



LA COMUNICACION VIA INTERNET. DIOSES O DEMONIOS

Claudia I. Bazán¹ Fernando Boveda²

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo aportar a la comprensión de las nuevas modalidades de comunicación mediadas por la computadora (CMC) en el desarrollo de las relaciones humanas, para reflexionar acerca de sus aspectos positivos y negativos, contextualizándolos en la evolución general de las nuevas tecnologías y su impacto sobre la intersubjetividad. Muchos son quienes se aproximan al análisis de este tipo de vínculos con una mirada apocalíptica. Sin embargo, la comunicación virtual amplía los límites de la realidad de la vida cotidiana. Por eso, proponemos como hipótesis que las relaciones sociales mediadas por la computadora no son positivas o negativas en sí mismas, sino que su impacto sobre la subjetividad depende fundamentalmente de las motivaciones e intenciones que dirigen su uso, lo cual está fuertemente relacionado con la personalidad del usuario. Sin querer ser exhaustivos, intentaremos dar sustento teórico a estas afirmaciones.

Palabras clave:

Comunicación Mediada por Computadora- nuevas tecnologías- intersubjetividad.

Abstract

The aim of the present article is to contribute to the understanding of the implications of computer-mediated communication (CMC) for human relationships development, to avoid a "moralistic" analysis to be able to reflect its positive and negative aspects, contextualizing them in the general development of new technologies and its impact on intersubjectivity. Many people see this type of bonds with an apocalyptic glance. Nevertheless, there is no doubt that virtual communication extends the limits of everyday reality. Because of it, we propose as hypothesis that the CMC is not intrinsically positive or negative, but its impact on subjectivity depends fundamentally on the motivations and intentions that direct its use, which is strongly related to the personality of the user. Without seeking to be exhaustive, we will try to give theoretical sustenance to these affirmations.

¹ Profesora a cargo de la Cátedra de Psicología Social de la Universidad de Palermo. Docente de la Cátedra II de Psicología Social, Universidad de Buenos Aires (UBA). Doctoranda, Universidad de Palermo (UP). Correo electrónico: claudiaibazan@hotmail.com

² Lic. en Psicología con especialización clínica. Docente de la Cátedra II de Psicología Social, Universidad de Buenos Aires (UBA). Correo electrónico: fernandoboveda@hotmail.com



Key Words:

Computer Mediated Communication – new technologies - intersubjectivity.

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo aportar a la comprensión de las relaciones sociales que se establecen a partir de las nuevas modalidades de CMC, para reflexionar acerca de sus aspectos positivos y negativos, contextualizándolos en el desarrollo general de las nuevas tecnologías y su impacto sobre la intersubjetividad.

Cada época histórico-social va configurando un determinado tipo de vínculo entre las personas que sin duda influye en la construcción de su identidad. Por lo tanto, conformación del sujeto y contexto histórico se presentan como dos caras de una misma moneda, que a su vez establecen ciertos modos de vincularse con el otro. Las relaciones intersubjetivas particulares complementan su engranaje con la época que las suscita y que a su vez suscitan (Burr, 1995; Ibáñez, 1992; Giddens, 1998). Es así como en la actualidad aparece una modalidad particular de dialogar, estableciendo hábitos y tipificaciones que distan de lo que en sus orígenes pudo haber sido el contacto cara a cara según Berger y Luckman (1969). Cada vez más personas usan la CMC para encontrarse con otros por cuestiones laborales, para intercambiar información o simplemente para adquirir nuevas relaciones personales (Carter, 2003).

Pero cabe preguntarse: ¿Estaríamos hablando de un tipo de interacción social que dibuja un nuevo mundo, una nueva era, un nuevo sujeto? Aunque la interacción virtual está inserta en un contexto histórico general que la influye y condiciona, es sin duda una nueva modalidad intersubjetiva, producto de un nuevo canal de comunicación, Internet. Mediante la pantalla de la computadora los individuos se conectan, comunican e informan, es decir, interactúan.

Muchos son quienes se aproximan al análisis de este tipo de vínculos con una mirada apocalíptica. Partiendo de una comprensión de la realidad que privilegia las relaciones cara a cara, cuesta imaginar el tipo de relación que puede establecerse cuando falta la mirada del otro y la posibilidad del contacto físico. De hecho, las primeras investigaciones respecto de la CMC coincidieron en resaltar sus aspectos negativos dada la imposibilidad que tenían los participantes de registrar la expresión facial, la entonación de la voz, el lenguaje corporal de su compañero y establecer contacto físico; como afirman numerosos autores (McQuillen, 2003; Danchak y otros, 2001; Chenault, 1998).

Sin embargo, como señala Giddens (1998), si algo caracteriza a la Modernidad -él se niega a aceptar que hayamos ingresado a la Posmodernidad, más bien argumenta que en la actualidad hay un exacerbamiento de las características de la Modernidad- es el “distanciamiento en tiempo y espacio, es decir, de las condiciones bajo las que el

tiempo y el espacio están organizados de manera que conecten la presencia con la ausencia” (Giddens, 1999, pág. 26). Y en esto Internet juega un papel indiscutible.

Las nuevas tecnologías

Desde el descubrimiento de la primera herramienta, la tecnología produjo fuertes cambios sociales. En más de un sentido ha tenido una influencia positiva en la calidad de vida, pero también ha sido responsable del incremento de la distancia social e interpersonal. Las personas han visto a los instrumentos, máquinas y avances tecnológicos como deseables (la rueda, la imprenta, el teléfono, los aviones, la televisión, los satélites, hornos microondas y las computadoras personales, por nombrar sólo algunos). Estas herramientas ayudaron a construir lo que McLuhan (1975) denominó la ‘Aldea global’ (en McQuillen, 2003). El mundo se hizo cada vez más pequeño.

