

EN TORNO A LAS

RELACIONES, LA COMUNICACIÓN Y EL FUTURO: UN LLAMADO A LA ACCIÓN

CARROLL CRADOCK

The Chicago School of Professional Psychology (TCSP)

Durante la ceremonia de nombramiento como profesora honoraria de la Facultad de Ciencias Humanas, en diciembre de 2012, la Dra Carroll Cradock, Psicóloga Clínica por la De Paul University de Chicago y ex Decana de The Chicago School of Professional Psychology (TCSP), planteó una reflexión en torno al modo en que las formas de comunicación actuales nutren y afectan las relaciones humanas. “Necesitamos pensar de manera más proactiva con respecto al uso de la tecnología y los medios de comunicación electrónicos para así conectarnos con la esencia de nuestra humanidad”, sostiene Cradock, quien rescata las posibilidades que las nuevas herramientas de comunicación generan en la interacción humana y los nuevos espacios que se plantean. “Se necesita de mayor investigación en torno a la manera en que las nuevas tecnologías de la comunicación crean y sostienen las relaciones entre individuos, familias, comunidades y naciones”.

Palabras clave

Comunicación, medios, Psicología, relaciones interpersonales, tecnologías de la comunicación, telepsicología, telemedicina

CON VISTAS AL FUTURO

El día de hoy deseo compartir con ustedes algunas reflexiones en torno al pasado y al futuro de las comunicaciones, que nutren las relaciones humanas con el fin de crear cambios sociales positivos y alianzas sostenibles, así como nos desafían para asumir compromisos de desarrollo de nuevas herramientas electrónicas para la comunicación que fortalezcan estos vínculos.

Como seres humanos, necesitamos de relaciones interpersonales auténticas, de confianza (... como las que ahora existen entre nuestras dos instituciones...). En este momento, el vínculo entre nuestras dos universidades se hace visible en Lima. Ello no sólo por el hecho del encuentro cara a cara entre las personas de Chicago y Lima, sino también por la presencia virtual en tiempo real de ambos campus en esta ceremonia. Esta es la clase de alianzas capaz de impulsar las relaciones que universidades como la UPC y The Chicago School, junto con sus socios comunitarios, pueden lograr:

la innovación creativa, las nuevas aplicaciones para la comunicación y la investigación de su efectividad. Todo esto resulta congruente con lo que la UPC ha logrado por más de una década con el Gran Premio a la Creatividad Empresarial.

En 1900 en Estados Unidos, la esperanza de vida promedio era de 47 años y la vida promedio como casados era de doce años. Como se ve, ni las relaciones más importantes tenían que perdurar. Actualmente, debido al incremento de la esperanza de vida a nivel mundial, uno de los más grandes retos al que nos enfrentamos es aprender a cómo establecer, mantener (y si es necesario concluir) relaciones interpersonales auténticas, eficaces y de confianza en todos los ámbitos de nuestras vidas. Necesitamos ser capaces de lograrlo con nuestros familiares, amigos y colegas profesionales, así como entre organizaciones e instituciones por periodos cada vez más amplios. A este reto le sumamos las nuevas formas de comunicación que crean nuevas responsabilidades, riesgos, oportunidades y transparencias que también

nos retan. Ésta, que aún es una nueva era en la que coexisten la comunicación presencial y la electrónica, es sólo un efímero episodio de la amplísima historia humana, anteriormente dominada por la comunicación presencial o mediante cartas. Contamos con más de cuatro mil años aprendiendo a hablar entre nosotros y cinco siglos desde la invención de la imprenta, aprendiendo a utilizar la escritura producida en masa. Sólo han pasado veinticinco o treinta años desde que el correo electrónico o los mensajes de texto fueron inventados y su uso generalizado ha ocurrido sólo en la mitad de ese tiempo. Nos hemos más que iniciado nuestro aprendizaje del uso de los medios de comunicación electrónica y de cómo estos pueden ayudarnos a sostener la estructura de nuestras relaciones humanas tan necesaria y a la vez frágil.

