

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Interacción e internet.

**Observaciones acerca de la interacción social en entornos
virtuales desde la perspectiva de Erving Goffman.**

TESIS

que para obtener el título de

Licenciado en Sociología

presenta

Gerardo Damián Hernández

Asesor:

Carlos Arturo Rojas Rosales

Ciudad Universitaria, Noviembre de 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
---------------------------	---

CAPÍTULO 1

TECNO(-)LÓGICAS. Comentarios acerca del desarrollo histórico de internet y algunas maneras en como se ha abordado desde las ciencias sociales	9
--	---

1.1 Anotaciones sobre el desarrollo histórico de internet.....	13
--	----

1.1.2 Sucesos y Relatos.....	16
------------------------------	----

1.1.2.1 El desarrollo técnico de una tecnología de red: Arpanet.....	17
--	----

1.1.2.2 El arraigo de Arpanet y la colaboración universitaria.....	19
--	----

1.1.2.3 Visos de una red mundial.....	22
---------------------------------------	----

1.1.2.4 La incipiente comercialización.....	22
---	----

1.1.2.5 El despunte comercial.....	23
------------------------------------	----

1.1.2.6 La década de 1990: bienvenido www.....	25
--	----

1.1.2.7 Una tecnología de cara al nuevo milenio.....	31
--	----

1.2 La llegada de internet a México.....	33
--	----

1.3 Perspectivas. Cómo se ha investigado internet.....	37
--	----

1.3.1 Una distinción axiológica sobre internet.....	39
---	----

1.3.2 Segunda distinción: ¿Cultura u Objeto cultural?.....	40
--	----

1.3.3 Poniendo en juego ambas distinciones: una perspectiva histórica.....	41
--	----

1.3.3.1 Primer momento en la investigación sobre internet.....	42
--	----

1.3.3.2 Segundo momento: a la sombra de Turkle.....	45
---	----

1.3.3.3 Tercer momento: hacia una diáspora de perspectivas.....	52
---	----

1.3.3.3.1 La crítica de los enfoques previos.....	53
---	----

1.3.3.3.2 Una acometida lingüística.....	56
--	----

1.3.3.3.3 Entre ensueños y catástrofes: una realidad menos cautivadora...	61
---	----

1.3.3.3.4 Un fenómeno más complejo: la sociedad red.....	64
--	----

1.3.3.3.5 Diversos puntos de vista.....	69
---	----

1.3.3.3.6 La etnografía virtual.....	70
--------------------------------------	----

1.3.3.3.7 Posicionamientos y episodios: enfoque teatral en escena.....	75
--	----

1.4 Puesta en perspectiva.....	83
--------------------------------	----

CAPÍTULO 2

PRESENTACIÓN. Los mecanismos del manejo de impresiones desde la perspectiva de Erving Goffman como aparecen en algunos servicios sociales de internet.....

84

2.1 ¿Vida Real y Vida Virtual, o mediación tecnológica?.....	84
2.2 Aproximaciones a partir de Goffman.....	87
2.3 Precisiones para comenzar.....	93
2.4 Presentación en correo electrónico y mensajeros instantáneos.....	94
2.4.1 Preparación de una actuación y estimación de su verosimilitud.....	97
2.4.2 Actuación no equivale a falsedad: la relevancia de la acción expresiva.....	103
2.4.3 La presentación en el correo como extensión de los papeles ejecutados cotidianamente: reformulación del concepto de rol.....	104
2.4.4 Del papel y la actuación: reformulación del concepto de rol.....	106
2.4.5 El correo electrónico al respecto de otros servicios sociales de internet.....	109
2.5 Presentación en foros.....	114
2.5.1 Mensajes textuales estáticos, interacción social fluid.....	117
2.5.2 La presentación y promoción de una realidad: verosimilitud en juego.....	119
2.5.3 El usuario en el foro: su presentación y el proceso de recabar información..	121
2.5.4 Oscilación del compromiso.....	128
2.5.5 Algo más complejo que posicionamientos y episodios.....	129
2.5.6 El usuario como crisol de participaciones.....	132
2.5.7 La presentación de sí y el proceso de sostenerla.....	135
2.5.8 Entre la expectativa del rol y la ejecución personal: la expresión emergente.....	144
2.6 Presentación en Redes Sociales.....	152
2.6.1 La puesta en escena de un perfil.....	153
2.6.2 La idealización como motor de la puesta en escena en el perfil.....	157
2.6.3 Una actuación complicada: actuar como uno mismo.....	158
2.6.4 Recopilación de información: sus fuentes en la red social.....	160
2.6.5 Expresión de sí como distanciamiento del Rol.....	166

2.6.6 Las imágenes fotográficas: ejemplo de ritualizaciones.....	170
2.7 De la presentación a los marcos.....	177

CAPÍTULO 3

SITUACIONES. La organización social de la experiencia de acuerdo a marcos y situaciones.....

