

Metadiscursos sobre la comunicación digital

Reflexiones teóricas y exploración de las narraciones de estudiantes universitarios

Marta Rizo García*

Resumen

El texto explora los discursos de estudiantes universitarios en torno a las formas de comunicación digital, que cada vez tienen mayor presencia en sus vidas cotidianas. Las reflexiones parten de considerar las tradiciones teóricas propuestas por Robert T. Craig (1999) como matriz para pensar qué se comunica acerca de la comunicación. Interesan, entonces, los discursos ordinarios sobre el comunicar cotidiano. El artículo se inserta en una investigación de mayor alcance, en la que se pretendió abordar, por un lado, los discursos en torno a la comunicación –en general, no sólo sobre la comunicación digital-, y por el otro, las formas de hablar acerca de las dimensiones culturales propuestas por Hofstede (1980) acerca de la distancia del poder, la individualidad, la aversión a la incertidumbre y la masculinidad; todo ello se realizó de modo comparativo, tomando en cuenta las voces de estudiantes estadounidenses, españoles y mexicanos. En este texto, sin embargo, se abordan únicamente los discursos de jóvenes estudiantes mexicanos en torno a, específicamente, las formas de comunicación digital. Además de ofrecer algunos de los resultados empíricos obtenidos de las entrevistas en profundidad aplicadas a los estudiantes, se plantean algunas ideas de corte teórico-conceptual para seguir alimentando el debate en torno a estas formas de comunicación digital que, sin duda alguna, generan muchos discursos encontrados, incluso contradictorios.

Palabras clave:

Comunicación interactiva, comunicación interpersonal, tecnologías de la información, medios electrónicos.

Key words:

Interactive communication, interpersonal communication, information technologies, electronic media.

*Profesora-Investigadora de la Academia de Comunicación y Cultura, Universidad Autónoma de la Ciudad de México
mrizog@yahoo.com

Abstract

The text explores the speeches of university students around digital communication, that every time has greater presence in their daily lives. The reflections start off to consider theoretical traditions proposed by Robert T. Craig (1999) as first to think what communicates about communication. Interest us, then, the ordinary speeches on daily communicating. The article is inserted in an investigation of greater reach, in which it was tried to approach, on the one hand, the speeches around the communication - in general, not only on digital communication- and by the other, the forms to speak about cultural dimensions proposed by Hofstede (1980) about the power distance, individuality, aversion to uncertainty and masculinity; all it was made of comparative way, taking into account voices from American, Spanish and Mexican students. This text only offers and approach to the speeches of young Mexican students around, specifically, the forms of digital communication. Besides to offer some of the obtained empirical results of the interviews applied to the students, it presents some ideas of theoretical-conceptual cut, to continue feeding the debate around these forms of digital communication, that generate many contradictory speeches.

I. Pensar la comunicación digital desde las tradiciones teóricas propuestas por Robert T. Craig

La investigación¹ de la que se desprende el artículo se basa en la propuesta de Craig (1999) en su ya clásico texto “Communication Theory as a Field”. Específicamente, el autor propone siete tradiciones o perspectivas para comprender el campo de las teorías de la comunicación, que permiten establecer diferentes tipos de análisis de las maneras como se concibe la comunicación. Las tradiciones que recupera Craig son las siguientes: retórica, socio-psicológica, semiótica, fenomenológica, sociocultural, crítica y cibernética. Estos modos de pensar la comunicación no son sólo académicos o científicos, sino que pueden también observarse en los discursos cotidianos, en el habla ordinaria, es decir, en los modos en que los sujetos se refieren a la comunicación. Desde este lugar, en las siguientes páginas se exploran los metadiscursos sobre la comunicación digital, la forma en que los sujetos, estudiantes universitarios, hablan sobre su comunicar cotidiano.

Siete tradiciones o perspectivas para comprender el campo de las teorías de la comunicación

Si partimos de la siguiente pregunta clave, ¿de qué hablamos cuando hablamos de la comunicación?, podemos apreciar que el énfasis se encuentra en la comunicación interpersonal; sin embargo, en la

¹ Se trata de la investigación “Concepciones de la cultura y la comunicación. Una comparación entre España, México y Estados Unidos”, registrado con el folio núm. 002 en el Catálogo de Proyectos de Investigación del Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, y elaborado conjuntamente con la Dra. Leonarda García-Jiménez, de la Universidad de Murcia (España).

actualidad, y más si nos referimos a usuarios jóvenes, hablar de comunicación implica, sin duda alguna, referirse también a la comunicación digital, sobre todo a las denominadas redes sociales digitales. Lo que la gente dice sobre la comunicación puede contribuir a reforzar (o no) lo que el discurso científico dice sobre el fenómeno comunicativo. ¿Cómo se reflejan el uno (discurso ordinario) en el otro (discurso científico-académico)? ¿De qué manera las tradiciones teóricas aportadas por Craig aparecen (de forma más o menos explícita) en los discursos ordinarios sobre las formas de comunicación digital cada vez más cotidianas entre los jóvenes?

