

TEXTO **Tivi Giménez**

94

A raíz de la crisis sanitaria que experimentamos y forzados a vivir un distanciamiento físico sin precedentes, numerosos son los estudios y las referencias que nos han advertido de los riesgos psicológicos y sociales en que puede derivar un estado de aislamiento. Por suerte las tecnologías nos conectan más, más rápido, a través de más canales y con resultados más realistas. Pero... ¿pueden sustituir la vivencia real? Repasamos algunas teorías e investigaciones que nos revelan cómo el contacto entre individuos genera procesos y beneficios a nivel psicológico, fenómenos que únicamente podemos experimentar a través de eventos presenciales.

La psicología humana es simple: cuanto más fácil es de comprender, más nos lo creemos

La riqueza de la comunicación no cabe en una pantalla

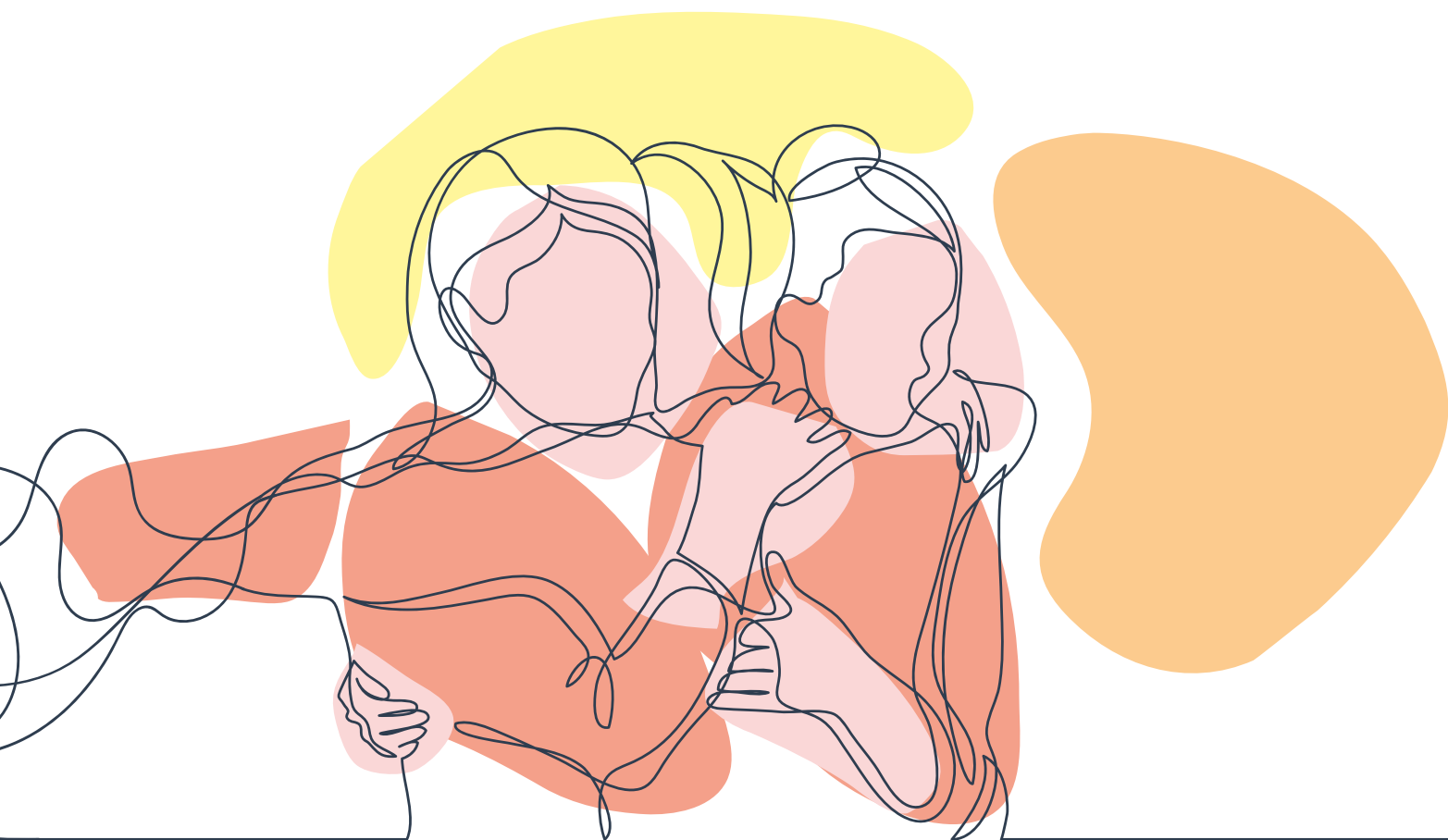
El ambicioso objetivo que pretenden alcanzar las experiencias tecnológicas es simular, de la forma más aproximada posible, una experiencia real. Pero por más píxeles que haya en una experiencia virtual, difícilmente llegará a tener el impacto que nos da la conexión física. Para comunicarnos, una videollamada será más útil que un mensaje de texto, pero mucho menos que una conversación cara a cara o que un debate en grupo. Recordemos que gran parte de la carga emocional de información que recibimos, pesa sobre el lenguaje no verbal, que incluye gestos, microexpresiones faciales, tono y volumen de voz, proximidad con el interlocutor, y un largo etcétera.