Habrá opiniones

que sostengan que la tecnología produce la erosión de las relaciones humanas; entre estas la de Sherry Turkle, psicóloga y profesora de ciencias sociales y tecnología

del MIT, quien plantea que la adopción de los medios de comunicación electrónica omnipresentes conlleva la distracción de la generación New Normal y, lo que resulta más grave, la vida en línea tiende a promover relaciones emocionalmente laxas y más superficiales, así como la tendencia a tratar a los demás como objetos que pueden ser fácilmente descartados.

Por el contrario, necesitamos pensar de manera más proactiva con respecto al uso de la tecnología y los medios de comunicación electrónicos para así conectarnos con la esencia de nuestra humanidad ---y, cuando descubramos o desarrollemos herramientas que lo logren, debemos difundirlas e incentivar su uso--. A aquellos que propondrían que nuestros esfuerzos sólo revelan los resultados insidiosos, impersonales y malignos que pueden resultar de este tipo de comunicación, les diría que están desperdiciando recursos, dado que los potenciales resultados negativos se revelan rápidamente mediante los propios dispositivos que los produjeron. A lo largo de la historia, los esfuerzos para

impedir la innovación siempre han resultado inútiles.

Hemos aprendido mediante la investigación en torno a la salud y la vitalidad comunitaria que el elemento más poderoso para mejorar el bienestar y la salud personal y el de la sociedad es el sustento social. Y lo digo una vez más: el elemento más beneficioso para la salud y el bienestar del individuo y de la sociedad es el sustento social, superando inclusive la genética, los hábitos alimentarios, la economía y la calidad de la comida, entre otras variables. Dependiendo de la manera en que se los utilice, los medios de comunicación electrónica pueden enriquecer o destruir el sustento social. Contamos con tecnologías de la comunicación increíblemente poderosas para lograr conectarnos de manera significativa y de formas que nunca antes fueron posibles. Hemos sido testigos de cómo los servicios de telepsicología y telemedicina suelen tener mejores resultados e incrementan la satisfacción de los pacientes. ¿Cuál es la razón? En algunas ocasiones, los pacientes se sienten menos intimidados al reunirse con el doctor median-

te videoconferencia que en las oportunidades que tienen que verlo en persona. Asimismo, no tienen que invertir horas de su vida en transportarse para llegar a la cita. En épocas de crisis personales, en el caso haber sido dados de alta del cuidado de salud mental, los pacientes suele recibir sesiones diarias de telepsicología diarias de quince minutos en vez de una o dos citas presenciales de una hora a la semana. Además, en estos casos, nadie tiene que transportarse a diario para vernos por quince minutos. Los medios de comunicación electrónica pueden ser herramientas que mejoren el poder de las relaciones humanas y no los sustitutos de las mismas o del sustento social.

Hace poco he sabido de un emotivo ejemplo de cómo la tecnología conecta a las personas de nuevas y profundas maneras; el ejemplo surge de mi amiga Sandra y comparto esta historia con su permiso. Ella es una inmigrante irlandesa que ahora vive en Chicago y todo el resto de su gran familia vive en otros países. Tiene dos hijos

ya adultos que actualmente viven en Dubai. Su padre de ochenta años había enfermado gravemente y sólo le quedaban pocos días de vida. Cuando las enfermeras de la residencia para personas con enfermedades terminales llegaron a su casa, llevaron consigo una laptop que contaba con Skype. Poco después, sus nietas se contactaron con el vía Skype antes de que falleciera; también se habían comunicado por mensajes de texto con sus primos en Dublín, que hicieron lo mismo con los primos de Las Vegas quienes también se conectaron con su abuelo vía Skype. Su padre tuvo la oportunidad de hablar con cada uno de sus nietos y despedirse de ellos. Sólo gracias a los medios de comunicación provistos por

