

La persona hiperconectada: reflexiones desde el desarrollo humano, enfoque centrado en la persona

Por: Dr. Arnaldo Hernández-Guerra¹, Colegio Nacional de Integración Profesional, México, ORCID: 0000-0003-1067-8045

RECIBIDO: 9 DE JUNIO, 2021.

ACEPTADO: 6 DE SETIEMBRE, 2021.

Arnaldo Hernández Guerra. La persona hiperconectada: reflexiones desde el desarrollo humano, enfoque centrado en la persona. Revista *Comunicación*. Año 42, volumen 30, número 2, julio-diciembre, 2021. Instituto Tecnológico de Costa Rica. ISSN: 0379-3974 / e-ISSN1659-3820.

PALABRAS CLAVE:

Comunicación cara a cara, comunicación cara-pantalla, teléfono móvil, desarrollo humano, comunicación interpersonal, hiperconectividad, nativos digitales.

KEY WORDS:

Face-to-face communication, face-to-screen communication, mobile phone, Human Development, interpersonal relationship, hyperconnectivity, Digital Native.

1 Arnaldo S. Hernández Guerra es doctor en Desarrollo Humano por la Universidad Motolinia del Pedregal, México; máster en Business Administration de la Universidad Austral, Buenos Aires, Argentina, e ingeniero electricista de la Universidad de las Fuerzas Armadas de Maracay, Venezuela. Trabaja como socio director de la agencia Marketing Mobile Diambo Digital y como docente a tiempo en el Conaip (Colegio Nacional de Integración Profesional), Ciudad de México, México. Contacto: arnaldohg@gmail.com

Resumen

La incorporación de nuevas tecnologías, en el marco de las relaciones interpersonales, ha ido extendiendo la práctica del *phubbing*. Este fenómeno social nuevo consiste en privilegiar la atención hacia el teléfono móvil, en lugar de atender a la presencia cercana de otra persona. Para los jóvenes denominados *Nativos Digitales*², la experiencia de comunicación cara-pantalla es algo natural. A dicho sector de la población más comúnmente se le identifica con la práctica del *phubbing*; aunque no de manera exclusiva, pues también se presenta en otros sectores. Por su parte, la escucha activa es uno de los postulados del Enfoque Centrado en la Persona (ECP), formulado por Carl R. Rogers (1959), y es considerada esencial para generar un clima favorable para el desarrollo humano. En específico, es definida como una actitud de atención plena hacia la otra persona, su objetivo es comprender el significado profundo de la narrativa personal, para lo cual resulta necesario que los interlocutores establezcan contacto visual. Como en la actualidad la comunicación cara a cara parece quedar desplazada, en alguna medida, por una comunicación cara-pantalla, es pertinente detenerse a observar los efectos que esta puede estar generando en el desarrollo humano, vistos desde el ECP.

Abstract

Hyperconnected: Thoughts on human development focusing on the human being

The integration of new technologies in the context of interpersonal relationships has globally extended the practice of phubbing, a recent social phenomenon that consists in privileging attention towards the mobile phone, rather than attending to the other person's close presence. For young people called digital natives, the experience of face-to-screen communication is natural. This age group is probably one of the segments of the population who identify the most with the practice of phubbing, although not exclusively, as it also occurs in other groups. On the other hand, active listening is one of the basic postulates of the Person Centered Approach (PCA), formulated by Rogers (1959); considered an essential element for the generation of a favorable climate for human development, it is defined as an attitude of full attention towards the other person, whose objective is getting to understand the deep meaning of his personal narrative, and requiring eye contact for it. Given that face-to-face communication seems to be replaced by face-to-screen communication, it is very pertinent to closely observe what type of relationship young digital natives could build between the exercise of active listening and the practice of phubbing, and its effects on their Human Development, seen from the PCA.

2 Expresión extraída del trabajo de Mark Prensky (2001), titulado *Digital Natives, Digital Immigrants (Nativos Digitales, Inmigrantes Digitales)*. Los *Nativos Digitales* son aquellos jóvenes que nacieron a mediados de los noventa (actualmente tienen 30 años o menos).

La sociedad contemporánea parece ver con naturalidad la integración de las nuevas tecnologías en sus procesos de comunicación. Si bien es cierto esa tendencia conlleva muchos aspectos positivos, también existe la posibilidad de estar sacrificando algo importante; en especial, en cuanto al desarrollo humano del individuo, en particular en los jóvenes. Para los llamados *Nativos Digitales*³, el uso de *smartphones, laptops, smartwatches*, aplicaciones de internet en movilidad y otros *gadgets*⁴ es algo cotidiano; con todas estas herramientas conviven a diario desde su nacimiento. Detenerse entonces a reflexionar sobre los efectos, las derivaciones y

límites de estas, es una tarea relevante; que resulta, además, necesaria e iluminadora para abrir nuevas perspectivas de pensamiento, sobre todo en áreas del conocimiento que reclaman una visión innovadora, como es el caso de los postulados asociados al Desarrollo Humano ECP (Enfoque Centrado en la Persona).

El presente artículo, de carácter crítico-reflexivo, aborda con especificidad un fenómeno sociocultural reciente en el ámbito de la comunicación interpersonal: la práctica del *phubbing*⁵. Centrarse en este rasgo contemporáneo, del que son parte activa y directa los llamados *Nativos Digitales*, permitiría una aproximación más concisa, argumentada y metodológicamente sustentada, para revisar este tema y, de forma paralela, contrastar esto con

3 Expresión extraída del trabajo de Mark Prensky (2001), titulado *Digital Natives, Digital Immigrants (Nativos Digitales, Inmigrantes Digitales)*. Los *Nativos Digitales* son aquellos jóvenes que nacieron a mediados de los noventa (actualmente tienen 30 años o menos).

4 Dispositivo electrónico diseñado para una función específica.

5 Acto que implica privilegiar la atención hacia algún dispositivo electrónico, en lugar de atender a la persona cercana con la cual se conversa o se interactúa.

algunos de los postulados fundamentales del ECP (planteados, hace varias décadas, por el psicólogo Carl Rogers, de allí la conveniencia de mirarlos a la luz de este nuevo fenómeno sociocultural). A modo de reflexión, se abordará lo concerniente al ejercicio de la escucha activa y su relación con la práctica del *phubbing*.

