

SALUD MENTAL

Suena el teléfono, «¿qué pasó?»: las llamadas convertidas en fuente de ansiedad



LAURA MIYARA



Hablar por teléfono tiene beneficios a nivel psicológico que los chats de WhatsApp no proporcionan. La Voz de la Salud | iStock

¿Hablar por teléfono o mandar un WhatsApp?: «En los mensajes hay mucha información emocional que se pierde»

25 abr 2023 . Actualizado a las 18:48 h.

U sustituido a toda clase de objetos. Los usamos cada vez más para entretenernos, leer noticias o buscar información, y cada vez menos para aquel fin con el que fueron diseñados en sus inicios: hablar por teléfono.

Hasta hace no tanto, cuando los teléfonos aún vivían en las casas y estaban conectados a la pared, el sonido de la llamada generaba hasta emoción y las conversaciones podían durar horas. Hoy, la simple vibración del teléfono con una llamada de un número desconocido es suficiente para causar ansiedad en muchas personas. Según detalla el informe Sociedad Digital en España, de la Fundación Telefónica, «el uso

envía mensajes instantáneos varias veces al día, mientras que un 24 % llama por móvil y solo un 12 % por el fijo. ¿Cómo hemos llegado hasta aquí?

Cuestión generacional

Aunque la tecnología nos ha alcanzado a todos, los más jóvenes son sin duda los más afectados por este miedo al teléfono. «En gran parte, es una cuestión generacional, en la medida que las tecnologías van avanzando y van surgiendo nuevas formas de comunicación, también los usuarios van adaptándose a ello, van aprendiendo. Las llamadas telefónicas, habitualmente, las asociamos más a usuarios de mayor edad, mientras que otras formas de comunicación, del estilo de los mensajes directos, audios o WhatsApp, los asociamos a la gente joven, aunque, por supuesto, no es que sea exclusivo», señala el psicólogo **Eduardo Martínez**.

Los datos numéricos reflejan estas impresiones. El 96,8 % de los jóvenes españoles entre 14 y 24 años utilizan WhatsApp como canal preferente para comunicarse con familiares y amigos. Las llamadas telefónicas, para este grupo poblacional, están obsoletas.

Llamada de emergencia

«Nos hemos acostumbrado a que las llamadas solo las usamos para mensajes urgentes y graves. Hay personas que atienden una llamada diciendo: "¿Qué pasó?". Porque nos hemos acostumbrado a utilizarlas solo para lo malo, y eso puede generar ansiedad», observa la psicóloga **María del Carmen González Hermo**, vicesecretaria del Colexio Oficial de Psicología de Galicia.

Pero esto no es lo único que genera ansiedad en las llamadas telefónicas. Lo que ocurre es que nos hemos des acostumbrado a la comunicación en tiempo real con otras personas. La idea de tener que pensar sobre la marcha en lo que vamos a responder, ese ejercicio que hacemos de manera natural en una conversación cara a cara, es algo a lo que, por falta de práctica, muchas personas le han desarrollado miedo.

Por otro lado, la sensación que han generado los teléfonos móviles de que hay que estar disponibles todo el tiempo puede ser otra fuente de estrés. «Hay personas que tienen **ansiedad** cuando tienen que hacer o recibir alguna llamada, y esa ansiedad tiene que ver con algún componente de fobia social o con una cuestión de estrés. La idea de que tenemos que estar disponibles 24 horas al día puede provocar estos problemas», observa Martínez.

Beneficios de hablar por teléfono

Aunque nos parezca más rápido y eficiente enviar un mensaje de texto por WhatsApp o Telegram que llamar, la mensajería instantánea no siempre es la vía más adecuada para comunicarnos. Sobre todo, si queremos profundizar en nuestras relaciones con personas cercanas, ponernos al día y tener un momento de calidad con ellas.

