

¿QUI ESCRIRÀ "SENTO JOIA" podent enviar la icona d'una flamenca en només dos clics? La universalització de la missatgeria instantània ha canviat la manera com ens relacionem amb les persones del nostre entorn. També la manera com diem les coses i, fins i tot, les coses que diem. Però, en quin sentit? ¿Com ens han modificat WhatsApp i la resta de tecnologies de comunicació immediata el comportament i la forma de comunicar-nos amb els amics, amb la família o en l'empresa?

Set de cada deu persones amb mòbil fan servir la missatgeria instantània habitualment, segons l'últim baròmetre del CIS. I gairebé la meitat dels que el fan servir estan constantment consultant si hi ha nous missatges. La importància que tenen aquests nivells d'ús és immensa: un 47% creuen que les tecnologies de comunicació immediata són molt o bastant necessàries en la seva vida quotidiana. Un dels efectes més visibles, segons els últims estudis, com ara *La sociedad de la información en España*, és la reducció a zero del temps perdut: enviem i rebem missatges mentre caminem pel carrer, mentre esperem en un embús de trànsit o quan mengem amb els amics en un restaurant. I entre totes les aplicacions de missatgeria instantània, WhatsApp és la reina absoluta: la quota de penetració d'aquest client de xat entre els usuaris del mòbil a casa nostra és del 70%, la quarta més alta en el rànquing mundial.

El canvi en el nostre comportament és un fet poc qüestionat. Per a Francesc Núñez, sociòleg expert en xarxes i professor de la UOC, "és formidable i un guany indubtable poder tenir a tothom, sobretot a tothom que ens importa i és significatiu per a nosaltres, a l'abast de la butxaca". Mati Segura, psicòloga experta en les relacions de parella, afirma que "la comunicació permanent ha modificat la comunicació d'empresa, de família, d'amics i, evidentment, de la parella". No parlem de la mateixa manera ni diem les mateixes coses pel xat com ho faríem cara a cara o en conversa telefònica. La comunicació digital pot arribar a superar la comunicació cara a cara. Cristina Mari, una jove valenciana de 27 anys que va marxar a treballar d'au pair fa un any a Denver, Colorado, reconeix que a vegades pensa que gràcies a la missatgeria està més a prop d'alguns membres de la seva família: "Perquè estem més en contacte i ens comuniquem més que quan era físicament més a prop d'ells".

#### ESTRÈS COMUNICATIU

El canvi no afecta només el que fem a través del telèfon mòbil. Es tracta d'un concepte transversal de comunicació: les mateixes aplis de missatgeria dels nostres dispositius també les tenim instal·lades a l'ordinador. Ens podem comunicar directament des del PC amb algú que estigui usant un telèfon mòbil sense necessitat d'utilitzar el correu electrònic. ¿Qui hauria dit fa uns anys que el correu es tornaria un camí *lent* per comunicar-nos?

¿Aquest fenomen, però, ha millorat o ha empobrit les comunicacions amb el nostre entorn? Sense entrar directament en el contingut, Francesc Núñez opina que "augmentar considerablement els nostres focus de comunicació, les xarxes de relació i el nombre de missatges redueix la nostra capacitat d'atenció i de resposta". És a dir, que tenim tants fronts comunicatius que no podem dedicar tot el temps i l'atenció necessària a respondre'ls adequadament i això ens pot generar un cert estrès comunicatiu. Ara bé, això no implica necessàriament que disminueixi la qualitat de les nostres converses per culpa de WhatsApp. Entre altres raons, perquè ens permet noves formes d'expressar-nos. "Instantaneïtat, rapidesa, immediatesa,

# (SEMPRE) DISPONIBLES

L'ús de la missatgeria instantània, com WhatsApp, canvia la manera de relacionar-se en tots els àmbits

TEXT\_\_ XAVIER VIDAL / GINA TOST

plurimodalitat, varietat o potència, de ben segur que poden considerar-se millores en la *qualitat* de la comunicació", assegura Francesc Núñez. Que disminuïm el nombre de lletres que usem per dir "T'estimo" en un missatge de xat potser empobreix el llenguatge, però no trivialitza el nostre sentiment.