Sin embargo, mientras la distancia entre culturas y países disminuye, la distancia interpersonal parece aumentar. Paradójicamente, cuanto más cerca estamos, más alejados parecemos estar. Como argumenta McLuhan, las herramientas facilitan el trabajo y la vida cotidiana, pero al dejar más tiempo libre, ofrecen a las personas la oportunidad de ser menos interdependientes y más autónomas (McQuillen, 2003). Mientras los aviones, los trenes, la comunicación satelital, Internet, disminuyen la distancia en espacio y tiempo, los individuos se encuentran cada vez más aislados.

Retomando nuestro objeto de estudio, conviene reflexionar acerca de las condiciones que definen el tipo de relaciones intersubjetivas que se forjan con la utilización de Internet. Parece ser que un mayor incremento de conexiones tecnológicas entre las personas va moldeando al mismo tiempo su contra cara, menor conexión natural y espontánea. Existe un acercamiento a través de la tecnología cuyo precio es la separación de los cuerpos. La falta de interdependencia puede verse reflejada, por ejemplo, en algo tan actual como las compras a través de Internet, donde los consumidores no necesitan salir de su casa ni interactuar con otro para adquirir lo que desean.

Pero no sólo Internet favorece el encapsulamiento social, este es un proceso de larga data. El interjuego distanciamiento/acercamiento témporo-espacial, excede y antecede a Internet. La aparición del lavarropas doméstico puede servir también de ejemplo. Antigamente, las mujeres se acercaban a las orillas del río para lavar su ropa. Allí se recreaban y fortalecían las relaciones sociales, mientras que ahora es una actividad que se lleva a cabo en el aislamiento del hogar.

McQuillen (2003) sostiene que el hombre siempre aceptó las novedades tecnológicas. Sin embargo, otros autores señalan que hay una tentadora compulsión a hacer lo que en psicología cognitiva se denomina “error fundamental de atribución”, adjudicar los efectos de las nuevas tecnologías a sus propias características, más que al con-



texto social de su uso. Muchas de las predicciones que acompañaron las nuevas tecnologías, desde la máquina de vapor al teléfono, nos recuerdan que el pánico moral tampoco es nuevo (Spears y otros, 2002). Nosotros consideramos que todo cambio trae aparejado una fuerte resistencia. La aceptación viene después. Las personas se aferran a sus modos habituales de realizar las cosas. Van entretejiendo un conjunto de representaciones sociales que les brindan la ilusión de un mundo estable y seguro. En consecuencia, es necesario vencer tanto la rutina como la inseguridad que genera lo novedoso para aceptar las nuevas tecnologías. En general lo nuevo produce temor e incertidumbre.

Cuando apareció la televisión, por ejemplo, los científicos comenzaron a construir hipótesis sobre la posible destrucción de las relaciones familiares, en tanto que ocupaba un lugar de privilegio en el hogar, cortaba el diálogo y los niños pasaban horas frente al TV. Al mismo tiempo, muchos artículos científicos apuntaban a cómo ese aparato innovador era responsable del incremento de la violencia (Centerwall, 1992; Barry, 1993; Strasburger, 1997). En el mismo sentido, las primeras investigaciones respecto de Internet, también tuvieron una valencia negativa.

El temor al cambio predispone a las personas a tener una visión apocalíptica. Para escapar tanto a este enfoque como a la idealización de la CMC, consideramos conveniente exponer algunos de los aspectos positivos y negativos que puede ofrecer este medio. La historia de la humanidad ha demostrado que son pocos los procesos y situaciones que pueden catalogarse como buenos o malos. Es más bien el hombre quien asume una actitud positiva o negativa frente a ellos, y en un primer momento tal actitud implica, generalmente, la reprobación.

La comunicación a través de *internet*, ¿va en detrimento de relaciones intersubjetivas profundas?

Tanto en relación con las telecomunicaciones primero, como respecto de Internet más tarde, la falta de señales no verbales llevó a numerosos autores a considerar que el proceso social en juego en la CMC difiere profundamente de la comunicación cara a cara. Los primeros trabajos enfatizaron la importancia de cuestiones como la pertenencia, la calidez y la inmediatez de la experiencia comunicacional tradicional (Danchak y otros, 2001). Consideraron que la ausencia de las características asociadas a la comunicación cara a cara, podían conducir a una pérdida de fidelidad y al aumento de la distancia psicológica entre las personas implicadas (McQuillen, 2003).

Según Walther y Tidwell (1996), los argumentos teóricos más comunes respecto de la inferioridad de la CMC, se sostenían en que el sistema on-line adolece de códigos no verbales, que sí están presentes en las conversaciones cara a cara (en McQuillen, 2003). Por carecer de audio y vídeo son más impersonales y tienen un menor contenido socio-emocional. De todos modos, por más avanzada que sea una computado-

ra, incluso si tiene sistema de audio y video-cámara, hay algo del orden del contacto íntimo entre los cuerpos que ningún sistema tecnológico logra aprehender.

Según Mader y Mader (1993) (en McQuillen, 2003), las relaciones interpersonales profundas se basan en la mutua “revelación”. Esta apertura al otro ocurre cuando el emisor acepta tomar los riesgos que implica compartir información significativa respecto de uno mismo, de forma intencional y honesta. Internet operaría, entonces, en detrimento de las relaciones interpersonales profundas, en la medida que posibilita el engaño a un costo menor que el contacto cara a cara. De esto hablaremos más adelante.

Asimismo, Internet fomenta la fantasía que permite no sólo presentar una imagen idealizada de uno mismo, sino también la idealización del otro ya que la información que se recibe es muy pobre. El receptor tiene pocos datos para probar, validar, desacreditar o completar la información recibida (Walther y Tidwell, en Chenault, 1998). Por otra parte, la percepción que nos forjamos de nuestro partenaire, casi siempre depende más del propio marco de referencia que de las características del emisor. Una relación basada sólo en la CMC es diferente a la que se desarrolla cara a cara. Tal vez pueda comparársela con una fiesta de disfraces, donde cada persona representa el personaje de su disfraz (McQuillen, 2003). Pero esto no dista de lo que plantea Goffman (1971) respecto de las relaciones sociales. A partir de su teoría dramaturgica, Goffman retrata la vida social como si fuera un escenario en el que interactúan actores y auditorio, donde cada uno construye y representa su papel, avalando o desestimando la actuación del otro.