El trabajo quedó organizado así: en la primera parte, se aborda el tema de la incorporación de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de las personas; se observa cómo el teléfono celular habría ido ganando, de manera paulatina, espacios en la sociedad actual hasta convertirse en un aparato casi indispensable y muy vinculado a su propietario. El segundo punto se enfoca en el desarrollo humano como una cuestión teórica amplia y, en especial, en la escucha activa vista como uno de sus principios clave. En el tercer apartado, se brinda una visión en torno a la hiperconectividad y al mundo hiperconectado; para lo cual se considera el contraste entre la perspectiva de los *Nativos Digitales* versus la de los *Inmigrantes Digitales*. Posteriormente, en el cuarto punto, se considera la práctica del *phubbing*: cómo nace, en qué consiste y en qué términos es concebido como predominante. Se verá que, en efecto, este nuevo fenómeno social surge de manera inesperada en los contextos de socialización y se intensifica sustancialmente en el caso de los *Nativos Digitales*; ellos, por su proclividad natural al uso de las nuevas tecnologías, se ven de algún modo cotidianamente inmersos en su práctica, tanto al recibirla por parte de otros, como al aplicarla hacia los otros. Esto reclama un análisis detenido.

Para finalizar, se esboza una serie de reflexiones generales sobre el vínculo entre el ejercicio de la escucha activa y la práctica del *phubbing*. Esto con el fin de dimensionar sus puntos de convergencia y tensión, así como sus implicaciones para distintos sectores de la sociedad contemporánea; incluyendo los retos que plantearía el emprender un abordaje renovado desde la perspectiva del Desarrollo Humano ECP.

NUEVAS TECNOLOGÍAS Y VIDA COTIDIANA

En la actualidad, se asume que el teléfono celular es un referente plenamente instalado en la vida

de las personas. Dicho aparato es parte de una categoría más amplia denominada *dispositivos móviles*; los cuales se encuentran hoy disponibles en el mercado en la forma de PC portátiles (*laptops*), PocketPC, tabletas, *smartwatches*, consolas de vídeo, juegos portátiles, etc. Al respecto, se expresa en un informe del Ayuntamiento de Murcia (2016):

Un dispositivo móvil se puede definir como un aparato de tamaño pequeño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada, que ha sido diseñado específicamente para una función, pero que puede llevar a cabo otras funciones más generales.(p. 112).

Otra característica importante de dicho dispositivo es la movilidad (García, 2015); esta se entiende como la posibilidad de acompañamiento a todo lugar de manera sencilla, también puede apreciarse como un rasgo ligado a la fiabilidad del funcionamiento en movimiento (Morillo, 2015).

Asimismo, ha de incluirse la *comunicación inalámbrica* como característica relevante. En esa línea, Morillo (2015) considera que esta va de la mano con una multiplicidad de accesos de interconectividad en tales dispositivos. En efecto, “Los dispositivos móviles son, normalmente, capaces de comunicarse con otros dispositivos similares, así como con otros ordenadores y sistemas” (Morillo, 2015, p. 9).

En general, resulta notorio el alcance de la telefonía celular en el mundo (por ejemplo, algunas personas disponen de más de uno de estos dispositivos), así como su impacto en los hábitos de comunicación y consumo de contenidos de los individuos. Los teléfonos celulares surgen de una manera muy distintiva, si se los compara con otras herramientas con alcance masificado en la historia de la humanidad; se han constituido, en la visión de muchos autores, en un horizonte clave que nos dirige hacia la llamada era de la información.

Al respecto, Andrade (2010) describe los rasgos atribuidos a lo que denomina la *sociedad red*; los cuales serían:

flexibilidad, adaptabilidad y capacidad de supervivencia (...), rasgos que son hoy

en día estimados como muy importantes para liberar las potencialidades de la sociedad y para alcanzar con ello, un paradigma tecnológico basado en la microelectrónica, lo que ha dado paso a la era de la información. (pp. 139-141).

Ahondando en el análisis del impacto que tienen los teléfonos móviles en la sociedad actual, Capilla (2015) destacan el papel fundamental de estos dispositivos como herramientas cotidianas que facilitan la comunicación interpersonal y superan definitivamente la barrera de la distancia. Bajo esa premisa, tales autores agregan que el teléfono móvil es “imprescindible para la sociedad”, al grado de que “ya no entendemos las relaciones sociales ni la conexión con el mundo sin él. [Incluso] Si miramos a nuestro alrededor, comprobamos que hay toda una generación de jóvenes habituados a su uso que no comprenden cómo se relacionaban las personas hace una década” (p. 93).

No obstante, a pesar de todas las opciones y beneficios permitidos por el desarrollo del teléfono celular, queda como tarea pendiente la concientización en torno al impacto, no siempre deseable o edificante, que puede tener en algunas personas. En ese sentido, valorar y afrontar los problemas que se generarían por el uso del celular en la vida cotidiana es central para el interés individual y colectivo. Relacionado con esto, Capilla (2015) concluyen con esta advertencia:

Un uso inadecuado o excesivo produce toda una serie de problemas económicos y familiares, ya que en muchos casos son los padres los que costean el gasto económico del teléfono móvil de los hijos; problemas con el grupo de iguales, por ejemplo, problemas en la comunicación directa o cara a cara; exclusión social por no tener determinada marca o modelo de teléfono o determinados juegos en el móvil; excesiva somnolencia diurna como consecuencia de que permanecen hasta altas horas de la noche utilizando el móvil... [entre otros]. (pp. 17-18).

EL DESARROLLO HUMANO ECP Y SU ALCANCE ACTUAL

La orientación hacia la construcción de una comunicación interpersonal significativa y, aún más, la consideración de la persona como el centro de un proceso de autorrealización, consciencia y cambio positivo o pleno se inscriben en el ámbito de la psicología humanista; al respecto, destacan los aportes de Abraham H. Maslow y Carl Rogers (en el caso de México, los de Juan Lafarga y José Gómez del Campo), entre otros.

Sin embargo, luego de un conjunto de avances, ajustes, complementaciones y contribuciones relevantes en esa línea, que se venían trabajando entre los años 60 y 80 del siglo pasado, se constituyó un sentido teórico sustantivo (con implicaciones en la práctica profesional y social en general), el cual ofrecía una concepción conocida como el Desarrollo Humano ECP (Enfoque Centrado en la Persona). Esto se logró con los planteamientos, desarrollos y sistematizaciones de Rogers (1990), y Lafarga y Gómez del Campo (2003).

En efecto, los trabajos de Rogers (1982) definen el Enfoque Centrado en la Persona y postulan la idea de la tendencia actualizante como uno de sus constructos centrales, junto a otras condiciones como la empatía, la congruencia y la aceptación positiva incondicional. Estas últimas son actitudinales y, según lo sostenido por Rogers, deben ser aportadas por la presencia del facilitador, terapeuta, educador, jefe o, en general, de la persona que está en posición de ofrecer una relación de ayuda al otro. Este debe tenerlas siempre presente para crear el llamado clima facilitativo para el Desarrollo Humano ECP.

