

## Encuesta sobre el tema

Me interesa el tema. Yo pongo la observación y la sospecha , y elaboro mis propias hipótesis personales como acabo de exponer. Ahora, la intención de este trabajo es corroborarlas (o no) , recogiendo también las sensaciones de una muestra de personas para saber hasta dónde llega la apuesta por este tipo de comunicación en sus relaciones: cuál es su ámbito de aplicación, para qué la eligen, como manejan las emociones en ella, que grado de conciencia tienen sobre sus riquezas y sus limitaciones, y si se aprecian nuevos riesgos de potenciar los mecanismos de defensa y neurosis en el contacto-retirada en sus comunicaciones por WHATSAPP.

Elijo esta aplicación porque creo que es la más extendida como medio de comunicación personal, y hago énfasis en lo "personal", porque desde el punto de vista Gestalt me interesa sobre todo qué es lo que sucede en el contacto Yo-Tú, y dejando para otro estudio otras aplicaciones que quizás tenga más que ver con la "publicación" o la "opinión" , en un cariz más marcadamente "social", como pueden ser FACEBOOK , INSTAGRAM o TWITTER.

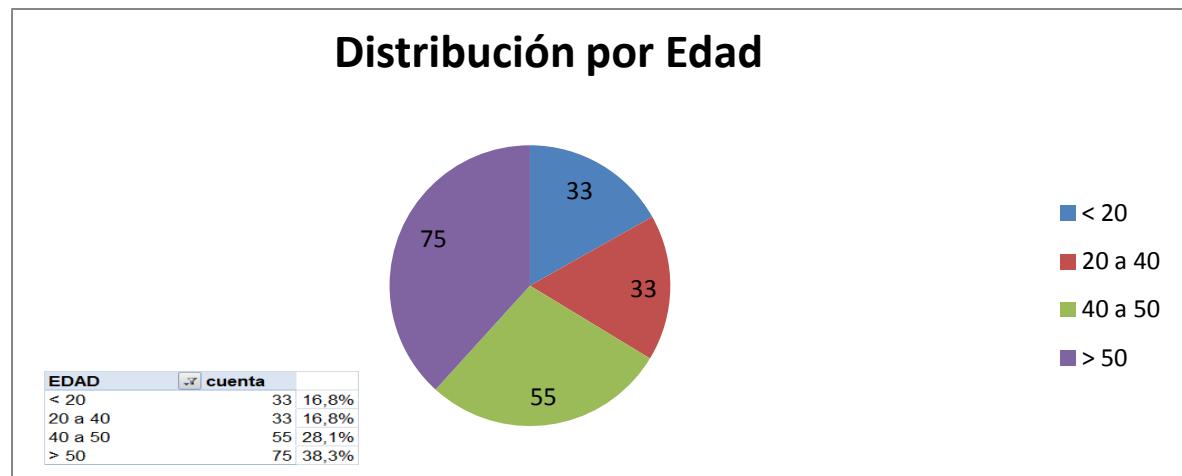
La metodología que propongo es hacer una encuesta sobre situaciones que a mí se me han dado o se me ocurre que se puedan dar en las comunicaciones vía whatsapp, y recoger las aportaciones personales de esta muestra de gente , para finalmente , con los resultados, ver si existen coincidencias claras que aporten luz sobre el grado de SATISFACCION DE LA COMUNICACION, y el grado de CONSCIENCIA DEL TIPO DE CONTACTO DE ESTE TIPO DE COMUNICACIÓN.

La encuesta ha sido realizada mediante un enlace Web, difundida principalmente a través de la aplicación whatsapp, con una muestra de **200 personas** .

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedPZ3z0SZ3kx9dCAJcWbjywAsi1gsn\\_dKvhJ3-8ZgyJvh1w/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSedPZ3z0SZ3kx9dCAJcWbjywAsi1gsn_dKvhJ3-8ZgyJvh1w/viewform)