**TENEMOS QUE ENFRENTAR
AMBOS RETOS: APROVECHAR
LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA
COMUNICACIÓN DEL PRESENTE
Y CREAR NUEVAS FORMAS DE
USO QUE BENEFICIEN A LA
HUMANIDAD.**

Skype y los mensajes de texto tuvieron la oportunidad de pasar con él sus últimas horas de vida. Y de la misma forma el padre de Sandra pudo estar acompañado de no sólo sus hijos que estaban con él en la habitación, sino también de sus nietos mediante Skype. Y cada uno tuvo el sustento del otro. ¿Alguien antes, incluso hace pocos años atrás, podría haber imaginado este tipo de uso humano de los medios de comunicación electrónica?

Tenemos que enfrentar ambos retos: aprovechar las nuevas tecnologías de la comunicación del presente y crear nuevas formas de uso que beneficien a la humanidad. Nuestras dos universidades, junto con nuestros socios, colegas y otros interesados, pueden liderar dichos esfuerzos debido al énfasis que ponemos en la práctica profesional aplicada, a nuestra capacidad de investigación y a la fuerza de nuestros programas de psicología.

Como psicóloga clínica y alguien que apostó por la telepsicología y la utiliza desde hace ya quince años, aprendí rápidamente a utilizar estos canales como portadores de

relaciones humanas para ayudar a las personas a mejorar con mayor rapidez y mantenerse saludables por más tiempo. Sin duda, la relación terapéutica de la mano de la reflexión propia y el aprendizaje de habilidades de manejo de problemas específicas son necesarios para una recuperación sostenible. Lo que quiero decir es que la efectividad de esta combinación puede incrementarse mediante el uso de la comunicación electrónica. Por ejemplo, en el caso de los pacientes que sufren de ataques de ansiedad y buscan recuperar su estabilidad, las grabaciones telefónicas de la voz del terapeuta que explica las estrategias de control mientras les brinda esperanza, han demostrado ser más efectivas en mi experiencia clínica que un CD o una aplicación comercial con técnicas de relajación basadas en evidencia real y la voz de un locutor profesional acompañada de música relajante de fondo. He sido testigo de los mismos efectos en los casos de cintas de video que registran al propio terapeuta dando las estrategias a su paciente sordo mediante lenguaje de señas, que funcionan mejor que los casos de intérpretes

profesionales que hacen las señas. Se necesita investigar en torno a este tema. La pregunta es: ¿en qué medida la voz del terapeuta transmitida electrónicamente influencia en que el paciente mejore más pronto y se mantenga saludable por más tiempo?

Se necesita de mayor investigación en torno a la manera en que las nuevas tecnologías de la comunicación crean y sostienen las relaciones entre individuos, familias, comunidades y naciones; por ejemplo: las mediaciones familiares, la resolución de conflictos internacionales, el mantenimiento de los derechos civiles, la telemedicina internacional y el alivio para los millones de personas que sufren de una de las enfermedades con mayor prevalencia en el mundo: la depresión. Los medios de comunicación electrónica pueden salvar vidas. Un paciente con una enfermedad mental severa y con múltiples internamientos me comentó hace poco que la razón por la que era capaz de resistir los impulsos suicidas los últimos meses era que podía escuchar la voz

de su terapeuta por la noche, simplemente al marcar su número telefónico y oír su voz en un mensaje continuo, la misma voz que ha devenido para él un canal de esperanza y aprendizaje de estrategias para sobrellevar problemas. Por otro lado, en algunas oportunidades eliminar el sonido de una voz familiar mediante los medios de comunicación electrónica también es una práctica sugerida. En el caso de la mediación de divorcios en los que se enfrentan dos padres en extremo molestos el uno con el otro, se llega a mejores resultados con un mediador que conduce la negociación por correo electrónico (que sólo se compone de letras y números y no de rostros ni voces) que cuando se convocan a reuniones en las que ambas personas se encuentran en una sola habi-

**¿QUÉ SUCEDE CON LAS
HERRAMIENTAS DE
COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA
CON LAS QUE AÚN NO CONTAMOS
PERO NECESITAMOS?**

tación, donde eventualmente estalla una discusión en la que los gritos y el llanto interrumpe el proceso.