Una vez generado este clima, caracterizado por la presencia en la relación interpersonal de una aceptación positiva incondicional, de congruencia y autenticidad por parte de quien ofrece la ayuda en la relación, y por una mirada de absoluta comprensión empática hacia el otro, la hipótesis esencial del Desarrollo Humano ECP indica que el (los) individuo(s) será(n) capaz(es) de encontrar sus propios recursos y salir adelante, evolucionando así hacia un cambio positivo, para al final desarrollarse en términos humanos.

Inserta de manera transversal en lo anterior, se encuentra la actitud de *escucha activa*. Queda claro

que con la ausencia de esta no se lograría nunca la comprensión empática requerida. Por tanto, no sería posible activar la tendencia actualizante en el individuo; aun con la presencia de las otras condiciones en el clima de la relación.

Por lo tanto, al asumirse con plena consciencia que no basta con ofrecer solo algunas de las condiciones enunciadas como fundamentales para el Desarrollo Humano ECP, sino que necesariamente se requiere de la convergencia de las tres condiciones básicas para generar el clima adecuado de facilitación (al mismo tiempo que se valora que el ejercicio de escucha activa es indispensable como herramienta para sintonizar en la relación interpersonal y acceder con éxito al universo de significados del otro), se obtiene, por primera vez, la descripción esencial de un mapa relacional, que hipotéticamente funciona y potencia las fuerzas del cambio que participan en la interrelación. De ahí el valor del aporte de este concepto tanto al campo del Desarrollo Humano *per se*, como a campos científicos variados y directamente asociados, como la psicología, la pedagogía, la sociología, el trabajo social, las ciencias empresariales y otros.

El Desarrollo Humano ECP: desde las condiciones básicas planteadas por Carl Rogers

La primera condición actitudinal establecida por Rogers es la autenticidad. En esta, se postula que cuando la persona se muestra a sí misma, sin esconderse detrás de una fachada, existe una mayor probabilidad de que el otro responda favorablemente y se muestre a sí mismo más auténticamente.

La segunda condición actitudinal para la creación del clima psicológico adecuado para el Desarrollo Humano ECP, es la aceptación positiva incondicional. Esta señala que durante la comunicación interpersonal se deben suspender los juicios de valoración y procurar horizontalizar la relación, para que no existan jerarquías ni se esté atornillado al marco de una evaluación o juicio. Ante ello, por el contrario, el facilitador debe salir de sus prejuicios y admitir con naturalidad, sin comentarios discriminantes ni posturas defensivas, todas las apreciaciones y puntos de vista de la otra persona. De ese modo, se busca asumir que los sentimientos del otro son reconocidos como parte

significativa de la visión que expresa. Sin embargo, lo anterior no significa que se deban satisfacer todos los deseos o concordar con todo lo expresado por la persona facilitada, sino que sencillamente se aceptan todos los puntos de vista u opiniones que se pueda sin contravenirlos. Todo ello es situado en un plano dialógico; sin, por ello, necesariamente estar a favor de la realización del acto o de la acción expresada.

La tercera condición facilitadora es la comprensión empática. Por esta se entiende la capacidad, por parte del facilitador, de salir de su propia visión personal y observar el mundo interno de la persona facilitada con una actitud de escucha profunda y activa, para recoger con exactitud los significados personales que experimenta el otro, observando las situaciones desde el ángulo de sensaciones del otro. En ese sentido, las experiencias de Rogers y otros especialistas concuerdan en que, si la otra persona se siente escuchada de forma empática, se llega a un punto desde el cual se puede comprender con mucha precisión las experiencias del otro, incluyendo sus razones y fundamentos. Al ocurrir lo anterior, el facilitador que escucha activamente se abre, de manera simultánea, a un proceso de transformación personal; esto porque entra de manera muy íntima en contacto con la mirada del otro, lo cual, potencialmente, puede influir en su propia mirada.

Consideradas en conjunto, estas tres condiciones son válidas en cualquier tipo de relación significativa y de ayuda. De hecho, lo son en cualquier situación en la que el desarrollo de la persona sea una finalidad por alcanzar. Se han realizado numerosas investigaciones que parecen confirmar el potencial de estas actitudes: se han aplicado en diferentes ámbitos relacionales, con un elevado grado de éxito y satisfacción para promover el cambio y el desarrollo tanto personal como social.

La escucha activa en la base de planteamientos del Desarrollo Humano ECP

Resulta necesario reconocer, por un lado, la significación de la comprensión empática, por otro, el aporte de la noción de escucha activa. Efectivamente, la primera implica captar el mundo subjetivo del otro desde su propio marco

de referencia; esto es, bucear en ese mundo emocional ajeno para comprenderlo y así explicitar esta comprensión, para que sea percibida por el otro. En refuerzo de ello, una de las definiciones de empatía formulada por Rogers y Freiberg (1994) expresa lo siguiente:

Empatía es la capacidad de percibir ese mundo interior, integrado por significados personales y privados, como si fuera el propio, pero sin perder nunca este *como si*. Parece ser una cualidad esencial en una relación que promueva el desarrollo de la personalidad [...]. Esta clase de empatía muy sensible parece ser un factor importante en el proceso de posibilitar a una persona el acercamiento a sí misma, el aprendizaje, cambio y desarrollo. (p. 95).

Por su parte, el acto de escuchar activamente, desde el Desarrollo Humano ECP, significa atender el mundo interior de la otra persona, y permitirse contemplar este mundo interpretando todas las sensaciones y emociones que despierta en el otro. Significa también apropiarse de la experiencia del otro *como si* fuera una experiencia propia.

Desde un punto de vista preciso, un desarrollista humano especializado en el uso del ECP no genera empatía ni tiene respuestas empáticas, sino que es capaz de mantener una actitud abierta a la experiencia del otro y de entrar en un estado empático. Así, escuchar activamente no es identificarse con el otro ni proyectar aquello que el otro siente que desearía escuchar. Bien entendida, la escucha activa del facilitador es un estado interno, una experiencia emocional que consiste también en implicarse para conocer y participar en la vivencia del otro. El que escucha activamente sabe permanecer en silencio, este último está dotado de significado y es cálido. Además, es capaz de manifestar su presencia silenciosa a través de la disposición de su consciencia, la cual a su vez transmite energía y vincula las profundidades del mundo interno del otro.