¿De qué hablamos cuando hablamos de la comunicación?

Las tradiciones referidas por Craig (1999) ponen énfasis en la transmisión (como es el caso de las tradiciones socio-psicológica, retórica y semiótica) y en la construcción de sentido común (que se observa de forma clara en las tradiciones sociocultural y fenomenológica); incluso existen tradiciones que enfatizan ambos aspectos (como la cibernética y la crítica). Podemos decir que en las tradiciones teóricas aparecen, al menos, dos grandes concepciones de la comunicación: como transmisión y como ritual simbólico.

Más allá de la riqueza de estas diferentes concepciones sobre la comunicación, lo que aquí interesa no es tanto ver los alcances teóricos de cada una de ellas, sino más bien el uso que se les puede dar para ver qué se dice cotidianamente sobre la comunicación. Para ello, se realizaron 14 entrevistas en profundidad² a estudiantes de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México³.

² La guía de las entrevistas contempló tres niveles de preguntas: unas referidas a la comunicación; otras referidas a las relaciones afectivas cotidianas y otras referidas a aspectos culturales. Las preguntas sobre la comunicación fueron, entre otras, las siguientes: ¿qué significa para ti "comunicación"?; ¿qué papel juega la comunicación en tus relaciones?; ¿cuál es tu ideal de comunicación?; describe las cualidades de un buen comunicador. En torno a las relaciones cotidianas, se plantearon preguntas como las siguientes (al iniciar este segundo bloque de preguntas se solicitaba al informante que pensara en su relación más importante en estos momentos, fuera amical o de pareja): desde el punto de vista de la comunicación, ¿qué tan bien funciona tu relación?; ¿qué te gustaría que fuera diferente?; ¿cuándo ha habido conflictos en tu relación?; ¿de qué manera los tratas de resolver?; ¿y tu pareja o amigo?; ¿qué papel juegan los conflictos en tus relaciones? Por último, el tercer bloque de preguntas fue dirigido hacia aspectos culturales; en él, se plantearon cuestiones como las siguientes: cuando haces planes con tu pareja/amigo, ¿piensas primero en tus intereses o en los suyos?; ¿tienen ambos la misma educación?; ¿cómo crees que se da la comunicación entre personas de niveles socio-económicos diferentes?; ¿te gusta hacer planes para el futuro o te centras más en el presente?

³ Todos ellos fueron estudiantes de la Licenciatura en Comunicación y Cultura; en total se entrevistó a 8 mujeres y 6 hombres, con edades comprendidas entre los 22 y los 34 años; la mitad de asumió como católico y la otra mitad como ateo, mientras que en términos de clase social, en todos los casos afirmaron pertenecer a la clase media y, en menor medida, a la clase media baja; más de la mitad se dedican únicamente al estudio, mientras que cinco son además trabajadores; con respecto a la orientación sexual, sólo una informante se asume con una orientación bisexual, distinta a la heteronormatividad dominante. La gran mayoría, doce, tienen pareja, y fue en torno a esta relación que dirigieron gran parte de sus discursos, sobre todo los relacionados con el segundo bloque de preguntas de la entrevista.

2. Metadisursos sobre la comunicación digital

2.1 La presencia de las tradiciones teóricas sobre la comunicación en los discursos de los estudiantes en torno a la comunicación digital

Los entrevistados privilegian la tradición fenomenológica cuando hablan de la comunicación, es decir, se refieren sobre todo al diálogo con otros. Cabe mencionar que los estudiantes que de manera más enfática hablan de la comunicación en este sentido son quienes se muestran más reacios a entablar vínculos comunicativos a través de las redes digitales.

Desde la tradición fenomenológica, la comunicación es comprendida como la experiencia del uno y del otro, o de los otros, por medio del diálogo. Los discursos ponen énfasis en los diálogos como base ineludible de las relaciones interpersonales sanas. Por ejemplo, para la entrevistada 2, la comunicación a través del diálogo con el otro cumple una función tan primordial que le resulta difícil llegar a acuerdos con sus compañeros para trabajar por medio de plataformas de comunicación digital; ejemplifica su discurso tomando en cuenta la red social Facebook, sobre la que dice que es únicamente una herramienta y que, al menos desde su experiencia, muchas veces conduce a malos entendidos:

“ahí teníamos problemas, porque al momento de querer realizar el trabajo no nos podíamos comunicar, tratábamos de... por todas las vías posibles de trabajar, por correo, por Facebook, interpersonal, y de todas las formas pero siempre teníamos conflictos al... al trabajar, porque no nos poníamos de acuerdo” (2-M-25)⁴.

