



Universidad de San Andrés

Departamento de Ciencias Sociales

Licenciatura en Comunicación

Ansiedad millennial y comunicación cara a cara

Autor: Martina Cervi

Legajo: 26250

Mentor: Carlos Gelormini

Buenos Aires, 10 de abril de 2019

AGRADECIMIENTOS

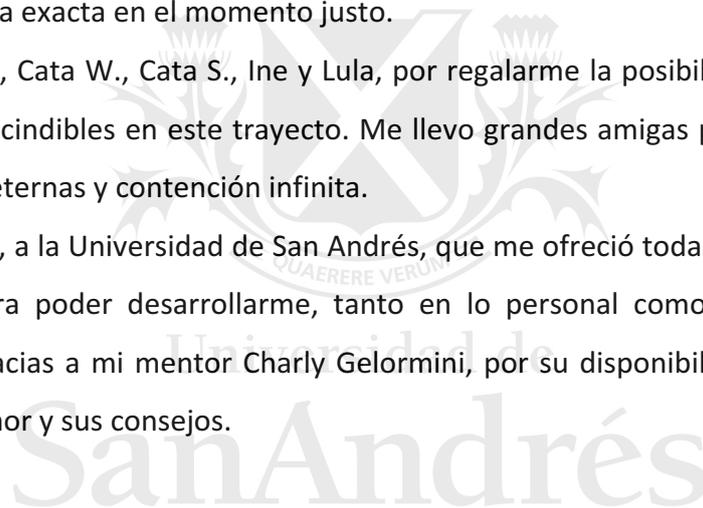
Esta tesina representa un punto de partida hacia nuevos caminos y, a la vez, el fin de un ciclo de aprendizaje que ha sido fundamental en mi vida. Llega el momento, entonces, de agradecer a quienes hicieron que valiera el recorrido.

Antes que nada, agradezco a mis padres, quienes nunca dudaron de mí y me impulsaron y apoyaron desde el primer momento, siendo sostenes incondicionales en este largo camino. Me enseñaron a nunca bajar los brazos, a ser perseverante y a superarme día a día. Les agradezco por darme esta inmensa posibilidad de estudiar lo que me apasiona, y por transitar cada paso conmigo.

Gracias a mi hermano Manu, mi mejor amigo. Por enseñarme a reírme de mis errores, por tener la palabra exacta en el momento justo.

A Pali, Bela, Cata W., Cata S., Ine y Lula, por regalarme la posibilidad de conocerlas, por ser tan imprescindibles en este trayecto. Me llevo grandes amigas para la vida que me regalaron charlas eternas y contención infinita.

Finalmente, a la Universidad de San Andrés, que me ofreció todas las herramientas y oportunidades para poder desarrollarme, tanto en lo personal como en lo profesional. Especialmente, gracias a mi mentor Charly Gelormini, por su disponibilidad, su cariño, sus clases llenas de amor y sus consejos.



ÍNDICE

Introducción.....	5
Experimento.....	12
Método.....	13
Resultados.....	14
Discusión.....	17
Bibliografía.....	19
Apéndice.....	21



Universidad de
San Andrés

1. INTRODUCCIÓN

Es difícil imaginarse hoy día a un joven sin relacionarlo con algún aparato electrónico. Desde un celular hasta una computadora, el mundo de la generación “Y” o “millennial” se trata de eso: los nacidos entre 1980 y 1995¹, quienes crecieron en la revolución tecnológica y son nativos de ella. Este término que hoy en día ahonda en radios, programas de televisión y diarios, es utilizado en su mayoría para mostrar la preocupación que sufren los adultos con respecto a esta joven parte de la sociedad, quienes serán los líderes del próximo futuro. Con definiciones como “la generación del yo yo yo”² o quienes “parecen tener todo resuelto”³, ser un *millennial* hoy en día parece tener poco de positivo.

Incluso, (y de esta premisa es que parte este trabajo) los nativos digitales presentan dificultades para relacionarse *face-to-face* entre ellos⁴. Consigo trajeron el fenómeno de las redes sociales como medio de comunicación más popular y efectivo escudados detrás de una pantalla que no permite mostrar siquiera algún gesto facial o, en algunos casos, su propia identidad.

Una de las plataformas *online* más utilizadas por los jóvenes es Instagram. Según se conoció en un estudio⁵, 59% de los millenials en Estados Unidos son usuarios activos de ella. Esta es una aplicación gratuita para compartir fotos y videos, disponible en Apple iOS, Android y Windows Phone. Allí las personas pueden subir fotos o videos y compartirlos con sus seguidores o con un grupo selecto de amigos. También pueden ver, comentar y recibir publicaciones similares compartidas por sus amigos en Instagram. Cualquier persona mayor

¹ Ver: <https://home.kpmg.com/content/dam/kpmg/uk/pdf/2017/04/Meet-the-Millennials-Secured.pdf>

² Ver: <http://time.com/247/millennials-the-me-me-me-generation/>

³ Ver: <http://www.thehindu.com/life-and-style/why-millennials-are-broke/article23269623.ece>

⁴ Ver: <https://www.forbes.com/sites/ajagrawal/2017/05/04/millennials-are-struggling-with-face-to-face-communication-heres-why/#4ff3f00c26e8>

⁵ Ver: <https://www.investopedia.com/news/instagram-59-us-millennials-are-active-users/>

de 13 años puede crear una cuenta, registrando una dirección de correo electrónico y seleccionando un nombre de usuario.⁶

Una de las facetas principales que aparecen en el centro de ayuda de Instagram es: “sobre los desórdenes alimenticios”. Casi mimetizado con los términos de uso o con los “tips” para padres, parece casi tan importante incluirlo en su lista principal de asistencia al usuario tanto como explicar qué significan los *likes* o los mensajes directos.