Mati Segura opina que "expressar un sentiment per escrit ha sigut sempre un recurs que les persones han fet servir per mostrar l'afecte, l'amor o la tendresa". El problema és, però, que la immediatesa no serveix només per enviar missatges positius i, per tant, es converteix en una arma de doble tall. També transmetem amb molta facilitat "rancúnies, retrets o amenaces i tot queda escrit per recordar-ho una vegada i una altra", explica Mati Segura.

#### XAT I CONFLICTIVITAT DE PARELLA

Un dels efectes més immediats de la missatgeria immediata en la parella és l'augment de conflictivitat. Més enllà de la dubtosa dada sobre quantes parelles trenca WhatsApp, les da-

des objectives indiquen que, per exemple, a Itàlia, en la meitat de casos judicials de divorci es fan servir proves relacionades amb aquest client de missatgeria.

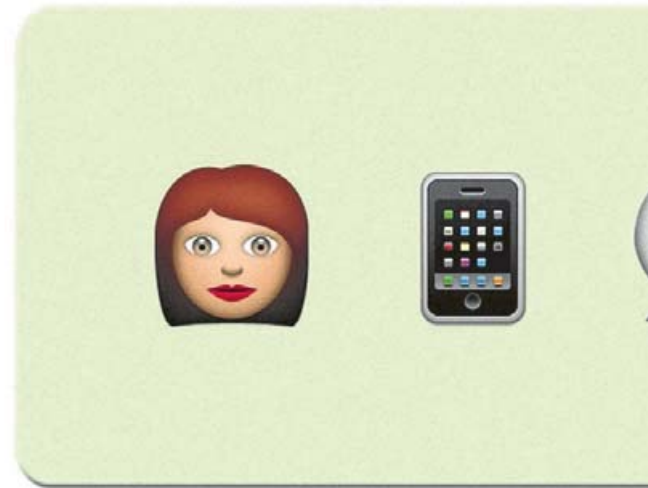
Deia Aldous Huxley que el món no el canvia la ideologia sinó la tecnologia, i la frase podria aplicar-se a l'univers de la comunicació digital. La psicòloga Mati Segura explica que aquesta tecnologia ha generat el que anomenem un canvi sistèmic, que implica "que no es pot tornar enrere i ens hi hem d'adaptar". Segons Segura, "augmenta el poder de comunicació entre els membres de la parella, però això no implica que millori o empitjori les relacions, sinó que senzillament varia, i molt, la manera de comunicar-nos".

Si això és així, ¿com s'explica que WhatsApp estigui present en tantes separacions? Mati Segura ho il·lustra amb un exemple quan diu que "si veiem tots els contactes del mòbil de la nostra parella com una amenaça, potser és perquè en alguna ocasió ens han ferit", i és això el que inflama la nostra desconfiança i no pas el xat en si mateix. Per tant, per a Segura,

el mal no està en l'eina sinó en com s'usa, perquè les relacions "s'han de basar en la confiança, en la llibertat i no en el control", i el vehicle triat per expressar sentiments o per comunicar-nos no ens hauria de fer por. Aquest control que permet la missatgeria té un efecte o un altre en funció del marc en què s'apliqui i fins i tot pot ser positiu en certs àmbits.

Mícea Epure, professor d'economia de l'empresa de la Universitat Pompeu Fabra, explica que en el món empresarial "l'augment de les possibilitats de control a través de la missatgeria instantània és probable que faci que el treballador se senti més acompanyat i, per consegüent, més motivat". En l'univers de la parella, però, la llibertat és un valor més important que el control. Mati Segura està convençuda que "la salut d'una relació amorosa demana saber crear moments en què es tinguin més ganes d'estar plegats que d'estar connectats".

La multitud de possibilitats comunicacionals que obre WhatsApp també comporta dedicar-hi més energia i exigeix més capaci-



durant la feina comporta el risc de dedicar massa temps a administrar els missatges instantanis en comptes d'organitzar i desenvolupar les activitats pròpies de la feina: això implica que els costos de transacció (especialment de coordinació) puguin superar el nivell adequat”.