En un sentido similar, el informante 5 afirma privilegiar la comunicación cara a cara, y su relación con la comunicación digital, dice, es meramente mecánica: no la utiliza con frecuencia ya que prefiere la interacción directa. El entrevistado reconoce que existen pérdidas culturales con el uso excesivo de la comunicación digital, que no logra acercar a la gente comunicativamente. También el informante 7 habla de los malentendidos que produce la interacción digital; afirma que en las formas de comunicación digital no existen suficientes elementos que puedan matizar un mensaje, las define como “frías” y considera que el uso de guiños muchas veces se presta a malas interpretaciones.

Privilegian la tradición fenomenológica cuando hablan de la comunicación

Para el entrevistado 13, la comunicación cara a cara es también el centro de sus relaciones cotidianas. Asume que las tecnologías digitales son sólo una herramienta y que aún no adquirimos la suficiente habilidad para utilizarlas adecuadamente. En este caso, el metadiscurso revela que para resolver

⁴ Todos los fragmentos de las entrevistas van acompañados de un código que incluye, en orden, el número de entrevista, el género del informante (M para masculino y F para femenino) y la edad.

un conflicto comunicativo necesariamente debe tomarse en cuenta al otro, con la finalidad de poner en común el objeto de la discusión y, colectivamente, lograr una solución al mismo.

Con respecto a la tradición cibernética, ésta concibe a la comunicación como el procesamiento y la transmisión de información (Craig, 1999). Esta tradición la vemos también en varias entrevistas. La informante 1, por ejemplo, mantiene una relación afectiva con una persona que vive en Italia, y manifiesta que la relación se sostiene gracias a la conectividad que proporcionan las redes sociales digitales; sin embargo, asegura que al no estar su pareja presente, cara a cara, las conversaciones vía chat se convierten en interminables y, a veces, conflictivas:

“Pues es que al mantener una relación más a distancia es un poco más difícil incluso que se creen conflictos, porque casi todo es novedad” (1-F-34).

La presencia de la tradición cibernética en el discurso del entrevistado 3 se reduce a sus apreciaciones sobre los modos de transmisión de información que propician las formas de comunicación digital. El informante refiere a conflictos que ha tenido al realizar labores escolares a partir del uso de las redes digitales, a las que considera simultáneamente buenas y malas: buenas, porque constituyen una herramienta que le ha permitido aprender idiomas; y malas, porque han modificado muchos aspectos de su vida cotidiana, sobre todo vinculados al trabajo en equipo, cuya experiencia ha sido fundamentalmente negativa. Al respecto, afirma:

“Yo le escribía por Facebook ciertas cosas y me decía ¡no te enojas! Y yo decía ¿y cómo sabes que estoy enojado si nada más estoy escribiendo, no? o sea ¿cómo? Le digo todavía si estuviera hablando por teléfono, el tono de voz, me delataría, ¿no? pero cómo sabes que estoy enojado cuando estoy escribiendo (...) Los nuevos medios de comunicación, que sí, de que enriquecen, enriquecen, pero también así como enriquecen... pueden perjudicar si no lo sabes utilizar” (3-M-27).

Por su parte, la informante 4 hace referencia a que el intercambio y procesamiento de la información por medio de Facebook ha afectado sus relaciones personales, fundamentalmente con una amistad. En este sentido, aparece con fuerza la idea del ruido como factor obstaculizador de la comunicación, pues al no existir acuerdo previo en torno a qué cosas deben o pueden publicarse en Facebook y cuáles no, la transmisión de información generó conflicto, por falta de respeto a la privacidad.

Por último, para el informante 14 las redes sociales digitales en ocasiones obstaculizan la comunicación, ya que la información transmitida puede ser sometida a falsificación o manipulación. El sistema comunicativo, por tanto, puede presentar fallos al momento de la transmisión, lo cual no ayuda a la comunicación.

La tradición semiótica comprende a la comunicación como una mediación intersubjetiva que se da a partir de símbolos. A lo largo de su narración, la entrevistada 7 pone énfasis en la interpretación de los mensajes:

**Para resolver un
conflicto comunicativo
necesariamente debe
tomarse en cuenta al
otro**

“Precisamente cuando son vías electrónicas y... y todas estas conversaciones virtuales, es ahí cuando considero que no... no estamos entendiendo lo mismo” (7-M-22).

Por su parte, la informante I0 afirma que la comunicación “es un arma muy sutil y engañosa” (I0-M-32) y narra que no tiene muy buenas relaciones en las plataformas digitales porque sus mensajes no se comprenden correctamente:

“después me di cuenta de que yo escribía un mensaje, y yo le daba un sentido, (...) todo a lo que yo quería. Pero ella recibía una connotación totalmente distinta (...) y mando un mensaje, pero la respuesta no siempre es oportuna, o no siempre es la misma o no siempre es lo que queremos ¿no?” (I0-M-32).