Estos son sólo dos ejemplos de casos en los que se necesita de investigación en torno a las herramientas electrónicas ya existentes. He elegido ejemplos de mi propio ámbito de la psicología y la mediación, debido a que en estos espacios es que mi experiencia tiene un sustento más sólido; sin embargo, los principios pueden ser generalizados fácilmente para abarcar las relaciones humanas en otros campos.

¿Qué sucede con las herramientas de comunicación electrónica con las que aún no contamos pero necesitamos? A continuación planteo dos interrogantes más en torno a los medios de comunicación electrónica (por ejemplo, el correo electrónico, los mensajes de texto y la mensajería instantánea) y a la forma en la que pueden utilizarse para mejorar la condición humana tanto en micro eventos de la vida cotidiana como en los macro eventos de los negocios globales, la política y la búsqueda de la paz.

En primer lugar, ¿qué herramientas de comunicación electrónica nos permitirán integrar de mejor maneras emociones como la empatía y utilizar la inteligencia emocional y social en nuestras comunicaciones a distancia? Las herramientas con las que ahora contamos son aún primitivas y carecen de cualquier posibilidad de matización. ¡Los emoticonos y los signos de puntuación! No cabe duda en plantear que la siguiente generación los observará con la misma curiosidad y regodeo con las que nosotros observámos lo geroglíficos sumerios o el arte rupestre de Lascaux. Requerimos de nuevas técnicas e investigación exploratoria en torno a este tema. No tengo dudas con respecto a que cada uno de nosotros puede ver diariamente los desastres que ocurren en el ámbito de las relaciones humanas cuando las personas utilizan estas herramientas poco eficaces para expresar sentimientos altamente complejos.

En segundo lugar, ¿cómo pueden utilizarse las herramientas de comunicación electrónica para resolver conflictos? Una de las ventajas

del correo electrónico y los mensajes de texto es que no tenemos que responder inmediatamente ---y si aprovechamos de ello, es menos probable que actuemos impulsivamente---. Sin embargo, sabemos que a las personas no les gusta esperar cuando se encuentran molestas. Esto lo sabemos por la investigación que se ha llevado a cabo en psicología y nuestra audiencia aquí en Perú conoce de los resultados de haber instalado barreras en el Puente Armerdariz, que comprueban que el hecho de dilatar una acción reduce el comportamiento impulsivo riesgosos ¿Cuáles serían los resultados de poder personalizar nuestras computadoras para que las respuestas a mails ofensivos o agresivos que se hayan enviado ineditamente se queden en espera o entren en una "cuarentena" de unas cinco horas? ¿Acaso la creación de barreras electrónicas reduciría los conflictos y las tragedias? Quizas así lo sea.

No hay evidencias de que lo esencial de las relaciones humanas vaya a mermar a futuro. Nuestra creciente es-

peranza de vida y los medios de comunicación electrónica nos presentarán nuevos retos para lograr mantener el sustento social y las relaciones humanas saludables por décadas y con total transparencia. ¿Cómo así? Porque no nos iremos a ningún lado pronto (a causa de la longevidad) ---tampoco se irán los otros--- y tampoco habrá dónde esconderse (debido a los medios de comunicación electrónica).