Para escuchar activamente es necesario estar motivado forma genuina; no puede fingirse ni falsearse esa motivación. En sí, viene dada por una intencionalidad interiorizada en la persona del facilitador. Forma parte de un acto de voluntad.

En fin, se trata de querer de manera intencional escuchar activamente la salida a flote de la experiencia del otro.

El silencio es una condición previa para la escucha activa. No obstante, no se refiere a un simple acallamiento. En contraposición a esa idea, ha de ser un silencio vivo, presente, cargado de significado. En suma, se trata de captar el mundo subjetivo del otro desde su mirada y centrarse en lo esencial de su visión de la realidad. Según Rogers (1990), cuando una persona se siente escuchada y comprendida, la transformación que se genera es muy impactante y significativa; de manera que surge una iniciativa desde el interior de las personas de manera creativa, también, emerge un clima de comunicación inmenso que anima a la interacción y al encuentro.

EL MUNDO HIPERCONECTADO: INMIGRANTES DIGITALES EN CONVIVENCIA CON NATIVOS DIGITALES

Desde hace ya algunas décadas, se ha estado viendo cómo el uso de la tecnología incrementa exponencialmente en el contexto global. En esa línea, la llegada de los dispositivos móviles y el despliegue acelerado de las redes de telefonía móvil han hecho posible el acceso a estas nuevas tecnologías de la comunicación de manera masiva, además de que están disponibles en prácticamente todo lugar, para todo grupo social y socioeconómico. Con lo cual, se desmonta la antigua creencia de que el aprovechamiento tecnológico quedaría reservado a una élite (a la que se veía como la única apta para costearlo o capacitarse en su uso).

Al respecto, Vidales Bolaños (2014) manifiesta que nos encontramos ahora inmersos en un “mundo hiperconectado” como consecuencia de la expansión de internet, la masificación tanto de los dispositivos móviles como de los accesos inalámbricos, el avance de los medios sociodigitales en la vida cotidiana y el uso de la nube o *cloud* virtual. Bañuelos (2013) apunta, en ese sentido, que la hiperconectividad implica estar permanentemente conectados a través de diversos sistemas y entornos digitales, como las redes sociales (RRSS), móviles, videoconferencias, cámaras, mensajería instantánea, *mails*, videollamadas, y

todos estos servicios en movilidad que acompañan, en gran medida, la vida de los individuos.

Todos estos cambios están teniendo una repercusión social, económica, política, cultural y comunicacional. De acuerdo con Krüger (2006), el concepto de hiperconectividad data de mediados de la década de 1970 y se utiliza para describir un proceso de creciente acumulación, tratamiento, transformación y distribución de la información. Este nuevo mundo hiperconectado hace posible que actividades que antes requerían de la dedicación extendida de tiempo y esfuerzo, hoy se realicen de manera muy rápida, sin necesidad de trasladarse a los lugares físicamente, y con mayor control y precisión.

Pero, en el proceso de adopción, adaptación, implicación e integración de esos cambios socioculturales a la vida cotidiana, no toda la sociedad actual participa en igualdad de condiciones. Son más bien las generaciones recientes y, en ese sentido, del sector juvenil (como los milenial y la Generación Z, también conocidos como postmilenial, centenial o Generación D), a quienes se les reconoce como grupos directamente ligados a la era digital, al punto de ser denominados *Nativos Digitales*. En cambio, a todos aquellos que no pertenecen a dicho sector y que responden tanto a códigos como a estilos diametralmente contrapuestos (por su identificación con lo analógico u offline), además de previos, se les ha llamado *Inmigrantes Digitales*.

Dimensionando la relevancia de esta incursión juvenil contemporánea, Winocur habla desde la experiencia de tales jóvenes y realiza un análisis breve de las comunidades virtuales:

las comunidades virtuales abren nuevas formas de comunicación que circulan por canales paralelos y, no obstante, están intercomunicadas a nivel de los deseos insatisfechos o reprimidos, las pulsiones amorosas, las angustias existenciales, el deseo de trascender, y la ilusión de control de lo que está fuera de nuestro alcance. En este sentido, cumplen una función de compensación importante, porque permiten tolerar mejor las limitaciones o frustraciones de los vínculos tradicionales,

ampliar las posibilidades de encuentros y sortear ilusoriamente las dificultades y el tiempo que provocan los encuentros reales o la falta de ellos. (2006, p. 575).

Con esto último, es posible comprender la importancia de los espacios virtuales para las nuevas comunidades. Estas buscan espacios de aceptación y generación de empatías, que en la mayoría de los casos promueven acciones que limitan la interacción cara a cara, y dejan como único medio los dispositivos móviles y, por supuesto, las nuevas tecnologías.

En la misma línea argumental, Muñoz (2006) explica la relevancia que tiene el uso del celular en los jóvenes y, a su vez, el impacto de esto en sus vidas. El autor señala que cuando los *Nativos Digitales* adoptan el teléfono celular, surge un lazo de intimidad caracterizado por las funciones del aparato, el cual dota a los jóvenes de independencia y autonomía⁶. De ese modo, ellos consideran estos dispositivos como una extensión plena de su cuerpo, lo adaptan a sus espacios y no establecen diferencias entre los tiempos de uso (trabajo y goce). En este contexto, resulta inadecuado seguir entendiendo la comunicación en la vida de los jóvenes desde la falsa dicotomía de tiempos dedicados al trabajo y a la diversión, entretenimiento u ocio. Complementariamente, Muñoz (2006) dice que “las nuevas subjetividades que los jóvenes construyen implican la independencia de la actividad productiva frente a la organización capitalista de la producción y el proceso de constitución de autonomía o ‘prácticas de sí’” (p. 20).