3. Paradojas sobre la comunicación digital

Una vez revisada la presencia de algunas de las tradiciones teóricas propuestas por Craig (1999) en los discursos de los estudiantes, consideramos necesario poner más énfasis en el papel que éstos otorgan a las nuevas formas de comunicación digital interactiva. Sin embargo, antes de adentrarnos a la exploración de los discursos de los estudiantes en torno a estas formas de comunicación digital, es importante plantear algunos elementos de corte teórico-conceptual que nos permitan pensarla más allá de las posturas tecnófobas y tecnófilas.

3.1 Comunidad, virtualidad e interacciones digitales

Howard Rheingold fue el primer autor en usar la palabra *comunidad virtual*, y la definió como el conjunto de “agregados sociales que surgen de la Red cuando una cantidad suficiente de gente lleva a cabo estas discusiones públicas durante un tiempo suficiente, con suficientes sentimientos humanos como para formar redes de relaciones personales en el espacio cibernético” (Rheingold, 1996: 20).

Los conceptos de lo público, la cantidad de personas y la formación de redes de relaciones son tres de los requisitos básicos para la existencia de las comunidades; éstas, en los dispositivos tecnológicos, modifican las relaciones humanas y se desterritorializan, se dispersan geográficamente. Como vemos, se pone énfasis en la novedad de las comunidades virtuales en términos de ubicación espacial. Pero más interesantes son las definiciones que ponen el acento en las comunidades virtuales como proveedoras de nuevas formas de interacción entre las personas, y es que como afirma Siles (2005: 58), “la comunidad virtual será desde entonces definida de forma entusiasta como un mundo de intercambios entre iguales, capaces de reorganizar los lazos sociales y de estimular la vida democrática”.

Howard Rheingold fue el primer autor en usar la palabra comunidad virtual

Hay muchas formas distintas de concebir a lo virtual, pero todas ellas comparten el considerar que la naturaleza de lo virtual se puede definir como “la generación tecnológica de un entorno de percepciones y experiencias en el que es posible la interacción, es decir, es posible modificar el entorno en función de los estímulos y las respuestas que se van produciendo” (Núñez, 2008: 210).

Lo virtual como una ‘falsa aproximación’ de lo real, o lo virtual como una ‘resolución’ de lo real”

En el campo de las ciencias sociales, hablar de virtualidad implica retomar, al menos, la teoría de la luz y la teoría de las fuerzas. Según la primera, lo virtual se opone a lo real; mientras que según la segunda, lo virtual se opone a lo actual, como dos modalidades de ser tan reales la una como la otra. En cualquier caso, las dicotomías virtual/real y virtual/actual comportan “una reconfiguración del espacio y del tiempo en dos tendencias generales: lo virtual como una ‘falsa aproximación’ de lo real, o lo virtual como una ‘resolución’ de lo real” (Siles, 2005: 60).

Lo virtual degrada necesariamente lo real: en palabras de Baudrillard, lo virtual sería un ‘simulacro’ o un ‘doble’ de lo real”. Como simulacros de lo real, así entonces, las comunidades virtuales son una especie de *copia* de las comunidades reales. Desde esta óptica, se puede afirmar que el grupo de personas que interactúan en las comunidades virtuales lo hacen de forma ficticia, de modo que se degradan las relaciones interpersonales cara a cara (Siles, 2005).

Como afirman Proulx y Latzko-Toth (2000), si las comunidades, por definición, consisten en relaciones sociales entre un grupo de personas cercanas en un espacio geográfico determinado, resulta casi paradójico asociar el término comunidad al adjetivo virtual, el cual remite a la idea de abstracción y de simulación.

¿Qué sucede entonces con las interacciones cara a cara cuando los sujetos interactúan por medio de las tecnologías digitales?: “En la situación cara a cara se comparte un espacio similar, una interacción con los otros, lo cual trae consigo una serie de consecuencias en los individuos interactuantes, sin embargo con el advenimiento de las tecnologías de comunicación vía internet, la realidad de la vida cotidiana se ve trastocada, siendo reemplazada por tecnologías que multiplican las relaciones entre los individuos, sacrificando el aquí y ahora físico por un aquí y ahora virtual” (Jerjes, 2009:7-8).

La Red es un lugar para habitar, el sexto continente que se ha ido poblando

Todo tema polémico genera visiones encontradas que, a menudo, no hacen más que simplificar el debate. En este caso, existen visiones tecnófobas y tecnófilas. Desde las primeras, hay autores que consideran a las comunidades virtuales como liberadoras: “lo virtual se convierte en una resolución de las imperfecciones de lo real.

Por medio de lo virtual, el individuo es capaz de realizar –o de actualizar- los potenciales latentes del mundo” (Siles, 2005:61). Según esta perspectiva, más que hablar de la dicotomía virtual/real, hay que considerar que ambos elementos no son opuestos, sino que hacen referencia a “diferentes grados de actualización a lo largo de un continuo que va de lo real a lo hiperreal” (Siles, 2005:61). En el otro extremo, existen visiones negativas que consideran que la comunicación cara a cara

está desapareciendo por el papel cada vez más importante que juegan las tecnologías digitales. Al respecto, Subirats habla de la pérdida de realidad, del “empobrecimiento de la experiencia humana o de la desrealización del sujeto” (Subirats, 2001:14).

