

# LA COMUNICACIÓN DEL ESTRÉS



Hace un par de décadas, ausentarse de la oficina para un ejecutivo significaba dejar asuntos de negocios pendientes, llamadas telefónicas sin responder y decisiones paralizadas hasta su regreso. Salir del trabajo por unas cuantas horas, en algunas ocasiones, podía determinar una respuesta fuera de tiempo o una oportunidad perdida de cerrar un trato. En aquella prehistoria de los negocios, apareció el *beeper*, un dispositivo-localizador que obligaba al ejecutivo a buscar un teléfono y llamar a la oficina apenas recibiera una «alerta» desde su trabajo. Cuando se lanzó al mercado, el *beeper* recibió el rótulo de ser «el invento que eliminaría la preocupación de sentirse incomunicado al salir de la oficina». El futuro transformaría esta frase en una gran ironía.

A partir de la década de los noventa, los teléfonos celulares fueron la revolución de las comunicaciones: uno podía ser ubicado a cualquier hora y en cualquier lugar. Hoy, ya en el siglo XXI, el BlackBerry –o teléfono móvil inteligente– permite, entre muchas otras características, que se asemeje más a una minicomputadora, de manera que el empresario accede a su cuenta de correo electrónico en todo momento. Es decir, uno está conectado las veinticuatro horas del día a su trabajo sin necesidad de pisar la oficina. He allí la gran ironía: el estrés de estos tiempos ha venido de la mano de la tecnología que, en teoría, nos debía liberar de este padecimiento causado por la preocupación constante.

Según algunos estudios, un ejecutivo actualmente puede realizar más de 100 llamadas telefónicas, leer y enviar más de 150 correos electrónicos, y recibir más de 50 mensajes de texto al día en su celular, BlackBerry o iPhone. Es evidente que el uso de estos dispositivos de comunicación ha incrementado el dinamismo de muchos trabajos, sin embargo, la vida de miles de ejecutivos se ha visto alterada. En Estados Unidos, la Asociación Profesional de Sociedades del Sueño presentó en junio de este año una investigación que demostró que las personas que utilizan sus celulares en exceso no sólo sufren de desórdenes del sueño, sino que son víctimas del estrés y la fatiga.

La tecnología ha traído, pues, un gran dilema: muchos profesionales piensan que deben estar interconectados todo el tiempo porque, de lo contrario, estarían perdiéndose de algo. La Agencia de Protección de Datos Credant Technologies, por ejemplo, encuestó a 300 profesionales del distrito financiero de Londres y el 65% de ellos confesó que se pondría en contacto con su oficina –ya sea por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico– durante sus vacaciones de mitad de este año. El 83% dijo que no dejaría en casa por ningún motivo su BlackBerry y un tercio afirmó que llevaría su *lap top* al destino que fuera en esos días de descanso.

¿Cuántas veces habla por celular en una tarde? ¿Cuántos de los *mails* que recibe en su BlackBerry son realmente valiosos? ¿Se siente solo a pesar de estar en constante comunicación con decenas de personas a lo largo del día? Éstas son preguntas que los especialistas recomiendan que cada uno se haga para detectar el nivel de estrés provocado por la hipercomunicación de hoy. Es bueno imponerse también ciertas reglas: realizar únicamente los *mails* y mensajes de texto que sean indispensables durante las horas de trabajo, imponerse horarios fijos para entrar a Internet ya sea en la oficina o en el hogar, y permitirse breves períodos de tiempo alejado del trabajo para comprobar que efectivamente no sucederá algo malo durante su ausencia. En fin, *desconectarse*. Tal vez sea el momento de que apague su celular por unas cuantas horas. ■