

La UPRL informa

La urgencia de responder a los mensajes de trabajo mata lentamente la salud mental

Un estudio revela que el agobio generado por los correos electrónicos afecta psicológicamente a los empleados y a sus personas cercanas

A las ocho de la tarde vibra el teléfono, con una notificación. Es un correo electrónico, del jefe, en domingo. No lo contesta porque no es urgente, pero tampoco puede quitárselo de la cabeza. “Si el trabajo es lo último en lo que alguien piensa antes de dormir, probablemente algo no va bien”, explica William Becker, profesor de la Universidad Virginia Tech y coautor de un estudio que analiza el efecto de los correos electrónicos en el bienestar de una persona y su entorno próximo. La conclusión principal es que la necesidad de estar siempre conectado, aunque no sea de forma explícita, conlleva a un tipo de agobio específico, que llaman *e-ansiedad*, y afecta psicológicamente a los empleados y a sus allegados.



Titulado *Matándonos suavemente*, los investigadores encuestaron a más de 400 empleados de diferentes sectores y a sus personas cercanas y confirmaron que la supervisión excesiva del correo electrónico en horario no laboral es perjudicial para el bienestar y las relaciones. Revisar obsesivamente la bandeja de entrada es una señal de alerta, pero tan solo pensar en ello también es nocivo. El motivo es la expectativa de respuesta, que nace a partir de las vivencias de cada uno en su ambiente laboral. “Ver a tu jefe siempre pendiente del correo electrónico, saber que los envía durante el fin de semana o las noches, genera una expectativa, de modo que no importa cuál sea la política de la empresa o la ley. Si sientes esa presión de tu supervisor, eso va a prevalecer sobre todas las demás cosas”, explica Becker.

El efecto negativo se traspasa a las parejas o a los hijos cuando el empleado deja de desempeñar las funciones personales o familiares porque no logra despejarse completamente del trabajo. Tal y como aclara el autor, los pequeños desencadenantes, como cuando la familia realiza una actividad de ocio, pero uno de los miembros está

La UPRL informa

revisando el correo electrónico o pensando en problemas del trabajo, dificultan una conexión efectiva entre los miembros de la familia.

Al pasar una y otra vez, puede que los familiares empiecen a ser muy conscientes de esas interrupciones o distracciones, elevando los conflictos y la ansiedad. A diferencia de los casos en que un empleado puede hacer frente a la sobrecarga de trabajo invirtiendo recursos para finalizar una tarea y luego desconectarse mental y físicamente, la expectativa de respuesta de los correos crea una demanda perpetua.

En España, la Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales regula las obligaciones que tienen las empresas en imponer límites sobre el uso de las tecnologías de la comunicación para garantizar el derecho al descanso y la integridad del tiempo no laborable. Olga Merino Suárez, coordinadora regional de prevención de Fremap, una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, insiste en que el marco regulatorio debe dar el respaldo a ese derecho al descanso. “Las empresas están obligadas a elaborar una política interna en la que defina las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización”, sostiene la experta, que también es responsable del grupo de psicología aplicada de dicha organización.

Merino Suárez considera que el trabajo telemático “improvisado”, que empezó con la pandemia, intensificó los niveles de ansiedad y estrés, y añade que, al perder las conexiones físicas, las personas intentan mantener los vínculos estando siempre disponibles, sea por correo electrónico o en los canales de mensajería instantánea. El creciente uso de las redes sociales, también por parte de la empresa, intensifica la dificultad de desconexión porque se da por hecho que el trabajador tiene siempre el móvil en las manos, lo que provoca la sensación de tener que contestar lo más rápido posible. “La mensajería instantánea puede ser aún más perjudicial que el correo electrónico porque exige atención con mayor rapidez”, asegura el profesor Becker, que recopiló los datos de su estudio en 2015.



La UPRL informa

La psicóloga de Fremap explica que, para revertir el problema, cada trabajador tiene la responsabilidad dar el alto y buscar la desconexión. Según dice, es más difícil encontrar los límites en temas laborales si las personas tienen los mismos hábitos con cuestiones personales, como el uso excesivo de las redes sociales. “La base funcional que sustenta la ansiedad o efectos negativos es similar en ambos casos”, subraya Merino Suárez.

Ambos expertos coinciden que la rapidez de las respuestas en el entorno laboral es parte de la cultura de la inmediatez que se vive actualmente, pero hay remedio. “La percepción de urgencia no es necesariamente real y se puede regular”, añade la responsable de Fremap. Para eso, defiende que hay que aprender a diferenciar entre “lo urgente y lo importante” y también a establecer recursos que modulen el comportamiento, tales como elegir el momento de respuesta de forma racional, dosificar el acceso a las aplicaciones, y analizar la autoexigencia y las expectativas. Asimismo, Merino Suárez considera que los líderes en las empresas deben ser “el elemento integrador” de las políticas de desconexión digital. “Su actuación debe ir esencialmente dirigida a enseñar con el ejemplo, a la concienciación y sensibilización de todos los integrantes del equipo”, añade.

Becker reitera que las notas, alarmas, y avisos de descanso son útiles, pero pierden su función si en el equipo de trabajo no se acostumbra a respetarlas: “Es por eso que las políticas o leyes no ayudan realmente. Si algunas personas las ignoran y si los líderes recompensan a esas personas, al final va directamente a castigar a las personas que las siguen (...) Puede que sea una sanción tácita, como dificultar el ascenso en la carrera o no valorarles como los demás. Es una forma de subvertir las leyes”. Para ejemplificar, Becker cuenta que las vacaciones son obligatorias por ley, sin embargo, en Estados Unidos, “la mayoría de la gente” nunca las utiliza por completo, sea por la sobrecarga de trabajo o para quedar bien con sus superiores.

Los efectos negativos del correo electrónico y la mensajería instantánea pueden hasta parecer menores comparados con las rutinas agotadoras, las exigencias irrazonables y las metas inalcanzables que viven muchos profesionales. La obsesión con permanecer siempre activo es un elemento más de los que acarrear el síndrome del trabajador quemado.

Bajas laborales

Un informe elaborado por Fremap, que ha analizado 380.000 bajas laborales en una muestra de 3 millones de personas, demuestra que entre 2015 y 2021 la incidencia media de los procesos de incapacidad temporal por trastornos mentales y de comportamiento (TMC) subió un 17% para todos los grupos de edad. En 2021, si se obvia el impacto de la COVID 19, las enfermedades mentales han sido motivo del 15% de los días de baja, lo que supone la segunda causa más representativa, solo por detrás de los trastornos músculo-esqueléticos. Además de la trascendencia para las personas, también pesa en el bolsillo. Los procesos de incapacidad temporal ocasionaron a las empresas un coste medio salarial y de cotización de 2.053,36 euros por baja en 2021, según el mismo informe.

La UPRL informa

William Becker resume que uno de los objetivos de su estudio era justamente mostrar a las compañías que no les interesa tener a trabajadores sobrecargados. “Las empresas piensan que obtienen algo gratis cuando la gente trabaja más de lo que debería, pero intentamos demostrar que, a la larga, hay que pagar un precio. Si tus empleados se agotan y tienen problemas en su vida familiar, eso acabará alejándolos de la organización”, concluye.

Fuente: [Prevención Integral](#)