Hay autores que hablan del internet como un “ninguna parte-alguna parte”.... como una alternativa más para situar las relaciones cotidianas.

La casi totalidad de textos en torno a las comunidades virtuales, y en general en torno a la comunicación mediada por computadora, ponen énfasis en las modificaciones generadas en las concepciones del espacio y el tiempo que emanan de las nuevas formas de comunicación digital, apuntan hacia la desaparición de las barreras geográficas, la disolución de los espacios y los lugares fijos, la emergencia de nuevas formas de vinculación hiper-espacial y el aumento de la comunicación simultánea, entre otros aspectos. Y es que las tecnologías digitales han tenido como consecuencia primera, y más visible, el nacimiento de nuevas formas de comunicación y, por lo tanto, de acercamientos a la realidad. Como afirma Finkelkraut (1998: 146), “la palabra *aquí* ya prácticamente no quiere decir nada”.

Hay autores que hablan del internet como un espacio utópico, como un “ninguna parte-alguna parte”, un ideal en el que los individuos son capaces de reencontrar los sentidos y la experiencia de la comunidad (Robins, 2000). El ciberespacio, más que como un espacio irreal, es concebido como *otro* espacio, como una alternativa más para situar las relaciones cotidianas.

La tecnologización del espacio privado no es algo novedoso en sentido estricto. La presencia de los medios masivos en dicho espacio data de casi un siglo en el caso de la radio y de más de 40 años en el caso de la televisión. Pero efectivamente, el cambio que ha venido dado por las tecnologías digitales, primero con la computadora personal y, posteriormente, con la conexión a la internet, ha generado nuevas formas de ocio y, por lo tanto, nuevas formas de uso del tiempo libre y de actuación de los sujetos en la vida cotidiana. En la actualidad, muchas de estas formas de uso del tiempo libre pasan, sin duda, por las redes sociales digitales, especialmente Facebook.

Como afirma Núñez (2008:212), “la pregunta por la naturaleza de lo virtual deja de ser una pregunta por la estructura ontológica para convertirse en una pregunta por el sentido de la experiencia y de la relación (imbricación) de esta experiencia en la vida cotidiana”. Por lo tanto, las formas de comunicación digital no implican la desaparición de las formas de organización tradicionales, sino más bien la ampliación de las posibilidades de construcción de colectividad.

Como las redes sociales en el espacio físico, las redes sociales digitales permiten la relación personal entre sus miembros y construyen nuevas formas de organización, nuevas culturas: “la Red es un lugar para habitar, el sexto continente que se ha ido poblando y, alrededor y por causa de la tecnología utilizada, se ha venido formando una cultura propia.

Los rasgos de esta cultura (entre otros, la hipertextualidad, multimedialidad, pluralidad y, especialmente, la interactividad) moldean a los usuarios, creando un nuevo tipo de mentalidad, de

forma de ver el mundo y las relaciones, de aprender y de interactuar entre nosotros. Tal vez está surgiendo una nueva antropología, una nueva forma de ser y estar por la presencia y el uso, cada vez más masivo –en extensión y en intensidad- y diversificado, de las nuevas tecnologías” (Valiente, 2008:1). El reto es, entonces, pensar esta nueva forma de ser y estar que deriva del uso cada vez más frecuente de la tecnología digital en la vida cotidiana.

Adquieren mayor peso las opiniones neutrales

Los cambios en los escenarios comunicativos están propiciando nuevas formas de comunicación, mas no están haciendo desaparecer la esencia comunicativa del ser humano, que sigue comunicándose cara a cara con sus semejantes. El acceso a las nuevas formas de interacción y comunicación propiciadas por los entornos digitales amplía, por lo tanto, los ámbitos de sentido en los que el sujeto se mueve en el escenario de la vida cotidiana.

Todo lo anterior pone en evidencia que, sin duda, las *nuevas* tecnologías de información y comunicación están modificando el escenario de la comunicación y, por tanto, están propiciando el surgimiento de nuevas formas de comunicación en los entornos –físicos o digitales- cotidianos.

3.2 La comunicación digital en los discursos de los estudiantes

Está claro que vivir en la actual ecología comunicativa, donde con mayor o menor éxito conviven las formas “tradicionales” de comunicación, cara a cara, con modalidades de interacción digital que cada vez se expanden más, provoca que lo que decimos sobre la comunicación digital sea, por mucho, algo más basado en nuestras experiencias cotidianas que en un conocimiento académico acumulado sobre el fenómeno. Como se apreciará, gran parte de los entrevistados expresan opiniones neutrales o negativas en torno a la comunicación digital, algo que puede parecer paradójico en el contexto actual de crecimiento del uso de dispositivos digitales para la comunicación cotidiana.