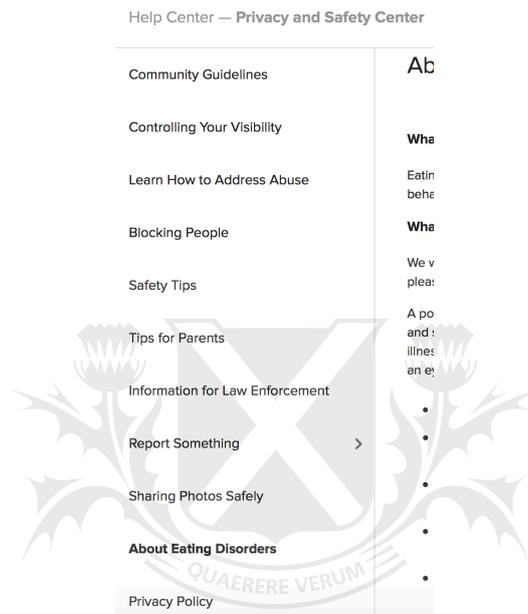


Imagen I: Centro de privacidad y Seguridad⁷

Uno se preguntará entonces, ¿por qué es que parece que los problemas de la vida real⁸ son, en cierta manera, responsabilidad de una red social, incluso tanto que es necesario proveer ayuda en su sitio oficial? ¿Es casual que el trastorno mencionado sea una enfermedad provocada mayormente en adolescentes⁹, público mayoritario de esta plataforma?

La constante interacción digital no hizo más que provocar numerosos síntomas que derivaron de la rapidez del medio, la necesidad de pertenecer y la facilidad de vincularse allí.

⁶ Fuente: <https://help.instagram.com/424737657584573>

⁷ Fuente: [https://help.instagram.com/252214974954612/?helpref=hc_fnav&bc\[0\]=Instagram%20Help&bc\[1\]=Privacy%20and%20Safety%20Center](https://help.instagram.com/252214974954612/?helpref=hc_fnav&bc[0]=Instagram%20Help&bc[1]=Privacy%20and%20Safety%20Center)

⁸ Llamamos “vida real” a toda aquella interacción social no mediada por un dispositivo

⁹ Ver: <https://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/fullarticle/1107211>

Es decir que lo que ocurre en la misma red social¹⁰, es trasladado y afecta a la propia vida real detrás de ella. Uno de los trastornos más detectados en los usuarios, y en el cual nos especificaremos en este trabajo, es el de la ansiedad¹¹. A partir de esta sospecha surgen varios estudios que prueban directamente el vínculo que tiene esta alteración con Instagram en particular.

FOMO o “Fear of missing out” es algo así como el miedo a perderse algo, “es esa mezcla de ansiedad, insuficiencia e irritación que puede estallar mientras se ‘scrollea’ en las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram” (Wortham, 2011). Muchas veces esto es algo que se ve postado en redes sociales, pero del que no formo parte. Las redes sociales y particularmente Instagram, parecen dejar en muchísimos jóvenes un sabor amargo, generando altos niveles de ansiedad y depresión según confirma un estudio publicado en *United Kingdoms Royal Society for Public Health*, realizado sobre 1479 jóvenes de entre 14 y 24 años. En otro trabajo reciente de la *American Psychological Association* se encontró que el 48% de los *millennials* refieren “preocupación por los efectos negativos de las redes sociales sobre su salud física y mental” (Infobae, 2018). El celular es también causante y fomenta este daño. Según explica la revista *Forbes*¹², un estudio de la *Baylor University* reveló en 2014 que el excesivo uso de celulares puede causarnos angustia y que las pantallas alteran el sistema nervioso provocándonos ansiedad.

Otra de las aplicaciones móviles más utilizadas por los millenials es WhatsApp (O'Hara, K. 2014). Esta red social tiene como misión ser una alternativa gratuita al SMS, ya que “admite el envío y la recepción de una variedad de medios: texto, fotos, videos, documentos y ubicación, así como también llamadas de voz”¹³ Parece ser que este medio es tal vez solo una opción virtual para interactuar entre personas y mantenerse en contacto, pero se ha comprobado que su uso cada vez más masivo sobre todo en jóvenes,¹⁴ (con más de un billón

¹⁰ A partir de ahora, nos referiremos a Instagram como única red social.

¹¹ Nos referimos a “ansiedad” como el estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo, según la RAE (Real Academia Española)

¹² Ver: <http://forbes.es/life/3269/8-cosas-que-producen-ansiedad-a-los-millennials/6/>

¹³ Ver: <https://www.whatsapp.com/about/>

¹⁴ Ver: <http://www2.latercera.com/noticia/adolescentes-cada-vez-mas-adictos-al-whatsapp/>

de usuarios en 180 países¹⁵) “ha impactado negativamente en el desempeño escolar de ellos” (Yeboah, 2014). Es decir, se podría decir que WhatsApp y lo que pasa allí dentro modifica de cierta forma el comportamiento “real” de quienes participan de esta red. Como establece O'Hara (2014) “Uno habla cara a cara por un texto enviado anteriormente; uno escribe un correo electrónico debido a una imagen enviada a través de un mensaje; uno "Facetimea" debido a un mensaje recibido momentos antes”. Se estima que se vuelve cada vez más “adictivo” ya que cuenta uno con la “habilidad de poder ver mientras la otra persona escribe, y eso eleva la ansiedad de la persona del otro lado que espera saber que le escribirá o responderá quien tipea” (O’Hara, 2014).

Cuando comparamos esa comunicación versus la comunicación cara a cara pareciera no haber muchas similitudes. Principalmente ya que WhatsApp permite establecer una charla inmediata a través de una pantalla, estando en dos lugares presenciales diferentes, pudiendo ver la última conexión a la app de la otra persona, e incluso saber a qué hora escribió, cuanto tiempo tardó, y si fue una respuesta espontánea o hubo una pre-meditación.



