

La crisis estalló en redes sociales:

¿Usted se salió del grupo de WhatsApp?

Estamos todos sometidos a un estrés crónico que nos hace reaccionar impulsivamente, analizan los expertos.

Por Constanza León A.

En Brasil, el año pasado O Globo estudió en Twitter las peleas familiares en redes sociales durante la campaña electoral. En julio 117 personas habían tuiteado la frase "Pelea en el grupo de WhatsApp de la familia". En septiembre, un mes antes de la primera vuelta en la que se impuso Bolsonaro, las menciones crecieron hasta 684. Y la frase "Salí del grupo de la familia" registró un aumento de 95 a 296. Algo similar ocurre por estos lados. "Estamos todos sometidos a un estrés crónico, el que nos hace andar más sensibles, irritables, nerviosos, reaccionar impulsivamente, porque a cada uno la situación lo afecta de distinta manera. Y la interacción a través del chat tiene características distintas al cara a cara, lo que permite que las dificultades de comprensión se vean exacerbadas", explica María Paz Altuzarra, psicóloga de la Clínica U. de los Andes y docente en su casa de estudios. "Cara a cara nos damos cuenta de que lo que estamos diciendo le está molestando al otro, porque damos una serie de claves no verbales que regulan nuestro comportamiento: cambio de cara, cambio de posición, tono de la voz, movimientos".

Sucede que el interlocutor le pone la entonación que quiere. "Para poder establecer una buena comunicación lo primero es tener la perspectiva del otro. No simplemente empatizar, sino ver contexto y circunstancias. Frente al otro veo la emoción o la incomodidad. *Mails o whatsapps* tienen una menor riqueza en transmitir esa perspectiva; uno queda un poco ciego. Eso me hace interpretar y, claramente, mal interpretar", añade Jorge Gaete, psiquiatra de la U. de los Andes e Investigador del Núcleo Milenio para Mejorar la Salud Mental de Adolescentes y Jóvenes (Imhay).

"Esta situación de conflicto, en general —agrega—, redundo en angustia, irritabilidad, tensión muscular, problemas para dormir. Una serie de síntomas que disminuyen la capacidad de adaptarse de las personas. Nuestro cerebro no está programado para funcionar bien bajo la in-



Nuestro cerebro no está programado para funcionar bien bajo la incertidumbre; necesita certezas".

Jorge Gaete, psiquiatra e Investigador del Imhay.



Cara a cara nos damos cuenta de que lo que estamos diciendo le está molestando al otro por una serie de claves no verbales".

María Paz Altuzarra, psicóloga y docente.



certidumbre; necesita certezas. Certezas dadas desde el contexto o desde la explicación de los fenómenos por mí mismo. El ambiente tiene que contribuir a darle certezas al individuo, porque uno tiene inclinación a pensar en que las cosas van a estar peor en el futuro. Tenemos una aversión a los eventos negativos. Uno busca seguridad en la familia, las amistades y en las ideas propias. Al afirmarse en esas convicciones es que uno pudiera tornarse menos tolerante a la discusión. Porque lo único cierto es lo que creo y lo que pienso", sostiene. "Nuestro cerebro está programado para encontrar en la realidad lo que refuerza nuestras creencias, los llamados sesgos cognitivos. Por otro lado, el sistema de algoritmos en redes sociales refuerzan esa postura. La visión termina siendo un túnel, muy focalizado, y me impacta mucho más".

Altuzarra aclara que tampoco ayudan los emoticones, "que tratan de suplir alguna diferencia, pero pueden generar confusiones y molestar al otro. Por WhatsApp no podemos explayarnos en nuestras ideas. Se sobreponen conversaciones.

Puedo responder impulsivamente o planificar la respuesta; lo que me puede ayudar a ser más asertivo o le puede enojar más al otro. En el chat uno es más informativo que reflexivo, temas como estos es mejor conversarlos cara a cara. Hay que tratar de evitar los polos, los juicios y las agresiones".

Hipotecando la salud mental

En las mismas redes sociales, algunos hablan de "evadir" como una posible solución. "Muchos intentan desconectarse, no ver televisión, no ver redes sociales. No me involucro y evito la angustia", acota el psiquiatra. Beber y comer en exceso se hace habitual en estos días. "Hay estrategias saludables y adaptativas: Tratar de dormir bien, no someterse al bombardeo de noticias, alimentarse bien, tener espacio de relajación y mucho ejercicio. Conversar con gente cercana, que aparezca el humor. Mecanismos que no contribuyen: aumento del uso de alcohol o de benzodiazepina. Si bien pueden disminuir la tensión en el corto plazo, a largo plazo aumentan la ansiedad y depresión. Estamos hipotecando la salud mental", complementa Gaete.

En estos tiempos se desatan "trastornos bipolares que estaban compensados. Trastornos de pánico, hay muchos antecedentes de pacientes con vulnerabilidad psicótica, esquizofrenia".

"Uno necesita espacios seguros —añade—, pero es tremendamente frecuente que las visiones en la familia no sean las mismas. En una situación de tensión se polarizan las visiones. Los conflictos cotidianos se hacen más intensos".

Un *sticker* o un meme en medio de una reunión no siempre resulta gracioso tampoco. "El cerebro no funciona en dos planos. Le gusta un modo simple y único".

La reacción más iracunda es salirse del grupo. "Como no le gusta la falta de información. ¿Qué hace el cerebro? La rellena. Porque necesita una solución. Y a veces esa es escapar de WhatsApp".

¿El consejo?: "No hay que tomar decisiones en caliente. Si la conversación ya me tiene muy molesto uno debería abstenerse. No postear, no contestar. Escuchar música, caminar o ver los goles de la Champion, como eligen algunos. Una buena estrategia para regular la emoción. Cuando vuelves, ya habrán pasado muchos textos bajo el puente. Y claro, un llamado telefónico o una conversación cara a cara siempre será mucho mejor".