

## Profesiones

■ El teletrabajo  
revoluciona la  
comunicación  
informal **P25**

# El teletrabajo revoluciona los chismes

**VIDA LABORAL/** Los pasillos, la máquina de café o el espacio para el cigarrillo eran el hábitat del rumor y los chismes de oficina... antes de la pandemia. Los modelos híbridos han cambiado todo esto, pero no la relevancia de esta comunicación informal.

Tino Fernández, Madrid

Los rumores y los chismes de oficina suelen (o solían antes de la pandemia y el confinamiento) ocupar el lugar que no cubre la información oficial... Hay una comunicación informal que existe y existirá siempre en las organizaciones, y así los rumores internos pueden considerarse como la fuente de comunicación de la organización con más credibilidad, porque una compañía con cero rumor es imposible... La gente tiende a confiar más en lo que se escucha por los pasillos que en lo que dicen los boletines y la comunicación interna, pues la necesidad de compartir información no formal es parte de la condición humana, lo que lleva a usar el rumor para conseguir información que no se obtiene por canales establecidos... Todo esto ha cambiado con los modelos híbridos de actividad y con el experimento global de trabajo a distancia. El trabajo remoto redujo las ocasiones de generar y consumir chismes al limitar la cantidad y la espontaneidad de las interacciones entre los empleados, y la falta de interacciones amistosas, físicas, informales y no planificadas en la oficina tiende a provocar aislamiento en los empleados.

## Nuevos rumores

Además, el uso de otros canales tecnológicos para comunicarse durante la pandemia ha generado otro tipo de rumores y chismes. Con el confinamiento, el teletrabajo y la vuelta a la oficina con limitaciones, los cotilleos en el ámbito laboral cambian de escenario, de forma y de fondo.



Deanstine

Los expertos aconsejan no subestimar el valor de los contactos o amistades débiles, a los que se ve sólo ocasionalmente. Un estudio realizado por investigadores de la Universidad de Stanford, el MIT, la Universidad de Harvard y LinkedIn confirma que en un mercado laboral como el actual –en el que las ofertas invisibles y los contactos tienen una influencia determinante–, los contactos débiles adquieren un nuevo valor de eficacia, por ejemplo, en la búsqueda de empleo.

## El anhelo por conectar

Resulta útil comunicarse con personas más allá de nuestros amigos y colegas inmediatos cuando buscamos un puesto de trabajo, recurriendo a enlaces débiles que no nos conocen bien ni nosotros a ellos,

pero que pueden ofrecernos oportunidades inesperadas.

El índice de tendencias de trabajo reciente de Microsoft revela que el 85% de los empleados en 11 países estaría motivado para ir a la oficina a reconstruir los lazos del equipo. Claramente, hay un anhelo por esa conexión social. La pregunta es cómo se mantienen informados los profesionales remotos y cómo pueden compartir chismes, porque la ausencia de interacciones sociales en el lugar de trabajo para los trabajadores remotos o híbridos es una preocupación creciente.

Un estudio de la consultora Behave revela que los chismes cumplen cuatro funciones: intercambio de información, integración social, mejora del ego y segregación social. Los dos primeros son po-

sitivos, pero los dos restantes son todo lo contrario.

En el lugar de trabajo, el rumor y los chismes son cruciales para aprender sobre la dinámica de la empresa y forjar amistades. Esencialmente, ayudan a navegar, y hasta influyen en la política de la oficina, para obtener orientación, validación y respeto. La rumología bien usada es un termómetro que avisa sobre áreas de la compañía que requieren alguna aclaración; y algunos empleados pueden ser líderes de opinión capaces de impactar en los demás. Identificarlos y saber si son constructivos resulta esencial para ayudar a gestionar el cambio.

Pero tras la pandemia los chismes de oficina ya no son lo que solían ser. La falta de interacciones informales podría afectar a los empleados que

probablemente trabajen desde casa en entornos de trabajo híbridos asincrónicos.