En la interacción social, los actores pueden ser sinceros (cuando creen en su actuación), o cínicos y engañar a su auditorio. Definir una determinada situación implica, necesariamente, la puesta en marcha de una fachada. Este aspecto de la actuación puede funcionar de manera más o menos inconsciente. En Internet, el aspecto cínico puede exacerbarse ya que la CMC invita a entrar en un mundo donde la seducción y la apariencia dominan la escena. Se puede censurar aquello que no deseamos que el otro conozca con mucha más facilidad que en las relaciones cara a cara y en este sentido facilita el engaño, sin que el actor corra demasiados riesgos sociales. El escenario virtual es un espacio privilegiado para ocultar detrás de escena, en palabras de Goffman mantener en la región posterior, la expresión que del actor emana; como señalábamos anteriormente.

En la vida cotidiana, cuando una situación que se venía sosteniendo deja de estar definida, el auditorio puede desacreditar la competencia del actor en cuanto al desempeño de su rol. Goffman diría que, en situaciones como éstas, lo que se produce es un quiebre en la comunicación, el auditorio descubre al verdadero personaje que se mantenía oculto detrás de la fachada y le quita los méritos hasta entonces obtenidos,



poniendo en situación de riesgo la interacción social, el establecimiento al cual representa el actor o incluso su personalidad.

Sin embargo, la comunicación vía Internet dificulta al auditorio, aún más que en las relaciones cara a cara, la posibilidad de verificar la veracidad de la fachada, teniendo en cuenta que lo despoja de la expresión que emana. Es decir, al faltar la comunicación analógica, el auditorio tiene menos posibilidades de monitorear el mensaje emitido y captar las disrupciones en la interacción (a partir de mínimas señales) que permitan detectar los posibles engaños en que incurre el actuante.

Ahora bien, uno podría preguntarse hasta qué punto en Internet el manejo de la fachada por parte del actor es consciente. A veces ocurre que la expresión que ofrece forma parte de un proceso mas bien inconsciente en donde la idealización del personaje que monta adquiere cierta tonalidad de certeza, esto es, comienza a creerse aquello que vende y su personalidad “real” se mimetiza con el ideal fantaseado. La situación que se define en la interacción se asentaría en la dificultad que encuentran ciertos actores sociales para sostener la actuación bajo el criterio de realidad. Baja autoestima, inseguridad, problemas de identidad, pueden ser algunos de los patrones inconscientes que gobiernan las conductas de estos sujetos.

Carducci y Klaphaak (1999) realizaron una investigación que puede ejemplificar nuestras afirmaciones. Su propósito era analizar el uso que los individuos tímidos hacen de Internet. Ellos observaron que las personas tímidas usan Internet como un vehículo para encontrar gente a fin de establecer nuevas relaciones sociales, ya que les permite mostrarse menos inhibidos y conservadores. Sin embargo, los resultados del estudio demostraron que aunque las personas tímidas usen Internet para “encontrar amigos”, en la medida que comienzan a involucrarse más (por ejemplo dedican más tiempo y esfuerzo on-line), tienden a esconder su verdadera identidad, lo cual va en desmedro de cualquier potencial relación no virtual.

Retomando el planteo de Goffman, en Internet, la fachada presenta fundamentalmente la expresión que se da por medio de las palabras. Por eso en éstos casos, la CMC estaría al servicio de la solución de un conflicto interno del sujeto ya que disminuye las posibilidades que tiene el auditorio de percibir incoherencias entre los dos canales de expresión que completan la fachada del actor, es decir, el lenguaje corporal que acompaña lo que se está diciendo. Incluso queda fuera el escenario donde transcurre la acción. De éste modo, la integridad de la personalidad del actor parece estar garantizada, resguardada por el velo que ofrece la pantalla del monitor.

Goffman plantea que la estructura de la comunicación es de naturaleza asimétrica, es decir, en la interacción social la expresión que da el actor mediante sus palabras puede no ser coherente con el lenguaje analógico que lo acompaña. Con lo expuesto,

queda claro que cuando Internet se convierte en el principal medio de comunicación, puede llevar a los actores a mantenerse dentro de un esquema que garantice que la comunicación no se quiebre.

Si bien según Goffman la vida cotidiana se desarrolla como si fuese un teatro cuyas escenas son definidas por el tipo de interacción que se establece, no podemos negar la diferencia que existe entre elegir actuar a través de un monitor o salir al aire, en vivo y en directo, como lo requiere el contacto cara a cara. Mientras tanto, ser actores virtuales posibilita el diseño de dos fachadas: la tecnológica y la personal. La que sale al escenario virtual para definir una situación con su auditorio, y la que permanece en su región posterior, detrás del monitor, protegiendo la integridad de individuos con personalidad inestable o patológica, que necesitan ocultar todo un aspecto de la comunicación: el lenguaje analógico, el contacto corporal, el escenario donde se desarrolla su vida “real”. Esto se ve plasmado en la investigación de Carducci y Klaphaak (1999): por un lado la fachada tecnológica muestra un sujeto menos inhibido y conservador, por otro la fachada personal sigue siendo la de una persona profundamente tímida que a medida que la relación virtual se va fortaleciendo necesita cada vez más ocultarse detrás del ideal fantaseado.

Hay situaciones, entonces, en que la comunicación virtual alcanza límites extremos. La observación de quienes pasan días y noches frente a la pantalla de la computadora muestra un tipo de vínculo con la realidad que dista de lo que entendemos como realidad de la vida cotidiana (Berger y Luckman, 1969). La consistencia de los lazos sociales que allí se observan es lábil y efímera, el compromiso es solapado por la indiferencia. En estos casos podemos afirmar que interactuar mediante la pantalla implica encontrarse con infinidad de objetos, sujetos, información y novedades cuyo contenido principal va en desmedro de las relaciones intersubjetivas profundas.