«Lo ideal para la comunicación es lo presencial, el cara a cara, porque ahí estás recibiendo información no solo del mensaje verbal, sino del no verbal. A medida que se van perdiendo características del mensaje, también se va perdiendo calidad en la comunicación y en los beneficios de esta. Lo presencial nos aportaría cualidades afectivas, cualidades objetivas del mensaje, cualidades subjetivas de ver cómo sienta en los demás y qué aspecto no verbal está comunicando ese mensaje. Lo telefónico nos quita lo visual, pero aun así sigue trasladando información no verbal y emocional, porque en el tono y la velocidad a la que se habla también estamos trasladando información», explica González.

simplificados al extremo, con muchos errores. «Obviamente, en los WhatsApp y las comunicaciones que van solo por escrito, solamente se tiene la información que traslada el mensaje en sí. Pero encima, los mensajes de Instagram y otras redes son informaciones muy reducidas, porque son muchas veces una frase que ni siquiera está completa, son un par de palabras. Entre lo que corrige mal el teléfono y lo que nosotros escribimos mal para ahorrar, al final, quitamos información al mensaje que ya de por sí es corto», observa González.

Expertos en psicología explican el FOMO: «Es un mecanismo de defensa contra el abandono»

LAURA MIYARA



De todos modos, hay que recordar que, como señala Martínez, «la llamada de teléfono incluye el componente verbal, exclusivamente. Hay mucha información de lo **no verbal**, que tiene que ver con la expresión facial y los gestos, que no forman parte del mensaje que se transmite». Esta parte no verbal, sostiene el psicólogo, es algo que deberíamos tener más presente. «Cuando dos personas se comunican, el componente más importante es el no verbal, y quizás es el que más nos pasa desapercibido. No somos conscientes de él, pero es el que nos ayuda a entender las emociones, las intenciones de nuestro interlocutor. Si perdemos ese elemento no verbal, podemos entender el contenido del mensaje, pero podemos llegar a tener dificultades a la hora de entender la intención que hay detrás de ese mensaje», apunta. En este sentido, las videollamadas serían una opción más adecuada para conversaciones distendidas y largas.

¿Llamada o audio?

Si la importancia de la comunicación oral radicara solo en elementos no verbales como el tono de voz y la velocidad del habla, podríamos pensar en los mensajes de voz como la respuesta ideal para aquellas personas que sienten ansiedad ante una llamada. Pero, desde un punto de vista **psicológico**, esta lógica es errónea. El contexto del mensaje es tan importante como el medio en el que se transmite, y compartir un contexto es algo que solo ocurre cuando nos comunicamos en tiempo real, compartiendo un momento.

«Cuando mando un mensaje de audio, tengo la sensación de que se me escucha y puedo decir todo sin que nadie me interrumpa, entonces, ahí comunico lo que yo quiero. Pero si yo estoy hablando por teléfono contigo, te escucho asentir y sé que me escuchas, y si te quedas en silencio mucho tiempo, puedo inferir que desconectaste. Es decir, recibo el feedback de la otra persona, que también va moderando mi mensaje», explica González.

Aunque a veces parezca buena idea hablar sin que nos interrumpan, señala la psicóloga, «al final, eso se acaba convirtiendo en un monólogo desconectado de ti mismo y del mensaje que quieres dar. Imaginemos que quiero pedirte que me atiendas más, porque me siento distante. Puedo mandarte un audio de cinco minutos en el que no me vas a interrumpir, diciéndote todo lo que siento. Pero entonces, no estoy recibiendo lo que tú piensas mientras yo hablo. Y a lo mejor, lo que yo quiero decir cuando te puedo ver la cara no es realmente lo que estoy diciendo en un audio. A lo mejor, solo quería decirte que te echo de menos, no que tú no me atiendes o que estés haciendo algo mal. En los mensajes de audio, tenemos esa falsa sensación de libertad, de poder decir lo que queremos y que el otro **escuche**. Pero realmente no es libertad cuando yo no estoy siendo responsable y no estoy recogiendo el efecto de mis palabras. Nos volvemos muy cómodos y todo lo hacemos por mensaje o audio de WhatsApp es un poco impositivo: doy por sentado que me vas a escuchar y ya lo que hagas cuando me escuches da igual».

un mensaje de voz, el hecho de que esta respuesta sea en diferido genera una interferencia que entorpece todo el proceso de la **comunicación** y que hace más frío el tono del intercambio en un nivel psicológico. «Si es un discurso político, conviene hablar y que no me respondan. Pero incluso cuando una persona da un discurso ante un público, está viendo las caras del público y está viendo cómo sientan sus palabras», ilustra González.

