

¿Estamos condenados a vivir con tecnoestrés?

Cualquier ciudadano debe enfrentarse hoy al hecho de que muchas de sus tareas diarias (desde recargar su bono del autobús hasta la comunicación con sus familiares, jefes o clientes) son prácticamente imposibles de llevar a cabo sin contar con la tecnología. A pesar de que las ventajas en términos de eficiencia y comodidad son evidentes, también lo es la existencia de ciertos sentimientos de incapacidad, estrés e incluso ansiedad ante la realización de actividades digitales.

En cualquier ámbito, la presión por hacer las cosas «más digitales» no para de crecer. En las empresas, el manejo de aplicaciones para casi todas las tareas y de herramientas colaborativas para la colaboración con el equipo es tan necesario como lo fue en tiempos el uso del propio ordenador. Resulta paradójico el constatar que:

- Teniendo más información y herramientas que nunca nos sentimos más perdidos, agobiados y estresados.
- Teniendo más capacidad de conectar nos sentimos más desatendidos e invisibles.
- Teniendo más instrumentos obtengamos menos resultados, sin terminar de comprender aún qué es lo que no funciona.

Ante esta realidad, la indiscutible certeza de los datos nos indica que la tecnología está mejorando la vida de las personas y que el mundo es hoy un lugar mejor. Esta mejoría social y económica coexiste junto al disgusto ante una realidad digital que está aquí para quedarse en el trabajo, el ocio, las compras, las relaciones, la educación, la sanidad, el derecho o las finanzas.

Asumiendo entonces que cualquier planteamiento sobre la incorporación de la tecnología en nuestra vida pasa por admitir cierto impacto negativo de la misma, es necesario analizar las causas y plantearse cómo podemos combatirlo. El tecnoestrés no es tan sólo una cuestión de malestar, ansiedad, baja productividad o depresión. Puede acabar generando efectos físicos como fatiga ocular, insomnio o dolores de espalda, cuello, articulaciones o cabeza.

¿A qué denominamos tecnoestrés y cuáles son su principales causas?

Oímos hablar del término tecnoestrés por primera vez a Craig Brod, psiquiatra norteamericano, en su libro *Technostress: The Human Cost Of The Computer Revolution* (1994). Brod lo define entonces como una “enfermedad moderna de adaptación causada por la incapacidad de hacer frente a las nuevas tecnologías informáticas de una manera saludable».

El tecnoestrés se puede prevenir fácilmente si se actúa rápidamente

El término ha ido evolucionando y es en 1997, cuando Michelle Weil y Larry Rosen en su libro *Technostress:*

coping with Technology @ work, @ home and @play lo caracterizan como “cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado, directa o indirectamente, por la tecnología”.

En 2007, el tecnoestrés ha sido reconocido como una enfermedad profesional tras un fallo del fiscal del Tribunal de Turín, Raffaele Guariniello.

Enfermedad o simplemente impacto negativo, sea como fuere, como sociedad está claro que tenemos ciertos problemas de desajuste o desadaptación y parece que no tanto de falta de habilidad, que no conviene obviar. Todos podríamos enumerar de corrido las causas del tecnoestrés como un contexto que cambia con demasiada rapidez, demasiadas herramientas nuevas, complejidad en el uso (o al menos de manera percibida) y presión por aumentar la productividad y la formación. Por supuesto también la excesiva información, mensajes y cosas sucediendo (o con la presión de que sucedan) a la vez. Sin olvidar las horas muertas en Internet o en las redes sociales, chateos hasta altas horas de la noche, móviles que nunca se silencian y mucho menos se apagan...

Los factores que nos tecno-estresan son variados. Los expertos se ponen de acuerdo en los fundamentales.