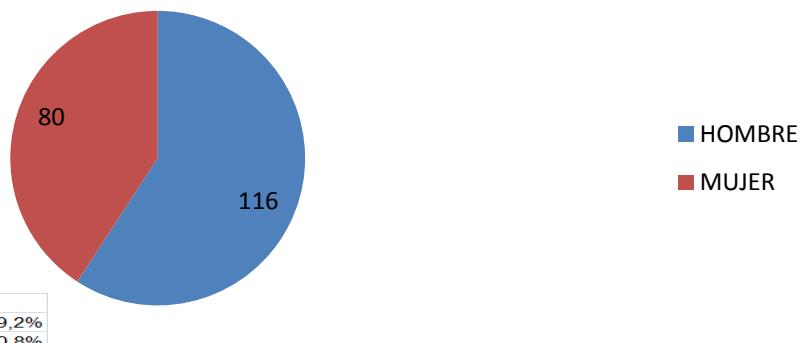
### 1. DATOS ESTADISTICOS

Los datos estadísticos por edad, sexo y estado son los siguientes:



Edades: Está claro que por el tipo de difusión, a través de las redes en que principalmente participo Yo, inclina la muestra alrededor de mi edad (50 años). Por eso haré alguna diferenciación por edades en algún punto interesante.

## Por Sexo



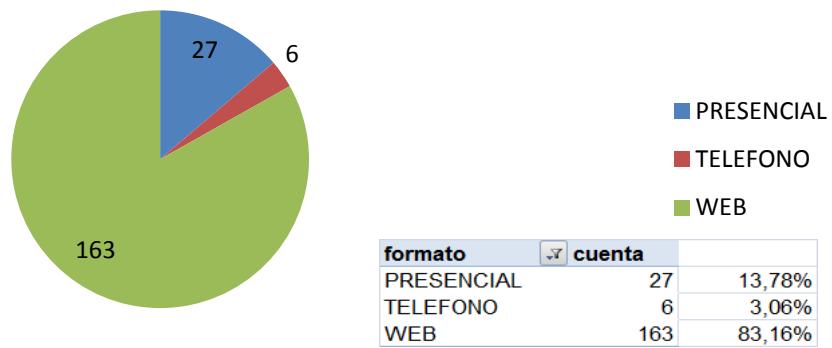
Sexo: Lo mismo, la mayor parte de mis redes y sus derivadas son del sexo masculino (59%)

## Estado Pareja



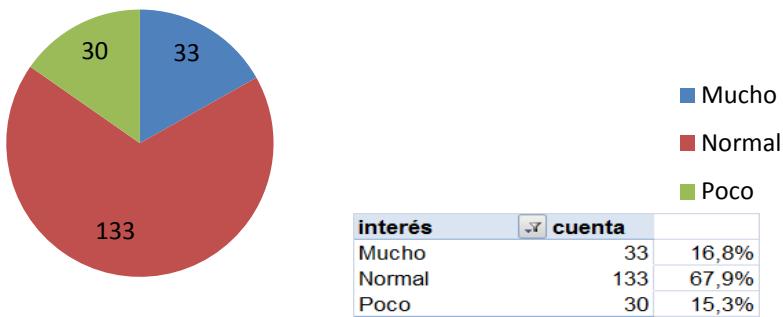
Pareja: Este dato solo es para la curiosidad, un 73'5% de los encuestados tienen pareja. Me llama la atención.

## Preferencia Formato Encuesta



Tipo de encuesta: El 83% ya le va bien este formato web. Supongo que es lo más cómodo. Valoro un 13,7% que les hubiera gustado hacerlo presencialmente.

