

## RELACIONES MEDIADAS POR TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Alexander Ibarra

### INTRODUCCIÓN

El cuestionamiento acerca de la propia experiencia es tan antiguo como se tiene registro histórico. La capacidad para reflexionar acerca de sí mismo, de las propias experiencias, es uno de los atributos específicamente humanos, al menos hasta donde sabemos, en comparación con otras especies. Esta autorreflexión puede incluir un cuestionamiento de la propia experiencia; una persona puede preguntarse si lo que experimentó frente a otra persona es real o no, tiene la oportunidad de corroborar su experiencia con esa otra persona, bien preguntando directamente o según como vaya dándose la comunicación, incluyendo intercambios lingüísticos y paralingüísticos.

Los encuentros cara a cara con otra persona tienen la riqueza del habla y de los movimientos corporales que acompañan lo que se dice, afianzando o mitigando un comentario; el lenguaje corporal puede, incluso, ser contrario a lo que se está diciendo. En cualquier caso, en los encuentros cara a cara las personas tienen múltiples oportunidades para contrastar su experiencia interpersonal con la experiencia interpersonal de las otras personas.

La comunicación mediada por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) privilegian el texto frente a la imagen, las personas escriben en algún dispositivo electrónico, y por medio de recursos de telecomunicaciones es transmitido a otro dispositivo electrónico. Sin embargo, el avance de la tecnología ha permitido incluir, primero una imagen estática y luego la posibilidad de un video; tanto para la comunicación asincrónica (correo electrónico) como para la comunicación sincrónica (*chat*). De esta manera, la expresión “cara a cara” también puede emplearse en la comunicación mediada por los TIC, ya no es una frase

exclusiva de los encuentros no mediados tecnológicamente; aunque sigue siendo más común el texto para el intercambio interpersonal.

El texto escrito supone algunas limitaciones para la expresión de emociones, las cuales tienden a ir acompañadas de elementos paralingüísticos que enriquecen lo que se dice, la expresión facial, la postura y la mirada son elementos básicos en la comunicación interpersonal cara a cara, ausentes en la comunicación textual. Estas restricciones limitan los recursos disponibles en la formación de impresiones, así como en el uso de elementos moduladores de las afirmaciones que se escriben, es por ello que, en ocasiones, los intercambios textuales en la red pueden parecer más fríos: sin muchos rodeos las personas exponen su posición respecto a un tema, incluso en desmedro de una cálida relación interpersonal (Wallace, 2001).

La disponibilidad de herramientas de comunicación en los distintos lugares de interacción, ha hecho posible la utilización de signos para la expresión de contenidos emocionales que acompañan una afirmación, como los emoticones y los avatares animados. Esto ha ampliado los recursos disponibles para el intercambio de experiencias interpersonales.

La experiencia que se tiene por medio de la utilización de estas tecnologías es, con frecuencia, llamada experiencia virtual, a diferencia de las relaciones "cara a cara", no virtuales. Aunque el opuesto semántico a "lo virtual" sea "lo real", esta distinción no permite reconocer el valor de los fenómenos que se engloban dentro del término "virtual", como las relaciones virtuales (Mayans, 2002).

Mientras que "lo real" puede equiparse a las posibilidades y a la vez limitaciones asociadas a la identidad bien como ciudadano de una localidad, de un país o como parte de un grupo familiar. "Lo virtual" es terreno para lo simulado, para la prueba de aspectos de sí mismo que no es posible explorar por medio de la utilización de la identidad fuera de la red, a expensas de sufrir sanciones sociales o legales por simular ser quien no se es (Turkle, 1997).

Ante la posibilidad de ser quien no se es, sin recibir sanciones; las personas se han abocado a la tarea de experimentar con distintas identidades, con distintas edades, sexos, nacionalidades, profesiones, estado civil. De esta forma, pueden expresarse y recrearse en fantasías.

## LA ASISTENCIA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE VÍNCULOS SOCIALES: ¿NOVEDAD?

La tecnología ha posibilitado que se puedan extender los medios para la comunicación interpersonal, desde la escritura rupestre, hasta la utilización del papel manuscrito, primero y posteriormente impreso, facilitó el que se pudieran transmitir experiencias entre las personas, más allá de la comunicación cara a cara y de forma asincrónica. Sin embargo, los medios tecnológicos disponibles en la actualidad han extendido con creces las posibilidades de comunicación entre las personas, los mensajes cortos de texto (sms), los emails, los chats, y los blogs son solo algunos de los recursos disponibles por medio de las TIC.