Un ejemplo que ilustra esta comunicación informal o inconsciente, tan importante: la publicación británica *The Economist* comentaba que en las juntas de accionistas online había menos debates o cuestionamiento, porque en una junta real, la gente mira a su vecino, ve su satisfacción o insatisfacción, y con este apoyo moral se atreve a cuestionar. En cualquier evento, la comunicación incluye esta mirada rápida a los otros asistentes, que permite tomar la temperatura de la audiencia, algo imposible delante de una pantalla donde todos parecemos fijados.

Cualquier imperfección afecta a la calidad de comunicación

Todas las experiencias virtuales, en mayor o menor medida están intervenidas por la tecnología. Y la lógica no falla, cuantos más obstáculos se interponen entre los interlocutores, hay más ruido y probabilidad de errores en el mensaje, ya sea en su traducción, codificación-descodificación o interpretación. Las investigaciones en psicolingüística estudian las reglas que rigen el lenguaje y la comunicación: discursos, conversaciones, tiempos de turnos de palabra, interrupciones, pausas... Y la psicología humana es simple: cuanto más fácil es de comprender, más nos lo creemos.

Los humanos somos también grandes expertos en conversaciones que se hilan perfectamente, sin interrupciones, pero también sin espera. Algunos estudios demuestran que ya en conversaciones cara a cara, desciende la credibilidad de las respuestas cuya pausa es excesiva. Si preguntas* a tu pareja si te quiere y tarda un rato en decirte que sí, probablemente esa conversación no acabe aquí (*No lo intenten en sus casas, Grupo eventoplus no se responsabiliza de las consecuencias). En una conversación virtual, dependemos de la velocidad de conexión de los participantes, la calidad de los equipos, la latencia del canal que utilizamos, etc. *The Economist* estima que el tiempo que tarda nuestra



información en llegar a los otros y viceversa en plataformas como Zoom o similares, aumenta en 300 milisegundos, el doble que una conversación normal. El hecho de que en reuniones online nuestro cerebro tenga que estar compensando estos retrasos, incoherencias o solapamientos, provoca lo que se denomina como “fatiga lingüística”. Y ¿sabes algo más? Todo esto es independiente de nuestra cultura, ya que ocurre en todas. Precisamente si algo nos regalan los eventos físicos, es la oportunidad y la calidad de ese trayecto directo que busca la comunicación, ¿por qué renunciar a ello?

La creatividad se limita

La destacada neurocientífica de Oxford, Susan Greenfield, ha dedicado su carrera a estudiar la fisiología del cerebro en adicciones, entre ellas a la tecnología. En sus estudios destaca esa extraña apariencia de libertad que nos da, pero sin embargo cita: “la tecnología nos mete en una caja, muy brillante y divertida, pero una caja de todos modos. Todos esos menús desplegables que nos dan tantas opciones limitan nuestro pensamiento, imaginación y creatividad.” Argumenta que en las relaciones virtuales, los procesos, las acciones o los logros de objetivos se imponen a la perspectiva, el contexto o las relaciones. La creatividad por definición y por naturaleza es abierta e indefinida, y los medios nos presentan opciones limitadas y prescritas. Por ello el potencial creativo que puede ser desarrollado durante un evento, en el que ponemos en común el pensamiento de tantas personas a la vez, nunca será alcanzado por el que se puede crear dentro de un espacio virtual limitado.

Las décimas de segundo de retardo en las respuestas que provocan las apps de reuniones online causan “fatiga lingüística”

Necesitamos contacto con tacto

“Pequeñas” cosas que hacen que la vida real sea tan real es la riqueza de la experiencia sensorial: vista, oído, olfato, gusto, tacto.... equilibrio, movimiento, temperatura y las emociones. Como cita el profesor Kory Floyd, experto en la comunicación de afecto en las relaciones cercanas, de la Universidad de Arizona, “el contacto posee una cualidad de inmediatez que solamente las palabras no tienen. Y existen determinados beneficios para la salud que parecen aumentar cuando se expresa el afecto mediante el tacto”.

Ya desde embriones, el tacto es el primer sentido que desarrollamos y a través del cual aprendemos el mundo. Cuando somos adultos seguimos teniendo esa necesidad de afecto que nos hace sentir seguridad a través del tacto y desarrollamos lo que en neurociencia se conoce como “el hambre de la piel”. Como explica la Dra. Tiffany Field, del Instituto para la Investigación del Tacto (TRI) en la Universidad de Miami, gestos como las caricias, los abrazos, los besos o cogerse de la mano, más que placenteros son necesarios en términos de salud. Los receptores del tacto activan el nervio vago que promueve la liberación de hormonas de recompensa, placer y felicidad (dopamina, oxitocina y serotonina) lo que se traduce en aumento de la autoestima y confianza, mejora del sistema inmunitario, disminución de la depresión y la ansiedad.... ¡Y encima son gratis!

A raíz de los datos arrojados, aun siendo consciente de la ayuda que las tecnologías nos tiende en muchas ocasiones, permíteme la reflexión sobre las experiencias reales que los eventos nos ofrecen: una vida sin mediación virtual, con acceso libre y directo. Un experimento en vivo, de frente y expuesto a los aprendizajes. Donde los únicos límites los marca la física y nuestra creatividad; donde las decisiones que tomamos están basadas en nuestros valores; donde gran parte del significado personal y la relevancia de nuestras vivencias residen en las propias relaciones con los demás. Así que dime ahora, ¿a cuánta resolución quieres compartir tus experiencias?