## Interés sobre el tema



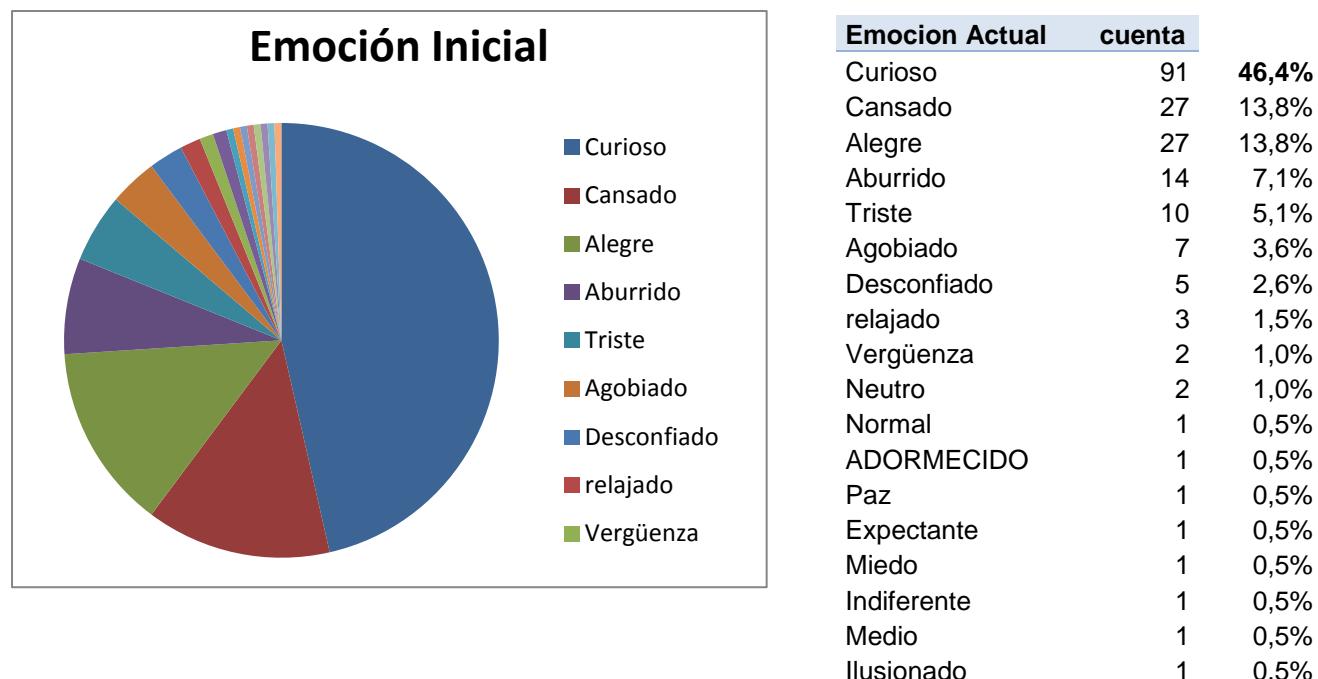
## Interés sobre el tema:

- Un 16,8 % tienen **mucho** interés en el tema. La gente de 40-50 hay más interesados **23%**.
  - Un 15,3% tienen **poco** interés en el tema . La gente de 40-50 hay menos interesados **20%**.
  - A la mayoría (67,9%) les da igual. Es curioso que a los de >50 años aumenta este porcentaje hasta el 77% de indiferencia.

## 2. INVITACIÓN A DARSE CUENTA

Parte de la encuesta invitaba al encuestado a chequear sus emociones y sus percepciones durante el proceso:

**Chequeo de emociones:** Al empezar la encuesta les pedía que chequearan su emoción en ese momento:



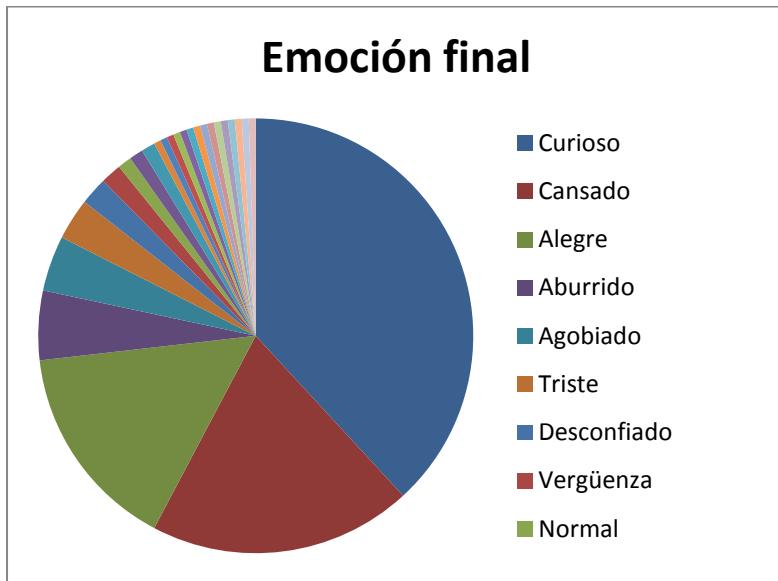
La mayoría de los encuestados reconocen alguna emoción al iniciar la encuesta.

La **curiosidad** es la emoción predominante cuando los encuestados se enfrentan a la encuesta (46,4%).