La asistencia de medios tecnológicos para las relaciones interpersonales no es realmente una novedad, pero en los actuales momentos se recorre un camino bastante prometedor respecto a las posibilidades de intercambio de experiencias interpersonales. Esto es así en múltiples terrenos, como por ejemplo en el campo del periodismo, cada vez más las personas se han ido convirtiendo en reporteros no formales, dado el acceso inmediato a la noticia que cualquier persona puede tener, que no necesariamente tiene el periodista. Estos, facilitan los espacios de comunicación de los hechos noticiosos por una parte y realizan análisis de los antecedentes e implicaciones de estos hechos.

La novedad que introducen las actuales TIC es, entre otros aspectos, la movilización social que propicia el cambio en las formas tradicionales de relacionarnos, la mediación tecnológica ha pasado a ser imprescindible para la sociedad en algunos ámbitos.

Queda aún un amplio grupo de personas en localidades ajenas a estas nuevas tecnologías, así como también con enorme déficit en recursos para la satisfacción de las mínimas necesidades, por lo que hay poco margen e interés por estas tecnologías. Del mismo modo, existen personas y grupos sociales que no han incorporado estos recursos, y continúan empleando los antiguos medios tecnológicos para la comunicación interpersonal, cuando no tan solo los encuentros no mediados por las TIC.

La brecha entre los que tienen acceso a las TIC y los que no, ha sido equiparada con la brecha entre los alfabetizados y los no alfabetizados; de este modo, se habla de analfabetismo tecnológico para referirse a aquellas personas que por distintas razones, como la edad, el desinterés, o la escasez de recursos, desconocen estas tecnologías.

Diversas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales se han embarcado en la tarea de hacer asequible estas tecnologías, poniendo en práctica proyectos de promoción y equipamiento de comunidades ajenas a estos recursos tecnológicos, como por ejemplo los infocentros y el Programa Nacional de Alfabetización Tecnológica de Venezuela, por el lado gubernamental, y organizaciones no gubernamentales como SUPERATEC, también en Venezuela. Así como se ha utilizado el término alfabetización de aquellas instituciones que promueven la lectura, también se han empleado alguna de sus estrategias, como el autobús equipado con computadoras y con acceso a Internet.

Con estos esfuerzos, las instituciones que hacen vida activa en la sociedad buscan llevar estas tecnologías a comunidades que hasta la fecha no han tenido acceso, incluyendo en algunos programas la formación humanística y no solo la tecnológica. En estos casos es pertinente hablar de novedad de estos recursos, aunque las tecnologías que median la interacción entre las personas no sean realmente nuevas.

Sin embargo el término "nuevo" puede ser controversial, dada la rapidez con que avanza el desarrollo tecnológico, todo aquello a lo que se le califique como nuevo lleva consigo una "...fecha de caducidad inminente..." (Mayans, 2002).

## VENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN MEDIADA POR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN FRENTE A LA COMUNICACIÓN NO ASISTIDA.

La simultaneidad en el intercambio de mensajes, la facilidad de acceso, así como la disponibilidad de una presentación gráfica de la información, con características multimedia (texto, voz y video), ha potenciado los vínculos interpersonales. La comunicación asistida por TIC es como un laboratorio social donde las personas pueden poner a prueba aspectos de sí mismos, así como también ampliar y reforzar los vínculos sociales que se crean por medio de la comunicación no mediada por las TIC.

La comunicación epistolar, común en otros tiempos, se ha retomado, pero con el ímpetu que dan los recursos tecnológicos actuales; la rapidez, la accesibilidad y facilidad en el uso de estos recursos ha posibilitado el que este tipo de comunicación se extienda ampliamente.

Las TIC han permitido que puedan extenderse las posibilidades de intercambio, superando las limitaciones de las distancias con la ayuda de recursos de telecomunicación. Así, las personas, grupos, organizaciones e instituciones, tienen la posibilidad de interactuar con otros fuera de los límites geográficos en los que se encuentran. Esta posibilidad, junto con el transporte, ha facilitado el que las personas puedan tener un mayor contacto entre sí.

Pero no sólo las TIC dan la oportunidad para los contactos sincrónicos, sino que también han permitido que nos manejemos de forma asincrónica, en la medida que podemos responder a mensajes en el tiempo que se disponga para ello y no necesariamente al momento de recibir un mensaje, como por ejemplo con los correos electrónicos y los foros. El contacto cara a cara y la conversación por teléfono tienen un carácter inmediato, los intercambios entre los interlocutores se suceden de forma simultánea y en ocasiones con una aparente urgencia de contacto, como cuando alguien llama e interrumpe cualquier cosa que se pueda estar haciendo, o cuando alguien irrumpe en la oficina o estudio para decir algo que, a juicio de quien interrumpe, es más importante que cualquier otra cosa que este haciendo quien es interrumpido.