La comunicación entre las personas cobra sentido en un espacio virtual de extraterritorialidad, es decir, fuera de la dimensión simbólica humana tradicional. Sus cuerpos quedan excluidos de la interacción. De este modo, queda vedada la conexión directa que hay entre el cuerpo y la palabra. Comunicarse en la red implica introducirnos en un mundo ausente donde la persona es un sujeto tácito (su presencia está marcada por la ausencia). Se extrae un mensaje pero sin el cuerpo que lo porta. Lo que recibimos del emisor son puras palabras. El cuerpo y la palabra navegan mares diferentes (Suler, 2004). De ahí la necesidad imperiosa que tienen los individuos de incluir en el diálogo un conjunto de símbolos (“emoticons”) que intentan suplir la utilización del cuerpo indicando la cualidad e intensidad de la emoción que acompaña la palabra.

En la interacción, el lenguaje hablado divorciado del cuerpo, es precario a la hora de transmitir una idea, ya que éste acompaña a la palabra ofreciendo su carga emotiva. Es la armadura que le otorga vida y un cierto grado de compromiso. La frivolidad, el



desinterés, la indiferencia, la falta de compromiso muchas veces caracterizan a aquellas interacciones en donde el contacto cara a cara es erradicado.

Pero la interacción virtual responde a un contexto socio-histórico determinado. Internet está atravesado por la naturaleza de la modernidad y por los efectos sociales de los cambios tecnológicos del transporte y la comunicación (Parks y Floyd, 1996) y del distanciamiento espacio-temporal (Giddens 1999). Consideramos que Internet es la canalización de formas de vincularse que ya estaban en juego en la sociedad. Por ejemplo, en 1993 Miguez señalaba que los jóvenes usaban el alcohol para mantener relaciones caracterizadas por la superficialidad. Mientras antes el alcohol acompañaba los encuentros sociales, la charla entre amigos; en la actualidad sirve para tapar la falta de vínculos estables y profundos, la incapacidad para comunicarse. El contacto diferenciado con el otro, es reemplazado por la uniformidad y la masividad (Miguez y Magri, 1993).

Por último vale la pena mencionar (aunque no lo desarrollemos en profundidad), el interjuego entre libertades individuales e inequidad social que la CMC implica, tanto en términos de accesibilidad como de calidad de uso. Los partidos políticos deberían estar advertidos del poder que tiene este medio para nivelar y liberar, pero también las formas sutiles en que puede reforzar las identidades existentes, las relaciones de poder y la política (Spears y otros, 2002). Esto es particularmente significativo si consideramos que de acuerdo con los datos proporcionados por el Banco Mundial en 2003, sólo el 8 % de la población mundial tiene acceso a Internet, de los cuales el 39.7 % son sujetos de ingresos altos, el 3.7, ingresos medios y sólo el 0.6 % ingresos bajos.

¿Es internet una adicción?

Internet es una forma de interacción categóricamente diferente, que es tan reciente y aún está cambiando tan rápidamente, que ni los usuarios más antiguos de la comunidad virtual están capacitados para comprender todas sus implicancias (King, 1996). Debido justamente a la novedad y desconocimiento que hay en torno a este medio, es que las más recientes investigaciones se plantean si puede hablarse de un uso abusivo de Internet. La “Adicción a Internet” ¿puede o no ser considerada una enfermedad mental, diferente de otras adicciones? (Mitchell, 2000; Warden y otros, 2004; Griffiths, 2003).

Algunos autores asumen la existencia de lo que se denomina “Internet Addiction Disorder” (IAD), o Trastorno de Adicción a Internet. Muchos investigadores coinciden en que un factor determinante del IAD es el tiempo que los usuarios pasan conectados a Internet, y de qué manera esto afecta su vida personal y/o profesional (King, 1996; Anderson, 2001; Lee y Perry 2004).

Para King, el IAD es diferente a otras formas de adicción. Considera que hay facto-

res inherentes al mundo interactivo de Internet y otros inherentes a la personalidad de los usuarios, que facilitan su aparición. En cuanto a las características propias de Internet, destaca que la naturaleza del contacto social por este medio es desinhibidora e hiperpersonal. Esto se combina con la selectividad, el anonimato y la disponibilidad, características únicas de la CMC. En cuanto a la personalidad de los usuarios, la propensión a fantasear, la timidez, las fobias sociales, la percepción de falta de estatus o atención sociales, son características que al combinarse con el mundo virtual pueden contribuir a la vulnerabilidad al IAD. El tiempo invertido y la falta de interés por lo que ocurre fuera de la pantalla sería lo que marca el límite entre la patología y la libre elección de una pasión.

Por su parte, Anderson (2001) analizó una muestra de 1300 estudiantes universitarios, para ver si el uso que hacen de Internet afecta su vida social o académica. Observó que mientras la mayoría de los estudiantes usan Internet menos de dos horas diarias, un pequeño grupo (en su mayoría hombres provenientes de las ciencias duras) pasan tanto tiempo frente a la pantalla de la PC que esto interfiere con otros aspectos de sus vidas. Anderson estableció el grado de dependencia de los estudiantes (entendida como conductas adictivas a cualquier sustancia) de acuerdo con el *Statistical Manual of Mental Disorders, Fourth Edition (DSM-IV)*. A pesar que en general el uso típico de Internet no incluye el uso de drogas, lo asimiló al concepto de adicción. Tomó en cuenta los siete criterios del DSM IV: tolerancia; retraimiento; uso de la sustancia (en este caso Internet) por períodos o en cantidades excesivos; infructuosos esfuerzos para dejar la adicción; gran cantidad de tiempo destinado a la obtención, uso o recuperación de la sustancia en cuestión; uso de la sustancia en detrimento de las actividades sociales, laborales y recreativas; y uso continuo a pesar de los efectos negativos. El diagnóstico de dependencia se basó en presencia de tres o más de los síntomas descriptos en un período de un año.

Comparados con sus pares, el desempeño académico, el sueño y las relaciones sociales de los 106 estudiantes que utilizaban Internet aproximadamente cuatro horas diarias, se vio afectado. Además, ellos mismos reconocieron que en más de una oportunidad habían dormido sólo cuatro horas debido a su actividad on-line, que buscaban alternativas para conectarse cuando no estaban en la facultad y que usaban Internet cuando se sentían decaídos.