La curiosidad aumenta entre los más mayores 54,7% y decae entre los más jóvenes 39,4%

La **alegría**, aún a mucha distancia, es el segundo estado más reconocido. Curiosamente los que menos alegres están son los 20-40 años, con solo un 6%, mientras que los que más son los >50 con un 18,7%.

-Al terminar la encuesta, volvía a recoger la emoción que reconocían en ese momento:



Emoción final	cuenta	%
Curioso	74	38,1%
Cansado	38	19,6%
Alegre	30	15,5%
Aburrido	10	5,2%
Agobiado	8	4,1%
Triste	6	3,1%
Desconfiado	4	2,1%
Vergüenza	3	1,5%
Normal	2	1,0%
Reflexiva	2	1,0%
Neutro	2	1,0%
Reflexiva	1	0,5%
tranquilidad	1	0,5%
Slgo dormido	1	0,5%
Aliviado y satisfecho	1	0,5%
Ilusionado	1	0,5%
Enfado	1	0,5%
Reflexivo	1	0,5%

Al terminar, el **55%** de los encuestados no percibió cambio en su estado emocional. El **45 %** si que notó un cambio, un 13% evolucionó hacia la curiosidad y un 10% hacia el cansancio. En general, bajó la curiosidad hasta el 38,1% y aumentó el cansancio al 19,6%.

Darse cuenta: Al terminar la encuesta les preguntó si han descubierto algo nuevo de ellos al realizarla: el **28,6 % ha percibido algo nuevo de ellos**.

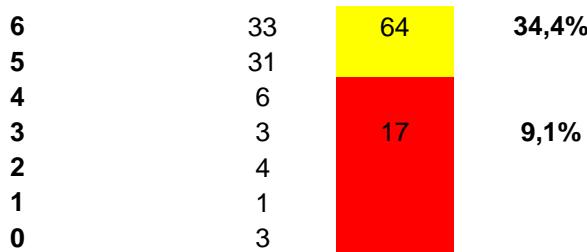


### 3. SATISFACCIÓN CON EL CONTACTO A TRAVÉS DE WHATSAPP

Percepción de Satisfacción con Whatsapp : Al terminar la encuesta les preguntó el grado de satisfacción que tienen con el **contacto personal** establecido a través de la aplicación whatsapp (0-muy bajo / 10-muy alto)

#### SATISFACCIÓN CON EL CONTACTO - WHATSAPP

Valoración	num		
10	8		
9	11		
8	39	105	56,5%
7	47		



El resultado es que el **56,5%** obtiene un contacto notable o sobresaliente. Un **34,4%** lo aprueba con sus limitaciones, y un **9,1%** lo suspende, está muy insatisfecho.

Carencias y objeciones de Whatsapp: De entre los aprobados o insatisfechos, las carencias más repetidas en relación con la calidad de la comunicación y el contacto son:

- Expresión de los sentimientos 15
- Cercanía humana 12
- Transparencia, fiabilidad o seguridad 10
- Presencia 7
- Contacto físico 7
- Claridad, malas interpretaciones 7
- Reconocer el tono del interlocutor 6
- Autenticidad, Honestidad 5
- Falta la Voz 4
- Emociones 3
- Profundidad 2
- Calidez 1
- Empatía 1

Es decir, 80 personas, de entre una muestra de 196 (40,8%) reconocen **importantes carencias** en la comunicación satisfactoria por whatsapp: son aquellas relacionadas con la expresión, la emoción, la cercanía, la presencia, la autenticidad y la transparencia. En parte, tiene su lógica al ser una comunicación **no presencial**. Aún así, es muy interesante la comparativa con la otra comunicación a distancia de referencia como es la comunicación verbal por teléfono.

Las carencias más repetidas en la **comunicación por teléfono** son:

- Presencia y contacto visual 27
- Contacto físico 6
- Expresión de los sentimientos 4
- Emociones 4
- Cercanía 4

-Calidez 2

-Transparencia, fiabilidad o seguridad 2

-Claridad, malas interpretaciones 1

-Autenticidad, Honestidad 1

Son 51 personas, de entre una muestra de 196 (26,2%) que les falta algo con el teléfono

Es decir, al tener cubierta gran parte de la comunicación directa como es la verbal y acústica, que ya da información del estado de ánimo, de la expresividad, y del mensaje, la demanda principal es la necesidad de contacto visual, lenguaje no verbal y la cercanía física, pero se cuestiona menos el contacto emocional o la autenticidad y transparencia.

