



La evidencia sugiere que millennials y centennials prefieren métodos de comunicación que les ofrezcan mayor control sobre su tiempo, lo que podría explicar su inclinación hacia los mensajes escritos.

# Nuevas investigaciones internacionales dan cuenta del fenómeno

## Los jóvenes ya no hablan por teléfono: a millennials y centennials no les gustan las llamadas

No responden el celular, prefieren el texto, sienten ansiedad cuando los llaman, lo ven como una interrupción y hasta una intrusión. ¿A qué se debe esto? Aquí, especialistas lo analizan.

JANINA MARCANO

Vanessa Villazán (32) dice que probablemente ha pasado más de un mes desde la última vez que contestó una llamada. “Pienso que si es algo importante me enviarán un mensaje después o intentarán muchas veces hasta que conteste, pero no veo la necesidad de hablar por teléfono; es perder el tiempo”, plantea esta abogada.

Villazán forma parte de los *millennials* —nacidos entre inicios de los 80 y mediados de los 90— que no les gusta hablar por teléfono, sino que prefieren el texto. No se trata de una percepción, sino que es un fenómeno que se ha estudiado y que se ha comprobado también en la generación Z o *centennials* (nacidos entre mediados de los 90's y hasta finales de la década de los 2000).

Una investigación realizada en Reino Unido y publicada en abril pasado concluyó que una cuarta parte de las personas de ese país de entre 18 y 34 años nunca responden el teléfono. Más del 25% de los encuestados dicen que ignoran la llamada o responden después mediante mensajes de texto.

La encuesta también encontró que casi el 70% de los jóvenes en ese rango etario prefieren un mensaje de texto a una llamada telefónica.

Otra investigación, hecha este año por la plataforma Bank My Cell y con datos globales, mostró que el 75% de los *millennials* evita las llamadas telefónicas.

En este análisis se identificaron varias razones. Los encuestados indicaron que las llamadas son vistas como una interrupción en su rutina diaria y pueden tomar mucho más tiempo del esperado.

### Ineficientes

Otros factores señalados son que las consideran irrespetuosas (al interrumpir sin previo aviso), ineficientes (comparadas con la simplicidad de un mensaje escrito) y estresantes (debido a la falta de preparación para responder inmediatamente).

En esa misma línea, un estudio de la Universidad de Murdoch (Australia) publicado en junio encontró que *millennials* y *centennials* también ven las llamadas telefónicas sin previo aviso como una invasión y prefieren los mensajes de texto.

Más del 80% de los participantes indicó además que las llamadas de

números desconocidos les provocan ansiedad, en parte, porque generan la impresión de que algo malo ha sucedido, lo que aumenta su aversión a las llamadas inesperadas.

Isaac Rodríguez (26) asegura que atender llamadas le genera “ansiedad” porque no tiene suficiente tiempo para pensar antes de responder o decidir sobre un tema.

“Uno está acostumbrado a hablar por chats y así uno piensa lo que va a responder, borra, edita, etcétera, pero cuando me llaman tengo que responder al tiro, y después pienso si pude haber dicho otra cosa. Sin duda, prefiero hablar por texto”, dice el joven.

Cristóbal Benavides, decano de la Facultad de Comunicación de la U. de los Andes, señala que el cambio en la forma de comunicarse de estas generaciones se debe en gran parte a la evolución de los dispositivos móviles, los cuales ya no están dedica-

dos exclusivamente a la función de llamadas. “Hoy día es un aparato que me sirve para mil cosas”, señala Benavides. Los teléfonos móviles —agrega— ahora se utilizan para múltiples actividades, como tomar fotografías, lo que ha desplazado la prioridad de las llamadas.

En este sentido, explica que para las nuevas generaciones, “la función básica del teléfono no es hablar, sino que hacer muchas otras cosas”.

Para Mauro Basaure, académico de sociología de la UNAB, la aversión de *millennials* y *centennials* a las llamadas telefónicas va más allá de lo tecnológico.

Según él, este fenómeno debe entenderse dentro de un “marco de transformación social más general, de lo que en sociología se llama la civilización de las costumbres”.

Masaure lo explica haciendo una comparación con la evolución de cómo las personas dejaron de llegar de visita a las casas sin previo aviso, “algo que antes era aceptado, pero que hoy se ve como una intrusión”, comenta el académico. Del mismo modo, dice, “se ha vuelto problemático llamar sin antes enviar un mensaje preguntando si la persona tiene tiempo para hablar”.

### Adaptación

El sociólogo menciona que estos cambios no solo afectan a los más jóvenes, ya que “personas de mayor edad también han transformado su forma de usar el teléfono, escribiendo antes de llamar”, lo que refleja

una adaptación intergeneracional al control de la privacidad.

Dominique Karahanian, académica de la Escuela de Psicología de la U. Mayor, comenta que la preferencia por parte de los jóvenes hacia la comunicación escrita ha llevado a que se les denomine como la “*mute generation*” (generación muda).

La psicóloga coincide con Benavides. “Ellos (*millennials* y *centennials*) no ven la necesidad de hablar por teléfono porque mientras usan sus dispositivos están haciendo otras cosas, lo que les permite mantener una comunicación más eficiente a través de mensajes instantáneos”.

Si bien los especialistas coinciden en que la aversión por las llamadas no implica necesariamente que la comunicación sea menos efectiva (ver recuadro), sí creen que puede haber tensiones generacionales.

Según comentan, *centennials* y *millennials* tienen formas de comunicarse que contrastan con las de generaciones anteriores, como los *baby boomers*, acostumbrados a hablar por teléfono. Esto podría significar un problema para las relaciones familiares o en ambientes laborales.

En el primer caso, Karahanian plantea que es necesario practicar la empatía. “Hay que entender que la comunicación digital se ha instalado en las nuevas generaciones, pero también es aconsejable que los jóvenes puedan flexibilizar a veces y entender la importancia de la comunicación tradicional para las generaciones mayores”, dice la psicóloga.

En el ámbito laboral, es clave tener reglas claras “sobre cuándo es necesario contestar una llamada y cuándo no”, concluye Benavides.

**80%** de los *centennials* y *millennials* indican que las llamadas de números desconocidos les provocan ansiedad, según un estudio de la U. de Murdoch (Australia).

**25%** de los jóvenes dicen que ignoran las llamadas o responden después mediante mensajes de texto, de acuerdo con una investigación de Reino Unido.

### ¿Una mejor o peor comunicación?

Los especialistas creen que este cambio en la comunicación es simplemente algo diferente. A juicio de Benavides, la comunicación multimedia más bien puede “enriquecer la manera de expresarse y comunicarse con los demás”. Esto, dice el experto, considerando que se incluyen fotos, emojis y memes.

Karahanian concuerda en que la comunicación digital tiene sus ventajas: “Nos da la posibilidad de compartir fotos, audios o ubicación en tiempo real, lo que la hace bastante funcional”.

Aunque la experta reconoce que tiene desventajas, como la posibilidad de malinterpretar el tono de un mensaje escrito, no cree que estas formas de comunicación sean inferiores. “Se trata de formas diferentes de comunicarse, con sus propios beneficios y desafíos”, opina.