Los medios digitales dan la opción de ser asincrónicos, y dejar a nuestro juicio y según nuestra disponibilidad de tiempo, el momento para responder a esos mensajes. Ya con la contestadora telefónica y las cartas las personas tenían esta posibilidad, pero con las TIC se han ampliado los recursos para ser asincrónicos (Negroponte, 1995).

La posibilidad de interactuar a distancia y de forma sincrónica, o asincrónica según la herramienta que se esté usando, favorece que se pongan a prueba otras formas de relacionarse, como por ejemplo el teletrabajo. Así, gracias a las TIC se puede tener una cierta independencia geográfica y temporal respecto a cualquier tipo de interacción formal o informal (Negroponte, 1995).

## ALGUNAS PROBLEMÁTICAS SEÑALADAS A LAS TIC

La comunicación mediada por las TIC puede favorecer que se realicen expresiones emocionales más duras, con poco tacto para solventar las diferencias que, por el contrario, pueden verse acentuadas por la facilidad que brinda la Internet para expresar los desacuerdos (Wallace, 2001). Las personas en la red no tienen la posibilidad de transmitir señales paralingüísticas que refuercen la línea de conversación del interlocutor, aunque siempre disponen del texto para acentuar o refutar al otro.

Este ha sido uno de los elementos que ha llevado a catalogar los intercambios en Internet como fríos y distantes. A lo que se suma el carácter itinerante que puede tener el navegante de la red, en el sentido de frecuentar múltiples sitios, generalmente con una identidad diferente a la suya, a una rapidez que supera los intercambios no mediados. Esta rapidez deja poco tiempo para el manejo de los aspectos de sí mismo que se revelan frente al otro. Pareciera que la impresión que el otro se forme de la identidad con que se navega en ese momento, no fuera tan importante como en los encuentros no mediados, donde se tiende a ser cuidadoso no sólo con lo que se dice, sino también con los comportamientos no verbales para así generar una buena impresión en el otro.

El navegante en la red se desplaza de un sitio al otro sin esperar necesariamente un contacto íntimo y duradero con los otros navegantes, aunque tienda a frecuentar unos sitios más que otros; rápidamente puede dejar una conversación que se da en algún *chat*, por ejemplo, sin los miramientos que podría tener en una conversación no mediada.

Según esto, pudiera parecer que los encuentros en la red son poco íntimos, sin embargo los que participan en las comunidades virtuales pueden llegar a experimentar como más cercano este tipo de encuentros frente a los no mediados, en la medida que las personas pueden sentirse desinhibidas en la red, con lo cual pueden expresar aspectos de sí mismo que de otra manera pueden resultar difíciles de presentar ante las demás personas.

A las TIC se le ha cuestionado el ser un elemento distractor de los procesos sociales fuera de la red, en el trabajo, en los estudios y hasta en los vínculos íntimos como matrimonio y familia. Para manejar esta problemática se han diseñado algunas estrategias que permiten minimizar el impacto de la navegación en la red dentro de las organizaciones, creando perfiles de usuario con restricciones para el acceso a ciertas herramientas o portales de la red. En el ámbito personal queda de parte del usuario autogestionar su participación en la red, balanceado la navegación con las exigencias académicas, de pareja y familiares; aunque es posible contar con herramientas para controlar el acceso a determinados sitios, semejante al control paterno de la televisión por cable.

Aun con todas las restricciones que puedan haber en las familias, organizaciones o a nivel general dentro de un país, también se desarrollan herramientas para burlar estas restricciones, escenificándose una lucha constante entre quienes desarrollan herramientas de seguridad y quienes lo hacen para burlarlas.

La pornografía en general, y la específicamente dedicada a la exposición de imágenes de contenido erótico infantil; la expresión en la red de grupos catalogados como terroristas; el robo de identidad y el fraude electrónico tienen su presencia en la red como lo tiene en la sociedad en general (Naim, 2006). Las TIC han posibilitado los intercambios sociales tanto con fines lícitos como ilícitos, allí se suceden intercambios de todo tipo, puesto que dichos recursos no son más que un medio a través del cual las personas continúan expresando sus vicios y virtudes.

