

JULIA FERNÁNDEZ



Los servicios de mensajería instantánea han transformado nuestra manera de relacionarnos. Suena pretencioso, pero es una realidad. No es que no podamos vivir sin ellos, pero en el momento en el que fallan o no tenemos cobertura notamos que nos falta algo: la posibilidad de hablar con alguien en el mismo instante en que nos apetece... O de saber de alguien casi al segundo.

Además, han dado paso a un nuevo código de comunicación, los emojis, que aunque nacieron en 1999, su uso no explotó hasta que llegó WhatsApp a nuestros móviles, una década más tarde. Y ahora hasta los echamos de menos en las conversaciones que mantenemos cara a cara. ¿Por qué? Porque nos ayudan a enfatizar lo que queremos decir. «El emoji refuerza el texto plano y suma expresión», señala Pavel Sidorenko, profesor de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) y especialista en la materia. «Aportan un plus emocional que se agradece mucho, sobre todo cuando la comunicación presencial siempre nos ha aportado muchísimo más», señala el psicólogo relacional y profesor colaborador de la UOC Enric Lajos.

No es lo mismo decir 'menudo fiestón tuve anoche', que acompañarlo de toda una ristra de dibujitos que incluyan imágenes de caritas sonrientes, de copas de vino, animalitos y hasta berenjenas... Ahí decimos mucho más de lo que hemos escrito con las letras del abecedario. Y no digamos ya si lo que queremos es ser sarcásticos: es imposible sin usar pictogramas.

Un nuevo y recién publicado estudio de la Universidad de Austin confirma precisamente todo esto que hasta ahora era teoría. El trabajo, liderado por la investigadora Sally Huh, determina que el uso de este código de imágenes no es un capricho ni cosa de raritos o guais, sino que fortalece el mensaje y, ojo, también la conexión con nuestro interlocutor. Es decir, que gracias a ellos podemos caerle mejor a esa persona con la que estamos teniendo la conversación sea un amigo íntimo o uno que acabamos de hacer en ese fiestón con berenjena incluida (guiño, guiño) de la noche anterior.

#### No quedarse 'en visto'

El trabajo no solo revisó la literatura existente sobre el tema —que es extensa puesto que los emojis han dado mucho que hablar desde su aparición—, también incluyó

una parte empírica. Participaron 260 adultos entre los 23 y los 67 años a los que se les enviaron 15 conversaciones a cada uno. Luego, las desmenuzaron con el equipo. Y ahí es cuando confirmaron que en aquellas en las que se incluían estas imágenes en las respuestas les habían resultado más placenteras e, incluso, les habían

Recibir un emoji funciona igual en cualquier generación: «Responde a una necesidad universal»

hecho sentirse mejor. «Los emojis no solo dan un toque emocional a lo que decimos, también influyen en cuánto se siente valorada o comprendida la persona que los recibe», precisa Huh. Es decir, que ayudan a recuperar parte de esa «calidez emocional» que se pierde cuando solo mandamos un mensaje de texto.

## Por qué usar emojis en tus mensajes te hace más majo.

No son un capricho ni cosa de guais.

Aportan precisión a lo que decimos y hacen sentirse mejor a quien los recibe



### 'Sticker', gif o emoji, ¿qué es mejor?

Todo lo relacionado con el móvil e internet avanza tan deprisa que lo que creemos nuevo se hace antiguo en cuestión de meses. Los emojis no son ajenos a esta tendencia y aunque cada año salen más con nuevos significados, también envejecen. De hecho, en WhatsApp rivalizan con 'stickers' y gifs. ¿Sirven para lo mismo en la comunicación? Los investigadores de la Universidad de Texas aseguran que sí. «Cumplen una función parecida, humanizan el texto e intensifican las emociones», sostiene el trabajo. Y no se hacen la competencia de la misma manera que nos da igual que nos manden una carita un animalito u otro pictograma.

Esto último es muy importante y no solo en las conversaciones informales, también en las profesionales, aporta Sidorenko. «Yo a veces puedo sonar muy tajante cuando pido algo en mi trabajo, y, como lo sé, añado algún emoji que ayuda a precisar el tono», es decir, a que no suene como una orden sino como lo que es, una petición.

#### —O sea, que podemos usar emojis con el jefe...

—Bueno, a ver, con cuidado y quizá no con el director general de tu empresa, pero sí con mandos intermedios o con los compañeros.

Otra cosa llamativa del estudio es que el emoji funciona independientemente de la edad. Ni al adolescente ni al jubilado les gusta quedarse en 'visto'. Recibir aunque sea simplemente un pulgar hacia arriba como muestra de que se ha leído el mensaje hace sentir a ambos perfiles que se les tiene en cuenta. «Puede que los jóvenes hayan popularizado los emojis, pero las generaciones mayores los han adoptado rápidamente porque responden a una necesidad humana universal», precisa Huh. Aunque Sidorenko añade un aviso: «Para que esto funcione, emisor y receptor deben compartir la misma interpretación del pictograma». Ese dedo arriba «para la generación Z y la alfa es pasivo agresivo». Sin embargo, en el mundo virtual «debemos asumir el deterioro comunicativo que puede llegar a hacer que el interlocutor entienda justo lo contrario», sostiene Lajos.