#### LA FAMÍLIA, SEMPRE CONNECTADA

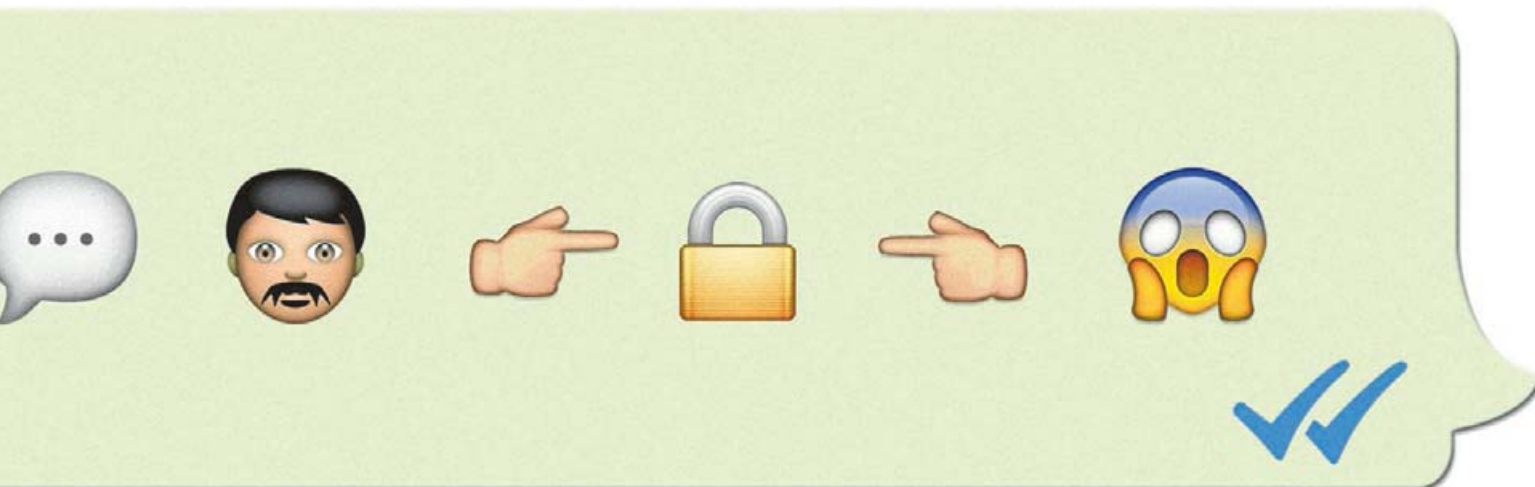
Si la missatgeria instantània ha canviat les dinàmiques laborals en les empreses, el canvi és encara més gran en les famílies. Un 65% dels pares comparteixen amb algun dels seus fills un grup de WhatsApp, Line, Telegram o altres clients de missatgeria instantània, segons l'últim baròmetre del CIS. El 64% dels enquestats creuen que un dels beneficis més grans d'aquestes tecnologies de la comunicació és estar en contacte amb familiars que viuen lluny. Cristina Marí explica que la missatgeria instantània “canvia moltíssim les relacions familiars perquè et fa més fàcil prendre la decisió d'emprendre un nou camí encara que sigui tan lluny de casa”.

En el seu cas, explica: “Si la comunicació a través de la missatgeria no hagués sigut tan avançada, en el sentit de poder veure'ls cada dia, no sé si hauria pres la decisió de venir aquí sabent que estic tan lluny i que només puc anar a casa 15 dies a l'any”. Un exemple de com la distància entre la família es relativitza gràcies a la missatgeria es va produir fa unes setmanes, quan el pare de la Cristina es va casar en un poble de la Ribera Alta valenciana i ella va poder assistir a tota la cerimònia a través de Skype. “A través d'internet vaig ser en tot moment al lloc on s'estaven fent les coses -explica-. És curiós, però augmentar la distància física, en certa manera, ha contribuït a reduir la distància emocional i, en gran part, és gràcies a les comunicacions immediates”.

En contrast amb el que pensen molts joves que han optat per marxar, no tothom veu amb tan bons ulls els beneficis d'estar sempre connectats a través del xat. Un 42,1% dels enquestats en l'últim baròmetre del CIS creuen que la tecnologia ha provocat que es deteriorin les relacions amb els avis. A més, en els últims anys ha augmentat la percepció que l'ús de les noves tecnologies provoca conflictes familiars, fins a arribar al 51,5% que ho pensen actualment. I, cosa que resulta més preocupant, un 67,9% dels enquestats creuen que ha disminuït la comunicació entre pares i fills per culpa de la missatgeria instantània.