En buena lógica se puede concluir que el teléfono está a media distancia entre la comunicación presencial directa y la comunicación vía chat o mensajería, como es el whatsapp o similares.

**Si, como veremos a continuación, los hábitos de comunicación con nuestro entorno cercano van derivando cada vez más desde el teléfono hacia el whatsapp, es cierto que corremos el riesgo de empobrecer emocionalmente y en autenticidad nuestro contacto, haciéndolo cada vez más distante, frío y poco confiable.**

#### 4. HABITOS DE COMUNICACIÓN con la personas más cercanas

En este gráfico se puede ver en qué medida usamos un medio de comunicación con las personas más cercanas, en una comparativa directa de uso del teléfono y el whatsapp.

-En el caso de la comunicación con los **progenitores** (padre/madre) distingo el tramo de edad por razones obvias: los de >40 años tratan con padres mayores o incluso fallecidos, y el whatsapp tiene poca penetración por aprendizaje de la tecnología. Aquí el uso de teléfono es lo habitual.

Hasta los 40 años, hay casi paridad entre uso del teléfono y el whatsapp para relacionarse con los progenitores, si bien cabe resaltar que en la franja de 20-40, la comunicación con la **madre** aún tiene más peso con teléfono.

-En un segundo nivel, con la **pareja** y con los **hijos**, ya se observa más el uso del whatsapp que del teléfono.

-A partir de ahí, conforme el parentesco se va alejando, se incrementa gradualmente el uso del whatsapp: **hermanos, amigos, compañeros, ligues**, etc..

Gráfico. Grado de uso de Teléfono y whatsapp con..

padre		dif		madre		dif	
telefono	whatsapp			telefono	whatsapp		
<b>&lt; 20 años</b>	<b>&lt; 20 años</b>			<b>&lt; 20 años</b>	<b>&lt; 20 años</b>		
Mucho	15	Mucho	14	-1	Mucho	17	Mucho
Poco	17	Poco	17		Poco	16	Poco
<b>20 a 40 años</b>	<b>20 a 40 años</b>			<b>20 a 40 años</b>	<b>20 a 40 años</b>		
Mucho	10	Mucho	13	3	Mucho	24	Mucho
Poco	20	Poco	16		Poco	8	Poco
<b>40 a 50 años</b>	<b>40 a 50 años</b>			<b>40 a 50 años</b>	<b>40 a 50 años</b>		
Mucho	15	Mucho	3	-12	Mucho	28	Mucho
Poco	23	Poco	35		Poco	21	Poco
<b>&gt; 50 años</b>	<b>&gt; 50 años</b>			<b>&gt; 50 años</b>	<b>&gt; 50 años</b>		
Mucho	19	Mucho	0	-19	Mucho	36	Mucho
Poco	27	Poco	39		Poco	16	Poco

pareja				
telefono	whatsapp			
Mucho	80	Mucho	101	21
Poco	92	Poco	71	

ligue				
telefono	whatsapp			
Mucho	26	Mucho	63	37
Poco	92	Poco	48	

hijo/a				
telefono	whatsapp			
Mucho	55	Mucho	81	26
Poco	102	Poco	70	

compañero/a				
telefono	whatsapp			
Mucho	31	Mucho	103	72
Poco	124	Poco	55	

hermano/a				
telefono	whatsapp			
Mucho	56	Mucho	99	43
Poco	121	Poco	82	

amigo/a				
telefono	whatsapp			
Mucho	67	Mucho	156	89
Poco	123	Poco	36	

grupo amigos/as				
telefono	whatsapp			
Mucho	43	Mucho	154	111
Poco	141	Poco	32	

Podríamos concluir que conforme la relación se va haciendo **menos cercana**, el uso del whatsapp se impone con más claridad en nuestras comunicaciones .

**¿podemos decir entonces que evolucionamos hacia un contacto personal más pragmático, objetivo, distante, frio y superficial?**

Si, con matices, veamos dos aspectos

## 5. SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN / CONTACTO x TIPO DE RELACIÓN

¿Qué satisfacción real con el contacto percibimos con este modelo?