Con base en lo mencionado, hay razones para que la reflexión se sitúe en el aumento de las posibilidades de comunicación e interacción. Bajo ese tenor, los jóvenes encontrarían en las nuevas tecnologías de información y comunicación una nueva forma de establecer relaciones sociales con pares, y con sujetos lejanos o cercanos en el espacio; con quienes interactúan y, eventualmente, llegan a establecer vínculos duraderos. Así, desde una perspectiva optimista, se deben considerar estas posibilidades como la gestación de una nueva forma de organización social y cultural que,

6 Para profundizar en este tema, véase a: Buckingham (2008), Goggin (2013) y Vanden Abeele (2016).

Tabla 1. Rasgos diferenciales en la comunicación de dos sectores actuales

Nativos digitales	Inmigrantes digitales
<ul style="list-style-type: none"> • Quieren recibir la información de forma ágil, resumida e inmediata. • Se sienten atraídos por multitareas y procesos paralelos. • Prefieren los gráficos a los textos. • Se inclinan por los accesos al azar (desde hipertextos). • Funcionan mejor y rinden más cuando trabajan en red. • Tienen la percepción de que cada día van progresando, lo cual les reporta satisfacción y recompensas inmediatas. • Prefieren instruirse de forma lúdica a embarcarse en el rigor del trabajo tradicional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Son lentos en la incorporación de las novedades tecnológicas. • Prefieren el aprendizaje “paso a paso”. • Respetan a la autoridad y el proceso de formación. • No otorgan valor suficientemente a las habilidades que los <i>Nativos Digitales</i> han adquirido a través de la interacción y la práctica. • No justifican que los procesos de trabajo y de aprendizaje puedan ser amenos y divertidos, desestructurados y flexibles.

Fuente: Elaborado con base en Marc Prensky (2001).

con prácticas saludables, podría permitir vínculos fraternos duraderos. Ahora bien, se debe buscar la manera de que esto no afecte de forma sensible la riqueza que hay en la comunicación con los entornos cercanos.

A continuación, se considera el contraste y coexistencia entre los llamados *Nativos Digitales* y los *Inmigrantes Digitales*. Marc Prensky (2001) abona sobre este tópico partiendo de la cultura que se va gestando entre los jóvenes. Al referirse a tales actores, el autor señala que resulta evidente que “piensan y procesan la información de modo significativamente distinto a sus predecesores” (Prensky, 2001, p. 5). Estos jóvenes son las personas nacidas a finales del siglo pasado e inicios del siglo XXI –reciben las denominaciones ya expuestas–.

No obstante, Prensky (2001) ofrece una caracterización más precisa de ellos en cuanto a su relación con las generaciones previas. Los denomina *Nativos Digitales*, mientras que a las personas pertenecientes a generaciones anteriores las llama *Inmigrantes Digitales* (en alusión a que, de forma similar a los inmigrantes en sentido genérico, han tenido que adaptarse a un nuevo entorno). Pese a que la adaptación de estos últimos haya podido ser muy eficiente y exitosa, siempre conservan una especie de conexión con el pasado, lo que (puesto

en contraste) les otorgaría un tinte distintivo respecto a los *Nativos Digitales*.

Las características presentadas en la tabla 1 denotan marcadas diferencias entre ambos grupos y permiten inferir que estas divergencias podrían estar produciendo miradas e interpretaciones también distintas en cuanto a la manera de construir el camino del proceso del Desarrollo Humano significado por el Enfoque Centrado en la Persona. Además, Prensky (2001) sustenta su argumentación en razones de orden neurobiológico y psicosocial: se está produciendo un cambio en la forma de procesar la información a nivel cerebral, lo cual podría justificar las reacciones de los *Nativos Digitales* ante una conferencia o ante los procesos de aprendizajes lineales y convencionales, entre otros. De cierta forma esto es así, pues las nuevas generaciones están acostumbradas a transmitir sus opiniones de forma instantánea, sin frenos ante los cargos jerárquicos o investiduras protocolarias, sin pasar por largos tramos de reflexión, y asumiendo la posibilidad del contraargumento o crítica pública con mayor naturalidad que los *Inmigrantes Digitales*.

EL PHUBBING: UN FENÓMENO SOCIAL SIGNIFICATIVO

En el 2012, surgió el término *phubbing*; producto de una campaña del diccionario australiano

Macquaire, dirigida a promoverlo. En la reseña de Pathak (2013), esta palabra es considerada un neologismo compuesto, cuyo significado refiere el acto de menospreciar la presencia del otro por preferir al teléfono celular. Según Bonilla-Romeu (2013), el término *phubbing* corresponde al hecho de ignorar o desairar a alguien o a varias personas, porque el teléfono móvil se impone como el foco de atención comunicativa, de manera que desplaza el vínculo de habla que habría con esos otros cara a cara.

Para los jóvenes *Nativos Digitales*, la práctica del *phubbing* ha adquirido un carácter de normalidad en sus procesos de interrelación. Abonando a esa experiencia, los datos disponibles respecto al impacto del *phubbing* en las principales ciudades del mundo, reafirman, por ejemplo, que en México ha alcanzado niveles relevantes en términos comparativos frente a otros países del mundo. De hecho, el ranking publicado por Stop *phubbing* (2015) referido al número de *phubbers* en las principales ciudades del mundo, ubica a Ciudad de México en la novena posición de dicho *ranking* (mientras Nueva York, Los Ángeles, Londres, París, Hong Kong, Sidney, Tokio y Seúl figuran como las ocho primeras). Con base en ello, es obvio deducir que México es el líder de los *phubbers* a nivel latinoamericano.

Pero, más allá de estas representaciones cuantitativas del fenómeno, es central avanzar en su caracterización sociocultural, como una experiencia contemporánea (ligada principalmente a los jóvenes nativos digitales). ¿Qué modos de valoración del *phubbing* sobresalen? y ¿qué nos dice ello, como trasfondo, de los procesos comunicativos y humanos de nuestra época?

En consecuencia, han surgido planteamientos sobre su carácter cualitativamente dañino o cuando menos limitador (planteamiento A), asumido como un rasgo intrínseco a su definición. Otros han lanzado un par más de visiones que pueden ser atendibles: el *phubbing* como una estrategia de resistencia al cambio personal (planteamiento B) y el *phubbing* como una microagresión (planteamiento C).

En el primer caso (planteamiento A), es muy factible asumir que el *phubbing* afecta, de alguna manera, una relación interpersonal. En esos

términos, pareciera que el *phubbing* tuviera la capacidad de constituirse en una especie de barrera que, potencialmente, podría inhibir la interacción con el otro y desplazar el centro de atención incorporando un tercer elemento (el teléfono móvil) a la relación persona a persona. Con esto, se afectarían los niveles de atención.

Bajo el encuadre del planteamiento B, se puede observar que el *phubbing* sería interpretado como una barrera que, eventualmente, se asimilaría a las estrategias de resistencia al cambio del individuo. En este, se asume que el individuo teme acercarse demasiado al otro y, a su vez, este siente el mismo temor hacia interlocutor. En buena medida, puede que ambos sientan que se encuentran en el camino de activar un proceso profundo de comprensión empática, sin embargo, durante ese acto, surgen resistencias. En todo caso, el teléfono móvil se interpondría en el proceso comunicativo; pese a tenerse, en apariencia, como una “tabla de salvación” ante lo inalcanzable que resulta constituir entre los interlocutores un encuentro genuino. Esto es, asume la condición de un objeto salvador que preserva el *statu quo* del individuo, lo protege de la posibilidad de un cambio y, en definitiva, de un diálogo transformador.