- Tecno-invasión: debida a la cantidad y la velocidad de tecnología tanto en el lugar de trabajo como en la vida personal.
- Tecno-sobrecarga: ocasionada por una mayor presión por las entregas rápidas y eficaces, pero también por una mayor carga de trabajo, de estímulos y mensajes y de herramientas.
- Tecno-falta de fiabilidad: producto de experiencias con errores, complejidades, averías y problemas técnicos tanto de las aplicaciones como de los dispositivos.
- Tecno-complejidad: consecuencia de la falta de capacitación adecuada, de soporte técnico, de guía o documentación.
- Tecno-inseguridad: un miedo a no ser suficientemente valiosos que nos lleva a infravalorar nuestros conocimientos técnicos.

¿Qué peajes tiene el tecnoestrés?

Algunas de las consecuencias más comunes están claras y bien documentadas, sobre todo en los ámbitos laboral y relacional. Las más comunes son:

- Intoxicación¹ y abundancia de información falsa o no contrastada.
- Bajo rendimiento y merma de la productividad, debido a unas capacidades cognitivas, como concentración y atención, más bajas.
- Errores y fallos frecuentes debido a las múltiples interrupciones, a la fatiga causada por las videoconferencias o a la multitarea.
- Disminución de la satisfacción y la motivación que se traducen en aislamiento, desapego y sensación de desconexión.
- Niveles de estrés más altos que pueden derivar en el llamado *burnout*, o “síndrome del quemado”, la máxima expresión de desgaste laboral.
- Afectividad negativa, malentendidos y conflictos. Deterioro de las relaciones sociales y problemas emocionales.
- Sensación de invasión de la privacidad y de falta de límites.
- Nomofobia o FOMO (Fear Of Missing Out), sensación de que tu vida no es tan completa ni perfecta como la que percibes de otros a través de las redes.

¿Podemos tecno-desestresarnos?

En el fondo casi todos sabemos que, aunque nuestra relación con la tecnología apruebe en lo operativo, tenemos un “debe” aún en lo emocional y relacional. Algunos optan por quedarse definitivamente al margen,

otros por sobrevivir como pueden. Pero quien asume que puede mejorar y se pone a ello de manera proactiva, poniendo foco en cómo la tecnología mejora su trabajo y su vida personal, comienza a relajar su nivel de estrés.

Por una parte, es conveniente entender que tal vez no sea posible eliminarlo del todo. Que todos seguiremos sufriendo de tecnoestrés en algún momento al enfrentarnos a una nueva herramienta o al compartir escenario tecnológico con personas menos hábiles en el uso. Pero por la otra, es posible y deseable que todos trabajemos para rebajarlo. Las empresas, así como las administraciones, podrían contribuir a:

- El desarrollo de una mejor educación digital mostrando al público más rezagado cómo manejarse en las aplicaciones más frecuentes. La alfabetización digital constante de la población para perderle el miedo a la tecnología.
- La mejora de la usabilidad de las aplicaciones y herramientas. Un buen diseño, con interfaces más claras y amigables, diseñadas en co-creación con los usuarios finales, no sólo reduce el estrés tecnológico, sino que mejorara las tasas de adopción de las herramientas digitales, contribuyendo así a la creación de una “cultura de lo digital”.
- La puesta en marcha de planes de acompañamiento. Dado que las aplicaciones son cada vez más sencillas de utilizar, tal vez no sean necesarios tantos planes de formación, pero sí elementos que acompañen a las personas en su uso. El saber que tienen a alguien (o a algo, pues aquí los *chatbots* pueden ser de gran ayuda) a quien recurrir ante algún problema técnico disminuye la inseguridad y la frustración.
- La revisión de los procesos organizativos y los flujos de trabajo monitorizando y rediseñando aspectos como la autonomía de los empleados, el impacto de la automatización en las emociones del equipo, la comunicación efectiva entre departamentos, los procesos de selección o de diseño de nuevas herramientas o el impacto de lo digital en las relaciones comerciales. Una buena estrategia también debería incluir mayor formación a los sobre el riesgo de tecnoestrés.