Internet: Una revolución imparables-Un medio que facilita la comunicación

Esta no es más que una cara de la moneda. Ya en 1996, Parks y Floyd señalaban que “desde su nacimiento a fines de los ’60 como una forma de vincular unos pocos laboratorios de defensa y universidades, Internet ha crecido hasta convertirse en una red global”. Según los índices de Desarrollo del Banco Mundial, mientras en 1995, había menos de 20 millones de usuarios de Internet, a fines del 2000 habían superado los 400 millones.



Las formas de comunicación mediática interactiva son un nuevo espacio social que demanda atención académica. En ellas los mensajes provienen de participantes diversos, con poco o ningún control centralizado. Por lo tanto, borran los límites tradicionales entre la comunicación interpersonal y masiva, y ofrecen a los individuos nuevos riesgos y oportunidades en el modo de relacionarse unos con otros (Rafaely y LaRose, 1993; Lea y Spears, 1995; Williams y Rice, 1983)” (en Parks y Floyd, 1996).

Internet posibilita mantener relaciones a distancia, venciendo la dimensión de tiempo y espacio que implica la comunicación cara a cara. Ni siquiera la comunicación epistolar o telefónica puede equipararse en costo y rapidez. En esta vereda, habita la posibilidad de trabajar a distancia gracias a las comunicaciones virtuales, revertir el intervalo espacio-temporal a través de la pantalla en un mundo globalizado que exige el desplazamiento a lo largo del planeta. Los científicos pueden discutir e intercambiar opiniones a nivel internacional de forma económica e inmediata. Además, la búsqueda de información es a la carta y sin límites (sin contar las posibilidades de recreación), favoreciendo la investigación y el desarrollo de los conocimientos. Muchas parejas pueden acortar la distancia que impone, por ejemplo, el alejamiento por razones de trabajo. Amigos, primos, tíos, hermanos, pueden conversar, discutir, pedir y recibir consejos o soporte afectivo desde el otro lado del planeta con solo pulsar una tecla. Internet permite compartir lo cotidiano más allá del alejamiento espacio-temporal.

La CMC habilita un tiempo para pensar las respuestas y disminuye los niveles de estrés. En las relaciones cara a cara, en cambio, los individuos deben responder de manera rápida y eficiente. De este modo, las relaciones virtuales permiten una interacción más libre en cuanto a la utilización de los propios recursos cognitivos (McQuillen, 2003).

Por su parte, Parks y Floyd (1996) señalan que si bien desde el debate popular y científico hay quienes ven a las relaciones on-line como superficiales, impersonales y frecuentemente hostiles, otros argumentan que liberan a las relaciones interpersonales de la constricción de la localización física y que por lo tanto crean la oportunidad de nuevas y genuinas relaciones personales, y nuevas comunidades. Asimismo, sostienen que en las relaciones a través de Internet, la proporción de contenido socio-emocional no es una falencia del medio, ya que la emotividad aumenta cuando el tiempo de interacción no está restringido, como lo demuestran los mismos usuarios al decir que ellos se socializan, mantienen relaciones interpersonales verdaderas, juegan y reciben apoyo emocional a través del correo electrónico (Parks y Floyd, 1996; Wright, 1999, Wright, 2000). Y esto no dista de lo que sucede en las relaciones tradicionales, donde la intimidad también está relacionada con el tiempo compartido.

Las relaciones on-line abarcan toda una gama, desde los fríos encuentros comercia-

les hasta los encuentros íntimos y afectivos. La emoción está presente: hay quienes se encuentran por Internet cotidianamente, intercambian información, debaten, argumentan, se enamoran, se apenan y confortan mutuamente. Las personas aportan a la “vida virtual” su personalidad y los problemas de su vida real. Más aún, Internet no sólo transmite contenido emocional, también es una nueva forma de establecer relaciones, de encontrarse con el otro (Chenault, 1998; Lane, 2005).

Por otra parte, el ciberespacio puede generar una suerte de “taller de identidad”, en el cual las personas prueben sus habilidades sociales (Bruckman, 1992). Algunos aducen superar la timidez que sienten en las relaciones cara a cara (Myers, 1987), otros afirman que logran desarrollar relaciones a través de Internet a pesar de sentirse aislados y no tener habilidades sociales, (Bock, 1994; Brennan et al., 1992; De Leon, 1994; Kanaley, 1995). A pesar de que la posibilidad de abuso siempre existe, las relaciones virtuales permiten trascender los límites de la experiencia cara a cara (Walther, 1995) (en Parks y Floyd, 1996).

La crítica más fuerte a la CMC es la falta del contacto propio de las relaciones cara a cara. La conducta no-verbal es fundamental para interpretar las interacciones interpersonales. El gesto sutil de una mano, una mirada casi imperceptible, momentáneos cambios de voz o incluso pequeñas señales del ambiente, trascienden lo meramente hablado o escrito. Sin embargo, aún conocemos muy poco de este mundo en expansión que es la CMC y sus claves no-verbales (Carter 2003). Llegado este punto surge como interrogante si el énfasis que las teorías acerca del desarrollo ponen en la apariencia física o la proximidad, no depende de que las relaciones virtuales aún no han sido suficientemente estudiadas (Parks y Floyd, 1996). Rheingold argumenta que enfatizar las carencias de la CMC habilita el preguntarse quién tiene autoridad para decir que preferir la comunicación informal escrita (en vez del cara a cara) es de algún modo menos auténtico que el diálogo verbal (en Chenault, 1998).

Además, cabe preguntarse si la importancia que cobra el cuerpo del otro en la interacción no está relacionado con el gran peso que la imagen tiene en la cultura occidental. Como contrapartida, a través de la pantalla de la PC pierden fuerza ciertos estereotipos: da lo mismo que los participantes sean rubios o morochos, altos o bajos, flacos o gordos. En este sentido, tal vez podría pensarse que Internet nos permite descubrir al otro más allá del “envoltorio” que lo rodea. Podemos así escapar a estereotipos raciales y culturales. En el mismo sentido Lane (19—) plantea que la comunicación virtual puede ayudar a aquellos sujetos con dificultades relacionales ya sea por el género, la timidez o la discapacidad física.