Lo primero es que la satisfacción percibida con este escenario de comunicación y contacto alcanza buenas sensaciones con la **MADRE , AMIGOS Y PAREJA**.

Sin embargo baja enteros cuando hablamos de la satisfacción en la comunicación con el **PADRE, HIJOS Y HERMANOS**. ¿puede ser que sean colectivos emocionalmente menos accesibles?. Esta afirmación es muy atrevida, sin embargo, mi experiencia me dice que puede ser perfectamente una posible causa de esta diferenciación.

Otro caso llamativo es que el mayor grado de insatisfacción se da con el amante o ligue, como relación amorosa no cerrada o comprometida. Aquí puedo fantasear con que el contacto 'real' se hace más necesario..

Sensación agridulce con los amigos: parece ser que nos quedamos más "a medias". Los tenemos ahí, estamos en contacto, pero no los tocamos con los dedos..

No olvidemos que en todas las relaciones hay un buen porcentaje de **insatisfechos** que ronda el **15%**.

Gráfico. ¿Estás satisfecho con el contacto con..?

Comunicación	Padre	%
SI	93	65%
A medias	26	18%
NO	23	16%

Comunicación	Madre	%
SI	122	76%
A medias	18	11%
NO	20	13%

Comunicación	Pareja	%
SI	117	70%
A medias	27	16%
NO	22	13%

Comunicación	hijo/a	%
SI	102	66%
A medias	27	18%
NO	25	16%

Comunicación	hermano/a	%
SI	120	67%
A medias	36	20%
NO	22	12%

Comunicación	amigo/a	%
SI	131	71%
A medias	38	21%
NO	16	9%

Comunicación	compañero/a	%
SI	117	74%
A medias	22	14%
NO	19	12%

Comunicación	ligue	%
SI	70	61%
A medias	18	16%
NO	26	23%

Comunicación	grupos	%
SI	142	76%
A medias	28	15%
NO	17	9%

## 6. ¿QUÉ COMUNICAMOS?

Cuando pregunto **qué medio prefieren** usar para comunicar **distintos estados de ánimo o emociones**, la respuesta mayoritaria es el **Teléfono**. En el gráfico siguiente están ordenados de menor a mayor grado el uso de whatsapp. Solo el cansancio y la curiosidad hacen del whatsapp el medio preferido.

Todo esto es lógico. Ya hemos visto antes que la pérdida de calidad afectiva y emocional se acrecentaba con el uso del whatsapp . Parece pues normal que a la hora de conectar con emociones más espontáneas, primarias e importantes necesitemos el medio más cercano posible, cuando no pueda ser presencial. **Esa es la buena noticia.**

Cuidar	
Teléfono	155
WhatsApp	32

Amor	
Teléfono	150
WhatsApp	37

Alegria	
Teléfono	147
WhatsApp	43

Dolor	
Teléfono	138
WhatsApp	47

Enfado	
Teléfono	134
WhatsApp	53

Tristeza	
Teléfono	133
WhatsApp	53

Queja	
Teléfono	126
WhatsApp	57

Miedo	
Teléfono	124
WhatsApp	60

Pedir algo	
Teléfono	114
WhatsApp	73

Soledad	
Teléfono	111
WhatsApp	76

Cansancio	
Teléfono	91
WhatsApp	94

Curiosidad	
Teléfono	88
WhatsApp	100

Entonces, **¿por qué usamos más el whatsapp?** . A la vista de esta encuesta está. No todos los mensajes son profundos. No todos tienen una necesidad de expresar una emoción o un estado de ánimo. No necesitamos contacto humano a todas horas, sino más bien, a veces necesitamos desconexión, retirada, siguiendo el ciclo contacto -retirada de Gestalt.

Es más, en el escenario que vivimos de movimiento continuo, sobreinformación y actividad frenética, hay mucha información que sería imposible canalizar si no fuera a través de redes sociales, grupos de whatsapp, o mensajes más o menos cortos y potencialmente efectivos.

Mucha información que manejamos en nuestros círculos es **práctica y efectiva**. Elegimos muchas veces whatsapp porque es una comunicación inmediata, fulminante, donde no hay que esperar la disponibilidad del receptor para asegurarnos que ha llegado el mensaje. Ahí radica el éxito de este modelo, no interrumpe tu día a día, puedes seguir en lo que estás sin desviar la atención en una comunicación verbal, que quieras que no, es más protocolaria y hay que invertir más tiempo.

