

Generación «Mute» o jóvenes que no hablan por teléfono y optan solo por los mensajes

Las llamadas telefónicas cada vez son menos habituales entre los jóvenes a no ser que sean de máxima necesidad, lo que contribuye a que las **plataformas de mensajería instantánea** continúen siendo el método de comunicación líder.

Tras meses de mandatos de distanciamiento social, la gente se apoya mucho en la tecnología para sentirse conectada socialmente. Pero un estudio de la **Universidad de Texas en Austin** sugiere que la gente opta con demasiada frecuencia por enviar correos electrónicos o mensajes de texto cuando es más probable que una llamada telefónica produzca los **sentimientos de conexión** que anhelan.

“En el estudio, la gente elegía escribir porque creía que una llamada telefónica sería más **incómoda**, pero se equivocaban”, dijo **Amit Kumar**, profesor adjunto de marketing de la **Escuela de Negocios McCombs**, coautor del trabajo con **Nicholas Epley**, de la **Universidad de Chicago**.

“La gente se siente mucho más conectada a través de los medios de comunicación basados en la voz, pero su temor a la incomodidad les empuja hacia los medios de comunicación basados en el texto”, añadió el experto.

El 81% de los **millennials** –los nacidos en las décadas de los ‘80 y ‘90– sienten **ansiedad** antes de hablar por teléfono, un fenómeno que se denomina **telefonofobia** y que genera que, por ejemplo, tengan que prepararse antes de hacer una llamada, como reconocen más de 4 de cada 5 participantes en la encuesta de **BankMyCell** para el estudio **Generation mute, millennials phone call statistics** (Generación muda, estadísticas de llamadas telefónicas de los millennials).

Según los resultados arrojados por este análisis, este sentimiento se debe a que durante una llamada telefónica la persona puede sentirse **vulnerable** al tener menos tiempo para transmitir su respuesta. Aunque también citan otras razones, como que las llamadas les **quitan demasiado tiempo** (75%) o que reciben llamadas de una persona con **quejas** (64%).

Además, el 55% dicen no contestar si está en algún **evento** y el 46% evita atender el teléfono si cree que va a haber

una **discusión**. En último lugar se encuentran aquellos jóvenes que evitan hacerlo si están en el **trabajo** (37%).

Según los expertos, el rechazo a las llamadas se profundizó en las generaciones posteriores. En este sentido, el CEO de **Qustodio**, **Eduardo Cruz**, explicó a *Europa Press* que para los menores “es antinatural llevarse el móvil a la oreja para realizar una llamada telefónica. Crecieron tecleando continuamente en un contexto de redes sociales y les puede llegar a resultar incómodo hablar simultáneamente con una persona por teléfono”, remarcó.

Siguiendo esta línea, Cruz indicó que es mucho más común que los menores de edad escojan enviar **audios de voz** a que llamen por teléfono, siempre que no sea una situación urgente.

Respecto a las llamadas que los millennials sí acceden a tener, depende de quién esté al otro lado. Las llamadas de **parejas sentimentales** son las menos ignoradas (un 11%), los **jefes** son los segundos menos ignorados (un 14%) y, los **compañeros de trabajo** ocupan el tercer lugar de personas menos ignoradas (21%). Curiosamente son la **familia y los amigos** los más ignorados, con un 25% y un 29%, respectivamente.

Otro aspecto a tener en cuenta es la **privacidad**. Los millennials admiten sentir mucha más privacidad cuando chatean por mensajes que en una llamada telefónica. Según refleja BankMyCell, los jóvenes explican que pueden enviar mensajes en una habitación y nadie sabrá lo que están diciendo. Sin embargo, en el teléfono, tienen que reubicarse para evitar que la gente “escuche a escondidas”.

El rechazo a hablar por teléfono es más común de lo que parece, ya que son muchas las personas en las que, al realizar esta acción, aparecen emociones como la **vergüenza** o el **miedo**, sentimientos que pueden llegar a ser incapacitantes.

Es que llamar por teléfono produce en los jóvenes ansiedad porque les impide preparar un mensaje como les gustaría. Esto es, apuntan los expertos, consecuencia de la llamada **comunicación asíncrona** propiciada por las pantallas con la que crecieron: aquella en la que mensaje y respuesta tienen lugar en momentos diferentes, es decir, que se produce en diferido.