Con respecto al planteamiento C, Neal Goodman (2018) cataloga al *phubbing* como una “microagresión” que surge de manera inconsciente. En la presentación de su artículo, se afirma:

Micro-Agressions and Phubbing in the Age of FoMO⁷

Phubbing (phone snubbing) has been identified as one of the most common forms of unconscious bias in today's workplace and society due to the fear of missing out on important information from our social networks. (párrf. 2)

[Microagresiones y Phubbing en la era de FoMO

El *phubbing* (desaire telefónico) ha sido identificado como una de las formas más

7 FoMO (Fear Of Missing Out) es la sensación por parte del internauta de estarse perdiendo algo relevante, y puede generar ansiedad.

comunes de sesgo inconsciente en el lugar de trabajo y la sociedad actual, debido al miedo a perder información importante de nuestras redes sociales.]

De esta manera, las microagresiones son definidas como actos rápidos, silenciosos y ejecutados con naturalidad con el potencial efecto, intencional o no, de alterar al otro. En este sentido, destaca Goodman (2018) que una microagresión puede o no tener un componente de intencionalidad: o son parte de una actuación deliberada (buscando atacar al otro y desestabilizarlo) o son parte una ejecución inadvertida e inconsciente (incluso siendo de este modo, potencialmente tienen la capacidad de incidir de forma negativa en el ánimo del otro).

No obstante, valorando el asunto de un modo crítico y activo, para el autor mencionado, el *phubbing* debe ser traído a un nivel consciente. Esto con el fin de determinar primeramente si se está siendo parte de una estrategia de agresión pasiva, o bien, para despertar el derecho a réplica de la víctima. En este último caso, la persona que se sienta agredida debería buscar expresar su inconformidad con la situación y así evitar los efectos acumulativos generados por experimentar esto de forma frecuente (Goodman, 2018).

Si se busca identificar una imagen para ilustrar la experiencia del *phubbing*, hay algunas comunes en varios contextos de la socialización cotidiana (de hecho, queda muy instaladas en el imaginario colectivo). Una de ellas corresponde a una persona absorta y visiblemente complacida al momento de observar con atención la pantalla de su teléfono celular, mientras, en contraposición, su interlocutor cercano la observa con molestia, la cual denota que le incomoda la situación y que prefiere que se le prestase atención y que se retome el contacto visual en la comunicación.

Sobre el particular, Capilla (2015) han analizado como las nuevas tecnologías estarían afectando los vínculos sociales. En ese sentido, acotan que “estas nuevas formas de comunicación replantean además la dinámica del vínculo social” (p. 38). También citan varios ejemplos que vienen ocurriendo en la sociedad actual. Así, señalan que

es habitual encontrarse en las cafeterías con grupos de jóvenes sentados a una mesa, sin mirarse entre sí y pendientes de la pantalla de su dispositivo móvil que cada cual sostiene en sus manos, una costumbre ya denominada en puntos anteriores como *Phubbing*, un comportamiento que desvirtúa lo que debería ser una interrelación humana saludable y que ha puesto en guardia a sociólogos, psicólogos y psiquiatras por el peligro que entraña tanto para la salud mental individual como colectiva. (p. 38).

Se ha considerado también que una comunicación interpersonal, si busca ser genuina y profunda, implica escuchar activamente al otro, pues de este acto se recrean una serie de respuestas afectivas y sociales orientadas a promover relaciones duraderas y efectivas. Al respecto, Milton J. Rojas (2010) reflexiona sobre la importancia de prestar atención al otro, no obstante, en muchos casos se observa que no se produce una predisposición física para tal fin. Bajo ese criterio, expresa que no basta con escuchar, es importante mirar, prestar atención, disponer el cuerpo y la postura.

En la orilla contraria, se observan algunas prácticas de reciente aparición en cuanto a la forma como las personas interactúan en las conversaciones. Realizar tareas paralelas mientras se conversa se ha vuelto un hábito creciente. De ahí que, actualmente, se leen y se envían mensajes, se habla por el móvil, se atienden otros temas, pero no siempre las personas están dispuestas a mirarse cara a cara durante el proceso de comunicación. Existe una mediación tecnológica que se ha incorporado a los contextos de interrelación y en muchos casos las personas no saben cómo reaccionar ante estas circunstancias.

Si bien esta era nos ha permitido optimizar los tiempos y el volumen de la información transmitida y almacenada, cabe también preguntarse si esta optimización conlleva o no un sacrificio en términos de la calidad de la comunicación interpersonal. Esto debe ser observado en su conjunto y objetivamente, desde una posición que aspire a ser más integrativa y menos excluyente, de cara al universo de posibilidades derivadas del uso de las nuevas tecnologías. Lo anterior implica

ir mucho más allá de la mejora de los canales de comunicación en sí mismos. Es más: se buscaría lograr una conciliación significativa y reconducible en las distintas modalidades comunicativas, hoy bifurcadas en las de cara a cara o cara-pantalla, pero sobre la base de establecer referentes genuinamente humanizantes.

REFLEXIÓN FINAL: LA ESCUCHA ACTIVA ANTE EL PHUBBING, VISTA DESDE EL DESARROLLO HUMANO ECP

Las consideraciones vertidas en este trabajo se aproximan a una visión (entre las muchas por plantearse y sustentarse) de la experiencia contemporánea que tienen los *Nativos Digitales* sobre el ejercicio de la escucha activa y la práctica del *phubbing*. En concreto, versa sobre la relación entre ambos elementos, específicamente en el marco de la comunicación interpersonal en un contexto de hiperconectividad. Busca así constituirse en una mirada innovadora (o no convencional) que abone a la construcción del conocimiento en estos ámbitos y sugerir algunos elementos iniciales que permitan modelar un nuevo camino que oxigene la óptica del Desarrollo Humano ECP, ante los desafíos de cara a esta nueva dimensión de la persona: la *persona hiperconectada*.

