Es necesario aprender a gestionar inteligentemente las interrupciones

Para la calidad de nuestra vida y la eficacia de nuestro trabajo es clave que logremos hacer una cosa detrás de otra, atendiendo a una persona detrás de otra, de forma que podamos poner en cada una de ellas sucesivamente toda nuestra atención

En mis vacaciones estoy leyendo con interés el libro Quiet de Susan Cain, cuyo subtítulo en castellano es El poder de los introvertidos en un mundo que no puede parar de hablar. Se trata de una documentada defensa del trabajo personal en soledad frente a las modas en boga del *brainstorming*, el trabajo en grupo, etc. Me lo recomendó mi antiguo alumno **Urko Esnaola**, experto en robótica e introvertido como yo.

Ayer en mi lectura llamó mi atención el resultado de un estudio norteamericano llevado a cabo entre 38.000 "trabajadores del conocimiento" de diferentes sectores: se descubrió que el simple acto de ser interrumpido es una de las mayores barreras para la productividad. Estoy del todo de acuerdo. Para mí *trabajar* es, sobre todo, escribir, y para llevar a cabo esa tarea necesito concentrar en ella toda mi atención: ni *emails*, ni *whatsapps*, ni llamadas, ni visitas, ni siquiera música, salvo que sirva para apagar ruidos indeseables. De ordinario, para lograr ese aislamiento me refugio en mi cubículo de la espléndida biblioteca de mi universidad, donde puedo concentrarme sin interrupciones por espacio de 4 o 5 horas seguidas.

Me han contado que santa Teresa de Lisieux mientras escribía su maravilloso libro *Historia de un alma* se encargaba de atender la portería de su convento. No sé si tendría allí mucho trajín, pero ella se decía a sí misma: "Elijo que me interrumpan". Estoy seguro de que

Phoca PDF

ya solo por eso mereció ser una gran santa.

Aparte del trabajo de escritura en la soledad acompañada de la biblioteca, invierto bastantes horas a la semana en mi despacho para recibir visitas, atender la correspondencia o tener reuniones de trabajo. Cuando estoy solo no me importa tener la puerta abierta. Más aún, me parece que eso invita a visitarme. Lo aprendí de Stanley Peters, gran lingüista computacional de Stanford, que me explicaba que para él –que estaba siempre con ordenadores y robots– tener la puerta abierta era lo que le mantenía en contacto con el resto de la humanidad.

En cambio, cuando estoy en el despacho con alguien no me gusta que nos interrumpan. A veces resulta del todo inevitable, pues quien requiere ayuda es un doctorando a punto de depositar su tesis o un estudiante desesperado que necesita escucha y apoyo. Casi siempre lo mejor es pedirle que espere unos minutos y así también se serena un poco su ánimo. Procuro acogerles con una sonrisa y decirles que tienen derecho a interrumpir, que nunca son inoportunos.

Para mí lo más difícil de llevar es la interrupción dentro de la interrupción. Me explico. No es infrecuente que cuando esté hablando con alguien asome por la puerta algún otro colega para darme un recado, concertar una cita o algo así. No tengo ningún inconveniente en ello: viene a ser como los anuncios en las películas. En cambio, lo que me exaspera –a veces hasta la irritación– es cuando esa consulta interruptora se alarga y antes de que se termine interfiere una tercera persona o una inoportuna llamada por teléfono. Tengo siempre el riesgo de despachar a uno de los interruptores –o a los dos– de manera desabrida o desafortunada: “con cajas destempladas” se dice con expresión castiza española.

Comprendo que son gajes del oficio académico y de la vida moderna, pues no somos ermitaños en lo alto de una montaña. Por eso es necesario aprender a gestionar inteligentemente las interrupciones, pues una mala respuesta puede llegar a tener consecuencias lamentables, a herir innecesariamente a las personas y finalmente a requerir después mucho más tiempo para solucionar el entuerto.

Para la calidad de nuestra vida y la eficacia de nuestro trabajo es clave que logremos hacer una cosa detrás de otra, atendiendo a una persona detrás de otra, de forma que podamos poner en cada una de ellas sucesivamente toda nuestra atención. Para lograr esto, hemos de desactivar todos los dispositivos interruptores –incluidos los móviles–, pero también hemos de aprender a desenredar, con una sonrisa amable si es posible, este lío de las interrupciones.

Phoca PDF

Jaime Nubiola

Phoca PDF