Otra cosa es cómo lo usamos y qué peligros puede traer el acomodarnos a este tipo de comunicación cuando llega la hora de expresar lo que realmente necesita ser vivido con emoción, con contacto y con **riesgo afectivo**. Porque no nos engañemos, el hecho de no ser visibles, ni audibles, nos hace caer en una falsa sensación de seguridad y comodidad, que en la exageración o en el acomodo, nos puede llegar a dar pereza salir de ella, o en un estado más avanzado, dar miedo a exponernos, es decir, evitar el riesgo del contacto. Y eso es para mí lo preocupante y lo que me ha motivado a realizar este trabajo.

Hay personas que pueden tener más tendencia a caer en mecanismos de evitación cuando se trata del ciclo contacto-retirada. Y whatsapp, por lo comentado en este trabajo, es una coraza perfecta para ello.

Observa sino los datos siguientes:

Si observamos el gráfico anterior, un **20%** de los encuestados elige expresar su AMOR por whatsapp. Me llama poderosamente la atención esto. La emoción más vital que hay es para mí la amorosa, y que un 20% lo hagan con este tipo de contacto me asusta. Algo parecido pasa con la ALEGRIA. El **23%** lo expresa por whatsapp! algo tan expansivo y extrovertido canalizado por un medio tan sordo..

Otro **41%** de los encuestados elige expresar su SOLEDAD por whatsapp, supongo que es un estado de ánimo más de retirada y este medio, más silencioso, más discreto y más apagado puede acompañarlo.

El **39%** pide algo, el **31%** expresa la QUEJA, y el **28%** el ENFADO a través de Whatsapp. ¿nos cuesta dar cada vez más la cara?, ¿incomodar al otro? ¿Sabemos gestionar conflictos?

El **33%** comunica el MIEDO, el **28%** la TRISTEZA y el **25%** el DOLOR. Estas emociones nos confrontan muchas veces con nuestra autoimagen, nos hacen sentir vulnerables y puede costar compartirlas.

Todos estos datos son ciertamente preocupantes y algo dice de la crisis de confianza que puede darse en nuestra sociedad actual, llevada a la expresión más íntima.

## 7. ¿QUÉ TE PASA CUANDO USAS WHATSAPP?

Movido por este interés, avanço un poco más intentando llegar un poco más a lo que le pasa a cada uno, a qué le sucede cuando entra el individuo en contacto y decide hacerlo a través de whatsapp, al menos en un intento de que tome conciencia, de que el encuestado se dé cuenta si aparece algún mecanismo de evitación o alguna sospecha que le limite su capacidad expresiva o de contacto..o quizás, que empiece a plantearse para qué lo hace.

Tras ver las respuestas de los encuestados observo que el **50%** de las personas tienen conciencia y control de la propia comunicación en el sentido de que, al no efectuarse temporalmente de manera directa, pueden pensar y

revisar el contenido del mensaje antes de enviarlo (el 58% tiene la sensación de **controlar las emociones y les da seguridad**) . Lógicamente eso le quita espontaneidad, riesgo y autenticidad a la comunicación. Y da seguridad: el 42% se atreve a escribir cosas que no se atrevería a decir presencialmente. Entonces, desde esa posición, whatsapp sí que abre vías nuevas para arriesgar un poquito más en el **contenido del mensaje** , de lo que se quiere transmitir, aunque el precio es usar un contacto más frio, aséptico y controlado.

El hecho de que una comunicación por chat se pueda dilatar en el tiempo por su propio formato, tiene también el efecto muy interesante, desde el punto de vista de la Gestalt ,y es que podemos ser **conscientes de nuestra actitud emocional** al quedar muchas veces a la expectativa de las respuestas, que tardan en llegar y nos dan tiempo a chequearnos qué nos pasa: El 50% está pendiente de cuando abre el mensaje el receptor, y está inquieto del efecto que hará el mensaje en el otro. El 38% se muestra inquieto si no le contestan rápido y se frustra si no recibe respuesta.

En general asistimos a una "digestión" diferida de las respuestas recibidas, que **amortiguan el sostener la emoción** que provoca, especialmente en las "difíciles": el 50% demora la respuesta si lo que ha recibido no le ha gustado.

