

4 causas de la fatiga zoom y lo que puede hacer al respecto

Las plataformas de videoconferencia como Zoom realmente pueden provocar una fatiga real, advierten los investigadores.

Un nuevo estudio analiza las consecuencias psicológicas de pasar horas al día en estas plataformas.

En el primer artículo revisado por pares que deconstruye sistemáticamente la fatiga de Zoom desde una perspectiva psicológica, Jeremy Bailenson, profesor de comunicaciones y director fundador del Virtual Human Interaction Lab (VHIL) de la Universidad de Stanford, desarmó el medio y evaluó a Zoom en sus aspectos técnicos individuales. El artículo aparece en [Tecnología, Mente y Comportamiento](#).

La investigación identifica cuatro consecuencias de la prolongada [chats de video](#) que, según Bailenson, contribuyen a la sensación comúnmente conocida como "fatiga del zoom".

Bailenson enfatiza que su objetivo no es ofender a ninguna plataforma de videoconferencia en particular — aprecia y usa herramientas como Zoom con regularidad — sino resaltar cómo las implementaciones actuales de tecnologías de videoconferencia son agotadoras y surgen cambios en la interfaz, muchos de los cuales son simples de implementar.

Además, ofrece sugerencias para consumidores y organizaciones sobre cómo aprovechar las funciones actuales de las videoconferencias para disminuir la fatiga.

“La videoconferencia es algo bueno para la comunicación remota, pero piense en el medio; el hecho de que pueda usar video no significa que tenga que hacerlo”, dice.

Todo el mundo está mirando

Aquí, Bailenson ofrece cuatro razones principales por las que los chats de video fatigan a los humanos:

1) Una cantidad excesiva de contacto visual de cerca es muy intensa.

Tanto la cantidad de contacto visual que mantenemos en los chats de video como el tamaño de las caras en las pantallas no son naturales.

En una reunión normal, las personas mirarán al orador, tomarán notas o buscarán en otra parte. Pero en las llamadas de Zoom, todo el mundo está mirando a todo el mundo, todo el tiempo. Un oyente es tratado de manera no verbal como un orador, por lo que incluso si no hablas una vez en una reunión, todavía estás mirando caras que te miran fijamente. La cantidad de contacto visual aumenta dramáticamente.

"Ansiedad social de hablar en público es una de las fobias más grandes que existe en nuestra población", dice Bailenson. "Cuando estás parado allí y todos te miran; es una experiencia estresante".

Otra fuente de estrés es que, según el tamaño de su monitor y si está utilizando un monitor externo, las caras en las llamadas de videoconferencia pueden parecer demasiado grandes para su comodidad.

"En general, para la mayoría de las configuraciones, si es una conversación uno a uno cuando estás con compañeros de trabajo o incluso con extraños en un video, estás viendo su rostro en un tamaño que simula un espacio personal que normalmente experimentas cuando estás con alguien íntimamente", dice Bailenson.

Cuando la cara de alguien está tan cerca de la nuestra en la vida real, nuestro cerebro lo interpreta como una situación intensa que va a llevar al apareamiento o al conflicto. "Lo que está sucediendo, en efecto, cuando usas Zoom durante muchas, muchas horas, es que estás en un estado hiperactivo", dice Bailenson.

Solución: Hasta que las plataformas cambien su interfaz, Bailenson recomienda sacar Zoom de la opción de pantalla completa y reducir el tamaño de la ventana de Zoom en relación con el monitor para minimizar el tamaño de la cara, y usar un teclado externo para permitir un aumento en la burbuja de espacio personal. entre uno mismo y la red.

2) Verse a sí mismo durante los chats de video constantemente en tiempo real es fatigoso.

La mayoría de las plataformas de video muestran un cuadrado de cómo nos vemos en la cámara durante un chat. Pero eso es antinatural, dice Bailenson. "En el mundo real, si alguien lo estuviera siguiendo con un espejo constantemente, de modo que mientras que habla con la gente, toma decisiones, da retroalimentación, recibe retroalimentación, se mira en un espejo, sería una locura. Nadie lo consideraría jamás".

Bailenson cita estudios que muestran que cuando ve un reflejo de sí mismo, es más crítico consigo mismo. Muchos de nosotros somos ahora [viéndonos a nosotros mismos](#) en chats de video durante muchas horas todos los días. "Es agotador para nosotros. Es estresante. Y hay muchas investigaciones que muestran que hay consecuencias emocionales negativas al verse en un espejo", dice.

Solución: Bailenson recomienda que las plataformas cambien la práctica predeterminada de transmitir el video tanto a sí mismo como a otros, cuando solo es necesario enviarlo a otros. Mientras tanto, los usuarios deben usar el botón "ocultar vista propia", al que se puede acceder haciendo clic con el botón derecho en su propia foto, una vez que vean que su rostro está enmarcado correctamente en el video.

3) Los chats de video reducen drásticamente nuestra movilidad habitual.