3.1 Marcos y situaciones: hacia la organización social de la experiencia.....	179
3.1.2 La presentación y su vínculo con las situaciones.....	182
3.2 Un giro en la noción de realidad: la definición de la situación.....	183
3.3 Las posibilidades del enfoque situacional de la interacción.....	190
3.4 Situaciones virtuales: cómo interpretar el concepto de interacción.....	195
3.5 Un marco primario de la organización social de la experiencia en internet: el suplemento presencial.....	197
3.6 Otro marco primario encontrado en internet: el carácter público y visible de nuestras participaciones.....	198
3.7 La puesta en acto de los marcos y situaciones virtuales.....	203
3.8 Situaciones sociales reales como sostén de situaciones virtuales.....	207
3.9 Fabricaciones y cambios de clave en internet.....	210
3.10 El carácter difuso de la sanción social en internet: una diferencia con la vida social real.....	217
3.11 Sanción social entre usuarios: la definición colectiva y personal de las situaciones virtuales.....	220
3.12 Situaciones y marcos virtuales: un balance.....	230
3.13 Internet: ¿marcos y situaciones novedosas o flexibilización de lo ya existente? Hacia el análisis de la conversación informal (small talk).....	239

CAPÍTULO 4

CONVERSACIÓN. La conversación desde la perspectiva de la interacción social situada.....

4.1 El marco de la conversación desde la perspectiva de Goffman.....	243
4.1.2 Funciones sociales de la conversación.....	245

4.1.3 Conversación y enfoque teatral: escenificaciones y re-escenificaciones.....	252
4.1.4 El enfoque lingüístico transfigurado por intereses sociológicos: las nociones de move y response.....	256
4.1.5 Los recursos del análisis conversacional desde una perspectiva de la interacción situada.....	262
4.2 La conversación en algunos servicios sociales de internet: concordancia con las situaciones.....	270
4.2.1 Precisiones: la conversación en internet como práctica interactiva.....	275
4.3 Conversación informal en servicios sociales de internet.....	277
4.4 Conversación en foros y otro tipo de servicios sociales.....	286
4.5 Entre la conversación formal y la informal.....	288
4.6 Inteligibilidad en el curso de conversaciones informales: marcos flexibles....	293
4.7 Las funciones sociales de la conversación.....	300
4.8 Conversación informal: expresión y reconocimiento.....	302
4.9 Reglas sociales de la conversación virtual.....	310
A MANERA DE CONCLUSIONES.....	325
BIBLIOGRAFÍA.....	331

INTRODUCCIÓN

Los desarrollos tecnológicos impregnan de alguna manera las sociedades en las que aparecen y en las cuales prosperan. Internet ha progresado demasiado técnicamente si consideramos las tecnologías que lo hicieron posible en sus inicios y, a este avance atendido desde una perspectiva meramente técnica, corren paralelos toda una serie de procesos que indican de algún modo su incursión vida cotidiana de las sociedades. Este arribo de internet a lo social, en un ámbito delimitado, será materia del presente trabajo.

La presencia de los desarrollos tecnológicos, en especial el caso de internet, es digna de interés en el siguiente sentido: la existencia de esta tecnología de redes (y los avances tecnológicos en general) abre los caminos hacia una reflexión sobre las posibilidades y dificultades de la existencia humana en sus más diversas dimensiones una vez que la tecnología entra en escena. Su presencia es acontecimiento sugerente sobre el cual se proyecta la imaginación.

Sin embargo a esta posibilidad de proyección que se ofrece al pensamiento humano coexiste la recepción efectiva de la tecnología y particularmente de internet. Uno de los problemas relacionados con éste persiste en la tensión entre las proyecciones (positivas o negativas) y la realidad de las cosas.

Se dice, como veremos de acuerdo a una serie de autores y tonos de investigación, que existen causalidades claramente imputables entre internet y sociedades y personas: internet tiene *efectos* en éstas, es *causa* de procesos, sean éstos negativos o positivos, en suma: la presencia de esta tecnología tiene *consecuencias* palpables. Sin embargo esta serie de nexos causales imputables a la existencia de internet en las sociedades contemporáneas no están del todo claros y, además, son el resultado, en la mayoría de las ocasiones, de un proceso de generalización gratuita estrechamente ligado a una serie de opiniones al respecto de esta tecnología, que ciertamente la colocan como la variable primordial en los procesos de transformación experimentados por las sociedades contemporáneas.