Por último, retomando lo que plantean Mader y Mader (1993) (en McQuillen, 2003), para que la comunicación interpersonal crezca en intimidad, debe basarse en la mutua “revelación”. La investigación de Parks y Floyd (1996), ejemplifica hasta dónde



pueden establecerse vínculos profundos a través de Internet. El objetivo de la investigación fue trazar un mapa sistemático del predominio de relaciones personales on-line, los datos demográficos básicos de los participantes, los niveles de desarrollo alcanzado en esas relaciones y su prolongación a la realidad cotidiana. Para ello seleccionaron grupos de discusión de Internet en dos etapas. En la primera, se seleccionaron al azar 24 grupos de discusión de las listas de grupos publicadas (Hahn y Fuerte, 1994). En la segunda etapa, se escogieron al azar 22 personas de las que habían respondido mensajes a estos grupos durante un período de varios días. A estos participantes se les enviaron encuestas por Correo electrónico. Se recibieron respuestas de 176 personas de las 528 (del 33.3 %) contactadas. Los encuestados tenían entre 15 y 57 años, eran más hombres que mujeres, y más solteros que casados. Típicamente, los encuestados hacía aproximadamente dos años que pertenecían a los grupos de discusión.

Según dicha investigación, el 40 % de la muestra estudiada no estableció relaciones personales a través de Internet y el 30 % establecieron relaciones poco profundas. Pero el 30 % restante cimentó relaciones íntimas. En ellas se pudo observar un aumento de la interdependencia, interacciones profundas, comprensión interpersonal y predictibilidad respecto de la reacción del otro. Estas conductas se veían reflejadas en que los sujetos que habían empezado relacionándose a través de grupos de discusión, incluían otros canales de comunicación. El 98% usaba correo electrónico, aproximadamente el 35 % se había comunicado telefónicamente, el 28 % por correo postal y el 33 % había establecido contactos cara a cara (Parks y Floyd, 1996).

Los resultados de la investigación de Parks y Floyd son asimilables a lo que puede suceder con cualquier vínculo, por fuera de Internet: de las muchas relaciones que una persona establece (en el club, por la calle, yendo a bailar) sólo algunas crecen en intimidad y desbordan los límites del espacio donde comenzaron para ocupar otros.

Conclusiones

Como argumentamos al comienzo del presente artículo, Giddens (1999) señala que la Modernidad está caracterizada por el distanciamiento en tiempo y espacio. Según este autor, el *desanclaje* -entendido como la separación de las relaciones sociales de sus contextos locales de interacción y reestructuradas con indefinidos intervalos espacio-temporales- es un concepto básico para comprender el cambio social en general y la naturaleza de la modernidad en particular. El desanclaje descoloca en la medida que el lugar se hace fantasmagórico, lo local es penetrado en profundidad por influencias sociales que se generan a gran distancia. Las relaciones personales se sustituyen, en grandes áreas de la vida cotidiana, por una creciente impersonalidad.

El tejido de la experiencia espacial une lo próximo con lo distante, lo familiar con lo extraño. El sentido de la familiaridad está frecuentemente mediado por la distancia

espacio-temporal. Así, un rasgo de dislocación es la globalización de la cultura y la información. Más que un fenómeno de extrañamiento de lo local es la integración de comunidades globalizadas. Todos nos familiarizamos con acontecimientos, acciones y escenarios que están a miles de kilómetros. “Indudablemente la llegada de los medios de comunicación electrónicos ha acentuado esos procesos de dislocación puesto que extienden su presencia instantáneamente y a gran distancia. Joshua Meyrowitz hace notar que una persona que habla por teléfono con otra, quizá en el otro lado del mundo, está más firmemente enlazada con esa persona alejada que con otra en la misma habitación, que puede estar preguntando <¿Quién es?> <¿Qué dice?> o cosas por el estilo” (Giddens 1999, pág. 134). “Confianza y riesgo, oportunidad y peligro -esos rasgo polares y paradójicos de la modernidad- permean todos los aspectos de la vida cotidiana, reflejando, una vez más, la extraordinaria interpolación de lo local y lo global” (Giddens 1999, pág. 139).

El planteo de Giddens enmarca lo que hemos desarrollado a largo del presente trabajo. Por un lado da cuenta de cómo el distanciamiento espacio-temporal que caracteriza a la CMC, no es tanto una característica particular de las relaciones que se gestan o desarrollan a través de Internet, sino que caracteriza a la Modernidad y su modo de vincularse. Paradójicamente, cuanto más cerca estamos, más alejados parecemos estar, pero esto no es privativo de Internet, mas bien Internet es un reflejo de formas de vincularse que lo exceden ampliamente. Los avances tecnológicos (del teléfono al avión, de la televisión a Internet) en más de un sentido influyen positivamente en la calidad de vida, pero también son responsable del incremento de la distancia social e interpersonal. Como sostiene Giddens, el interjuego distanciamiento/acercamiento témporo-espacial, antecede a Internet. De ahí que sostengamos que la CMC se articula con un contexto histórico general que la influye y condiciona, y que a su vez modifica.

Si bien aún puede decirse muy poco del impacto que tiene y tendrá la CMC sobre la intersubjetividad, en cierto sentido no difiere, como decíamos, de lo que sucedió en general con las nuevas tecnologías. Lo nuevo produce temor e incertidumbre, por eso, en un primer momento los investigadores asumieron una posición crítica frente a la CMC, como también sucedió, por ejemplo, con la televisión. Los argumentos más comunes respecto de la inferioridad de la CMC se sostenían en que el sistema on-line adolece de códigos no verbales, que sí están presentes en las conversaciones cara a cara; por lo tanto es más impersonal y tiene un menor contenido socio-emocional. Al mismo tiempo, Internet es la canalización de formas de vincularse que ya estaban en juego en la sociedad. Como ejemplifica el uso que los jóvenes hacen del alcohol: sirve para mantener relaciones caracterizadas por la superficialidad, para tapar la falta de vínculos estables y profundos, la incapacidad para comunicarse. El contacto diferenciado con el otro, es reemplazado por la uniformidad y la masividad.