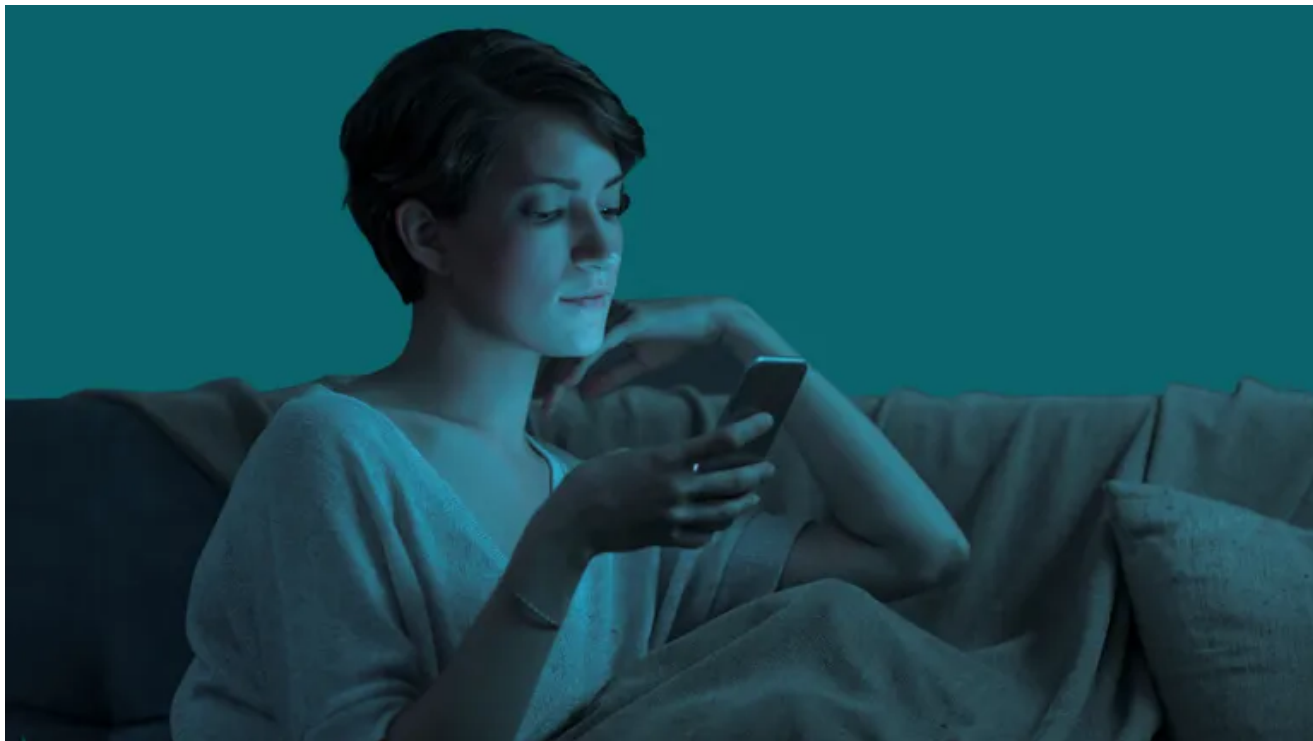
Cuándo utilizar los mensajes

Hemos visto que la calidad que tiene una comunicación telefónica no tiene nada que envidiarle a la rapidez inmediata del mensaje de WhatsApp. Pero, en la vida cotidiana, muchas veces nos encontramos en situaciones en las que atender o realizar una llamada no es posible. Si hay que hablar de algo complejo e importante, lo mejor, claramente, sería esperar a un momento oportuno para llamar o concretar un encuentro presencial. Pero otras veces, podemos aprovechar la tecnología para ganar en eficacia. «Los mensajes por escrito están bien para dar un **recado**. Cuando lo que te quiero decir es: "Necesito esto". Algo claro y objetivo», recomienda González.