Vemos de pronto que muchas de las afirmaciones frecuentes se convierten en juicios sumarios. Las opiniones brindadas a través de los medios de comunicación están, de este modo, profundamente involucradas en las investigaciones de profesionales que se dan

a la tarea de interrogar algún aspecto relacionado con internet, con las tecnologías en general. Y de igual manera las conclusiones así presentadas por el quehacer profesional alimentan esta opinión pública o generalizada al respecto de estos temas.

Un juego de doble hermenéutica, podríamos pensar, del cual las ciencias sociales no pueden, ni deberían, sustraerse.

Sin embargo en el caso de internet, al realizar el recorrido histórico tanto de su nacimiento y arribo a lo social y subjetivo, como aquél otro recorrido de cómo ha sido abordado en términos de investigación y qué conclusiones se han extraído a partir de ello, atendemos a un hecho que debe mencionarse: la gran mayoría de estas investigaciones sobre la relación entre la existencia de internet y sus consecuencias en distintos ámbitos de la realidad terminan llanamente por confirmar las afirmaciones ofrecidas por la opinión pública. Se suscriben automáticamente a tales afirmaciones y terminan por certificarlas.

Aquello que opera tras este proceder es una concepción de la relación entre tecnología y sociedades y personas: la relación directa y proporcional entre estos conceptos se toma como supuesto indudable, más aún, la presencia de la tecnología, se afirma si leemos bien tras estos trabajos y tras las opiniones generalizadas, es el catalizador de todas, o por lo menos la mayoría, de las transformaciones experimentadas actualmente en distintas dimensiones.

Llegamos al problema que internet en particular, y la tecnología en general, supone en sí mismo: la presencia, se afirma, de estos fenómenos trae consigo cambios en dimensiones como la social, subjetiva, económica, política e histórica.

Hasta aquí ningún inconveniente. Éste llega cuando se amplifica la pretensión de tal problema: la tarea sería comprender esta serie de cambios, ubicar sus alcances y las relaciones reales entre la presencia de los avances tecnológicos y las transformaciones con las que coexisten. Pues dicho de este modo se pone en perspectiva una aceptación apresurada del problema arriba expresado: la tecnología, internet incluido, aparece en un momento histórico y a partir de ahí coexiste con una realidad humana que le preexistía.

El inconveniente radica en partir del supuesto que la presencia de la tecnología es, por sí misma, el operador de las transformaciones que ubicamos actualmente como problemáticas, que nos enfrentan a repensar muchos aspectos de nuestra experiencia.

Podemos constatar, en el discurso de una opinión generalizada, que internet se inscribe en una constelación en la cual ocupa el lugar por antonomasia de La Tecnología: su llegada a nuestras vidas, su apropiación y aparición en términos sociales, trae consigo todas esas transformaciones que se ubican actualmente. Lo que se pierde al aceptar tales ecos discursivos es la puesta en perspectiva de un vertiginoso progreso técnico y tecnológico que se ha vivido, cuando menos, a partir de la revolución industrial, además de la posibilidad de pensar internet (y la tecnología en general) no como *causa* de tales transformaciones, sino como un fenómeno que corre paralelo a otros y que encuentra en éstos, o con éstos, una serie afinidades, encuentros y desencuentros, que terminarían por potencializar algunos aspectos de estos mismos fenómenos, o, porque no decirlo, atenuar otros. En suma: internet, y la tecnología en general, seguramente tiene consecuencias en todos los dominios en los cuales se inscribe, sin embargo habría que averiguar, en primer lugar, cómo opera esta relación entre tecnología y sociedad y personas, sin dar por sentado que se trata de una causalidad directa y proporcional.

Dicho lo anterior podríamos considerar que internet funciona como un acontecimiento impactante no sólo por lo que trae aparejado en sí mismo, sino por la visibilidad y presencia que actualmente adquiere ante nuestros ojos, gracias a las cuales nos damos cuenta de una serie de transformaciones que han venido ocurriendo a nuestro alrededor. Queda por preguntarse si la sola presencia de internet, con todos los avances y transformaciones que implica al respecto de otras tecnologías mediales o mediáticas, es el operador de un cambio, o se trata más bien de un signo que nos indica afinidad con cambios más profundos y de larga data.