A pesar de que solemos sentirnos agobiados por la cantidad y el tipo de medios de comunicación electrónica en la actualidad, nos hemos mostrado bastante reactivos frente a las nuevas ofertas en el mercado. Este carácter reactivo es el que absorbe

nuestra energía ---energía que podríamos utilizar de manera más efectiva---. Esta semana, por ejemplo, un colega me dijo que una de las razones por las que estamos padeciendo para acostumbrarnos a los mensajes de texto, IM, Facebook es que apenas logramos hacerlo aparecen otras nuevas. Lo que propongo en esta oportunidad es adoptar un enfoque proactivo ---un compromiso para dedicar nuestros recursos (mente, dinero, energía, incentivos)--- para desarrollar tecnología y medios de comunicación electrónica que nos permitan incrementar nuestra humanidad y no reducirla en el marco de nuestras cada vez más duraderas y transparentes relaciones humanas.

Queda claro que un esfuerzo de este tipo conllevará "cambios" y los cambios suelen amenazar los intereses comerciales relacionados con los problemas del statu quo. Además, las soluciones que nos permitan fortalecer nuestra relaciones humanas (las relaciones íntimas, comunitarias e institucionales) deben involucrar la economía del desarrollo de productos y

**A PESAR DE QUE SOLEMOS
SENTIRNOS AGOBIADOS POR LA
CANTIDAD Y EL TIPO DE MEDIOS
DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA
EN LA ACTUALIDAD, NOS HEMOS
MOSTRADO BASTANTE REACTIVOS
FRENTE A LAS NUEVAS OFERTAS EN
EL MERCADO.**

servicios, y luego cubrir las inversiones.

Todos debemos asumir el rol de visionarios prácticos. Será necesario que trabajemos todos en conjunto. Las soluciones que se utilizaron en el caso de la familia de Sandra no son las que se desarrollan en la universidad: son las que crean profesores, enfermeras, doctores y empresarios en sus interacciones cotidianas. Dichos enfoques creativos se desarrollan en "el frente" --- pero luego deben ser validados en las universidades

que, con el apoyo de grupos interesados como los que hoy nos acompañan, pueden diseminar los resultados y promover su adopción.

Este llamado a la acción inició con mi propia reflexión en torno a lo que me trajo al Perú, al rol de las relaciones humanas auténticas y de confianza, y la forma en la que las relaciones personales, familiares e institucionales pueden ser más efectivas hoy y en el futuro.

Rosabeth Moss Kanter de Harvard Business School ha escrito de manera consistente en cuanto al poder de las relaciones personales entre líderes corporativos y la difusión de las relaciones personales mediante ambas compañías para mantener la vitalidad y la productividad de la asociación empresarial. Fue el poder de las relaciones familiares en el caso de Sandra, junto con Skype y los mensajes de texto, lo que le permitió a su padre recibir el reconfortante cariño de su familia en sus últimos momentos. Fue el poder de la relación con mis mentores, el Dr. Anthony Lazzara, que dedicó su vida a los niños del Perú, y el que fuera su médi-

**ESTE LLAMADO A LA ACCIÓN
 INICIÓ CON MI PROPIA REFLEXIÓN
 EN TORNO A LO QUE ME TRAJÓ AL
 PERÚ, AL ROL DE LAS RELACIONES
 HUMANAS AUTÉNTICAS Y
 DE CONFIANZA, Y LA FORMA
 EN LA QUE LAS RELACIONES
 PERSONALES, FAMILIARES E
 INSTITUCIONALES PUEDEN SER
 MÁS EFECTIVAS HOY Y EN EL
 FUTURO.**

co residente, el Dr. Richard Young, lo que me trajo al Perú y lo que me motivó a dar los primeros pasos para lograr esta empresa.

Fue gracias a la relación que sostuve por 20 años como mentora de Nancy Curotto, peruana y graduada en The Chicago School, que conocí a otro graduado, Dr. Stefan Recih, quien ya era en ese entonces profesor de UPC.

Fue así que descubri que las grandes similitudes entre ambas instituciones podían ser la base de una alianza internacional: liderazgo innovador y ágil, excelencia académica, y práctica profesional aplicada. Luego el convenio se hizo realidad en conversaciones con Gonzalo Galdos y Liliana Galvan. Esta alianza se ha enraizado sobre la base de sólidas relaciones humanas sostenibles.