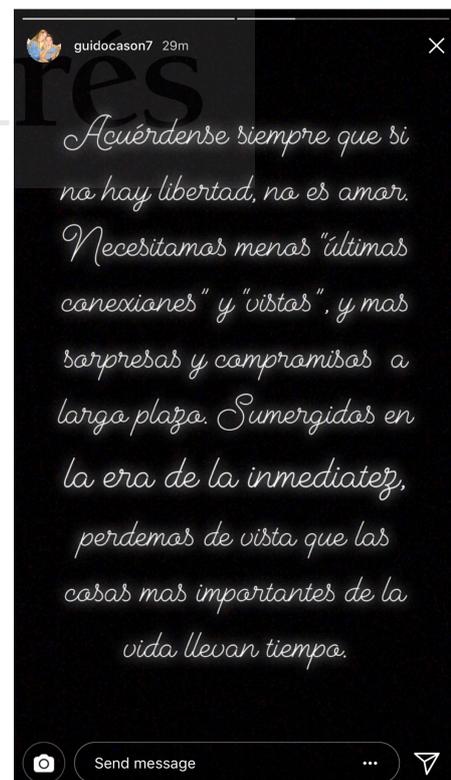
Imagen 2: Instagram @sinotequiere_

WhatsApp pareciera agilizar los vínculos y así afectar de alguna manera la psiquis de los usuarios. Es decir, “la combinación del contenido disponible altamente estimulante, la facilidad de acceso, la conveniencia, el bajo costo, la estimulación visual, la autonomía y el

¹⁵ Ver: <https://www.whatsapp.com/about/>

cierto anonimato contribuyen a una experiencia altamente psicoactiva, es decir, alterar el estado de ánimo, y potencialmente afectar a la conducta. En otras palabras, estas tecnologías afectan la manera en que vivimos y amamos.” (Greenfield, 1999) También se argumenta que WhatsApp “puede facilitar el aislamiento social, limitar las relaciones sociales genuinas e incluso llevar a la adicción de la misma, en detrimento del bienestar individual” (Wolfradt & Doll, 2001). La inmediatez que plantea esta red social y el hecho de establecer una comunicación mediante una pantalla producen “aceleración de la intimidad, facilidad y disponibilidad de acceso, anonimato, desinhibición, pérdida de límites y contenido (potencialmente) estimulado” (Greenfield, 1999) que pareciera ser muy diferente a lo que provoca una conversación cara a cara. Griffiths (1997) enfatiza en el aprendizaje y la regulación de la información social y los matices sociales (por ejemplo, el lenguaje corporal y las expresiones faciales) a través de la interacción cara a cara con otros, y la limitación de dichos procesos causada por la reducción del número de canales de comunicación disponible en cualquier interacción (como ocurre en las interacciones virtuales, en contraste con la vida real).

Según las investigaciones empíricas, (Greenfield, 1999) los usuarios estarían ya sumergidos en la dinámica que propone WhatsApp, aunque no todos parecieran ser inconscientes de que esta burbuja en la que se relacionan estaría trayendo consecuencias negativas a sus vidas:



La teoría propone que “más comunicación en línea equivale a menos contacto interpersonal y más comunicación personal, lo que dificulta la construcción de relaciones” (Utz, 2000). Sin embargo, pruebas contradictorias (por ejemplo, Parks & Floyd, 1995) han indicado que Internet a veces puede ser responsable de relaciones en línea altamente desarrolladas, algunas de las cuales conducen a contactos sociales fuera de línea, lo que implica que el aislamiento social puede disminuir con un mayor uso de Internet. De hecho, McKenna y Bargh (1998), en un estudio de 12 grupos de usuarios de Internet, indicaron que, en general, las personas están interesadas en transferir sus identidades y relaciones alimentadas desde Internet a su mundo fuera de línea. Incluso, La Rose, Eastin y Gregg (2001) replicaron el estudio de Kraut et al. (1998) y encontraron evidencias algo contradictorias al hallazgo original de que el alto uso de Internet está asociado con vínculos sociales reducidos. Mostraron que la comunicación por Internet (con personas conocidas) podría aliviar la depresión.

“Las deficiencias en las habilidades sociales son uno de los factores comúnmente propuestos para contribuir al mantenimiento de la ansiedad social” (Kashdan y Herbert, 2001). La Greca y López (1998) encontraron que los adolescentes con ansiedad social reportaron menos amistades y relaciones cercanas, menor atractivo romántico percibido y menos apoyo social y aceptación por parte de sus compañeros. “Se cree que el temor y la evitación caracterizados por la ansiedad social obstaculizan el desarrollo de habilidades sociales competentes, las experiencias de socialización normal y el funcionamiento psicológico general de este grupo etario” (La Greca y López, 1998). La ansiedad social generalmente afecta a las mujeres un poco más que a los hombres, ya que las mujeres adolescentes suelen preocuparse más por la forma en que otras personas juzgan su apariencia y comportamiento (Stein et al., 2001).

McKenna y Bargh (1999) no solo encontraron que las personas socialmente ansiosas eran más propensas a establecer relaciones a través de Internet, sino que tenían más probabilidades de haber formado amistades de Internet muy cercanas (en lugar de débiles) como también relaciones amorosas. Por lo tanto, para estas personas socialmente ansiosas, Internet parece reemplazar algunas interacciones cara a cara. Walther (1997) afirma que no está claro si las interacciones cara a cara son “más sanas” que las interacciones de Internet. Sin embargo, la literatura emergente indica que “el exceso de actividad en línea podría convertirse en problemático si choca con la oportunidad de participar en experiencias del mundo real, especialmente en experiencias de desarrollo importante, como interactuar con un grupo de compañeros e iniciar relaciones amorosas.” (Walther, 1997)

Como plantea Verón (2013), no existe comunicación sin mediación. “Las ondas sonoras del lenguaje hablado constituyen un soporte tan material como una pantalla de televisión (...) toda comunicación es mediada en el sentido en que implica necesariamente una materialización bajo una forma sonora, visual o lo que fuere” (Verón, 2013). No es lo mismo para el autor operar con una pantalla táctil que con otro tipo de instrumento, y es por esto que los soportes tecnológicos tienden a largo plazo a acentuar el desfase y la complejidad de la circulación. Estos permiten la difusión de los mismos mensajes a toda la sociedad y esto vuelve a la sociedad más compleja de lo que ella era cuando esos soportes no existían. “Cuanto más se mediatiza¹⁶ una sociedad, tanto más se complejiza” (Verón, 2001, p.126) Dicho esto, a continuación, presentaremos los objetivos y preguntas de esta investigación.