En general, la hiperconectividad (observada como fenómeno social posmoderno) ha traído a la mesa múltiples debates en diferentes áreas del conocimiento. El Desarrollo Humano ECP no puede, por tanto, permanecer inmutable ante esta nueva situación que ofrece una nueva perspectiva acerca de la persona y sus procesos de interrelacionamiento. Los *Nativos Digitales*, quienes han nacido bajo esta nueva realidad hiperconectada, no tienen una mirada sesgada ni influida por el eco de los viejos paradigmas en lo que atañe a la incorporación de estas nuevas tecnologías en su cotidianidad relacional con el otro. Por el contrario, esta se habría ido construyendo espontáneamente, día con día, sobre la base de todo el universo de nuevas posibilidades de comunicación que implica el disponer de internet, servicios online y de toda la amplísima oferta de opciones desplegada en la experiencia virtual. Al punto de que todo lo anterior sería usado por ellos sin el menor atisbo de incomodidad, rechazo o nostalgia por el pasado.

La persona hiperconectada vendría, entonces, a elevarse como una nueva propuesta de paradigma social. Esta incorpora una nueva dimensión de la persona y, paralelamente, buscaría hacer del ejercicio de la escucha activa y de la práctica del *phubbing*, elementos convergentes en este nuevo marco contextual de las relaciones interpersonales posmodernas.

Por otra parte, si bien habría una clara tensión entre el rol de los *phubbers* y el ejercicio de la escucha activa, desde otra perspectiva no habría un choque definitivo ni insuperable entre ambas posiciones. Con esto, se quiere señalar que el ejercicio de tal escucha tampoco deviene en un marco ajeno o que no les pueda ser atractivo como aspiración por alcanzar. Quedarse en la tensión entre estos elementos no genera ningún aporte cognitivo sustancial, solo deriva en ratificar complacientemente un *statu quo* (cuando se trata más bien de una realidad muy compleja y emergente).

Ante ello, ¿qué plantearía y qué puede aportar el Desarrollo Humano ECP? Es probable que, por su carácter creativo y abierto, busque ir más allá; en aras de plantear ciertos cimientos para hilvanar una nueva perspectiva, con orientación incluyente, que flexibilice o adapte algunos de sus constructos en el marco de sus principios y referentes clave, y que apunte a ofrecer una propuesta de reconciliación ante esta situación o un mapa orientativo que ilumine el abordaje. En este sentido, el Enfoque Centrado en la Persona Hiperconectada (ECPH) se propone como una nueva senda que abre la visión del Desarrollo Humano ECP a los novedosos contextos relacionales dados por la incorporación de las nuevas tecnologías.

Para los *Nativos Digitales*, la práctica del *phubbing* se ha vuelto un acto natural y espontáneo, comúnmente aceptado. No obstante, al mismo tiempo, en su mayoría manifiestan que la práctica del *Phubbing* por parte del otro les afecta: *rompe la comunicación*. Asimismo, declaran que en muchos casos han recibidos reclamos por practicar el *phubbing*, pero también dicen que quienes los hacen no entienden que para ellos esta práctica es una necesidad: es la forma que han encontrado para mantenerse permanentemente conectados a la

experiencia virtual y para prevenir que surja en ellos el llamado efecto FoMO. Estas personas sienten que, si se desconectan por mucho tiempo, sucederán muchos eventos de su interés y el hiperveloz tren de las vivencias virtuales habrá pasado sin que ellos lograsen abordarlo. Por lo tanto, el otro debe asumir la práctica del *phubbing* es necesaria para ellos, que no es una adicción, sino el oxígeno relacional que alimenta sus “pulmones” sociales a diario y que privarlos de eso es pretender asfixiarlos.

Por esta razón, están dispuestos a pagar el precio dado en la afectación que sienten cuando otro practica el *phubbing* en su presencia; así, han aprendido a acallar ese feroz reclamo que grita la necesidad del ejercicio de la escucha activa. Ante esta situación, estar cercados por una práctica que les afecta, pero que no pueden evitar, han desarrollado novedosas habilidades de comunicación escrita, atención selectiva y fraccionada, realización de actividades en paralelo (*multitasking*). En consecuencia, reclaman una comunicación cara a cara más eficiente, pues para ellos ese modo de comunicación es una experiencia excepcional de conexión con el otro y representa la privación de la experiencia virtual; por lo tanto, el otro debe aprovechar al máximo esa oportunidad. En resumen, los *Nativos Digitales* no solo perciben la práctica del *phubbing* como algo necesario, natural y justificado, para ellos lo extraño es que las otras personas no sean capaces de entenderlo así y, en casos extremos, estarían incluso dispuestos a luchar por su derecho a practicar el *phubbing*. Además, alegan que en su dialogicidad textual (*texting*) pueden alcanzar la plena comprensión del mundo de significados del otro. Esto trae a colación un amplio debate en torno a la necesidad del contacto visual como característica necesaria para el ejercicio de la escucha activa.

La hipervisibilidad es un fenómeno posmoderno derivado de la hiperconectividad, y que resulta específicamente evidente en las RRSS. La persona hiperconectada está constantemente ofreciendo información en diversas plataformas digitales, se suele ver obligada a replantear sus propios límites en cuanto a lo que pueda considerar el ámbito público y el privado. Los *Nativos Digitales* son capaces de observar la información pública y

privada de otros, y para ganar su asiento ante tal espectáculo, deben ofrecer su propia información a cambio. De manera que terminan construyendo un ingenioso caleidoscopio informativo y alimentando un constante proceso de intervisibilización comunitaria en tiempo real, desde el cual la persona debe aprender a exponerse a diario para alcanzar la aprobación de los grupos virtuales. En este contexto, el ejercicio de escuchar de forma activa suele ser relegado por el novedoso ejercicio de autoexhibirse proactivamente, en una frenética búsqueda de popularidad y reconocimiento virtual.

La “pantallización” de las relaciones interpersonales no es un hecho que deba ser criminalizado, desde la perspectiva del Desarrollo Humano ECP. Por el contrario, es un novedoso camino de desarrollo personal que, entre otras muchas implicaciones favorables, da voz a comunidades enteras en sus luchas por sus derechos; está reanimando vínculos personales que habían sido vencidos por la distancia, y está respondiendo con eficiencia como modelo alternativo ante el reto de la expansión de servicios educativos, profesionales e informativos, especialmente en lugares apartados de la geografía mexicana. En fin, de forma espontánea se están generando auténticos expertos temáticos en diversas áreas del conocimiento humano, sin que hayan, en muchos casos, recibido un aprendizaje académico formal o una acreditación universitaria; al punto que la práctica del *home office* se ha constituido en una modalidad de trabajo válida para muchos mexicanos y los servicios de videoconferencia han permitido grandes aportaciones en los actuales momentos pandémicos que han llevado al confinamiento de las personas. En resumen: *detrás de la pantallización de las relaciones interpersonales, también subyacen muchos ángulos indiscutiblemente positivos de cara al Desarrollo Humano de la persona hiperconectada.*