Una de les possibles explicacions, per al sociòleg Francesc Núñez, és que “ens sentim controlats, demandats, obligats a..., ens sentim envaïts en el nostre espai d'acció, en els nostres dominis” en estar permanentment en línia. No sempre és negatiu, però, perquè “per a molts pares els mòbils són els que faciliten i fan possible una certa permissivitat i aflluïxar els llaços amb els fills per donar-los més marge d'acció”, explica. Saber que estan *localitzats* al mòbil genera la tranquil·litat necessària per relaxar el control patern.

Al final, potser no són tan importants les possibilitats que ens ofereix la missatgeria instantània com la intenció que hi posem en fer-la servir. La psicòloga Mati Segura ho resumeix en una frase: “La comunicació immediata genera una sensació de proximitat molt gran amb l'altra persona, i que et diguin “Bona nit” o “Bon dia” per WhatsApp vol dir molt més que això, vol dir “Tu m'importes i en aquests moments estic pensant en tu”. Després de tot, en el món dels *whatsapps* potser no és tan certa la idea d'Adolf Huxley i encara importa més la ideologia que la tecnologia. Esclar que, quan ell la va formular, encara no existia la missatgeria instantània. ■



tats. Francesc Núñez afirma que “les noves obligacions en les relacions socials (resposta immediata, control, coneixement, continuïtat o eliminació d'obstacles) plantegen noves exigències i noves dependències, però també noves possibilitats”. L'alteració del concepte del temps que introdueix la missatgeria instantània genera un element de fugacitat en les comunicacions personals. I això implica menys temps de reflexió en la resposta i menys espai de maduració tant en el món de la parella com en la família o les amistats.

L'últim informe *La sociedad de la información en España* alerta de l'anomenat *efecte ja*, és a dir, la necessitat gairebé compulsiva d'obtenir una resposta immediata als nostres missatges. El retard en una contesta dispara tota mena d'hipòtesis de per què la nostra parella, el nostre amic o els nostres fills no ens han respost. El nostre comportament racional es veu alterat per l'ansia per obtenir la recompensa en forma de missatge. Un exemple és el famós doble *check* blau de WhatsApp, que encara ha generat més recels en poder saber

del cert que el nostre interlocutor ha llegit el nostre missatge però no l'ha contestat. El sociòleg Francesc Núñez opina que “el fet de no tenir davant la resposta immediata de l'altre per veure la seva reacció, la mirada, la cara, la possibilitat de la vergonya... facilita respostes, reaccions i comunicacions que d'una altra manera no ens atreviríem a fer”. En la majoria de casos, aquests missatges tenen matisos negatius generats per la precipitació i l'absència del llenguatge no verbal. Mati Segura recomana usar la missatgeria instantània sempre “per expressar sentiments positius i mai els negatius”.

#### EL MÓN DE L'EMPRESA

Un dels sectors en què més canvis han generat WhatsApp i la resta d'eines de comunicació immediata és l'empresarial. Micea Epure assegura que “la irrupció de la missatgeria instantània està generalment lligada a increments de la productivitat i s'ha tornat imprescindible per a la presa de decisions coordinades i el control en temps real”. La co-

ordinació dels equips de rodatge o la implementació d'equips comercials organitzats a través de grups de WhatsApp són exemples de l'ús intensiu d'aquestes tecnologies a l'empresa. Les possibilitats en aquest àmbit són molt diverses.

Micea Epure posa com a exemple l'ús d'aquestes noves eines per proporcionar *feedback* instantani sobre la feina feta en una determinada direcció. “Rebre informació sobre la feina i l'avaluació relacionada en temps real és una de les preferències dominants dels *millennials* (o la Generació Y), que aviat representaran una part dominant de les plantilles”, explica. No tot són efectes positius, però. Per a Micea Epure, és necessari “fer servir acuradament la missatgeria instantània i adaptar-la al context; incrementar-ne l'ús més enllà de l'òptim pot fer que els costos superin els beneficis”. I il·lustra l'afirmació amb els mòbils que l'empresa posa a disposició del treballador i que el fan estar pràcticament sempre en línia. Segons Epure, “estar connectat permanentment