Pregunta e hipótesis de investigación

Esta investigación se propone estudiar a los millenials y a su forma de comunicarse, ya que siendo nativos digitales utilizan varios medios para generar interacciones, y esto lleva a una manera de comportarse distintiva ligada a la psicología emocional.

Nuestra pregunta de investigación establece: ¿Son los medios digitales los generadores de la ansiedad presente en los millenials hoy en día?

Las hipótesis establecidas para esta pregunta suponen:

- Que la inmediatez, facilidad de acceso y control que permiten las redes puede afectar de alguna manera la psiquis de los usuarios.
- Que el uso de las redes sociales como principal medio de comunicación entre los millenials puede llevar a mantener y generar vínculos sociales reducidos/débiles.
- Que las deficiencias en las habilidades sociales son uno de los factores comúnmente propuestos para contribuir al mantenimiento de la ansiedad social.

2. EXPERIMENTO

Nos basamos en una encuesta realizada en el año 2012 por Tamyra Pierce llamada “Social anxiety and technology: Face-to-face communication versus technological communication

¹⁶ Con “mediatización” nos referimos a la comunicación intermediada por soportes que materializan el discurso de manera que este se torna en autónomo respecto de sus productores y persistente en el tiempo (Verón, 2013)

among teens” (ver apéndice A, p.21) quien examinó el uso de tecnologías socialmente interactivas por parte de los adolescentes, como sitios sociales en línea, teléfonos celulares / mensajes de texto y mensajería instantánea, y el papel que desempeña la ansiedad social en cómo los adolescentes se comunican con otros (tecnológicamente o *face to face*). “Al evaluar la ansiedad social, los análisis revelaron una correlación positiva entre la ansiedad social y (1) hablar con otras personas en línea y (2) hablar con otras personas a través de mensajes de texto. Los resultados también revelaron que las mujeres encuestadas presentaron más ansiedad social (no se sienten cómodas hablando con otros en persona) que los hombres. Además, las mujeres, más que los hombres, informaron que se sentían más cómodas al usar mensajes de texto y sitios sociales en línea solamente en lugar de hablar con otros cara a cara.” (Pierce, 2012)

Sus conclusiones derivaron en que los estudios futuros también deberían abordar la función que desempeñan las “socially interactive technologies” (SIT) entre los usuarios. Aunque el estudio de Pierce intentó hacer preguntas específicas relacionadas con la ansiedad social y el uso de varias tecnologías, “más preguntas podrían haber proporcionado una visión adicional. Específicamente, la investigación futura podría preguntar a los participantes si su uso de SIT en realidad sirve como un precursor de las interacciones cara a cara.” (Pierce, 2012)

3. MÉTODO

Ahora bien, siguiendo la línea que establece Pierce y tomando sus resultados como parámetro para nuestra nueva investigación, decidimos reformular su encuesta utilizada acorde a lo que consideramos más actualizado para hoy día, como objetivo de comprobar que los medios digitales son los generadores de la ansiedad presente en los millenials hoy en día. Decidimos reemplazar las preguntas sobre mensajes de texto y actualizamos aquellas que hablaban sobre redes sociales que creímos ya eran anticuadas y estaban en des uso (como MySpace). Utilizamos también una muestra que incluía únicamente jóvenes adultos, que iban desde los 18 hasta los 25 años, y no de adolescentes, ya que estimamos que era el mismo público que había crecido desde el 2012 hasta el 2018.

Participantes

Ciento veintiún estudiantes de grado, cuarenta y ocho hombres y setenta y tres mujeres, entre 18 y 25 años de edad, de distintas universidades de Buenos Aires, Argentina, fueron encuestados. Todos eran hablantes nativos del español rioplatense, el dialecto hablado en Buenos Aires y las áreas vecinas. Todos ellos eran usuarios diarios de teléfonos inteligentes y todos tenían descargadas las aplicaciones WhatsApp e Instagram en sus celulares.

Materiales

Como bien planteamos anteriormente, la idea de este experimento se basó en la encuesta de Pierce (2012), la cual modernizamos y adaptamos a lo que creímos identificaba mejor a los jóvenes adultos del 2018. A continuación, las preguntas realizadas:

