

Comunicación vía ordenador: ¿proceso efectivo o frívolo pasatiempo?

Mariángeles Araujo (2010)

1. Introducción

Desde su creación, ha sido tan notable la trascendencia que el ordenador ha brindado a las posibilidades comunicativas entre personas, que se ha creado un término específico conocido como *CMC (computer-mediated-communication)*¹, haciendo referencia a las maneras de comunicación por computadora existentes. En particular, desde el nacimiento de Internet, algunas de las aplicaciones y servicios más frecuentemente utilizados por aquellas personas que eligen el ordenador para entablar sus comunicaciones son los foros, las salas de chat, el correo electrónico, la mensajería instantánea, las comunidades P2P, las bitácoras personales y las redes sociales. Por su naturaleza, estas plataformas involucran la interacción entre por lo menos dos entidades. Ahora bien, esa comunicación, intermediada en cualquiera de sus formas por el uso del ordenador, ¿es realmente efectiva y facilitadora del desarrollo cultural humano? Entendemos que sí, y por ello negamos la multiplicidad de argumentos esgrimidos en contra de las computadoras y de la red como falsas herramientas comunicativas.

2. Aspectos positivos de la comunicación virtual

Si comenzamos por pensar qué es Internet, deducimos, en su nivel más elemental, que constituye una "forma de transmitir datos o bits de información de un ordenador a otro, u otros" (Christine Hine 2004, 10). En consecuencia, lo que caracteriza a todo sistema comunicativo ya estaría cumplido: la presencia de un emisor, un mensaje, un canal, un lenguaje y un receptor. Deseamos demostrar, entonces, que este tipo de comunicación es valioso para el desarrollo cultural y comunicacional del ser humano, y que no actúa en detrimento de la sociedad, del pensamiento o del lenguaje, como suele decirse.

En primer lugar, la comunicación por Internet ofrece formas de reforzar los contactos y la afiliación. Se liberan dimensiones porque fluctúan temporal y

¹ Expresión en el idioma inglés. Disponible en: http://en.wikipedia.org/wiki/Computer-mediated_communication

especialmente las conversaciones entre usuarios sin que esto signifique el aislamiento. Patrice Flichy, profesor en sociología, señala que “la práctica de la informática, contrariamente a muchas de las ideas recibidas, no nos aísla de los demás. Se inscribe en una sociabilidad fuerte, en el seno de grupos iguales”.²

En segundo lugar, las personas experimentan una integración fructífera que indiscutiblemente los induce a ser auténticos frente a un ordenador-conversación. Eliminar, aunque sea temporalmente, la percepción e ideas que otros tienen de nosotros resulta en una apertura fundamental al interactuar. Reforzando esta noción, el autor Yves Toussaint afirma que “es la elisión de sus máscaras sociales lo que debe finalmente permitirles ser auténticos”.³

La riqueza de la comunicación vía ordenador radica en la facilidad y destreza que adquiere el usuario al presentarse como lo desee frente a otros, sin la necesidad de responder a un patrón determinado. La doctora en sociología, Céline Metton, sostiene que “el Chat les permite suspender sus referencias corporales y liberarse así de la tiranía de las apariencias que rigen su vida cotidiana”.⁴

Asimismo, consideremos que desde el nacimiento de la cibernética, su creador, el matemático estadounidense Norbert Wiener, ya anticipaba que ésta ampliaría los canales de comunicación, lo cual es fundamental para reducir la entropía. Los ordenadores unen individuos, difuman tiempo y espacio, y generan comunicaciones constructivas. Eduardo Villanueva Mansilla, quien es profesor de tecnología de la información en la Universidad Católica del Perú, observa que:

“Detrás de esta noción de comunidad virtual una persona con mucho en común con otra, pero viviendo a una considerable distancia, puede establecer relaciones sociales casi tan sólidas y ricas como aquellas que se realizan presencialmente” (Villanueva Mansilla 2007, 41)

² Flichy, Patrice. “El individualismo conectado. Entre la técnica digital y la sociedad”. TELOS 64 (2006) Artículo disponible en:

<http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/articuloautorinvitado.asp?idarticulo=1&rev=68.htm>

³ Toussaint, Yves. “Voile et simulacre sur les messageries”, *Réseaux*, núm. 38, 1989. Artículo disponible en:

<http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/articuloautorinvitado.asp?idarticulo=1&rev=68.htm>

⁴ Metton, Céline. Artículo disponible en:

<http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/articuloautorinvitado.asp?idarticulo=1&rev=68.htm>

3. Discrepancias acerca del fenómeno comunicativo por ordenador

El ordenador o computadora y sus distintos escenarios para entablar comunicaciones han propiciado el surgimiento de constantes debates y controversias sobre la riqueza de estas interacciones. Internet y demás aplicaciones de la red fueron acusadas, en varias oportunidades, de fomentar la individualización y el aislamiento. Sin embargo, el hecho de convertirse en una herramienta personal no significa que no sea colectiva, y esta última característica naturalmente involucra a otras personas. Son conceptos distintos que se han tergiversado en el tiempo.

En este mismo grupo de ideas, investigador japonés Yonedi Masuda advertía contra el riesgo de que el mal uso de las computadoras lleve a una sociedad controlada conduciendo a su destrucción⁵. Por otra parte, en algunas ocasiones, se argumentó que las comunicaciones virtuales se encontraban empobrecidas por el exceso de consumidores y la falta de productores. La observación se fundamentaba en lo siguiente: en toda comunicación debe existir un estímulo-respuesta, y en el caso de Internet es una pequeña cantidad de internautas la que invierte su tiempo para propagar contenidos propios (estímulos) mientras que la gran mayoría solo se ocupa de mirarlos (respuesta).