También se ve que la comunicación emocional no acaba de ser fluida y satisfactoria: Al 55% no le es fácil compartir las emociones, al 61% no puede distinguir el estado emocional del interlocutor, y finalmente el 52% declara que este nivel de comunicación **no le satisface**.

El uso de Whatsapp permite enmascarar en un 42% actitudes como la **pereza** por la comunicación, y en un 23% la **inseguridad** de "dar la cara".

## De qué me doy cuenta cuando uso whatsapp en un chat individual

1.Me cuesta iniciar una conversación		2.envio mensajes cortos y espontaneos		3.Dedico tiempo a pensar lo q escribo	
NO	147	78%	NO	33	18%
SI	42	22%	SI	154	82%
4.Rectifico mucho antes de enviar		5.Una vez enviado me inquieta el efecto en el receptor		6.Estoy pendiente de cuando abre mi mensaje	
NO	123	65%	NO	95	50%
SI	65	35%	SI	94	50%
7.Cuando recibo un mensaje , lo abro sin demora		8.Si lo que recibo me gusta, contesto rápido		9.Si lo que recibo no me gusta, demoro la respuesta	
NO	100	53%	NO	46	24%
SI	90	47%	SI	143	76%
10.Si tarda en contestar, me inquieto		11.Si no recibo respuesta, me frustro		12.Me es fácil compartir mis emociones	
NO	116	62%	NO	118	63%
SI	72	38%	SI	69	37%
13.Me es fácil detectar el estado de ánimo del interlocutor		14.Me atrevo a decir cosas que me costaría decir presencialmente		15.Al escribir, soy más preciso en lo que expreso	
NO	116	61%	NO	109	58%
SI	74	39%	SI	80	42%
16.Tengo la seguridad de controlar mis emociones		17.He tenido problemas de interpretación de mis mensajes		18.Los emoticonos me ayudan a transmitir lo que expreso	
NO	80	42%	NO	82	43%
SI	109	58%	SI	107	57%
19.Este nivel de contacto ya me satisface		20.Prefiero hablar cara a cara, pero me da pereza		21.Prefiero hablar cara a cara, pero me siento inseguro	
NO	95	52%	NO	109	58%
SI	89	48%	SI	80	42%
22.Aunque esté conectado, puedo sentirme aislado emocionalmente		23.Me cuesta cerrar una conversación			
NO	85	45%	NO	129	68%
SI	102	55%	SI	60	32%

## **CIERRE:**

Hay muchos datos, más de los que pretendía originalmente, pero el tema es tan apasionante para mí, que me ha podido la curiosidad a través de las preguntas. La sensación es que no he podido gestionar tanta información.

Si que he extraído algunas conclusiones interesantes intentándolo hacer desde un punto de vista Gestalt, aunque seguro que merecerían una observación más profunda y detallada. Aún así, y con el riesgo de generalizar, el **55%** de encuestados se siente **conectado pero aislado emocionalmente**. Whatsapp cumple a la perfección con la función conectiva, informativa y lúdica, pero tiene los riesgos evidentes de substituir otras formas de comunicación personal que requieren de mayor contacto emocional, y que puede ayudar a agudizar nuestros mecanismos de evitación . Y esta era un poco la hipótesis de partida que parece en cierta medida confirmarse con estas respuestas.

El trabajo me ha permitido a mí y a muchas personas hacer una revisión interna emocional de lo que nos sucede cuando usamos un medio de comunicación para contactar en nuestro entorno. Hemos revisado qué nos mueve a comunicarnos, qué queremos comunicar ,cómo , con quién, y qué nos pasa al hacerlo. Y esta experiencia, en la medida que lo haya logrado, ya es para mí lo más importante, más allá de las conclusiones.

Tengo que decir que el solo hecho de abrir Yo el tema, proponer supuestos y situaciones prácticas en la encuesta, ya está hablando sin querer de mí, de cómo lo vivo Yo , marcando a través de mi proyección el enfoque general de la propuesta. En este camino, reconozco que me he sorprendido con algunas respuestas estadísticas que se alejaban de mi enfoque, evidenciando mi propia neurosis y prejuicios, que espero no hayan influido finalmente en las conclusiones extraídas.

**JAVIER GIL COMA**

**Abril 2017**