1- Nombre (opcional)								
2- Edad								
3- Carrera y año de cursada								
4- ¿Tenés computadora?	Si	No						
5- ¿Tenés acceso a internet en tu computadora?	Si	No						
6- ¿Tu conexión a internet es por wifi?	Si	No						
7- ¿Tenés un celular?	Si	No						
8- ¿Tenés acceso a internet en tu celular?	Si	No						
9- ¿Tenés descargada en tu celular la aplicación Instagram?	Si	No						
10- ¿Tenés descargada en tu celular la aplicación WhatsApp?	Si	No						
11- ¿Qué otra red social tenes descargada en tu celular?	Facebook	Tinder	Twitter	Otra (especificar)				
12- En un día común, cuánto tiempo dedicas...								
	Mas de 9 horas al día	7-8 horas al día	5-6 horas al día	3-4 horas al día	1-2 horas al día	30 min al día	Nunca	
Usando Whatsapp								
Usando Instagram								
Usando otras redes sociales								
Usando la computadora (solo ocio)								
Email								
Usando el celular para hablar (llamadas)								
13- ¿Qué tan cómodo/a te sentís hablando con otros cara a cara?	Muy cómodo/a	Cómodo/a	Neutral	Poco cómodo/a	Muy incomodo/a			
14- ¿Con qué frecuencia te sentís ansioso/a cuando hablas cara a cara con alguien?	Siempre	Bastante	A veces	Raramente	Nunca			
15- ¿Qué tan comodo/a te sentís hablando con otros via Whatsapp?	Muy cómodo/a	Cómodo/a	Neutral	Poco cómodo/a	Muy incomodo/a			
16- ¿Qué tan comodo/a te sentís interactuando con otros via Instagram?	Muy cómodo/a	Cómodo/a	Neutral	Poco cómodo/a	Muy incomodo/a			
17- ¿Qué tan comodo te sentís hablando con otros por celular (llamadas)?	Muy cómodo/a	Cómodo/a	Neutral	Poco cómodo/a	Muy incomodo/a			
18- ¿Con qué frecuencia preferís hablar por Whatsapp con alguien en vez de hablar cara a cara?	Siempre	Bastante	A veces	Raramente	Nunca			
19- ¿Con qué frecuencia preferís hablar por Whatsapp con alguien en vez de llamarlo por telefono?	Siempre	Bastante	A veces	Raramente	Nunca			
20- ¿Con qué frecuencia decidís recurrir a Whatsapp como precursor de una charla cara a cara?	Siempre	Bastante	A veces	Raramente	Nunca			
Cuando te enfrentas a una situación difícil con otra persona, ¿qué método elegirías normalmente para hablar con la otra persona?								
	Whatsapp	Instagram	Otras redes sociales					
	Email	Celular (llamada)	Comunicación cara a cara					

Diseño:

Cada participante completó la encuesta en una sola condición, ya que cada uno fue citado individualmente a un aula con las veinte preguntas provistas en un iPad. Se les leyeron las preguntas antes de comenzar para despejar cualquier duda sobre el procedimiento.

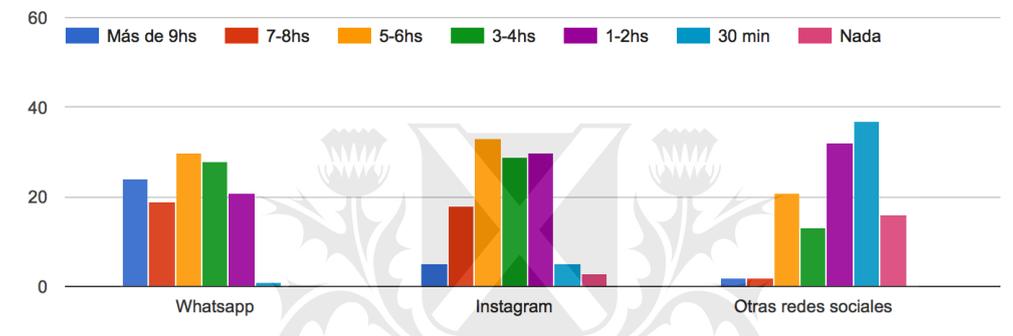
Procedimiento

Se les indicó a los participantes que todas las preguntas eran de respuesta obligatoria (menos la número uno) y con solo una respuesta cada una (menos la número 11 y la número 20). La sesión no tenía límite de tiempo y podían comenzar a responder con la posibilidad de hacer preguntas de comprensión a lo largo de la sesión. Los participantes respondieron las veinte preguntas en un promedio de 2 minutos 04 segundos cada uno (medido por un cronómetro iniciado luego de decir “ya” y que el participante comience a completar)

4. RESULTADOS

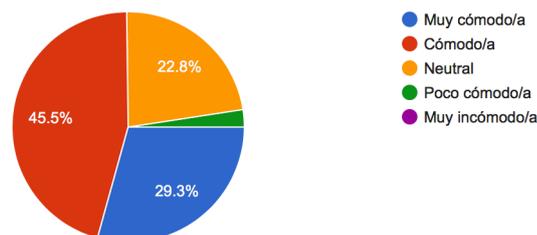
Los estudiantes coincidieron en que aparte de WhatsApp y Facebook, las aplicaciones más descargadas en sus celulares eran Facebook con un 85.4% y Twitter con un 61.8%. También Tinder, aunque esta no llegó al 14%. Otras de las aplicaciones mencionadas fueron Snapchat, LinkedIn y Telegram.

En cuanto a las horas dedicadas a cada aplicación por día, las respuestas fueron más variadas, aunque casi el 50% admitió dedicarle entre 3 a 6 horas diarias a WhatsApp, cuando se referían a la aplicación Instagram el porcentaje que votó el rango de 1 a 2 horas diarias subió notablemente, adjudicándose casi el 25%.

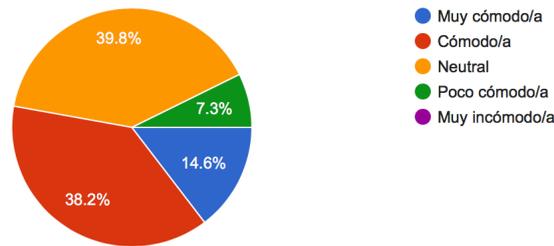


Cuando se les preguntó a los participantes acerca de cuán cómodos se sentían hablando con otros cara a cara, el 52% votó la opción "Muy cómodo/a". Ahora bien, cuando se les introdujo la palabra "ansiedad", y la pregunta fue "¿Con qué frecuencia te sentís ansioso/a cuando hablas cara a cara con alguien?", el 41.5% respondió "A veces". Si evaluamos el porcentaje de hombres y mujeres que indicaron esa respuesta como preferente, el 64.6% fueron hombres y el resto mujeres.