Relacionado con esta concepción de internet por la cual se le supone toda una serie de afirmaciones que en última instancia son indecibles, encontramos otra suposición complicada: aquella que atañe a la generalización poco moderada de las conclusiones y afirmaciones tanto de los profesionales que se dedican a estudiar algún aspecto de este fenómeno como de la opinión generalizada (que en ocasiones se confunden e implican mutuamente).

No sólo se termina por aceptar que internet es causa de cambios importantes, sino que fácilmente trasladamos estas afirmaciones a ámbitos que no han sido abordados por las investigaciones mismas: internet, entonces, es la causa de la atomización de las sociedades,

del confinamiento de los individuos a sus pantallas y de la disminución de sus relaciones con otros. Curiosamente a afirmaciones como éstas podemos contraponer sus opuestos exactos, fundados en hechos igualmente válidos: internet no sólo no es la causa de una atomización social, encierro de los individuos y disminución de sus relaciones, sino que promueve la creación de relaciones relevantes, así como la cohesión social y el aumento de relaciones importantes afectivamente entre individuos.

Lo anterior es una imagen común al respecto de la investigación sobre la tecnología y sobre internet en particular. No se considera que los datos que respaldan tales afirmaciones responden a un contexto particular que el profesional debe explicitar para, entre otras cosas, vislumbrar los alcances reales de sus afirmaciones y conclusiones.

Dicho de otro modo: se toma a internet como universo homogéneo en el cual, al develar ciertas dinámicas y relaciones en un ámbito parcial de éste, fácilmente podemos asegurar que esto develado ocurre en todo ese universo, tiene las mismas consecuencias en todas las situaciones. Se realizan generalizaciones con pretensiones de validez sobre esta tecnología y sobre sus relaciones con lo que está fuera de sus dominios, a saber: la realidad exterior u offline.

Al descubrir, señalar o ubicar un cambio o variante con respecto a otras épocas o formaciones históricas o con respecto a lo que sucede fuera de internet, los investigadores generalizan inmediatamente sus conclusiones aplicándolas a “todo lo que ocurre en y a causa de internet”.

Este tipo de afirmaciones, confiamos, pueden funcionar para ámbitos bien delimitados tanto en internet como fuera de éste, pero podrían también no hacerlo en otros. La investigación, por ejemplo, de dominios como los juegos virtuales o MUD's, fue materia en su momento para afirmar que las personas, al utilizar internet, mentían frecuentemente sobre lo que eran. Este tipo de generalización padece de simplicidad, pues al tratarse de un universo lúdico en el cual para participar se exhorta a los usuarios a construir un personaje se esperaría que la construcción de éste gozara de cierta libertad con respecto a la realidad social de los usuarios.

A pesar de ello, esto tipo de afirmaciones sobre internet se realiza con frecuencia, sin atender a los contextos en los cuales surgen (como la investigación sobre universos

lúdicos virtuales). Se trata a internet como un espacio uniforme en el que todo ocurriría de las mismas maneras y con las mismas consecuencias.

Tomando en cuenta lo anterior, en este trabajo se comprende a internet como un espacio heterogéneo en el cual encontraríamos una diversidad de hechos que terminarían por contradecirse mutuamente si partimos de una imagen totalizante que permita el tipo de generalizaciones antes mencionado, tanto si tales generalizaciones atañen sólo a la experiencia de internet, como si éstas apuntan a elucidar alguna relación entre ésta y lo que ocurre fuera de la tecnología.

Dicho esto, partiremos del supuesto que internet es un espacio heterogéneo de experiencia: dentro del universo social que ofrece esta tecnología, existirán entonces distintos mundos cuyo funcionamiento, estructura y lógicas de participación diferirán entre sí de distintas maneras, y tendrán o no secuelas en lo que ocurre fuera de esta tecnología. Aún más: precisamos que el interés sociológico toma como punto de partida la propuesta de Erving Goffman.

De acuerdo con Goffman tomaremos como unidad mínima la interacción que ocurre entre dos o más personas, entendiendo por interacción –explicado en otros apartados con más detalle– aquello que sucede cuando los participantes asisten a una situación en común, ya sea participando entre sí directa o indirectamente, y esto para atender al núcleo principal que busca el mismo Goffman: la estructura y dinámica de la interacción de acuerdo a las situaciones que ocurren efectivamente, o dicho en sus palabras, el orden de la interacción.

