

¿Acusas de recibido en tus redes sociales?

Por Jorge A. Oriza Vargas © 330-2016

Seguramente tu comunicación cotidiana, con amistades, con compañeros de trabajo o con familiares, se realiza en una alta proporción, a través de las redes sociales; Facebook y WhatsApp parecen ser las más comunes, sin demeritar otras redes que seguramente tienen mucho uso y gran utilidad hoy en día.

Sin embargo, me gustaría en este artículo, hacer algunas precisiones; independientemente del medio, en general todos los procesos de *comunicación interpersonal* se realizan entre un emisor y un receptor (o varios); y el proceso se cierra en una primera fase, cuando el emisor o emisores recibe(n) el "*acuse de recibido*" de su(s) receptor(es); es decir, la *retroalimentación* del receptor, que se puede recibir verbalmente o no verbalmente, en la comunicación directa, cara a cara, porque puedes asentir con tu expresión, o puedes manifestar también desacuerdo, no verbal, o por supuesto, la mejor forma será ser claros verbalmente en nuestra *retroalimentación* cuando la comunicación es próxima, como decía, cara a cara con la otra persona. *Acusar de recibido* implica decirle que ya recibimos el mensaje y qué pensamos, o qué sentimos, en relación con su mensaje.

De los atributos de una comunicación interpersonal efectiva, o del diálogo, tan necesarios en las relaciones interpersonales, con amistades, con la pareja, en el trabajo, hay mucha literatura y yo te puedo compartir algunos artículos¹.

Lo que ahora nos ocupa, es reflexionar sobre la conveniencia de recibir la retroalimentación, normal y necesaria, en nuestras comunicaciones interpersonales cotidianas, sobre todo si en su mayoría, esas comunicaciones cotidianas las realizas a través de medios electrónicos como el Smartphone o la PC, por ejemplo, y a través de redes sociales como las citadas.

Por supuesto la comunicación a través de estos medios, incluyendo además al teléfono fijo, no es una comunicación completa y difícilmente es efectiva. Porque nos perdemos un alto porcentaje de los mensajes que se envían como decía, por los canales no verbales, es decir, por las expresiones faciales, el cuerpo, sus posturas y la entonación de la voz, que muestran en su conjunto, nuestras actitudes, nuestros sentimientos reales. Según estudios bien documentados², el 35% del mensaje se da por la vía verbal y el 65% por la vía no verbal. Y nuestras actitudes, por otra parte, se comunican verbalmente sólo en un 7% de los mensajes, pues el 55% de las actitudes se comunica de manera no verbal por las expresiones y el 38% en la entonación de la voz.

Con estos datos contundentes, vemos que cuando nos comunicamos por las redes sociales nos perdemos un porcentaje muy importante de los mensajes que los demás nos envían; nos perdemos observar las actitudes de nuestros interlocutores, la sinceridad de sus mensajes, o lo que podría ser una comunicación interpersonal de mejor calidad, acusando de recibido al menos el mensaje que recibimos. Ahora se sustituyen -en las redes sociales- las supuestas muestras

¹ Pongo a tu consideración las cápsulas ADEF #s 15, 16, 17, 57, 61, 77, 87, 140, 177, y otras; en el sitio WEB www.iema-oriza.com

² McEntee Eilen, *Comunicación oral*, Mc. Graw Hill, México 1996, p.184.

emocionales por *emoticons* y por supuesto, se desconoce con esos símbolos la veracidad, la emotividad real y su sinceridad u objetividad, o la oportunidad de una expresión sincera, ya sea del transmisor o en el acuse de recibido del receptor. Y algo muy importante, la intencionalidad real pasa en ocasiones, del contenido del mensaje, al *aspecto psicológico de lo que quiero que sepas de mí, o lo que me interesa que pienses de mí*, aunque no sea verdadero o apegado a la realidad.

Por eso, siendo transmisores, nos deberemos esforzar por escribir los mensajes de la mejor forma, con sinceridad y autenticidad, para aproximarnos a un buen porcentaje de efectividad, si queremos asegurarnos de que nuestros mensajes puedan ser comprendidos con nuestra real intencionalidad. Será otro el problema si no recibimos retroalimentación, o solo recibimos un "emoticon" u otro dibujo simbólico de OK, u otra palabra, pues nunca sabremos si realmente nuestro mensaje fue bien interpretado, o si hubo o existió conformidad, o acuerdo o desacuerdo. Por todo eso, no conviene enviar mensajes relacionados con asuntos importantes, o con relaciones afectivas trascendentes; los malentendidos están a la orden del día.

Si somos receptores, que lo somos en una muy buena proporción de todo lo que nos envían por las redes sociales, dependiendo de los vínculos afectivos que existan entre los integrantes de la red, o que existan con nuestro contacto, sería deseable que *acusáramos de recibido* sobre el contenido o las ideas que nos compartieron, pues eso sería sinónimo de "lo recibí", "me importas", "te escucho", o de "estoy de acuerdo", o "me fue útil" o "no estoy de acuerdo"; por supuesto en vínculos afectivos importantes, insisto, estos medios no son los más apropiados para debatir o dialogar sobre asuntos importantes. Por eso, les comparto algunas breves recomendaciones y reflexiones sobre los mensajes que enviamos y recibimos en redes sociales como WhatsApp o Facebook:

1. Parece ser que las redes sociales se prestan más para mensajes cortos y triviales, o para reportarnos con las personas cercanas y que sepan que estamos bien. *WhatsApp*, por ejemplo, por su diseño, no se presta para mensajes largos, o asuntos complicados, menos políticos o religiosos, pues la posibilidad de diferir, debatir o dialogar es limitada; por eso, no conviene desde mi punto de vista, enviar ese tipo de mensajes. Si los recibes, se prudente, tolerante y muestra respeto por lo que otras personas piensan; solo acusa de recibido amistosamente.
2. Comunicaciones muy personales, seguramente ameritan otros medios, o precisamente la comunicación personal, directa. Facebook es ahora tan general, que no se presta para ese tipo de comunicaciones, y en todo caso, su aplicación de messenger se asemeja como chat al whatsapp, para hacer comunicaciones más personales, que de todas formas tienen las limitaciones que mencionaba al principio (salvo cuando utilizas la videoconferencia); pero no son recomendables para comunicaciones importantes, solo casuales o intrascendentes o para compartir información útil o noticias. Por supuesto, no creas que en Facebook todos son tus "amigos" y ten cuidado de la información que "subes", pues puede llegar a personas desconocidas, si se comparte por "los amigos" de tus "amigos" y así sucesivamente.
3. También es importante, cuando recibes información de religión o de política, no suponer que todos piensan igual que tú; por eso lo recomendable es ser tolerantes, respetuosos de lo que otros piensan; eso en ocasiones nos ayudará a no perder el vínculo de amistad con la persona

del chat; porque es conveniente reconocer que estos medios y sus aplicaciones contemporáneas, son en contraparte muy útiles para efectos de acercar a personas lejanas, para disminuir riesgos contra la inseguridad, y estar bien conectado con las personas cercanas a nosotros, entre otras aplicaciones, como las que se dan a menudo para la comercialización, mercadeo de productos y servicios.

De cualquier forma, este es sólo mi punto de vista; me gustaría escuchar el suyo. Hasta la próxima.

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.