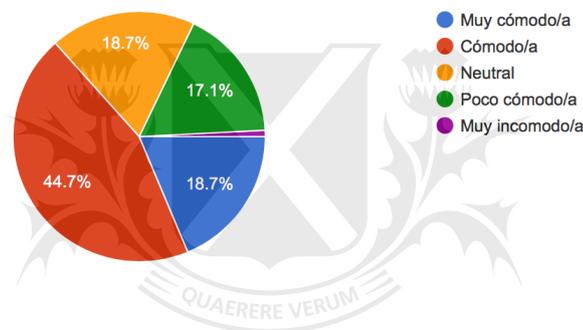
Si hablamos de la comodidad de los participantes en cuanto a la interacción en WhatsApp e Instagram, las respuestas fueron un tanto similares, obteniendo la mayoría de respuestas la opción "Cómodo/a" en cuanto a WhatsApp:



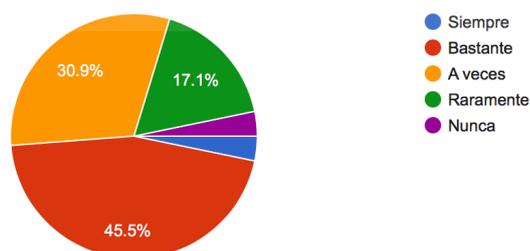
y la mayoría de respuestas la opción “Neutral” en Instagram:



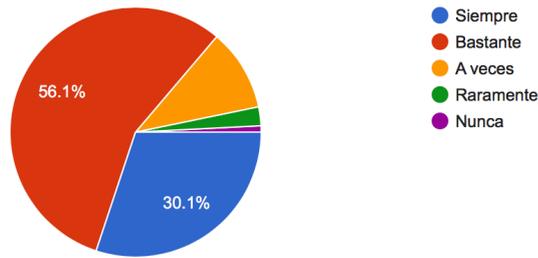
Sin embargo, cuando se les preguntó acerca de qué tan cómodos se sentían hablando con otros por celular (llamadas), la cantidad de votos que obtuvo la respuesta “Poco cómodo/a” se incrementó considerablemente, obteniendo un 17.1%:



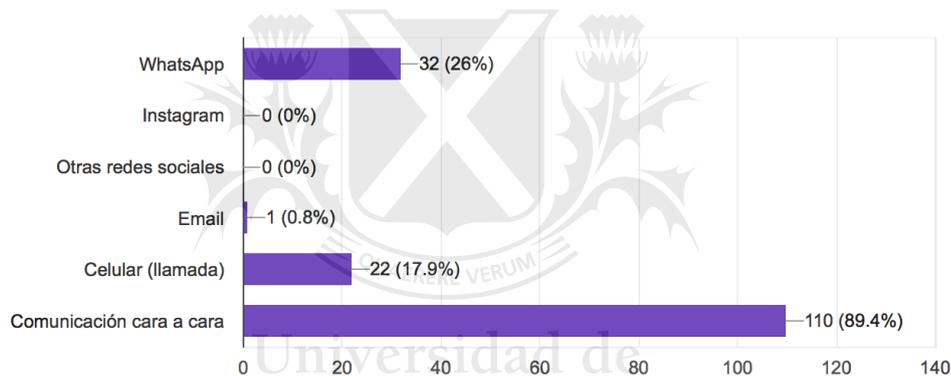
Si evaluamos la pregunta que indica con qué frecuencia el participante habla por WhatsApp con alguien en vez de hablar cara a cara, prevalece la opción “Bastante”, con el 45.5% de los votos:



No obstante, cuando se les pregunta con qué frecuencia el participante habla por WhatsApp con alguien en vez de hablar por teléfono, la opción “Siempre” se amplía en gran medida, con el 30.1% de los votos:



Como precursor de una charla cara a cara, WhatsApp es elegido por el 42.3% de los participantes, ya que cuando se trata de expresar mejor sus pensamientos/sentimientos/emociones vía esta red social, el 46.3% elige la opción "Tal vez". Por último, a la pregunta que indicaba qué método elegiría normalmente el participante para hablar con otra persona en una situación difícil con esa misma persona, la opción más votada con el 89.4% fue la de establecer una comunicación cara a cara:



5. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio es examinar si son los medios digitales los generadores de la ansiedad presente en los millenials hoy en día. Tres hallazgos son especialmente notables en relación con nuestra hipótesis:

- 1- Que los millenials utilizan WhatsApp como medio más recurrente de comunicación, pero que destinan también gran parte de su día al uso de otras aplicaciones de mensajería instantánea lo cual podría afectar de alguna manera la psiquis de los usuarios, ya que estimulan la inmediatez, facilidad de acceso y el control.

- 2- Que cuando la charla se va llevando cada vez más a un plano “real”, la comodidad de los participantes se va disminuyendo llevando a mantener y generar vínculos sociales/reducidos débiles.
- 3- Que se reemplaza en su mayoría el encuentro cara a cara por la mensajería instantánea lo cual produce una deficiencia en las habilidades sociales contribuyendo al mantenimiento de la ansiedad social.

En relación al primer hallazgo, si los datos establecen que la cuota más alta de participantes votó la idea de usar WhatsApp e Instagram entre 3 a 6 horas diarias, pareciera que existe una comodidad o una costumbre al hecho de intercambiar palabras vía la red. De hecho, como podemos observar, el 45.5% de los participantes eligió la opción “Cómodo/a” al responder qué tan cómodos se sentían interactuando vía WhatsApp, y el 39.8% eligió la opción “Neutral” al responder qué tan cómodos se sentían interactuando vía Instagram. Así mismo otras redes sociales como Facebook o Tinder son utilizadas más de 30 minutos al día con lo cual son varias las horas del día a las que los participantes le dedican a las redes sociales, sobre todo a la mensajería instantánea.