Por otra parte, siguiendo a Goffman, en Internet el aspecto cínico de la persona puede exacerbarse ya que en la CMC se puede censurar aquello que no deseamos que el otro conozca con mucha más facilidad que en las relaciones cara a cara y en este sentido facilita el engaño, sin que el actor corra demasiados riesgos sociales. En casos extremos pueden generarse dos fachadas, la personal y la tecnológica. Acá Internet adquiriría su rasgo más negativo ya que facilitaría un desdoblamiento que roza lo patológico.

Como contra cara también cabría preguntarse qué sucede con aquellas personas que teniendo la posibilidad de acceder a este nuevo servicio, se mantienen reticentes con cierto grado de indiferencia y apatía. Personas que a la hora de acceder a Internet como recurso favorable, realizan un sin número de rodeos que culminan con la desestimación de su uso. Se angustian, reaccionan de manera impulsiva frente a la alternativa de cambiar su rutina o simplemente se mantienen indiferentes. Construyen un injustificable discurso en el cual intentan confirmar que su uso es innecesario agregando, en el peor de los casos, lo mal que le hace a la sociedad este nuevo aparato.

Las investigaciones más actuales, por su parte, rescatan los aspectos positivos de Internet. Las relaciones virtuales permiten trascender los límites de la experiencia cara a cara, acortan distancias, ofrecen a los individuos nuevos riesgos y oportunidades en el modo de relacionarse unos con otros, posibilitan trabajar a distancia, los científicos pueden discutir e intercambiar opiniones a nivel internacional de forma económica e inmediata, pueden generar una suerte de “talleres de identidad”, permiten escapar a estereotipos raciales y culturales en la medida que las personas se reconocen a través de lo que dicen y no a partir de su imagen corporal, puede ayudar a sujetos con dificultades relacionales o discapacidad física.

Ni dioses ni demonios, las comunicaciones virtuales no son positivas ni negativas en sí mismas; mas bien dependen de las motivaciones e intenciones que dirigen su uso, lo cual está fuertemente relacionado con la personalidad del usuario. Consideramos que el punto de clivaje radica en saber cuál es el espacio que la CMC ocupa en la vida de los sujetos. ¿Es su único interés?, ¿se niegan a usarlo?, ¿sólo establecen contactos por esta vía?, ¿es la única modalidad de esparcimiento, o es un instrumento que permite romper la distancia temporal y espacial?

Como muestran distintas investigaciones, los sujetos demasiado tímidos para establecer relaciones fuera del mundo virtual, tienden a esconder su verdadera personalidad detrás de la pantalla (fachada personal vs.fachada tecnológica); otros individuos pasan horas frente al monitor y esto va en desmedro de sus actividades sociales, laborales y recreativas. Pero también hay sujetos que tienen una vida social satisfactoria aunque por su trabajo estén todo el día conectados a Internet; otros lo usan para conocer gente que luego se irá incorporando a su mundo más ampliado; o sim-



plemente, Internet sirve para acercar en tiempo y espacio, más o menos afectivamente a amigos, familiares, colegas, etc..

En definitiva, si bien no es fácil determinar los bordes que separan un uso normal o patológico de la CMC, podrían definirse en términos de exclusión o inclusión de experiencias alternativas. Cuando el individuo no puede plantearse experiencias alternativas es que cabe definir a la CMC en términos patológicos, como una adicción. Pero más allá de eso, Internet contribuye, junto a otros aspectos de la modernidad, a dibujar un nuevo tipo de entramado social que aún nos es desconocido, tanto en sus características como en sus consecuencias. La CMC implica una nueva construcción imaginaria que otorga un renovado marco de sentido a la actividad social. Es una nueva forma de establecer relaciones, de encontrarse con el otro. Un nuevo juego social que no es ni mejor ni peor al que antecede, simplemente es y será distinto; y por eso necesita seguir siendo investigado. La realidad de la vida cotidiana amplía sus límites.

Bibliografía

Anderson, K. J. (2001) "Internet Use Among College Students: An Exploratory Study", *Journal of American College Health*, v50 i1 p21, Heldref Publications http://web6.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/239/301/59337153w6/purl=rc1_ITO-F_0_A78393938&dyn=17!xrn_18_0_A78393938?sw_aep=up_web2 (consulta: 22/01/05)

Banco Mundial (2004) Indicadores de desarrollo http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash_content/index.html?lan=es&ind=A4 (consulta 22/08/04)

Barry, D. (1993) Screen violence and America's children, *Spectrum: the Journal of State Government*, (en línea) *Infotrac* v66 n3 p37(6) http://web2.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/327/708/60171243w2/purl=rc1_ITO-F_0_A14378427&dyn=29!xrn_1_0_A14378427?sw_aep=up_web2 (Consulta: 29/08/03)

Berger, P. y Luckmann, T. (1969) *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Amorrortu.

Burr, V. (1995) *An introduction to social constructionism*. London, Routledge.

Carducci, B. J. y Klaphaak, K. W. (1999) Shyness and Internet usage. Poster presentado en el encuentro Anual de la American Psychological Association, Boston, MA. <http://homepages.ius.edu/Special/Shyness/InternetShy.html> (consulta: 20/01/05)

Carter, K. A. (2003) "Type me how you feel: quasi-nonverbal cues in Computer-Me-



diated Communication. (An Internet Fieldtrip Report)”, *A Review of General Semantics*, v60 i1 p29(11) International Society for General Semantics http://web6.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/239/301/59337153w6/purl=rc1_ITOF_0_A102966443&dyn=8!xrn_8_0_A102966443?sw_aep=up_web2 (consulta: 21/01/05)

Centerwall, B. (1992) “Television and violence: the scale of the problem and where to go from here”, *JAMA, The Journal of the American Medical Association*, v267 n22 p3059(5) http://web2.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/327/708/60171243w2/purl=rc1_ITOF_0_A12445076&dyn=45!xrn_1_0_A12445076?sw_aep=up_web2 (Consulta: 29/08/03).

