

# Comunicar en distancias cortas

**Texto:** José Aguilar López, Socio director de Mindvalue  
**Fotos:** Latinstock

La mañana comienza con una bandeja de entrada saturada de nuevos mensajes. Ramón, director financiero de la compañía, había puesto el correo al día la víspera, antes de irse a casa (con bastante retraso). Pero mientras él dormía, desde las oficinas de Hong-Kong, Nueva Delhi y Dubai no habían parado de remitir nuevas consultas e informaciones. Se sentía orgulloso

un esfuerzo para autoconvencerse de que los correos de sus colegas asiáticos podían esperar unas horas antes de ser abiertos.

Al ver los encabezados de los nuevos mensajes, Ramón ha caído en la cuenta de que no conoce personalmente a ninguna de las personas que los firman, excepto a Michael, expatriado en Dubai,

**Hoy manejo dispositivos técnicos que hace cinco años no entraban siquiera en mis sueños, pero tal vez he perdido la capacidad para dar un apretón de manos cordial o para sonreír sinceramente y mirando a los ojos**

porque, al menos, había sido capaz de apagar la blackberry al meterse en la cama. Últimamente se había quedado un poco preocupado tras leer algunas informaciones sobre una nueva patología: la adicción a los dispositivos que permiten recibir correos en tiempo real. De hecho, alguna empresa norteamericana empezaba a prestar servicios de "desintoxicación". Antes de llegar a este extremo, Ramón había realizado

y con quien hizo buena amistad cuando coincidieron en Fidadelfia. Le vino a la memoria su gran estatura, el marcado acento de su voz y esos característicos ojos claros en los que se descubría una mirada inteligente: ¿eran azules, verdes? Las últimas veces que le había visto había sido a través de videoconferencias, y la calidad de las transmisiones hace que esos matices queden un poco difuminados. Los demás nombres le



sonaban vagamente, y sonrió al recordar cómo hace unas semanas cayó en la cuenta de que uno de sus interlocutores desde hacía bastantes meses era una mujer, no un hombre como él siempre supuso: "con esto de los nombres chinos no hay quien se aclare", pensó.

No había acabado su primera lectura rápida del correo cuando su *Messenger* le anunció que alguien abría una nueva conversación con él. Se extrañó un poco, pues no era muy asiduo de este medio de comunicación. De hecho, lo reservaba para su círculo más íntimo. En este caso, el interlocutor era Ramón Jr., su hijo, que escribía desde París, donde estaba disfrutando de una beca Erasmus ("Disfrutar es el término exacto —pensó Ramón Senior—, ¡vaya vida que se está pegando!"). Al principio se alegró de que su hijo estuviera trabajando tan temprano. Pero las primeras frases apagaron su entusiasmo inicial: al parecer, la vida en la capital francesa era más cara de lo previsto, y le vendría bien algún complemento para hacer frente a los gastos.



Tras algunas reflexiones sobre la necesidad de ser más previsor y comedido, Ramón le anuncia el envío de cierta cantidad. “No sé para qué le comento estas cosas”, se dice a sí mismo al concluir la conversación. Tenía motivos para dudar sobre el impacto de sus recomendaciones: ¿desde cuándo no tenía una conversación tranquila, cara a cara, con su hijo? Con un pesimismo tal vez injustificado, pensó que en este momento él era poco más que una entrada en la agenda del *Messenger* de Ramón Jr., y desde luego su proveedor de recursos financieros.

A fin de no retrasar más un pago que, por el tono empleado por su hijo, parecía urgente, se conectó rápidamente a su servicio particular de banca electrónica para ordenar la transferencia. ¿Cuánto tiempo hacía que no iba a su oficina bancaria? Enrique, el anterior director, había sido muy amable y eficaz, pero desde que recurría sistemáticamente a las transacciones *on-line*, ya no iba mucho por allí. Después de Enrique vino Manuel, a quien no llegó a conocer.

Y ahora el nuevo director de la oficina se llamaba Amancio (¿o Amador?), pero no sabía mucho de él pues sólo le había visto una vez.

Al mirar su reloj, Ramón se sobresalta: ¡son casi las 10! No se pueden negar las ventajas de unas herramientas de comunicación en tiempo real, pero también hay que reconocer que lleva más de una hora en su despacho y hasta ahora la agenda se la ha marcado la irrupción de *inputs* externos. Rápidamente, tiene que preparar su reunión con el director general acerca de algunas partidas del presupuesto en las que se están produciendo desviaciones considerables. Le preocupa especialmente el sobrecoste del proceso de implantación del nuevo portal corporativo. En el consejo de dirección todos están de acuerdo en las grandes ventajas que aportará esta espectacular herramienta. De hecho, están empeñados en que los empleados asuman la obligación de volcar datos e información en la plataforma, de manera que sus soluciones más efectivas queden adecuadamente registradas. Además,

deben habituarse a buscar experiencias valiosas en la herramienta, en vez de mantener sus cauces tradicionales. Las dificultades están siendo mayores de lo esperado: la inversión realizada no se ve justificada por un uso intensivo de esta innovadora solución para la gestión del conocimiento. “¿Por qué nos empeñamos tanto —se queja Ramón— en una búsqueda de información desestructurada, basada en relaciones personales y sujeta a numerosas incertidumbres, cuando tenemos a nuestra disposición un poderoso instrumento que aporta fiabilidad y un tratamiento objetivo de la información?”

