Por una comunicación más humana

Las formas de comunicación interpersonal están cambiando. La tecnología se involucra cada vez más en la comunicación cotidiana. Esta transformación es más evidente en las nuevas generaciones, aquellas que nacieron en un contexto en el que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ya estaban plenamente instaladas.

Las nuevas tecnologías nos brindan la alternativa de superar con facilidad las barreras del tiempo y el espacio. En el teléfono celular llevamos nuestro propio hogar, la oficina y la escuela a todas partes. Nos permite mantenernos en contacto con nuestro círculo social en todo momento y lugar. Pero muchas veces este universo de posibilidades dificulta el vínculo con aquellos a quienes tenemos ante nuestra presencia. Una reciente encuesta de la consultora Dalessio Irol señaló que el 64% de una muestra local respondió que considera muy molesto cuando al compartir la comida uno de los comensales está absorto con lo que sucede en su pantalla.

El neologismo phubbing, producto de la unión de dos palabras en inglés: phone (teléfono) y snubbing (menospreciar), se utiliza justamente para aludir a la práctica de utilizar el celular mientras se conversa con otra persona, impidiendo el contacto visual directo. Esta práctica cada vez más común en todos los segmentos etarios, pero especialmente frecuente entre los más jóvenes, es considerada como descortés e incluso como una falta de respeto, porque no se le está dando a la persona que se tiene enfrente la importancia que se merece. Estudios de la Fundación UADE han señalado que en las nuevas generaciones existen mayores dificultades en el desarrollo de competencias de comunicación interpersonal cara a cara, que contrastan con las mayores competencias desarrolladas en la comunicación mediada por la tecnología.

Sin lugar a duda, la comunicación a través de los nuevos dispositivos tecnológicos es tan humana como la comunicación cara a cara. Se trata en ambos casos de prácticas sociales. Sin embargo, la comunicación personal compartida en un mismo tiempo y espacio permite el desarrollo de competencias empáticas que abarcan todos los sentidos de manera holística. Involucra no sólo a la comunicación verbal, principal vehículo del contenido, sino también a la riqueza de la comunicación no verbal.

En la comunicación digital escrita es más común transmitir apreciaciones duras, con menos reflexión, que luego llevan al arrepentimiento y la necesidad de retractarse. En cambio, la comunicación cara a cara es más cálida. La gestualidad brinda otro contexto e información valiosa sobre el estado emocional del interlocutor. Muchas veces los dispositivos tecnológicos generan adicción, tanto a nivel personal como grupal.

Desde la educación y las relaciones humanas es necesario recuperar el valor de la comunicación vinculada a la noción de encuentro con el otro, especialmente entre los más jóvenes. ¿No será el momento para que el sistema educativo se haga cargo de esta problemática y brinde, además de conocimientos, herramientas a los jóvenes para desarrollar las competencias propias de una comunicación más humana? Teniendo en cuenta que la educación online como la híbrida avanzan

sin pausa, quizás ese mismo espacio sea el ideal para abordar esta problemática, promoviendo un uso constructivo de la tecnología como herramienta de comunicación.