Esto concuerda con lo que establece la página oficial de WhatsApp y se podría considerar próximo al término “FOMO” establecido por el estudio publicado en *United Kingdoms Royal Society for Public Health*, ya que, utilizándolo esta gran cantidad de horas, se demuestra que evidentemente hay una cierta “adicción” a no poder estar desconectado de la aplicación. Esto se podría establecer por el hecho de que no se ve a una persona todos los días, y en ese caso sería un medio posible para mantener el vínculo. Esta gran cantidad de horas destinada a las redes de mensajería instantánea somete la agilización de los vínculos y afecta de alguna manera la psiquis de los usuarios, retomando lo establecido por Greenfield (1999), quien plantea que “la combinación del contenido disponible altamente estimulante, la facilidad de acceso, la conveniencia, el bajo costo, la estimulación visual, la autonomía y el cierto anonimato contribuyen a una experiencia altamente psicoactiva. Por psicoactivo nos referimos a alterar el estado de ánimo y potencialmente afectar a la conducta. En otras palabras, estas tecnologías afectan la manera en que vivimos y amamos.” Incluso, la inmediatez que plantea esta red social y el hecho de establecer una comunicación mediante una pantalla, producen “aceleración de la intimidad, facilidad y disponibilidad de acceso,

anonimato, desinhibición, pérdida de límites y contenido (potencialmente) estimulado” (Greenfield, 1999)

En relación al segundo hallazgo, los resultados sugieren que, cuando la charla se va llevando cada vez más a un plano “real”, la comodidad de los participantes se va disminuyendo. Si tomamos como ejemplo el hecho de que en gran medida se prefiere hablar por WhatsApp en vez de hablar por una charla telefónica, prevaleciendo la opción “Bastante” con el 56.1% de los votos, cuando se les pregunta con qué frecuencia el participante habla por WhatsApp con alguien en vez de hablar por teléfono, se puede proponer que hay algo de inmediatez o de posibilidad de pensar una respuesta en un tiempo más prolongado provisto por las aplicaciones de mensajería instantánea que al millennial pareciera sentarle más cómodo. Incluso llevándolo al plano “presencial”, cuando se les pregunta a los participantes con qué frecuencia el individuo habla por WhatsApp con alguien en vez de hablar cara a cara, prevalece la opción “Bastante”, con el 45.5% de los votos. Retomando lo establecido por Walther (1997), “el exceso de actividad en línea podría convertirse en problemático si choca con la oportunidad de participar en experiencias del mundo real, especialmente en experiencias de desarrollo importante, como interactuar con un grupo de compañeros e iniciar relaciones amorosas.” Asimismo, remarcando lo establecido por Wolfradt & Doll, (2001) WhatsApp “puede facilitar el aislamiento social, limitar las relaciones sociales genuinas e incluso llevar a la adicción de la misma, en detrimento del bienestar individual”. Siendo las redes de mensajería instantánea el principal medio de comunicación entre millenials según lo establecido en nuestros resultados, podemos sostener que “más comunicación en línea equivale a menos contacto interpersonal y más comunicación personal, lo que dificulta la construcción de relaciones” (Utz, 2000), llevando a mantener y generar vínculos sociales reducidos/débiles.

Futuras investigaciones deberían indagar acerca de los posibles motivos que sostienen los millenials para querer prevalecer sus vínculos vía redes de mensajería instantánea y alejarse de los planos más “reales”, considerando tal vez algún método cualitativo para su análisis.

Retomando el tercer y último hallazgo, podríamos establecer que los canales virtuales estimulan la ansiedad social, ya que existe una deficiencia en las habilidades sociales.

Como podemos ver en nuestros resultados, estos sugieren que existe un reemplazo de la comunicación cara a cara por las redes de mensajería instantánea que los millenials sostienen y eligen. Uno de los efectos y consecuencias de esta elección puede afirmar que el

aislamiento que genera el no vínculo “real” estimula la aparición de la ansiedad. Incluso cuando se les introdujo a los encuestados la palabra “ansiedad”, y la pregunta fue “¿Con qué frecuencia te sentís ansioso/a cuando hablas cara a cara con alguien?”, el 41.5% respondió “A veces”.

Esta noción concuerda con lo que establecen Kashdan y Herbert (2001), quienes indican que “Las deficiencias en las habilidades sociales son uno de los factores comúnmente propuestos para contribuir al mantenimiento de la ansiedad social”. Asimismo, se relaciona a lo estipulado por La Greca y López (1998) quienes encontraron “que el temor y la evitación caracterizados por la ansiedad social obstaculizan el desarrollo de habilidades sociales competentes, las experiencias de socialización normal y el funcionamiento psicológico general de este grupo etario” (La Greca y López, 1998).

Potenciando lo sugerido en nuestros resultados, McKenna y Bargh (1999) indican que Internet parece reemplazar algunas interacciones cara a cara. También que las personas socialmente ansiosas son más propensas que las personas que no lo estaban a establecer relaciones a través de Internet.

Una limitación que tuvo este experimento se relaciona con que el tiempo dedicado en redes sociales se evaluó mediante categorías (por ejemplo, 5 a 6 horas) para ayudar a los participantes a aproximar las respuestas. Los métodos de observación, como las evaluaciones que pueden ser generadas por celulares de los tiempos de inicio de sesión a WhatsApp, por ejemplo, serían más precisos que las medidas preestablecidas para esta investigación.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Adu-Kumi, B. (2016). Sexuality going viral: using WhatsApp as a site for sexual exploration among college students in Ghana. *University of Oregon. Unpublished Master's Thesis*.
- Au-Yong-Oliveira, M., Gonçalves, R., Martins, J., & Branco, F. (2018). The social impact of technology on millennials and consequences for higher education and leadership. *Telematics and Informatics*, 35(4), 954-963.
- Bouhnik, D., & Deshen, M. (2014). WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, 13(1), 217-231.
- Greenfield, D. N. (1999). Virtual addiction: Sometimes new technology can create new problems. Retrieved September 28, 2005, from [http://www .virtual-addiction.com/pdf/nature_internet_addiction.pdf](http://www.virtual-addiction.com/pdf/nature_internet_addiction.pdf)
- Kavanaugh, A., Carroll, J. M., Rosson, M. B., Zin, T. T., & Reese, D. D. (2005). Community networks: Where offline communities meet online. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10 (4).
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukophadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53, 1017–1031.
- La Greca, A.M., & López, N. (1998). Social anxiety among adolescents: Linkages with peer relations and friendships. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 26, 83–94.
- La Rose, R., Eastin, M.S., & Gregg, J. (2001). Reformulating the Internet paradox: Social cognitive explanations of Internet use and depression. *Journal of Online Behavior*, 1(2).
- Leary, M. R. (1983b). Social anxiousness: The construct and its measurement. *Journal of Personality Assessment*, 47, 66–75.
- McKenna, K.Y.A., & Bargh, J.A. (1998). Coming out in the age of the Internet: Identity 'demarginalization' through virtual group participation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 681–694.
- McKenna, K. Y. A., & Bargh, J. A. (1999). Causes and consequences of social interaction on the Internet. *Media Psychology*, 1, 249–269.
- Montag, C. (2015). Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp? *BMC research notes*, 8(1), 331.