De camino hacia la oficina de su director general, Ramón empieza a dudar sobre si ésta es su empresa o atraviesa un territorio desconocido. “Me estoy haciendo mayor —reflexiona para sí—, no sólo veo cada vez más gente nueva, sino que cada día me parecen más jóvenes”. Sólo podría poner nombres a unas pocas de las caras que se cruzan con él. Los saludos resultan bastante formales, pues fuera del entorno de una reunión de trabajo



a p e - nas dispone de datos que permitan mantener una conversación. Las socorridas referencias a las variaciones del clima disimulan sólo en parte la incomodidad de los encuentros en el ascensor.

Ya de vuelta a su despacho, recibe una llamada de Michael: "Qué raro, ¿no me decía en su e-mail que esta mañana tomaba un avión para Londres? No puede haber llegado todavía".

▶ *Hi Mike, where are you?*

▶ En español. Ramón, que tengo que practicar

▶ ¿No volabas esta mañana?

▶ ¡Sí, me encuentro a 29.000 pies, pero estoy probando el nuevo sistema de telefonía móvil a bordo! Algunas compañías aéreas del Golfo lo están introduciendo en fase de pruebas...

Al colgar, Ramón se asombra ante este nuevo adelanto: los receptores situados en cabina establecen la conexión con los terminales móviles y dirigen la señal vía satélite a nodos en tierra, desde los que las comunicaciones entran en la red como si se tratase de cualquiera otra conexión en régimen de *roaming*. También tuvo un pensamiento de conmiseración con los compañeros de vuelo de Michael: conociendo el poderoso y alegre tono de su voz, todos habrán tenido que soportar

la conversación que ha mantenido con él. Los gritos desconsiderados de quienes hablan por teléfono en su butaca ya no son exclusivos del tren. En lo sucesivo, cuando viajemos en avión, también tendremos que convertirnos en testigos involuntarios de arduas negociaciones, desahogos amorosos o conversaciones triviales que en nada nos atañen. Se desvanece una de las pocas ventajas de los trayectos aéreos: el relativo silencio que nos acompaña durante unas cuantas horas de vuelo.

Ya en su despacho, el teléfono móvil le avisa de que su mujer ha intentado hablar con él mientras atendía la llamada de Michael. Sabe que debe responder en un plazo breve de tiempo. En la pantalla de su terminal aparece

Maribel también le comenta el informe del detective que han contratado a través de Internet para averiguar quién es ese muchacho de Sydney con el que su hija lleva chateando desde hace unos meses. Parece que no hay nada preocupante, así que finalmente tendrán que aceptar el viaje que la chica quiere hacer a esa ciudad el próximo verano. Ramón intenta tranquilizar a su mujer, pero él mismo se queda un poco inquieto tras colgar el teléfono: el informe es favorable, pero ¿quién me garantiza la fiabilidad de un detective a quien no he visto en mi vida?

"Es curioso —reflexiona Ramón—, hoy he mantenido comunicaciones con personas de cuatro continentes, pero apenas he cruzado unas palabras con quienes trabajan a unos metros de mi oficina. Mi hija, tan tímida para relacionarse con los chicos de la facultad, ha intimado con un australiano. Internet y otras redes de comunicación nos acercan a los que están lejos pero, si no prestamos aten-

**Internet y otras redes de comunicación nos acercan a los que están lejos pero, si no prestamos atención, nos alejan de los que están cerca.**

la imagen de Maribel; desde que se compró su nuevo teléfono con cámara incorporada, le gusta utilizar esta función. Además, quiere mostrarle la marcha de la reforma del baño de invitados, y qué mejor solución que enfocar con ese pequeño ojo de 5 megapixels la terminación del alicatado y los detalles de los elementos sanitarios de diseño. Cuando la imagen vuelve al rostro de su mujer, Ramón reconoce que le sigue encantando el perfil de su nariz, uno de los rasgos que más le llamaron la atención cuando se conocieron hace... ¿22 años? ¿Y cuantos años hace que no se lo dice?

ción, nos alejan de los que están cerca. Hoy manejo dispositivos técnicos que hace cinco años no entraban siquiera en mis sueños, pero tal vez he perdido la capacidad para dar un apretón de manos cordial o para sonreír sinceramente y mirando a los ojos".

Antes de abandonar su despacho para ir a comer (solo), Ramón ya ha anotado en su agenda que esta tarde debería tomarse unas cervezas con dos de sus colaboradores con los que no habla desde hace tiempo, y se decide a pasar un fin de semana con su mujer "apagado o fuera de cobertura". ●