Chenault, B. (1998) Developing Personal and Emotional Relationships Via Computer-Mediated Communication. *CMC Magazine* <http://www.december.com/cmc/mag/1998/may/chenault.html> (Consulta: 10/08/03)

Danchak, Michael M.; Walther, Joseph B.; Swan, Karen P. (2001) *Presence in mediated instruction: Bandwidth, Behavior and Expectancy Violations*. Presented at the annual meeting Asynchronous Learning Networks, Orlando. <http://www.rpi.edu/~danchm/Pubs/ALN01.pdf> (Consulta: 19/01/05)

Giddens, A. (1998) *La construcción de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires, Amorrortu.

Giddens, A. (1999) *Consecuencias de la modernidad*. España, Alianza.

Goffman, E. (1971) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Amorrortu.

Griffiths, M. (2003) “Internet abuse in the workplace: issues and concerns for employers and employment counselors”, *Journal of Employment Counseling*, v40 i2 p87(10) http://web1.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/225/690/57046273w1/purl=rc1_ITOF_0_A104650099&dyn=9!xrn_5_0_A104650099?sw_aep=up_web2 (consulta: 25/01/05)

Ibáñez, T. (1992) La tensión esencial de la psicología social, en *Teoría y método en Psicología Social*. España, Anthropos.

King, S. (1996) Is the Internet Addictive, or Are Addicts Using the Internet? Sacado de la World Wide Web: <http://www.concentric.net/~Astorm/iad.html> (consulta: 25/01/05).



Lane, D. R. (2005) *Function and Impact of Nonverbal Communication in a Computer Mediated Communication Context: An Investigation of Defining Issues*. <http://www.uky.edu/~drlane/techno/nvcmc.htm> (consulta: 20/01/05)

Lee K. C.; Perry S. D. (2004) "Student instant message use in a ubiquitous computing environment: effects of deficient self-regulation", *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, v48 i3 p399(22) http://web1.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/162/488/56985133w1/purl=rc1_ITOF_0_A122763713&dyn=15!xrn_2_0_A122763713?sw_aep=up_web2 (consulta: 25/01/05).

McQuillen, J. (2003) "The influence of technology on the initiation of interpersonal relationships", *Education Spring 2003* v123 i3 p616 (8) http://web2.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/327/708/60171243w2/purl=rc1_ITOF_0_A100806953&dyn=23!xrn_1_0_A100806953?sw_aep=up_web2 (consulta 10/08/03).

Mitchell, P. (2000) "Internet addiction: genuine diagnosis or not?", *The Lancet*, v355 i9204 p632 http://web1.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/162/488/56985133w1/purl=rc1_ITOF_0_A59579155&dyn=18!xrn_16_0_A59579155?sw_aep=up_web2- (consulta: 25/01/05).

Míguez, Hugo (1994) "Patrones socioculturales del uso de drogas". *Revista Prensa Psicológica*, N 3.

Miguez, H.; Magri, R. (1993) "Patrones del uso de drogas en jóvenes de clase alta", *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América latina*. 1993- Vol.39 - N°4.294-300 <http://www.geocities.com/hugomiguez/peste.html> (consulta: 15/08/03)

Parks, M. R.; y Floyd, K. (1996) "Making friends in cyberspace", *Journal of Communication*, 46, 80-97 also available at: *Journal of Computer Mediated Communication*, 46(1). <http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/vol1no4.html> (consulta: 10/08/03)

Spears, R.; Postmes, T.; Lea, M.; Wolbert, A. (2002) "When are net effects gross products? The power of influence and the influence of power in computer-mediated communication", *Journal of Social Issues*, v58 i1 p91(17) http://web6.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/239/301/59337153w6/purl=rc1_ITOF_0_A84538317&dyn=13!xrn_14_0_A84538317?sw_aep=up_web2 (consulta: 20/01/05)

Strasburger, V. (1997) "Children, adolescents, and television: a call for physician Action", *The Western Journal of Medicine*, 1997 v166 n5 p353(2) <http://web2.infotrac->



.galegroup.com/itw/infomark/327/708/60171243w2/purl=rc1_ITOF_0_A19575792&dyn=39!xrn_1_0_A19575792?sw_aep=up_web2) (consulta: 10/08/03)

Suler, J. (revisado en 2004) *The Psychology of Cyberspace. Personality Types in Cyberspace*, <http://www.rider.edu/~suler/psyber/psyber.html> (consulta: 20/01/05)

Warden, N. L.; Phillips J. G.; Ogloff J. R. P. (2004) "Internet addiction", *Psychiatry, Psychology and Law*, v11 i2 p280(16) http://web1.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/225/690/57046273w1/purl=rc1_ITOF_0_A126754529&dyn=5!xrn_1_0_A126754529?sw_aep=up_web2 (consulta: 25/01/05)

Wright, K. B. (1999) "Computer-Mediated Support Groups: An Examination of Relationships Among Social Support, Perceived Stress, and Coping Strategies", *Communication Quarterly*, Fall 1999 v47 i4 p402 Eastern Communication Association http://web6.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/239/301/59337153w6/purl=rc1_ITOF_0_A67151737&dyn=23!xrn_25_0_A67151737?sw_aep=up_web2 (consulta: 21/01/05)

Wright, K. B. (2000) "Perceptions of on-line support providers: an examination of perceived homophily, source credibility, communication and social support within on-line support groups", *Communication Quarterly*, v48 i1 p44(16) Eastern Communication Association http://web6.infotrac.galegroup.com/itw/infomark/239/301/59337153w6/purl=rc1_ITOF_0_A92805669&dyn=27!xrn_24_0_A92805669?sw_aep=up_web2 (consulta: 21/01/05).

Primera versión: 16 de noviembre de 2004

Aprobado: 24 de marzo de 2005