- O'Hara, K. P., Massimi, M., Harper, R., Rubens, S., & Morris, J. (2014). Everyday dwelling with WhatsApp. In *Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing* (pp. 1131-1143). ACM.
- Parks, M.R., & Floyd, K. (1995). Making friends in cyberspace. *Journal of Communication*, 46, 80–97.
- Stein, M.B., Fuetsch, M., Muller, N., Hofler, M, Lieb, R., & Wittchen, H.U. (2001). Social anxiety disorder and the risk of depression: A prospective community study of adolescents and young adults. *Archives of General Psychiatry*, 58, 251–263.
- Utz, S. (2000). Social information processing in MUDs: The development of friendships in virtual worlds. *Journal of Online Behavior*, 1(1).
- Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2007). Pre-adolescents 'and adolescents' online communication and their closeness to friends. *Developmental Psychology*, 43(2), 267–277.
- Verón, E. (2001). *Conversación sobre el futuro. Espacios mentales: efectos de agenda*. Paidós
- Verón, E. (2013). *La semiosis social, 2: ideas, momentos, interpretantes*. Paidós.
- Verón, E., & Lloveras, E. (1996). *La semiosis social: fragmentos de una teoría de la discursividad*. Barcelona: Gedisa.
- Walther, J.B. (1997). Group and interpersonal effects of international computer-mediated collaboration. *Human Communication Research*, 23, 342–369.
- Wolfradt, U., & Doll, J. (2001). Motives of adolescents to use the Internet as a function of personality traits, personal and social factors. *Journal of Educational Computing Research*, 24, 13–27.
- Wortham, J. (2011). Feel Like a Wallflower? Maybe It's Your Facebook Wall. The New York Times. Disponible en: <https://www.nytimes.com/2011/04/10/business/10ping.html> [Consultado el 5 de marzo, 2019]
- Yeboah, J., & Ewur, G. D. (2014). The impact of WhatsApp messenger usage on students performance in Tertiary Institutions in Ghana. *Journal of Education and practice*, 5(6), 157-164.

7. APÉNDICE A

1. What is your sex? Male Female
2. What is your year in school? (select only one)
 Freshman Sophomore
 Junior Senior
 Graduate Student Other
3. Do you have a computer? Yes No
4. Do you have Internet access on your computer? Yes No
5. Is your Internet connection wireless? Yes No
6. Do you have an IM (instant messaging) address? Yes No
7. Do you have a cell phone? Yes No
8. Do you have text messaging on your cell phone? Yes No
9. Do you have access to the Internet on your cell phone? Yes No
10. Do you have a social networking account (MySpace, Facebook, etc) Yes No
11. If yes on 10, which of the following SNS (social networking sites) do you have?
 MySpace Facebook
 Friendster Xanga
 Classmates Other (please specify) _____
12. On an **average day**, how much time do you spend with each of the following?
- | | 9+ hours daily | 7-8 hours daily | 5-6 hours daily | 3-4 hours daily | 1-2 hours daily | 30 Mins Daily | Never |
|------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-------|
| Instant Messaging (IM) | | | | | | | |
| Cell Phone (text mess) | | | | | | | |
| Cell phone (talking only) | | | | | | | |
| MySpace (or other SNS) | | | | | | | |
| Listening to IPOD | | | | | | | |
| Playing Videogames | | | | | | | |
| Email | | | | | | | |
| Online (computer) in general | | | | | | | |
13. How comfortable are you talking with others face to face?
 Very comfortable Comfortable Neutral Uncomfortable Very uncomfortable
14. How often do you find yourself getting anxious when you have to talk with someone face-to-face?
 Always Frequently Sometimes Rarely Never
15. How comfortable are you talking with others using text messaging?
 Very comfortable Comfortable Neutral Uncomfortable Very uncomfortable
16. How comfortable are you talking with others on your social networking site (MySpace, Facebook, etc)?
 Very comfortable Comfortable Neutral Uncomfortable Very uncomfortable
17. How comfortable are you talking with others on your instant messaging online?
 Very comfortable Comfortable Neutral Uncomfortable Very uncomfortable
18. How comfortable are you talking with others on your cell phone (talking)?
 Very comfortable Comfortable Neutral Uncomfortable Very uncomfortable
19. How often do you text message someone instead of talking to them in person?
 Always Frequently Sometimes Rarely Never
20. How often do you talk with someone on the computer instead of talking to them in person?
 Always Frequently Sometimes Rarely Never
21. How often do you text message someone instead of talking with them on the cell phone?
 Always Frequently Sometimes Rarely Never
22. How often do you make new friends with someone on the computer?
 Always Frequently Sometimes Rarely Never
23. When confronted with a difficult situation with another person, which of the following would you typically use to talk with the other person?
 Cell phone (text message) Cell Phone (talking)
 Email IM (instant messaging)
 SNS (MySpace, etc) Face-to-face communication