Sin embargo, las personas, también tenemos algunos “procesos” pendientes en este nuevo contexto digital, entre los que podemos destacar:

- La concienciación sobre la importancia de establecer una relación sana y productiva con la tecnología. Aprendiendo para ello a filtrar los estímulos externos, a controlar tiempos de uso o a combinar lo digital y lo analógico tratando de disfrutar de lo mejor de ambos mundos.
- La atención y escucha a nuestros sentimientos. El tecnoestrés se puede prevenir fácilmente si se actúa rápidamente, revisando nuestros pensamientos negativos, tomando los descansos adecuados y comprendiendo las causas de nuestro malestar.
- El establecimiento de límites y barreras sin enfadar a nadie. Una habilidad imprescindible cuando el trabajo digital entra en juego desdibujando los límites entre la vida personal y profesional. Sin caer en un nuevo “presentismo” reconvertido a la necesidad de revisar constantemente las notificaciones, de estar siempre encendido o de tener limpia la bandeja de entrada del email.
- El uso racional y limitado de la tecnología. Tomar control de la cantidad de horas de “deambuleos” por Internet y las redes sociales. Está demostrado que las horas muertas en redes sociales aumentan el FOMO y el tecnoestrés.
- El desconectar sin miedo. La desconexión digital es un derecho que, si bien podemos flexibilizar, nunca debería llevarnos a confundir las situaciones puntuales y con la obligación de mantener, salvo contrato expreso, una conexión permanente.
- El practicar la relajación activa. Las técnicas físicas (yoga, acupuntura, meditación, o deporte) y mentales de relajación y concentración han demostrado su eficacia en la gestión del tecnoestrés.

Según los expertos en *neuromanagement* y gestión del cambio, es nuestro propio cerebro quien nos boicotea porque, aun cuando guste de explorar e inventar como el de ninguna otra especie, está programado para buscar la eficacia en el corto plazo. Así, alimenta nuestra pereza al cambio, buscando razones “objetivas” para justificar nuestra posición. La realidad es que tenemos dificultad para incorporar el medio y largo plazo en nuestras decisiones. Pero solo pensar en el futuro hace que la innovación deje de ser algo impuesto para

convertirse en una nueva realidad favorita.

¿Es el tecnoestrés la enfermedad laboral del siglo XXI?

El poder estar conectados en cualquier momento y lugar, la necesidad de manejar múltiples dispositivos, la proliferación de nuevas herramientas digitales, la carga por exceso de información y de conexión, la necesidad de actualización permanente, la aceleración radical de los ritmos de vida y trabajo y la fusión entre vida personal y profesional producto de la omnipresencia tecnológica, son causas reconocidas de potencial tecnoestrés.

Que todas ellas tienen capacidad para mejorar nuestra eficacia y nuestra satisfacción con el trabajo, es paradójicamente, una verdad como un templo.

Por ello, sobre algunas cuestiones merece la pena reflexión con detenimiento. Éstas son solo algunas:

- **¿Mejora el negocio una presión corporativa por el *always on* de sus empleados?** Si bien a la corta el tener empleados puede generar un aumento de la productividad o las ventas está demostrado que casi nunca se traduce en beneficios debido a los efectos negativos provocados por el tecnoestrés que dispara en ellos. Las herramientas digitales ayudan a la tarea, pero la sobrecarga comunicacional o la “fatiga de Zoom” restan. Se impone establecer un equilibrio para garantizar los números verdes en la cuenta de resultados.
- **¿Cuánto influye la estructura organizativa o la presión de la empresa por la innovación?** Todos los estudios muestran que los empleados de empresas más centralizadas sufren más tecnoestrés. El nivel general de tecnoestrés aumenta cuando en este tipo de organizaciones se añade la presión por innovar. Combinar con maestría el tipo de organización y la estrategia de innovación y crecimiento es fundamental para aliviar el estrés tecnológico.
- **¿Por qué no conseguimos desconectar?** Todos conocemos profesionales que, incluso en ausencia de necesidad real, no solo tienden a tolerar todo tipo de intrusiones sino que las fomentan. La capacidad para seguir utilizando los medios digitales corporativos empuja a muchos profesionales a seguir controlando su email de forma obsesiva incluso fuera de horas de trabajo.
- **¿Qué habilidades deberíamos desarrollar para mantener a raya el tecnoestrés?** Tenemos estudios que, analizando el efecto de dos fuentes de estrés (sobrecarga tecnológica y sobrecarga de comunicación) en la productividad, encuentran como las personas con personalidad más proactiva y por tanto, más capacidad de enfrentar situaciones, experimentan menores niveles de tecnoestrés. La proactividad y la iniciativa están muy relacionadas con la motivación, un sentimiento que corresponde generar tanto a empresas como a empleados.
- **¿El trabajo remoto aumenta o disminuye el tecnoestrés?** Las investigaciones demuestran que la experiencia de trabajo remoto tiene un efecto significativamente positivo en los niveles de productividad y satisfacción de los empleados, siempre y cuando el tecnoestrés y la soledad que pudieran acompañar a esta modalidad de trabajo se vean cuidados con estrategias de acompañamiento y acuerdos de trabajo remoto transparentes por parte de las empresas.