Preguntaríamos, entonces: ¿Cuál es la estructura y dinámica de la interacción, entendida en el sentido que ofrece Goffman, tal y como ocurre en algunos espacios sociales de internet? Pregunta que no sólo guía el presente trabajo, sino por la cual también podemos vislumbrar de alguna manera los alcances de esta perspectiva que antepone el orden de la interacción a la vivencia personal de ésta, sea de manera singular o de manera colectiva: lo que nos interesa en este caso es la organización de la experiencia, no su vivencia. Y así se delimita el ámbito abordado en el presente trabajo.

La elección de la propuesta de Goffman bosqueja el abordaje realizado: se tratará de dar ejemplos que ilustren cómo se organiza la experiencia de la interacción en internet, específicamente en lo que llamamos servicios sociales, es decir, aquellos servicios o

aplicaciones que colocan a sus usuarios en una situación de interacción (redes sociales, correos electrónicos, mensajeros instantáneos y foros).

Lo que demarca y sostiene, además, el supuesto del que partimos: si internet es un espacio heterogéneo que puede ser abordado desde diversas perspectivas, dimensiones y ámbitos específicos, las conclusiones a las que podamos llegar al respecto no pueden ser materia de generalización simplista que olvide los alcances y límites del marco elegido para este trabajo.

Si pensamos, entonces, que internet es un universo que ofrece espacios de experiencia social particulares, hemos de plantear, dicho todo lo anterior y como hipótesis, que *el orden de la interacción en internet no difiere de aquél que tiene lugar fuera de esta tecnología, diríamos, en la vida social real*. El orden de la interacción ocurre de manera similar en la vida social real y en la vida social virtual.

A grandes rasgos tenemos que la hipótesis anterior supone un isomorfismo entre la estructura (o si se quiere topología) de lo que llamamos, por el momento y a reserva de definir cabalmente, vida social real y la vida social virtual: así como en la vida social real nos encontramos con un espacio de tránsito, espacio público, que está conectado a un conjunto de establecimientos sociales con dinámicas de interacción bien delimitadas; así internet, en su generalidad como espacio y como el conjunto de lugares sociales emergentes a partir de la interacción efectiva entre las personas, sería un espacio de tránsito por el cuál accederíamos a algo *similar* a los establecimientos sociales, a saber: los servicios sociales que esta tecnología ofrece.

Cada servicio social de internet habrá de hacer referencia a una forma ya existente de organizar y comprender la interacción y las situaciones, en suma: definir lo que está sucediendo.

El interés de investigar internet de este modo, creemos, radica en la puesta en perspectiva de lo que se ha venido haciendo al respecto, que depende en gran medida de los dos supuestos mencionados al principio por los cuales se terminan nutriendo toda una serie de afirmaciones generalizadas y poco reflexionadas acerca de internet, en buena medida porque estas mismas afirmaciones, que hemos dicho dependen de una opinión pública u opinión generalizada, conforman una serie de supuestos poco cuestionados aún por las mismas personas que se dan a la tarea de investigar lo que ocurre en o a partir de internet.

Dicho todo lo anterior, a lo largo de este trabajo procederemos de la siguiente manera: en el primer apartado expondremos el desarrollo de la tecnología conocida como internet, sus puntos de inflexión históricos y la manera en como paulatinamente deja su categoría de tecnología para convertirse en algo más, tomando un lugar para sociedades y personas. Además, en este primer apartado elaboraremos también una exposición de la manera en como ha sido abordado por diversos investigadores. Ambas acciones están estrechamente relacionadas: proponer un relato sobre la historia de internet supone también proponer una exposición de cómo ha sido investigado y problematizado. Creemos que ambos hechos deben aparecer juntos: la exposición histórica del desarrollo de internet (que muestra los diversos intereses económicos, políticos y sociales al respecto), de su irrupción en sociedades y en la vida cotidiana de las personas, está íntimamente vinculada con la manera en como los investigadores han abordado el tema y presentado sus conclusiones, pues las ideas (en este caso aquella de tecnología y sus relaciones con otras como sociedad o persona) y las ideas sobre las ideas no sólo no aparecen de la nada, sino que actúan como fuentes para que generaciones sucesivas extraigan de ellas contenidos que sus predecesores no lograron o no quisieron percibir.

El segundo apartado tomaremos de Erving Goffman la idea rectora de *presentación*, para mostrar cómo en internet las personas hacen uso de elementos importados de la vida social real en el preciso momento en que entran en una situación de interacción, en la cual se ven en la necesidad de manejar las impresiones que ofrecen a los demás para poder llevar a cabo exitosamente el curso de acción en el que se ven implicados.