Las conversaciones telefónicas en persona y por audio permiten a los humanos caminar y moverse. Pero con las videoconferencias, la mayoría de las cámaras tienen un campo de visión establecido, lo que significa que una persona generalmente debe permanecer en el mismo lugar. El movimiento está limitado de formas que no son naturales. "Hay una investigación cada vez mayor que dice que cuando las personas se mueven, se desempeñan mejor cognitivamente", dice Bailenson.

Solución: Bailenson recomienda que las personas piensen más en la sala en la que están realizando una videoconferencia, dónde está colocada la cámara y si cosas como un teclado externo pueden ayudar a crear distancia o flexibilidad. Por ejemplo, una cámara externa más alejada de la pantalla le permitirá caminar y hacer garabatos en reuniones virtuales como lo hacemos en las reales. Y, por supuesto, apagar el video periódicamente durante las reuniones es una buena regla básica para los grupos, solo para darse un breve descanso no verbal.

4) La carga cognitiva es mucho mayor en los chats de video.

Bailenson señala que en la interacción habitual cara a cara, la comunicación no verbal es bastante natural y cada uno de nosotros hace e interpreta de forma natural gestos y señales no verbales de forma subconsciente. Pero en los chats de video, tenemos que trabajar más para enviar y recibir señales.

De hecho, los seres humanos han tomado una de las cosas más naturales del mundo: una conversación—Y lo transformó en algo que implica mucho pensamiento: "Tienes que asegurarte de que tu cabeza esté enmarcada en el centro del video. Si quieres mostrarle a alguien que estás de acuerdo con ellos, debes asentir exageradamente o levantar el pulgar. Eso agrega carga cognitiva, ya que usa calorías mentales para comunicarse".

Los gestos también pueden significar cosas diferentes en el contexto de una reunión de video. Una mirada de reojo a alguien durante una reunión en persona, significa algo muy diferente a una persona en una cuadrícula de chat de video que mira fuera de la pantalla a su hijo que acaba de entrar en su oficina en casa.

Solución: Durante períodos prolongados de reuniones, dese un descanso de "solo audio". "No se trata simplemente de apagar la cámara para tomar un descanso de tener que estar activo de forma no verbal, sino también de alejar el cuerpo de la pantalla", dice Bailenson, "para que durante unos minutos no se vea sofocado con gestos que son perceptualmente realista pero socialmente sin sentido".

¿Tiene fatiga de zoom?

Para ayudar a las organizaciones a crear las mejores prácticas para configuraciones de videoconferencia, Bailenson y sus colegas diseñaron la Escala de agotamiento y fatiga de zoom, o Escala ZEF, para ayudar a medir cuánta fatiga experimentan las personas en el lugar de trabajo debido a las videoconferencias.

La escala, detallada en un reciente, aún no revisado por pares publicado en el sitio web de preimpresión SSRN, avanza la investigación sobre cómo medir la fatiga de la tecnología interpersonal, así como qué causa la fatiga. La escala es un cuestionario de 15 ítems, que está disponible gratuitamente, y se ha probado ahora en cinco estudios separados durante el año pasado con más de 500 participantes. Hace preguntas sobre la fatiga general, la fatiga física, la fatiga social, la fatiga emocional y la fatiga motivacional de una persona.

Algunas preguntas de muestra incluyen:

- ¿Qué tan exhausto se siente después de la videoconferencia?
- ¿Qué tan irritados se sienten sus ojos después de una videoconferencia?
- ¿Cuánto tiende a evitar situaciones sociales después de una videoconferencia?
- ¿Qué tan agotado emocionalmente se siente después de una videoconferencia?
- ¿Con qué frecuencia se siente demasiado cansado para hacer otras cosas después de una videoconferencia?

Los resultados de la escala pueden ayudar a cambiar la tecnología para reducir los factores estresantes, dice Jeff Hancock, director fundador del Stanford Social Media Lab.

Señala que los humanos han estado aquí antes. "Cuando tuvimos ascensores por primera vez, no sabíamos si deberíamos mirarnos o no en ese espacio. Más recientemente, el viaje compartido ha generado dudas sobre si habla con el conductor o no, o si debe sentarse en el asiento trasero o en el asiento del pasajero.

"Tuvimos que desarrollar formas de hacerlo funcionar para nosotros. Estamos en esa era ahora con las videoconferencias, y comprender los mecanismos nos ayudará a comprender la forma óptima de hacer las cosas para diferentes entornos, diferentes organizaciones y diferentes tipos de reuniones".

"Con suerte, nuestro trabajo contribuirá a descubrir las raíces de este problema y ayudará a las personas a adaptar sus prácticas de videoconferencia para aliviar la 'fatiga del zoom'", agrega Géraldine Fauville, ex investigadora postdoctoral en el VHIL, quien ahora es profesora asistente en la Universidad de Gotemburgo en Suecia. "Esto también podría informar a los diseñadores de plataformas de videoconferencias para desafiar y repensar algunos de los paradigmas sobre los que se han construido las videoconferencias". - [Estudio original](#)

Artículo del sitio web es.innerself.com y [Four causes for 'Zoom fatigue' and their solutions | Stanford News \(stanfordvr.com\)](https://stanfordnews.stanford.edu/2020/04/27/four-causes-for-zoom-fatigue-and-their-solutions/)