Para concluir, en la actualidad existe un muy bajo nivel de conocimiento de la terminología asociada a los fenómenos de la hiperconectividad. Los *Nativos Digitales* desconocen en su mayoría el significado de las palabras *phubbing*, *vamping*, *FoMo*, *nomofobia* y otros términos comúnmente manejados por los especialistas en la materia. Todo esto hace pensar que, en paralelo a los efectos

prácticos que está generando la hiperconectividad sobre ellos, galopa en México el caballo de Troya de la desinformación. Los espacios de divulgación, de campañas mediáticas formativas, de foros de instrucción, de estrategias sociales que lleven, de manera comprensible, todo este nuevo compendio de terminologías y conceptos básicos a la consideración de los *Nativos Digitales* no existen. Deberían darse, no con el ánimo de dogmatizar, sino más bien de visibilizar y generar un espontáneo interés en estos aspectos, porque ellos, quizá sin plena consciencia, se están jugando su propio camino de Desarrollo Humano, desprovistos de una hoja de ruta que les posibilite entender, al menos desde la teoría, todo este nuevo universo de factores de incidencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, J. A. (2010). La sociedad en red: una visión global. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 7(1), 139-141.
- Bañuelos, J. (9 de mayo de 2013). Hiperconectividad. *El Universal*. Recuperado de http://blogs.eluniversal.com.mx/weblogs_detalle18363.html
- Bonilla-Romeu, M. (2013). ¿Adicto a tu celular? *Revista Digital n-punto*. Recuperado de <https://web.archive.org/web/20130425191403/http://www.n-punto.com/nomofobia-efectos-en-la-calidad-del-trabajo-de-oficina/>
- Buckingham, D. (2008). Introducing Identity. En D. Buckingham (Ed.), *Youth, Identity, and Digital Media* (pp. 1-24). The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning. The MIT Press. doi: 10.1162/dmal.9780262524834.001
- Capilla G., E. (2015). *Phubbing: Conectados a la red y desconectados a la realidad. Un análisis con el bienestar psicológico* (trabajo fin de máster). Universidad de Extremadura, España.
- García, G. (2015). *Dispositivos Móviles*. Recuperado de <http://dispositivomovile.blogspot.com.co/2015/07/1.html>
- Goodman, N. (27 de marzo 2018). Micro-Aggressions And Phubbing In The Age Of FoMO. *Training*. <https://trainingmag.com/micro-aggressions-and-phubbing-in-the-age-of-fomo/>
- Goggin, G. (2013). Youth culture and mobiles. *Mobile Media & Communication*, 1(1), 83-88. doi:10.1177/2050157912464489
- Krüger, K. (2006). El concepto de sociedad del conocimiento. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, 11(683), 1-14.
- Lafarga Corona, J., y Gómez del Campo, J. (1990). *Desarrollo del Potencial Humano: aportaciones de una psicología humanista* (Vol. 1). México: Editorial Trillas.
- Lafarga Corona, J., y Gómez del Campo, J. (2003). *Desarrollo del Potencial Humano: aportaciones de una psicología humanista* (Vol. 2). México: Editorial Trillas.
- Morillo, J.D. (2015). *Introducción a los dispositivos móviles*. Recuperado de: [https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles_\(Modulo_2\).pdf](https://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles/Tecnologia_y_desarrollo_en_dispositivos_moviles_(Modulo_2).pdf)
- Muñoz, C. (Ed.). (2006). *Age and the Rate of Foreign Language Learning* [La edad y el cociente de aprendizaje en lengua extranjera]. ¿Gran Bretaña: Multilingual Matters Ltd.
- Murcia, Ayuntamiento de. (2016). Dispositivos móviles. *Inforna Joven*. Recuperado de http://www.informajoven.org/info/informacion/l_12_4.asp
- Pathak, S. (2013). *McCann Melbourne made up a word to sell a print dictionary. New campaign for Macquarie birthed 'phubbing'* [McCann Melbourne inventó una palabra para vender un diccionario impreso. Nueva campaña con la que Macquarie acuñó el término 'phubbing']. Recuperado de <http://adage.com/article/news/mccann-melbourne-made-a-word-sell-a-dictionary/244595/>
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. Part 1 [Nativos digitales, inmigrantes digitales. Parte 1]. *On the Horizon*, 9(5), 1-6. doi : 10.1108/107481201110424816
- Rogers, C. R. (1959). A Theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships: As Developed in the Client-Centered Framework [Una teoría de la terapia, la personalidad y las relaciones interpersonales: desarrollada en el marco centrado en el cliente]. En S. Koch (Ed.), *Psychology: A Study of a Science. Formulations of the Person and the Social Context* [Psicología: un estudio de una ciencia. Formulaciones desde la persona y el contexto social] (Vol. 3, pp. 184-256). Estados Unidos: McGraw Hill.
- Rogers, C. R. (1982). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Ediciones Nueva Visión.

- Rogers, C. R. (1987). The Underlying Theory: Drawn from Experience with Individuals and Groups [La teoría subyacente: extraída de la experiencia con individuos y grupos]. *Counseling and Values*, (32), 38-46. doi: 10.1002/j.2161-007X.1987.tb00689.x
- Rogers, C. R. (1990). *El poder de la persona*. México: El Manual Moderno.
- Rogers, C. R., y Freiberg, H, J. (1994). *Freedom to Learn* [Libertad para aprender]. New York: Prentice Hall.
- Rojas, M. J. (2010). *Conceptos básicos y profundización del consejo psicológico, psicoterapia motivacional en drogodependencias: un enfoque humanista y cognitivo-conductual*. Lima: CEDRO y CONCYTEC.
- Stop Phubbing. (2015). *World's Greatest Phubbing Offenders*. Recuperado de www.stopphubbing.com
- Vanden Abeele, M. M. P. (2016). Mobile youth culture: A conceptual development. *Mobile Media & Communication*, 4(1), 85-101. doi: 10.1177/2050157915601455
- Vidales Bolaños, M. J. (2014). La relación entre jóvenes y TICS en la investigación de la comunicación en el Salvador. *Razón y Palabra* (87), 283-302.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction [Comunicación mediada por medio de la computadora: interacción impersonal, interpersonal e hiperpersonal]. *Communication Research*, 23(1), 3-43.
- Winocur, R. (2006). Internet en la vida cotidiana de los jóvenes. *Revista Mexicana de Sociología*, 68(3), 551-580.