En el tercer apartado expondremos la idea de *situación*, como la utiliza Goffman, estrechamente vinculada con aquella de los marcos (*frames*), para mostrar que cada situación social precisa de un orden particular que la hace comprensible a sus participantes. Una comprensión que tiene consecuencias reales, pues más allá de lo meramente cognitivo (¿qué es lo que está ocurriendo?), las personas son capaces de actuar en las situaciones a partir de la comprensión que tienen de ellas. Las situaciones en internet, se verá, importan constantemente marcos de la vida social real, y en este punto se verá hasta dónde es posible hablar de una diferencia sustancial, para el orden de la interacción, entre lo que ocurre en la vida social real y lo que tiene lugar en la vida social virtual, es decir: si las diferencias existentes entre ambos ámbitos son de tales que es posible hablar, en los términos de este

trabajo, de marcos novedosos que aparecen a partir de la existencia de internet (diferencia específica), o si, por el contrario, las diferencias entre ambos espacios existen y, a pesar de ello, podemos asegurar que seguimos utilizando los mismos marcos de referencia que en la vida real aunque matizados por las particularidades a las que nos enfrenta una tecnología como ésta (diferencia de grado).

En el cuarto apartado hemos de analizar un hecho que tiene lugar recurrentemente en internet: la *conversación*. Se verán cuáles son las funciones sociales de ésta, y cómo tienen lugar en internet que, como sabemos, es un medio donde lo escrito y la palabra tienen un lugar primordial.

Estos tres apartados han de relacionarse del siguiente modo: la presentación de una persona, es decir, lo que hace para definir ante los demás quién es y qué actividad está realizando, no puede ser arrancada de cada situación específica, pues ésta le ofrecerá los márgenes de lo que es relevante, de lo que debe y puede decir sobre sí mismo, al mismo tiempo que esta presentación bosquejará, cada vez, cada participación y de manera dinámica, si acaso la situación misma se mantiene o se trastorna, cómo es que lo hace y cómo se define nuevamente para y a partir de los participantes. Y todo esto mediado por una franja de la vida social que en internet cobra una importancia radical: la conversación, que en la versión en que aparece en internet es textual en su mayoría, y sus funciones sociales que, a decir de Goffman, han sido poco señaladas.

Por último esbozaremos algunas reflexiones finales y observaremos si la hipótesis de la cual partimos se sostiene o no, así como los límites y posibilidades que el enfoque aquí elegido nos permite alcanzar.

CAPÍTULO 1

TECNO(-)LÓGICAS. Comentarios acerca del desarrollo histórico de internet y algunas maneras en como se ha abordado desde las ciencias sociales.

“Internet es el tejido de nuestras vidas”¹ escribe Manuel Castells en el año 2001. Una afirmación de este tipo puede responder a diversas causas: desde la más simple, en la cual reconocemos el desarrollo tecnológico que a partir de la mitad del siglo XX ha tenido lugar en nuestras sociedades, el impacto de este avance desbocado, hasta el reconocimiento, como escribe Román Gubern, que estas nuevas tecnologías, de información y comunicación generan, según este autor, efectos emocionales en los individuos².

El tejido de nuestras vidas. Proposición que resulta algo más que juegos retóricos: las redes, físicas (cableado e infraestructura) o virtuales, forman un entramado sobre el cual descansa gran parte de la vida cotidiana de algunos sectores sociales, además de actuar como la base para el funcionamiento de grandes estructuras, como la económica. No en vano la expectativa por el cambio de milenio, en el caso del año 2000, estaba justificada en una vertiginosa revolución tecnológica que giraba en torno a la información, y que ha transformado, si creemos a Castells, nuestros modos de pensar, producir, consumir, comercial, gestionar, comunicar, vivir, morir, hacer la guerra y hacer el amor³. Vemos nacer una “economía global dinámica” cuya base es la información⁴ y los enlaces entre ésta y las personas y actividades alrededor del mundo, cuyo negativo supondría la exclusión de todo aquello que carece de valor para, escribe Castells, los intereses dominantes. Dentro de la vorágine tecnológica e informática ubicamos a una tecnología como el símbolo por antonomasia de todos estos cambios: internet.