## COMUNIDADES VIRTUALES Y LA ESCENIFICACIÓN DE IDENTIDADES

Las comunidades virtuales son sitios que “permiten a la gente generar experiencias, relaciones, identidades y espacios para vivir que surgen sólo a través de la interacción con la tecnología” (Turkle, 1997). En estas comunidades pueden verse desde tópicos genéricos hasta tópicos específicos con respecto a alguna temática; con acceso público, moderado o mixto, con carácter formal o informal. Aunque más común en la red, también hay comunidades virtuales a las que se accede vía teléfonos celulares exclusivamente, donde también puede preservarse la identidad de las personas por medio de la creación de un usuario no necesariamente con las características de quien lo crea, éste es el caso de la comunidad G-Chat provista por la empresa Digitel en Venezuela, pero con presencia en diversidad de países con tecnología GSM.

El término comunidad hace referencia al espacio que permite el establecimiento de relaciones cara a cara, a diferencia de la sociedad donde las relaciones son del tipo instrumental, según describe Del Bruto (2001) a partir de la descripción de los tipos de relaciones sociales según Tönnies y Weber. Los vínculos que se establecen en las comunidades tienden a ser más estrechos y con pleno conocimiento entre los miembros a diferencia de la sociedad donde los vínculos tienden a estar mediados por la institucionalidad y por distancias que separan a sus miembros.

Una comunidad virtual se establece gracias a la disposición de un escenario para la interactividad y el intercambio afectivo entre sus miembros (Del Bruto, 2001). Al formar parte de una comunidad, no desde una posición de observador, sino de participante activo en los intercambios que se dan en dicha comunidad, el navegante tiene la opción de formar vínculos más duraderos con sus integrantes. El miembro de una comunidad se maneja cómodamente dentro de ella, con pleno conocimiento de las formas y contenidos de esa comunidad entendida como entorno social.

En el proceso de hacerse miembro de una comunidad el navegante va descubriendo algunos elementos que le hacen más atractivo frente a los otros miembros de la comunidad, como por ejemplo el uso de comentarios cortos y directos, y de los emoticones. Como miembro de la comunidad comienza a darse cuenta que términos como verdad o mentira son imprecisos en este medio, el miembro participa a través de un personaje que puede ser semejante o no al usuario (Mayans, 2002).

En estas comunidades virtuales las personas se integran en función de sus intereses y gustos, y están conformadas por multiplicidad de personas; las que no siempre se suman a ellas con el cuidado de no lastimar a los otros integrantes de la comunidad. Pueden estar organizadas alrededor de temas que la sociedad sanciona moral y legalmente, como los sitios de pornografía infantil y los sitios donde se colocan fotos y videos con material violento explícito.

Existen comunidades virtuales diseñadas específicamente para el establecimiento de relaciones amorosas, algo que vino a sustituir los catálogos de revistas y de periódicos donde las personas accedían para mostrar su disposición a establecer una relación amorosa. En comunidades virtuales, como Badoo.com, Adultfriendfinder.com, entre muchas otras, las personas crean un usuario, realizan una descripción de sí mismos y la acompañan con fotos para presentarse ante la comunidad. En estos sitios las personas tienden a presentarse como son fuera de la red, aunque siempre es posible simular cualquier otra identidad, sin embargo son lugares en la red que persiguen facilitar un primer contacto entre las personas, a partir del cual y según el agrado de cada quien, pueden acordarse citas fuera de la red. En otros lugares, existe una mayor facilidad para el anonimato, en algunos casos con predominio del texto sobre las imágenes estáticas o móviles.

En estas comunidades virtuales se practica el cybersexo, o como también se le ha llamado el netsex (Turkle, 1997), donde a través del texto y con herramientas multimedia, los participantes de estas comunidades escenifican fantasías sexuales que pueden acompañar la auto estimulación (Gómez, 2001). Turkle (1997). Cita el reporte acerca de participantes en sus estudios que afirman haber encontrado el sentido a la frase: "el 90% del sexo tiene lugar en la mente".

Se ha citado como estas relaciones amorosas que se suceden en la red pueden ir de un encuentro casual y con poco compromiso a encuentros íntimos que amenazan la estabilidad de vínculos previos que se mantienen fuera de la red (Gómez, 2001). Las TIC se convierten en otro vehículo

donde las personas pueden disminuir la tensión de sus vínculos fuera de la red y por otro lado en un espacio donde experimentar y jugar.

