

El trabajo es ahora el mundo de WhatsApp



FT
FINANCIAL
TIMES
**PILITA
CLARK**

El asesor de Seguridad Nacional de Donald Trump usó un emoji de puño cerrado, otro de una bandera estadounidense y otro de una llama de fuego. El negociador para el Medio Oriente y Ucrania eligió dos banderas estadounidenses, dos manos en oración y un bíceps flexionado. Otros altos funcionarios optaron por usar signos de exclamación dobles y mayúsculas en mensajes sobre los planes de ataque militar que enviaron en un chat grupal de Signal, que incluía por error a un periodista.

Estas no son de ninguna manera las revelaciones más impactantes del drama de Signalgate que estalló en la administración Trump esta semana. Pero sí dicen mucho sobre la molesta fusión de trabajo y ocio en las aplicaciones de chat que ha llegado a dominar gran parte de la vida cotidiana.

Para empezar, esta confusión significa que el trabajo se ha infiltrado en el tiempo libre fuera del horario laboral como nunca antes. Hace poco, usábamos un conjunto de herramientas para enviar mensajes de trabajo y otro para amigos, familiares, el vecino y otras personas fuera de la oficina.

Los mensajes de trabajo se enviaban a correos electrónicos de oficina o aplicaciones como Slack, y generalmente no contenían signos de exclamación, ni mayúsculas, ni mucho menos emojis.

Estas "mejoras" se incorporaron a los mensajes dirigidos a personas fuera del trabajo, en diferentes plataformas como Facebook Messenger o, cada vez más, WhatsApp, la aplicación de mensajería más popular del mundo.

Un tiempo antes de la pandemia, los compañeros de oficina y los contactos profesionales comenzaron a enviarse mensajes a través de aplicaciones que antes estaban limitadas a la vida social.

La tendencia se aceleró en los caóticos primeros meses de la crisis sanitaria, ya que los confinamientos impulsaron un aumento masivo del uso de WhatsApp, propiedad de Meta, de Mark Zuckerberg.

En marzo y abril de 2020, los mensajes de WhatsApp casi se duplicaron con respecto al año anterior, según un estudio con más de 25 millones de mensajes de casi 52.000 usuarios. En zonas con alta demanda como España, el tiempo dedicado a la aplicación aumentó hasta un 76%, según otros investigadores.

En mi experiencia, la pandemia también generó nuevos niveles de informalidad en el trabajo, lo que significó que de repente me encontraba enviando mensajes a personas que anteriormente solo habría contactado por correo electrónico. Compañeros de trabajo. Contactos. Ejecutivos al azar que acababa de "conocer" por Zoom. Todos eran blancos potenciales.

Al repasar mi historial de chats, veo que en algún momento dejó de parecerme incorrecto enviar mensajes de WhatsApp a mi jefe y luego añadir un emoji de pulgar hacia arriba. Esto parecía totalmente sensato en ese momento extraño y desconectado.

Sin embargo, unos años después, también siento que se ha tras-

pasado la línea divisoria entre el trabajo y la vida social.

Una notificación de WhatsApp durante el fin de semana podría referirse a un mensaje de tu niñera preguntando a qué hora llegarás a casa, por eso nunca puedes permitirte ignorar la aplicación. Pero, de manera inquietante, también podría ser una nota de tu jefe preguntando si puedes llegar temprano el lunes para charlar.

Por supuesto, el uso generalizado de WhatsApp en el entorno laboral ha tenido consecuencias mucho más graves.

Los políticos se han metido en problemas tras usar plataformas que dificultan la recuperación de mensajes, a diferencia de los canales oficiales que conservan la comunicación para poder verificar si se sospecha alguna irregularidad.

Los bancos en EEUU se han enfrentado a más de 2.500 millones en multas desde 2021 por este tipo de comunicaciones "fuera de canal", y algunos ahora bloquean WhatsApp en los teléfonos de empresa.

Por último, la propia naturaleza de WhatsApp ha complicado su uso en el ámbito laboral. Ahora cuenta con WhatsApp Business para empresas y, al igual que Signal, permite que cientos de personas se unan a sus grupos de chat. Esto puede plantear problemas si se usa, por ejemplo, por un gran equipo empresarial. ¿Cómo se puede controlar quién sigue empleado y quién ha renunciado, pero aún podría tener acceso a datos confidenciales?

Además, entre más grande sea el grupo, seguramente será más difícil asegurar que todos los que están presentes en el chat grupal tienen permiso de estar incluidos. O eso creíamos hasta esta semana.

El grupo en el centro de la controversia de Signalgate tenía tan solo 19 miembros. Entre ellos se encontraban el vicepresidente estadounidense, J.D. Vance, el secretario de Defensa, Pete Hegseth, y, en un acontecimiento que nadie podría haber previsto, Jeffrey Goldberg, editor de la revista The Atlantic.

Como nunca antes, el trabajo se ha infiltrado en el tiempo libre fuera del horario laboral. Y esto no siempre es bueno.