En los discursos de los 14 entrevistados, adquieren mayor peso las opiniones neutrales en torno a las formas de comunicación digital interactiva. De hecho, ocho de los informantes se posicionan en esta mirada de corte neutral. Las seis restantes se dividen en posicionamientos positivos y posicionamientos negativos, lo cual refuerza la neutralidad de los discursos en términos generales.

Que la comunicación digital es complementaria a la comunicación cara a cara.

En las narraciones de los estudiantes mexicanos se aprecia un discurso que afirma que la comunicación digital es complementaria a la comunicación cara a cara. Aparece aquí el factor espacio-temporal, es decir, la comunicación digital es vista como facilitadora en el sentido que permite interactuar con personas que se encuentran lejos o a las que no tenemos posibilidad de ver permanentemente. Como muestra, los siguientes dos fragmentos:

“Pues las ha complementado... porque también es así como... no tengo tanto tiempo... entonces nos comunicamos rápido por Face... nos ponemos de acuerdo y ya nos vemos después, ¿no?” (MEX-2-F); “la tecnología en general, sí es buena, sí es buena, ¿por qué?, porque acerca igual a las personas que están lejos de ti, ¿no?, en otros países o qué se yo” (MEX-4-F).

Se afirma, así, que las tecnologías digitales permiten “romper” las barreras del espacio y el tiempo, al facilitar la comunicación con personas que están lejos y con las que no podemos interactuar si no es por medio de estas plataformas.

En el extremo opuesto, algunos informantes mexicanos consideran que la comunicación digital deteriora la comunicación “real”. Se pone énfasis, incluso, en que las redes digitales conducen, en ocasiones, a la mentira:

“me parece que la están reduciendo, reducen la comunicación y no creo que sea muy factible, sobre todo porque te limita a ti como persona, incluso para pensar, porque al momento... puedes inventar toda una historia” (MEX-7-F).

Las dificultades para expresarse por medio de las plataformas digitales vuelven a ser uno de los principales argumentos que emplean los informantes:

“siento que es mejor la comunicación así de persona, de persona a persona a estar en frente de una computadora porque no es lo mismo, ¿no?, o sea como que no te dan los mismos sentimientos, ¿no? (...) Y no percibes igual a las demás personas qué es lo que sienten en ese momento” (MEX-12-F).

En estos discursos positivos –tecnófilos- y negativos –tecnófobos- en torno a la comunicación digital, encontramos ya algunas paradojas que vale la pena resaltar: por un lado, las tecnologías digitales permiten el vínculo con personas que se encuentran geográficamente lejos, y por otro lado, simultáneamente, nos alejan de las personas y de la comunicación real; la comunicación digital acorta el tiempo y permite la simultaneidad en los procesos de comunicación, y a la vez, limita las posibilidades que tenemos para expresarnos con los otros y para interpretar lo que los otros dicen.

Estas paradojas encuentran eco en el hecho que la mayoría de las consideraciones en torno a la comunicación digital expresadas por los informantes sean de corte neutral. A la comunicación digital se le atribuyen, casi por igual, aspectos positivos y negativos. Las tecnologías digitales sirven para comunicarse, sí, pero no sustituyen en ningún momento a la comunicación cara a cara, son positivas pero no suficientes. Todo depende, dice la siguiente informante, del uso que les demos:

Las tecnologías digitales sirven para comunicarse, sí, pero no sustituyen en ningún momento a la comunicación cara a cara

“Por un lado hay una satanización de las redes sociales, ¿no?, pero por el otro lado por ejemplo, yo me he dado cuenta que en algunos casos, sobre todo por ejemplo en mi relación que es a distancia, a mí me ha ayudado mucho, porque al no poder estar en contacto directo, digamos físicamente diario con esa persona, son herramientas que sirven para comunicarse (...) eso no sustituye que por ejemplo si

hay algún problema se tenga que hablar en el momento o si hay algo que decir se haga en el momento, ¿no? Yo creo que más bien el problema no son las tecnologías, sino cómo las usamos” (MEX-1-F).

En este caso se hace referencia a una relación amorosa a distancia; en el siguiente fragmento que recuperamos, lo benéfico de la comunicación digital viene dado por la posibilidad de agilizar los trabajos académicos que como estudiantes deben realizar, mientras que los elementos negativos se detectan, sobre todo, en las relaciones interpersonales de corte afectivo:

“Bueno, pues creo que tiene de las dos... por una parte sí mejoran la comunicación, al menos en mi caso... porque por decir los compañeros de acá de la Universidad, con casi todos me comunico por esa vía... y por otro lado pues sí ha existido el problemita de que con tu chava, que porque piensa que uno anda así... pero pues eso es como que (...) el internet ha sido el que destapa todos los trapitos, entonces pues en ese aspecto como que si está muy mal, el que la gente nada más esté enterando de todo lo que quiere ver el otro o sea yo no lo veo así” (MEX-6-M).