Que la tecnología tiene un impacto potencial positivo en nuestro trabajo y en los resultados de nuestras empresas es algo innegable. La cuestión está en la gestión consciente y eficaz de dichas herramientas. El *wellness* laboral es un esfuerzo cultural por el que tanto empresas como trabajadores tendremos que trabajar para garantizar el bienestar y la salud física y mental en el puesto de trabajo.

¿Se librarán los nativos digitales de sufrir tecnoestrés?

Cuando buscamos la interacción entre la edad y la tensión relacionada con la tecnología tendemos a pensar que los trabajadores mayores son más propensos a sufrir tecnoestrés por tener unos conocimientos técnicos más alejados de las necesidades actuales. Sin embargo, la madurez y la experiencia están profundamente conectadas a la adquisición de habilidades de afrontamiento, imprescindibles para reducir cualquier tensión.

La tecnología está ahí para ayudarnos, no para esclavizarnos

Sin embargo, resulta curioso que, teniendo la habilidad de gestión, muchos mayores elijan autoexcluirse. Un hecho que podría explicarse por efecto de la “desconexión conductual”, a las que tienden a ser más propensos, haciendo que su capacidad de afrontamiento activa no entre a jugar en esta relación. Lo cierto es que muchos de los profesionales nacidos en el siglo pasado tienen hoy una injusta sensación de menos valor o incluso de expulsión del mercado laboral.

Aun cuando los efectos negativos de la tecnología en los jóvenes preocupan y ocupan a no pocos investigadores, profesionales de la salud y padres, todavía es pronto para saber cómo afectará el tecnoestrés a la productividad de estos chavales cuando les llegue el momento de desenvolverse en el mundo laboral. Los estudios sobre el efecto del bienestar mental en la productividad académica de la generación Z y los millennials (los nacidos a partir de los 80) concluyen que el bienestar mental juega el papel de mediador entre el tecnoestrés y la productividad académica de los estudiantes de estas generaciones.

Esto nos lleva a pensar que, si no hacemos nada, cuando estos chicos (o chicas, porque los estudios demuestran que no hay diferencias significativas de género) aterricen en el mercado laboral tenderán a replicar, si no a amplificar, los comportamientos de sus padres, problemáticas asociadas incluidas.

Como sociedad, no podemos permitirnoslo.

Visto que la gestión activa y optimista de la relación con la tecnología es una elección y, sobre todo, un aprendizaje de vida esencial en todo ciudadano del siglo XXI, urge la educación para la buena salud digital. Se hace necesario investigar periódicamente el impacto y la dinámica de los factores que crean tecnoestrés. La tecnología está ahí para ayudarnos, no para esclavizarnos. De todos depende que haga lo primero y no lo segundo.

Weil, M. y Rosen, L. (1997): *Technostress: coping with Technology @ work, @ home and @play*. Nueva Jersey, Wiley.

Brod, C. (1984): *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Nueva York, Basic Books.

Hung, W., Chen, K. y Lin, C.: «Does the proactive personality mitigate the adverse effect of technostress on productivity in the mobile environment?» en *Telematics and Informatics*, 2015. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.06.002>