A su vez, el desarrollo cognitivo-perceptual-intelectual que se adquiere mediante las comunicaciones vía Internet es cuestionado por no considerarse real el ambiente del que ellas surgen. El mutualista norteamericano Shawn Wilbur escribe:

“La comunidad virtual es la ilusión de una comunidad en donde no hay personas reales y no hay comunicación real. Es un término utilizado por idealistas tecnofílicos que no alcanzan a comprender que lo auténtico no puede ser engendrado por medios tecnológicos. La comunidad virtual vuela en la cara de la naturaleza humana”⁶

Ahora bien, si tras años de estudios filosóficos no se ha podido llegar a una definición satisfactoria acerca de qué es lo que llamamos *realidad*, no se puede entonces categorizar a estos elementos de la comunicación mediada por Internet como “irreales”, y en consecuencia tampoco considerar que no contribuyen a lo que sería una “comunicación real”.

⁵ Citado en Levis 2009, 106.

⁶ Wilbur, Shawn. “An archeology of cyberspaces: Virtuality, Community, Identity” en David Bell y Barbara Kennedy (Eds.) *The Cybercultures reader*. Routledge: E.U.A, 2000

Las comunicaciones interpersonales mediadas por ordenador han desviado la atención de algunos autores en cuanto al aspecto comunicativo que estaría faltando al ejecutarlas. El comunicador social, Carlos Fernando Cisneros Rincón, en su artículo “Competencias Comunicativas”, explica que este tipo de comunicación facilita el intercambio en el nivel cognitivo pero lo limita en el nivel emocional. Además, manifiesta que “la racionalidad que nos aporta de la mano del poder amplificador de nuestra memoria, nos la quita al limitar las posibilidades de la interacción personal que da el intercambio presencial” (Cisneros Rincón 2009, 9).

Sin embargo, para contrarrestar esta falta de “contenido emocional”, se utilizan los llamados *emoticones* (íconos en forma de rostros humanos que connotan estados de ánimo-sentimientos-objetos).

Incluso el campo educativo a distancia siempre ha sido un enorme sector para fomentar el uso de los ordenadores como técnica de aprendizaje. Se ha cuestionado allí la utilidad de las computadoras como herramientas comunicativas, sobre todo en las clases *online* en las que se establecen diálogos entre interlocutores o usuarios lejanos.

Pero debemos recordar que esta posibilidad brinda a las personas la oportunidad de integrarse y de ser tratadas como iguales, lo cual muchas veces se dificulta en las comunicaciones presenciales. Basándose en otros autores (Kelm, Kern, Warschauer), Antonio Sánchez Solá, quien es profesor de la Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad Autónoma de Barcelona, afirma que “[e]n este tipo de comunicación todos los estudiantes tienden a participar por igual, lo que hace que los debates sean más cooperativos”.⁷

Por último, mucho se ha discutido sobre la transgresión idiomática y el empobrecimiento sintáctico que este tipo de comunicación electrónica produciría. Neutralizando esta posición se encuentra nuevamente Solá, quien aclara que “los participantes disponen de más tiempo para elaborar sus mensajes por lo que se produce un discurso que es léxica y sintácticamente más rico que el discurso oral”.⁸

⁷ Solá, Antonio Sánchez. “La comunicación mediada por ordenador”. 2002. Versión disponible en: <http://cvc.cervantes.es/foros/leer1.asp?vId=40259>

⁸ Solá, Antonio Sánchez. “La comunicación mediada por ordenador”. 2002. Versión disponible en: <http://cvc.cervantes.es/foros/leer1.asp?vId=40259>

3. Conclusión

Muchas serán las sorpresas que los ordenadores nos darán en un futuro no muy lejano para aumentar nuestras formas y habilidades comunicativas. El hombre no vive según categorías discretas ni clasificaciones cerradas. Así como los cánones artísticos varían, también lo hacen los sociales.

Es hora de replantearnos a qué llamamos riqueza comunicativa y empezar a considerar al ordenador como un sistema comunicativo abierto, y no como un mero subsistema que la sociedad utiliza cuando no es posible la interacción cara a cara o personal.

Debemos comenzar a aceptar, como sociedad, que la comunicación vía ordenador, en cualquiera de sus formas, es valiosa y sumamente interesante para el desarrollo cultural de la humanidad.

4. Bibliografía

Cisneros Rincón, Carlos Fernando. 1 CURSO BÁSICO COMÚN Módulo Competencias Comunicativas Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades. 2009. Disponible en: sites.google.com/site/mistutorias/MODULOC.C.pdf

Flichy, Patrice. “El individualismo conectado. Entre la técnica digital y la sociedad”. TELOS 64 (2006) Artículo disponible en: <http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/articuloautorinvitado.asp?idarticulo=1&rev=68.htm>

Hine, Christine. *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC, 2004.

Levis, Diego. *La pantalla ubicua (Televisores, Computadoras y otras pantallas)*. 2da Ed. ampliada. Buenos Aires: La Crujía, 2009.

Solá, Antonio Sánchez. “La comunicación mediada por ordenador”. 2002. Versión disponible en: <http://cvc.cervantes.es/foros/leer1.asp?vId=40259>

Villanueva, Eduardo Mansilla. *Comunicación Interpersonal en la era digital*. Editorial Norma, 2006.

Wilbur, Shawn. “An archeology of cyberspaces: Virtuality, Community, Identity” en David Bell y Barbara Kennedy (Eds.) *The Cybercultures reader*. Routledge: E.U.A., 2000.