El valor atribuido a internet se ha modificado casi tan rápido como la aparición de esta tecnología: su lanzamiento comercial masivo ocurre a mediados de la década de 1990, internet no es entonces sino otra tecnología informática como cualquier otra, una al servicio de las telecomunicaciones. Sin que pasaran más de diez años y siendo una tecnología de

¹ Castells, Manuel (2003) La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad, DeBolsillo, Madrid, p 15.

² Gubert, Román (2007) El eros electrónico, Taurus, Madrid, pp 8 y ss.

³ Castells, Manuel (1999) La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Fin de milenio. Vol. III, Siglo XXI, Buenos Aires, p 25 y ss.

⁴ Al respecto de este cambio en la base económica ver además de Castells: Lash, Scott y Urry, John (1994) Economías de signos y espacio. Sobre el capitalismo de la posorganización, Amorrortu, Buenos Aires; y: Lash, Scott (2002) Crítica de la información, Amorrortu, Buenos Aires

minorías respecto al total de la población mundial, la manera de concebirlo cambió: con la atención de los medios de comunicación se convirtió lo mismo en el estandarte del progreso tecnológico, que en el blanco de acusaciones ante ciertos procesos sociales negativos. La atribución de diversos significados revela, quizás, la complejidad de este fenómeno. O simplemente su cualidad de artefacto⁵.

¿Qué es internet? Problema de nominación que parece estar tras la polisemia que lo caracteriza, como objeto y como fenómeno. En su forma más simple se trata de un conjunto de cables (o cualquier medio que permita la transmisión de información) y ordenadores que posibilitan la comunicación entre sí, es una red cuyos nodos están interconectados. Pero siendo francos no existe ninguna “forma simple”, sino aquello que surge de su uso en distintas esferas de la existencia humana, de las diversas lecturas de este uso a cargo de los investigadores, de la inserción de esta tecnología, como práctica o como objeto, como espacio de posibilidades, en la vida particular de cada individuo y en la manera como organiza su experiencia del mundo.

Internet nace como una tecnología de comunicación, pero su difusión comercial masiva y el consiguiente uso rarifican esta definición⁶. Esta tecnología ejerce una fascinación por la cual, como se dijo, suposiciones variadas se agregan entre ellas hasta formar un cúmulo de afirmaciones, no necesariamente coherentes entre sí, que sostienen las opiniones no sólo de un público general, sino también de aquellos que tienen la tarea de observar este fenómeno y emitir juicios que traerán consecuencias para su desenvolvimiento.

A partir del año 2000 y hasta nuestra época, los medios de comunicación masiva tradicionales (televisión, periódicos y radio) convierten a internet en el foco de su atención:

⁵ Por artefacto entendemos un objeto o producto que, además de poseer una inscripción histórica particular y unas funciones prácticas propias, sufre una “segunda producción” en el preciso momento en que es utilizado por los individuos quienes le atribuyen significados variados, en ocasiones contradictorios, de modo que este artefacto logra entrar en la comprensión biográfica, social e histórica, del individuo en cuestión. No hay determinismo entre las “cualidades atribuidas” y la “realidad objetiva” del objeto, sino una constante (re)producción de acuerdo a los individuos y grupos particulares.

⁶ Insistimos en su cualidad de artefacto que Castells señala del siguiente modo: “El punto de partida de mi análisis es el hecho de que la gente, las instituciones, las empresas y la sociedad en general, transforman la tecnología, cualquier tecnología, apropiándose, modificándola y experimentando con ella –lo cual ocurre especialmente en el caso de internet, al ser esta una tecnología de la comunicación–.”; en: Castells, Manuel (2003) La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad, DeBolsillo, Madrid, p 19.

hacen uso de esta tecnología para sus fines al tiempo que lanzan series de juicios y opiniones tanto sobre la red misma como sobre las consecuencias de su existencia.

El aumento en la cantidad de usuarios de esta tecnología describe una curva exponencial desde su comercialización masiva. Es verdad que ésta continúa siendo un servicio tecnológico para minorías, con respecto al total de la población mundial, y con todo resulta innegable que su impacto nos hace afirmar, como Christine Hine, que internet “está en todos lados”⁷.

El crecimiento de usuarios, el incremento en la atención otorgada por los medios de comunicación, forman parte de un mismo proceso en el cual encontramos el interés de investigadores de distintas disciplinas: a partir del año 2000 comienzan a aparecer, con mayor frecuencia, estudios y ensayos dedicados a este tema.

Los significados que revisten a esta tecnología de comunicación se acrecientan en tanto en cuanto el interés de los investigadores florece: lo que podría permanecer como una tecnología pronto es revelado como la mixtura de significados y prácticas asociadas que responde a intereses diversos. Todo depende de la mirada con que el investigador aborde el tema.