## Insidias y malentendidos

Otra investigación de la consultora Ordinary Different concluye que “a diferencia de lo que sucede en persona, es probable que los chismes que se producen desde las nuevas plataformas sean más insidiosos y fácilmente pueden convertirse en sentimientos de resentimiento o conducir a la intimidación hacia otros miembros del personal”. El estudio añade que “los chismes se están llevando a plataformas guerrilleras como WhatsApp, Facebook y otras de chat privado, porque los empleados saben que las llamadas de videoconferencia se graban y sus empleadores pueden acceder a ellas”.

En una reunión a través de Teams o de Zoom nadie llega antes, y nadie se queda después. Todo comienza a su hora y al terminar, todo el mundo se despide y corta. Ahora existe el temor a dejar rastro, y los temas de los que se habla son de corte más profesional.

Los significados detrás de las palabras –por correo electrónico, WhatsApp o mensajes de texto– pueden ser malinterpretados y es fácil convertir un malentendido en un desprecio total por un compañero de trabajo, lo que influye en la conexión de los equipos.

A esto se une que el sesgo está en el centro de gran parte de los chismes que ocurren en las oficinas, y esto ocurre aún más con el trabajo híbrido.

Para los trabajadores híbridos y remotos, las suposiciones se forman con la información más básica, pues al estar separados (en la oficina y en casa) sólo vemos caras a través de las pantallas.

Aquí no conviene obviar el hecho ya cierto de trabajar en días diferentes.

## Ellos y nosotros

El trabajo híbrido nos hace experimentar un nuevo tipo de distancia que puede interrumpir el intercambio de información. Hace que disminuya la transparencia y puede erosionar la confianza.

En algunos casos se detecta una mentalidad de “ellos” y “nosotros” entre los trabajadores remotos y los que están en la oficina. Y según el estudio de Behave, “las oportunidades de tener un chisme saludable con los compañeros de trabajo son más difíciles de conseguir”.

## De la ‘gran desconexión’ a la ‘restricción silenciosa’

El modelo de trabajo híbrido ha traído beneficios, pero también inconvenientes, muchos de ellos relacionados con el cambio en las relaciones interpersonales, tanto en el modelo presencial como a distancia.

• **‘Gran desconexión’.** Un estudio de la plataforma de software para oficinas híbrida Eden concluye que “pasamos nuestros primeros 300.000 años como especie en espacios cerrados con otros, y sólo los últimos dos años y medio

hemos estado trabajando a distancia”. Los sentimientos de desconexión pueden ocurrir porque los empleados ya no están en un espacio compartido, colaborando cara a cara. La cuestión para muchos es si realmente los empleados están desconectados o sólo existe la percepción de que lo están, porque no nos vemos cada día. Otras encuestas concluyen que, aunque muchos jefes se sienten conectados con sus empleados,

ese sentimiento no es mutuo: un estudio de la plataforma NovoEd explica que “los líderes de hoy tienen la capacidad de guiar a través de funciones, industrias, dominios y desde diferentes ángulos... Desde abajo, desde un lado, desde cualquier parte del organigrama, tal vez incluso más allá de los límites de la empresa misma. Este tipo de liderazgo, nacido de un mundo interconectado, requiere grandes niveles de empatía, inteligencia de sistemas y la

capacidad de influir a través de líneas sin autoridad.

• **Restricción silenciosa.** Por si no fuera suficiente con todo esto, hay quien habla de un trasfondo de intercambio deficiente de información entre compañeros de trabajo que puede dañar la cultura laboral y la productividad. Es lo que se conoce como ‘restricción silenciosa’, y se refiere al hecho de que alguien pueda retener información difícil de valorar que beneficiaría la producción de un

colega, por razones tóxicas o egoístas, o simplemente porque una persona no se siente cómoda en el entorno de trabajo (como una reunión virtual) para compartir esa información. Para minimizar esta ‘restricción silenciosa’, los líderes deben garantizar que todos se sientan cómodos compartiendo información y que tengan los espacios adecuados para hacerlo. Que las personas se sientan parte del equipo, parte de la cultura y capaces y dispuestas a compartir.