video puede ser mentalmente más agotador, también podría tener algunos efectos secundarios positivos potenciales, al reducir los sesgos debidos a las señales sociales y emocionales. Por ejemplo, ciertos factores físicos, como la altura, están vinculados al dominio social .
- Pero estos factores son menos evidentes en las reuniones de video, lo que podría llevar a un mayor énfasis en los méritos de los argumentos.

¿Cómo podemos reducir la fatiga?

- Con predicciones de que el nuevo lugar de trabajo "normal" será muy diferente del anterior, parece que Zoom llegó para quedarse. Sin embargo, hay una serie de pasos que podemos tomar para reducir los efectos negativos de las reuniones de video en línea.
- En primer lugar, considere si la reunión debe ocurrir. En algunos casos, las plataformas de documentos compartidos con comentarios detallados pueden reducir la necesidad de reunirse.
- Limitar la cantidad de reuniones de Zoom en un día puede ayudar, así como también usar mensajes y correos electrónicos.
- Y a veces, el teléfono es mejor. En el teléfono, solo tenemos que concentrarnos en una sola voz y podemos caminar, lo que puede ayudar a pensar .

SOBRE LOS AUTORES

- Libby Sander Libby Sander es profesora asistente del Departamento de Comportamiento Organizacional en la Bond Business School, Bond University en Queensland, Australia.
- Oliver Bauman es profesor asistente en la Facultad de Psicología, también en la Universidad de Bond.

