

¿Qué comunicas en las redes sociales? (1ª de dos partes)

Por Jorge A. Oriza Vargas © 254-2015

Uno de los grandes problemas que se observan en la sociedad contemporánea, es precisamente el papel que están jugando las redes sociales, en diversos procesos de comunicación humana, y en las relaciones interpersonales, como consecuencia. Si bien existen múltiples beneficios que se pueden obtener de estos recursos tecnológicos que nos ofrece la gran red de internet, es conveniente reflexionar en la *valoración* que hacemos de ellos y sobre todo, en el uso que les damos para comunicarnos con nuestros semejantes. Es decir, que tan importantes son en nuestras vidas, en nuestro trabajo, y en función de ello, el tiempo que les dedicamos y el uso que les damos.

Y en esta primera aproximación sobre el uso y efectos de estos medios en nuestras comunicaciones interpersonales, precisaré sólo algunos, porque son los que observo más de cerca -porque los utilizo; me refiero por ejemplo, a *Facebook*, a *Twitter* y a *WhatsApp*, pero sin desconocer muchas otras alternativas tecnológicas similares que nos ofrece la gran red de internet, en dispositivos móviles, o en las *tablets* y computadoras personales. Insisto y nuevamente quiero dejar claro, son muy buenas alternativas, como medios de comunicación contemporáneos; tal sería también el caso de las *videollamadas*, ahora accesibles en diversas aplicaciones, que son menos limitadas que otros medios sólo escritos, como el *Email*, o como las comunicaciones telefónicas. El problema como muchos recursos, está en la valoración que les damos, y en su uso, porque por supuesto, presentan muchas ventajas en el complejo mundo contemporáneo.

Sin embargo, no son pocas las personas que critican precisamente las limitaciones que tienen las redes sociales para establecer una comunicación interpersonal de calidad, sobre todo, entre familiares, amigos, o en los procesos de negocios o de trabajo; además del tiempo que absorben de la personas de todas las edades, de manera importante en los jóvenes, convirtiéndose más que en hábitos, en verdaderas *adicciones* que limitan o deterioran la comunicación de calidad, interpersonal, cara a cara, sobre todo entre las personas cercanas y familiares, y afectan consecuentemente las relaciones entre ellos. No se diga los efectos negativos cuando se utilizan para fines ilegales o para extorsión.

En los trabajos, cuando no se regulan adecuadamente, son un verdadero factor que afecta la productividad y el ambiente o clima organizacional; muchos diagnósticos de clima organizacional, señalan precisamente como factores negativos para la productividad y los resultados de la organización, a "la mala comunicación"; y ahora

que hay más recursos, esta es una verdadera paradoja, pero es un hecho que no se puede negar.

El principal problema que se tiene, cuando se hace un uso intenso o inadecuado, de estos medios de comunicación, para comunicar regularmente la mayoría de nuestros asuntos con nuestros amigos, nuestros familiares, nuestros clientes, proveedores, compañeros de trabajo, profesión etc. es inherente a sus características. Estos medios no fomentan la comunicación interpersonal completa, que implica la transmisión de ideas y múltiples contenidos, en tiempo real, utilizando todos los canales y posibilidades que si presenta la comunicación personal, cara a cara (comunicación verbal y no verbal); por ejemplo, las expresiones faciales, la entonación de la voz, el lenguaje corporal y proxémico¹, tanto del transmisor como del receptor; elementos de la comunicación interpersonal, cara a cara, que le dan una riqueza inigualable para las interacciones cotidianas, familiares o de procesos de trabajo. A diferencia de esta comunicación cara a cara, en las redes sociales no siempre sabemos en tiempo real si se entendió o comprendió el mensaje o algunas partes de él; se dificulta la retroalimentación, si es que se da, porque en la mayoría de las veces, al no tener de frente al receptor, éste no siente la necesidad de dar esta retroalimentación en ese momento o simplemente de acusar de recibido.

Pero además, es bueno subrayar que la persona que recibe el mensaje por estos medios, de hecho *sólo recibe, aproximadamente, el 7% de los contenidos de una comunicación interpersonal normal*; pues no observa el otro 93% de los mensajes, no verbales, relacionados con el tono de voz, la expresión, la actitud y las emociones y sentimientos involucrados. Por eso es importante subrayar que una de las carencias más importantes de la comunicación en las redes sociales, tiene que ver con el hecho de que la comunicación no es en tiempo real; hay por lo general un desfase en la recepción, y sobre todo, con frecuencia nos perdemos el acuse de recibido del momento y la retroalimentación en tiempo real.

Para entender el proceso integral, completo, de la comunicación cara a cara, del que se derivan los datos antes señalados, conviene recordar el *modelo circular de la comunicación interpersonal*²; esto nos ayudaría a comprender el papel tan importante que juega, en una comunicación personal de calidad, la retroalimentación permanente que nos está dando el receptor. Seguramente se podrían debatir algunos de los aspectos que comento, y el efecto que puedan tener las redes sociales en las relaciones humanas, pero la realidad es que observamos día a día, cómo se originan

¹ Les sugiero leer el capítulo 11 sobre la comunicación, en nuestro nuevo libro de *Relaciones Humanas*; Editorial Trillas, 2014, México, 1ª edición.

² Consultar por ejemplo, West y Turner, *Teoría de la Comunicación Análisis y Aplicación*, McGraw Hill, España, 2005, página 10, *Modelo interaccional*.

diversos problemas por el uso excesivo de estos medios de comunicación, que no hay que olvidarlo, son solo medios, para lograr muy diversos fines.

Temas y asuntos importantes, en las relaciones interpersonales, familiares o de trabajo, por lo pronto no se deberían tratar en estas redes, buscando siempre la posibilidad de tratarlas personalmente.

Por eso es importante, como decía al inicio, la "valoración" que hacemos de ellos, porque se intercalan en nuestra escala real de valores personales, y al igual que los intereses, pasan sobre nuestros valores fundamentales, que también son determinantes para el éxito de nuestras relaciones con los demás³.

En la segunda parte de este artículo, me referiré a otros efectos relacionados con el uso inadecuado de estos medios contemporáneos.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.

³ Oriza Vargas, op. Cit. P. 17 y siguientes.