A diferencia de ello, la **comunicación síncrona**, en directo, les hace sentirse **vulnerables** dado que no controlan de la misma manera la impresión que van a dar ni lo que van a decir. No

pueden en definitiva, borrar el mensaje y pulirlo cual eslogan. Como Photoshop a nuestra imagen, la asincronía **pone filtro a nuestras emociones.**

La generalización de los mensajes de texto y de las redes sociales cambió radicalmente la forma de comunicarnos y las relaciones interpersonales, y existe cierta preocupación sobre **cómo esos nuevos hábitos están afectando a la capacidad de conversar y a las relaciones cara a cara.** Y a quienes más se ataca por sustituir las charlas cara a cara por las conversaciones on-line es a los jóvenes.

La psicóloga del MIT **Sherry Turkle**, que lleva tres décadas estudiando cómo nos adaptamos a los avances de la tecnología y cómo influyen en nuestras relaciones, asegura en su último libro, **Reclaiming Conversation: the power of talk in a digital age** (Recuperando la conversación: el poder de hablar en la era digital), que a veces se olvida que hay una nueva generación que creció sin saber lo que es una conversación ininterrumpida. Para la experta, “con tanta conversación digital se está perdiendo la comunicación espontánea y se pone en riesgo la empatía”.

Algunas claves para que la conversación telefónica funcione

1. La regla de los ocho minutos

Sin embargo, otro estudio publicado en 2021 en la revista **JAMA** develó que, durante la pandemia, los adultos que recibían una breve llamada telefónica conseguían reducir rápidamente la ansiedad, la depresión y la sensación de soledad. Y para ser un poco más feliz en 2023, **The New York Times** publicó una lista de desafíos, entre ellos, hablar por teléfono. La terapia funcionaría si, y solo si, **se acuerda previamente la duración de la llamada: ocho minutos.** Ni más ni menos. Según el diario neoyorquino, el pacto es imprescindible para eliminar la incertidumbre y minimizar las tensiones.

La idea de pactar los ocho minutos viene de un trabajo de 2021 del **Departamento de Psicología de la Universidad de Harvard** que demostró que las llamadas rara vez terminaban cuando ambos participantes querían. Tras analizar 932 conversaciones telefónicas, el equipo de investigadores concluyó que siempre había uno que se quedaba con ganas, mientras a otro la llamada le había parecido una eternidad.

Según esta investigación, la discrepancia entre la conversación real y la deseada era equivalente a la mitad de la charla. Los autores del estudio afirman que terminar una llamada es “un

clásico problema de coordinación” que los humanos, acostumbrados a poner muchos puntos finales en su vida, no han podido resolver porque, dicen, para hacerlo necesitarían una información que normalmente se ocultan entre sí.

“Para conversar, las personas deben **generar y comprender el lenguaje en tiempo real, alternar turnos** en secuencia rápida, **inferir** lo que sus interlocutores saben y lo que quieren saber, y **recordar lo que se dijo y lo que no**. La conversación es un conjunto de tareas complejas que parecen simples”, escriben los autores del estudio.

Entre las tareas más complejas de una charla está ponerle punto final, constatan los investigadores. En sus experimentos comprobaron que muchas conversaciones finalizan gracias a circunstancias externas: una persona que llega, un ascensor que hay que tomar o un transporte que se va... Y en la mayoría de los casos quien inicia la conversación es también quien la termina.

2. Siempre pedir permiso

La fórmula de pactar una conexión breve, pero real, consigue la cuadratura del círculo: **eliminar fricciones y disfrutar de los beneficios de hablar por teléfono**. Por supuesto, antes habría que avisar. Las conversaciones telefónicas de la era postdigital **nunca se improvisan**.

Solo escuchar la voz de alguien querido es “emocionalmente regulador”, aseguran los investigadores de Harvard, y ese sería el primer beneficio de volver a hablar por teléfono. Ocho minutos serían suficientes si hay un vínculo emocional previo que desencadene las reacciones hormonales que inducen al bienestar.

Los investigadores se preguntan cuánta gente se sentirá sola porque no es capaz de cortar a tiempo una llamada. “La interacción social no es un lujo, es **crucial para el bienestar psicológico, la salud física y la longevidad**, y la conversación es su sustento. **Dominar el arte de conversar** –cuándo empezar, cuándo acabar, cómo funciona, cuándo aburre y cuándo decepciona– **nos permitirá maximizar sus beneficios**”, añaden.

Infoabe