Este elemento nos parece importante: la comunicación digital puede ser facilitadora para realizar trabajos, para la interacción focalizada para resolver algún aspecto concreto, y en este sentido, cumple con una función pragmática; pero en las relaciones afectivas no es vista con tanto potencial, pues incluso puede alejar a las personas.

Reflexionan claramente en torno a los peligros que su uso excesivo puede acarrear

Como se observa, pese a la imposibilidad de hablar de un consenso cabal en torno a las formas de concebir a la comunicación digital por parte de los entrevistados, sí es posible ver que el predominio de apreciaciones de corte neutral habla de la capacidad de muchos de los entrevistados de colocarse en una posición crítica al observar la comunicación que mantienen vía las tecnologías digitales. Dicho de otra forma, se observa que la mayoría de estudiantes son capaces de detectar las bondades de la tecnología, y la usan con fines muy particulares; y a la vez, reflexionan claramente en torno a los peligros que

su uso excesivo puede acarrear, en el sentido de llegar a deteriorar las relaciones interpersonales. Esta neutralidad, no impide que también en la mayoría de los discursos observemos una tendencia notable a preferir la comunicación cara a cara a la comunicación digital.

4. Cierre y provocación

Hemos visto que la concepción fenomenológica de la comunicación domina los discursos de los estudiantes. Es sugerente ver cómo esta concepción —que asocia a la comunicación con el diálogo con el otro— muchas veces se queda en el plano de lo teórico, esto es, pese a que los estudiantes afirman que la comunicación es la puesta en común, el diálogo con el otro, etc., la mayoría de ejemplos a los que hacen referencia tienen más que ver con procesos comunicativos digitales, es decir, donde no se da un vínculo y una interacción cara a cara. Ello lleva a que en varias ocasiones, como ya se vio, lo fenomenológico aparezca ligado a lo cibernético, en el sentido que muchos



La concepción fenomenológica de la comunicación domina los discursos de los estudiantes

de los problemas y malos entendidos que se generan en el diálogo cotidiano con los otros tienen su origen en las fallas técnicas en la transmisión de información. La semiótica y la socio-psicología aparecen en menor medida, y en casi todos los casos encontramos también que aparecen estas concepciones al referirse a problemas de comunicación: sea por la dificultad para comprender un mensaje o sea por el efecto de las relaciones de influencia que nos ejercen sobre el otro, respectivamente.

Este predominio de la tradición fenomenológica hace pensar en que los entrevistados están preocupados, sobre todo, por las fallas en las relaciones humanas, por aquellos malos entendidos comunicativos que comportan un decremento en los vínculos con los demás. Ello, además, aparece vinculado con problemas de ruidos, incomprensiones, dificultades para entender lo que la otra persona expresa, etc., con lo cual nuevamente observamos esta relación entre aproximaciones fenomenológicas y cibernéticas de la comunicación, algo que podría parecer paradójico, sobre todo si tomamos en cuenta las distintas –casi opuestas– genealogías que dieron lugar a sendas perspectivas teóricas.

Para cerrar estas páginas, se propone una reflexión final, a modo de provocación, en torno a las llamadas redes sociales digitales. ¿Son éstas facilitadoras de la comunicación? Muchas reflexiones en torno a los nuevos fenómenos comunicativos, como ya vimos, ponen énfasis en las modificaciones espacio-temporales. En la comunicación digital no se otorga tanta importancia al contexto físico, elemento fundamental en la comunicación cara a cara. El concepto de conexión modifica incluso la concepción de la persona, hasta considerarla como un ente portátil: “No necesariamente tenemos que estar fijados en un lugar para comunicarnos con otros, el contexto físico se vuelve menos importante.

Las conexiones son entre personas y no entre lugares, así la tecnología proporciona un cambio: conectar las personas estén donde estén. Las personas se vuelven portátiles, pueden ser localizadas para interacción a través de la tecnología en cualquier lugar” (Ninova, 2008:303). Lo anterior se relaciona con la desterritorialización de la comunidad, que en ocasiones ha sido concebida como causante de la pérdida de la intersubjetividad y, en extremo, del sujeto: “El hombre no es tal sin el ser-con-los-otros, es decir, sin reconocer y ser reconocido por los demás, sin interpelar y ser interpelado, sin la interlocución que implica comunidad” (Herrero, 2008). Otros autores, en cambio, consideran que las tecnologías, lejos de impedir que el hombre sea-con-los-otros, amplía estas formas de estar con los otros, de construir sentidos y de estar en el mundo.