La posibilidad de experimentación por medio del acceso a las comunidades virtuales puede ser vista como un comportamiento típico del adolescente que, en proceso de conformación de su identidad, experimenta diferentes roles hasta consolidar una identidad única. Si bien hay una alta proporción de adolescentes en estas comunidades, el usuario típico de estos sitios tiene una edad que se extiende más allá de la adolescencia, pasando por la adultez media hasta la senectud. En ocasiones, los usuarios pueden encontrarse en una etapa del desarrollo previa a la adolescencia.

Mayans (2002) y Turkle (2001) cuestionan esta interpretación de la experimentación de roles en la red como comportamiento exclusivo de la adolescencia, según lo cual, cuando esto se da en etapas posteriores indicaría una moratoria psicosocial, siguiendo la terminología de la teoría del desarrollo de Erick Ericsson. Para estos autores, es necesario abordar críticamente el concepto de madurez psicosocial como una etapa del desarrollo "...de absoluta solidez psicológica, coherencia, estabilidad y racionalidad..." (Mayans, 2002, p. 213). Al utilizar tal criterio de normalidad se estaría infantilizando a todos aquellos que no se ajustan, como es el caso del adulto (joven, medio o tardío) que navega en la red experimentando roles en las comunidades virtuales.

Para Turkle (2001) es posible que se piense la identidad en términos de multiplicidad, gracias a lo cual las personas sí construyen a sí mismos experimentándose por diversos personajes en la red. Merodear por distintos roles, desde una posición tradicional en la sociedad y en la misma psicología, es percibido como indicativo de alguna problemática, a menos que se trate de ocupaciones donde esto es esperado como en el caso de los actores. Esta autora considera que la identidad puede ser experimentada como un conjunto de roles no contradictorios, aunque aparentemente así lo parezcan, donde cada rol tiene sus propias exigencias (p. 228).

## CONCLUSIÓN

Las TIC pueden pensarse como algo novedoso para estos tiempos, con la connotación de caducidad que conlleva todo lo que se tilde como nuevo, estas tecnologías continúan en constante desarrollo, facilitando los intercambios interpersonales pero, a fin de cuentas, agregándose a la complejidad de la sociedad, de tal manera que lo que se expresa a través de las TIC sigue siendo lo humano con su diversidad y riqueza, pero también con sus problemas y pobreza.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DEL BRUTO, B. (2001). *De las comunidades virtuales a los movimientos sociales. Un esbozo de interpretación*. Recuperado en Enero, 01, 2006, de <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=16>.

GÓMEZ, E. (2001). *Género y sexualidad en las comunidades virtuales*. Recuperado en Enero, 11, 2006, de <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=20>.

MAYANS I PLANEÉIS, J. (2002). *Genero Chat o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Edit. Gedisa.

NAIM, M. (2006). *Ilícito: cómo traficantes, contrabandistas y piratas están cambiando al mundo*. Barcelona: Edit. Debate.

NEGROPONTE, N. (1995). *Ser digital*. Barcelona: Ediciones Bailén.

TURKLE, S. (1997). *La vida en la pantalla*. Barcelona: Edit. Paidós.

WALLACE, P. (2001). *La psicología de Internet*. Barcelona: Edit. Paidós.

PONENCIA DEL GRUPO DE APOYO PARA EL  
DESARROLLO ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD  
SIMÓN BOLÍVAR (GADE-USB)

“CÓMO ASESORAR A VEINTE MIL ESTUDIANTES Y CONTANDO”

¿CÓMO NACIÓ GADE?

En 1976 la Sección de Orientación de la Dirección del Desarrollo Estudiantil USB (DIDE-USB), comienza a dictar los Talleres de Iniciación Universitaria (Vivenciales) dirigidos a los estudiantes que ingresaban a la USB

En el año siguiente se incorporaron al proyecto algunos estudiantes, como ayudantes de los orientadores, obteniéndose excelentes resultados, por lo que éstos deciden reunir a más estudiantes.

Luego, se planteó formar una agrupación estudiantil que colaborara formalmente con la Sección de Orientación tanto para los Vivenciales como para servir de vínculo directo entre los estudiantes y dicha Sección, en asesoría estudiantil, ya que entre estudiantes la comunicación es más efectiva que con un orientador. Con esto se perseguía “hacer más humana la universidad”. Y se formó así, el 5 de marzo de 1985, lo que hoy se conoce como GADE-USB.

MISIÓN:

El GADE tiene como misión contribuir con la adaptación y desarrollo de los estudiantes a la vida universitaria dentro de la USB. Para ello se llevan a cabo actividades como el Taller de Iniciación Universitaria (Vivenciales), los talleres de formación internos, las Jornadas para Padres, y el Stand de Información, entre otras.