En todo caso, es importante ser conscientes del contexto en el que puedan ser recibidos los mensajes que enviamos. «No es lo mismo estar en casa en silencio y mandar un mensaje como "Trae pan cuando vengas", que estar en un sitio donde hay un montón de ruido, donde quizás tienes que poner muchísima atención a lo que estás haciendo, o quizás has recibido una mala contestación por algo. Vas a leer el mensaje con el tono de la situación en la que estés tú. Entonces, es fácil que el mensaje que yo escribo no sea el que tú lees. Eso pasa con cosas muy objetivas o muy concretas, más aún con mensajes en los que queremos decir lo que sentimos. Cuando soltamos lo emocional, como cuando decimos: "Estoy bien". En esos mensajes hay mucha información emocional que no se puede estar perdiendo», asegura la psicóloga.

Por eso, cuando lo que queremos comunicar tiene cierta importancia a nivel personal o sentimental, lo más indicado es hacerlo en persona o por llamada, pero siempre tomándonos el tiempo y buscando el espacio para poder hablar con tranquilidad. «Necesitamos aprender a gestionar esa ansiedad por la llamada. Si lo que tienes que tratar es difícil, sea por teléfono, de manera presencial o, incluso, por WhatsApp, requiere todos tus sentidos y requiere que no lo hagas rápido. Nos da la impresión de que las cosas tienen que ser muy rápidas, pero no. Puedo tomarme el tiempo que necesite y, cuando son temas difíciles, podemos tener una lista apuntada de las cosas que queremos decir. Y en todo momento podemos frenar y decir: "Disculpa, que no te entendí bien"», señala González. En este sentido, tener claro el objetivo de una comunicación es clave para poder hacer las preguntas necesarias y dar nuestros mensajes de manera asertiva.

En todo caso, aunque lo mejor es el cara a cara presencial, «el teléfono es una forma más de obtener apoyo social. Especialmente en determinadas circunstancias en las que el contacto social está más limitado, por una cuestión geográfica o por otros motivos», afirma Martínez.



Insomnio, obesidad, miopía y otros problemas de salud que causa el móvil

LAURA MIYARA

Nada más despertar, ya estamos desbloqueando el **móvil**. Las seis pulgadas de pantalla de un smartphone promedio se han convertido en nuestra ventana al mundo: a través de ella, consultamos el tiempo, nos enteramos de las noticias y mantenemos el contacto con nuestros seres más queridos. El móvil es nuestro reloj, nuestro tocadiscos y nuestro supermercado. Contiene todos los mapas del mundo y la enciclopedia más vasta y colaborativa creada por la humanidad. Si *El Aleph* de Borges se ha materializado en un objeto, ese objeto es el móvil. Pero a pesar de su extrema utilidad, el móvil también está empeorando nuestra salud.

Seguir leyendo

Newsletter

Suscríbete a nuestra newsletter

¡Suscribirme a la newsletter!



Laura Inés Miyara

Redactora de La Voz de La Salud, periodista y escritora de Rosario, Argentina. Estudié Licenciatura en Comunicación Social en la Universidad Nacional de Rosario y en el 2019 me trasladé a España gracias a una beca para realizar el Máster en Producción Xornalística e Audiovisual de La Voz de Galicia. Mi misión es difundir y promover la salud mental, luchando contra la estigmatización de los trastornos y la psicoterapia, y creando recursos de fácil acceso para aliviar a las personas en momentos difíciles.

Archivado en: Ansiedad