Las personas se vuelven portátiles, pueden ser localizadas para interacción

Los abordajes de la comunicación digital ponen énfasis, cada vez más, en las redes sociales. Pero éstas no son nuevas; no son algo propio de las relaciones que actualmente establecen los sujetos por medio de Internet. Las personas, históricamente, han construido diversas formas de relacionarse

y organizarse. La novedad, en el momento actual, es que estas posibilidades, a decir de algunos autores, se amplían. Como las redes sociales en el espacio físico, las redes sociales digitales permiten las relaciones personales y fomentan nuevas formas de organización colectiva: “moldean a los usuarios, creando un nuevo tipo de mentalidad, de forma de ver el mundo y las relaciones, de aprender y de interactuar entre nosotros” (Valiente, 2008:1).

Pensarlas implica generar nuevos conceptos o re-definir los ya existentes.

Que la comunicación digital se está convirtiendo en un nuevo espacio para las relaciones sociales es algo que pocos pueden poner en duda. Pero el debate en torno a las posibilidades de la comunicación digital lleva a posiciones encontradas: las redes digitales son vistas como potenciadoras de las comunicaciones libres, abiertas y democráticas, y simultáneamente, se las concibe como detonadoras de situaciones de aislamiento, el cierre y la soledad. Las relaciones cara a cara, en situación de co-presencia, siguen existiendo, y es imposible pensar que desaparecerán. Más bien se considera pertinente pensar las comunidades digitales como una “nueva modalidad del actuar comunicativo, en grado de potenciar y tal vez hacer más abierto y democrático el sistema de las relaciones comunitarias, sociales e institucionales, dentro de las cuales cada uno de nosotros está inserto” (Ferri, 1999:79, citado en Valiente, 2008:3). O dicho de otra forma, no se deben concebir las comunidades creadas en entornos digitales como algo separado de las otras formas de comunicación que experimentan los sujetos.

Más allá de las posturas tecnófilas o tecnófobas, se debe asumir una postura reflexiva frente a estas nuevas formas de comunicación en entornos digitales. Pensarlas implica generar nuevos conceptos o re-definir los ya existentes. Las comunidades *reales* no van a desaparecer ante la cada vez mayor presencia de comunidades en los espacios digitales, que representan una nueva manera de concebir, vivenciar y experimentar las relaciones sociales. El debate en torno a si las interacciones son o no reales parece zanjarse: la interacción existe, se experimenta, es real; lo que cambia es el soporte o vehículo (y los entornos que de él se desprenden) de la misma, muy distinto a la comunicación cara a cara.

Se necesitan, sin duda, algunos años más para evaluar el uso que los sujetos hacen de estas redes sociales digitales, y los sentidos que otorgan a estas formas de comunicación, más allá de las actividades concretas que realizan en ellas. ■

REFERENCIAS ■

Craig, Robert T. (1999) “Communication Theory as a Field”, en *Communication Theory*, 9, pp. 119-161.

Finkelkraut, A. (1998). *La humanidad perdida*. Barcelona: Anagrama.

- Jerjes Loayza, Javier (2009). "Una aproximación al impacto de internet en las interacciones juveniles en Lima, Perú", en *Prisma Social*, Revista de Ciencias Sociales, núm. 3, diciembre 2009. **Fundación iS+D**. Recuperado el 8 de agosto de 2011 en http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/pdf/05_N3_PrismaSocial_jerjesloayza.pdf
- Ninova, Maya Georgieva (2008). "Comunidades, software social e individualismo conectado", en *Athenea Digital*, núm. 13, primavera 2008, pp. 299-305. Recuperado el 20 de junio de 2011 en <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/460/400>
- Núñez Mosteo, Francesc (2008). "El sentido de la caverna. Lo virtual como un ámbito finito de sentido", en *Ontology Studies*, núm. 8, pp. 209-216.
- Proulx, S. & Latzko-Toth, G. (2000). "La virtualité comme catégorie pour penser le social: l'usage de la notion de communauté virtuelle", en *Sociologie et Sociétés*, XXXII(2), pp. 99-122.
- Rheingold, Howard (1996). *La comunidad virtual: una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa.
- Robins, K. (2000). "Cyberspace and the world we live in". En D. Bell & M. Kennedy (Eds.) *The Cybercultures Reader*. Nueva York: Routledge.
- Siles González, Ignacio (2005). "Internet, virtualidad y comunidad", en *Revista Ciencias Sociales*, núm. 108, pp.55-69. Recuperado el 9 de agosto de 2011 en <http://www.vinv.ucr.ac.cr/latindex/rcs002/04-SILES.pdf>
- Subirats, E. (2001). *Culturas virtuales*. Madrid: Biblioteca nueva.
- Valiente, F. Javier (2008). "Redes sociales y nuevos espacios de socialización". Recuperado el 15 de julio de 2011 en <http://www.csviator.es/2009-11-21%20Redes%20sociales%20y%20nuevos%20espacios%20de%20socializaci%C3%B3n.pdf>