El énfasis tecnológico se desplaza, entonces, hacia matices psicológicos, sociales, culturales, políticos, económicos y hasta filosóficos, en los cuales se ensayan definiciones y explicaciones que buscan dar cuenta de internet, o de alguno de sus aspectos, sin olvidar su carácter de fenómeno integral.

Distintas comprensiones de internet: puede ser un medio de comunicación global, preámbulo de una sociedad informática⁸; o un fenómeno que genera debates en las dimensiones de la política, la economía, la sociedad –a gran y pequeña escala–⁹; una

⁷ “...podemos decir tranquilamente que Internet es una tecnología para minorías. Por más que crezca el número de habitantes *online*, Internet está lejos del riesgo de sobrepoblación. Pero si nos alejamos de las encuestas de usuarios y nos adentramos en un terreno más informal, encontraremos un panorama algo diferente: Internet está en todas partes (en “todas partes”, claro, dentro de los límites dados por aquellos lugares donde hayan medios de comunicación disponibles).”; Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, p 41.

⁸ Wollton, Dominique (2000), *Internet ¿y después?*, Gedisa, Barcelona.; Lévy, Pierre (2007) *CIbercultura. La cultura de la sociedad digital*, Anthropos, México.

⁹ Castells, Manuel (2003) *La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad*, DeBolsillo, Madrid.; Katz, E. James y Rice, E. Donald (2002) *Consecuencias sociales del uso de internet*, Editorial UOC, Barcelona.

revolución lingüística¹⁰; un espacio para la investigación en esa disciplina –sin intenciones revolucionarias– sobre las particularidades de internet¹¹; un fenómeno que impacta en el comportamiento y en la concepción y construcción del mundo de sus usuarios, y que les permite construir múltiples yo's, resaltando el aspecto lúdico de la tecnología en lo referente a la construcción de identidades¹², o enfatizando que los problemas y dinámicas sociales y psicológicas aparecen en ella tal y como lo hacen en la vida real¹³; como la fuente de una interacción social en ebullición y en constante construcción, donde de pronto el énfasis está en la calidad de las relaciones que ahí se construyen y la problemática que presentan¹⁴, o en la relación que tiene el uso de esta tecnología con la vida real de sus usuarios a nivel personal¹⁵, o destacando el orden social emergente y las particularidades

¹⁰ Cristal, David (2002) El lenguaje e internet, Cambridge University, Madrid; Rocha Silva, Ma. Alejandra, El lenguaje de los jóvenes en el chat en: Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, junio, año/Vol. X, número 019, Universidad de Colima, Colima México, pp 109-140; Mostacero, Rudy, Oralidad, escritura y escrituralidad en: Sapiens, junio, año/Vol. 5, número 001, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela, pp 53-75.; Sotomayor García, Gilda Eliana, Los viejos lenguajes en las nuevas tecnologías en: Theoria, año 2003/Vol. 12, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile, pp 129-137.

¹¹ Laborda Gil, Xavier, Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de comunicación digital en: Anales de documentación, número 008, 2005, Universidad de Murcia, Espinardo, España, pp 101-116; Galindo Cáceres, Jesús, La comunicación y la historia como cosmovisiones y prácticas divergentes en: Ámbitos, julio-diciembre 2000, número 005, Universidad de Sevilla, Sevilla, España, pp 51-60; Tolva, John, La herejía del hipertexto: miedo y ansiedad en la Edad Tardía de la imprenta en: www.ucm.es/info/especulo/hipertul/tolva.html.

¹² Turkle, Sherry (1984) El segundo yo: las computadoras y el espíritu humano, Galápagos, Buenos aires; Turkle Sherry (1997) La vida en la pantalla: la construcción de la identidad en la era de internet, Paidós, Barcelona; Turkle, Sherry, Identidad en internet, en: <http://biblioweb.sindominio.net/telematica/mud.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Viedma Rojas, Antonio, Usenet: Contadores de historias, creadores de identidades en: Nómadas, Julio-Diciembre 2002, Num. 6, Universidad Complutense de Madrid, España; Nóbile, Nicolás, Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad en: www.hipersociologia.org.ar/papers/Nobilesp.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹³ Wallace, Patricia (2001) La psicología de internet, Paidós, Madrid; Bellamy, Al y Hanewicz, Cheryl, Social Psychological Dimensions of Electronic Communication, en: Electronic Journal of Sociology (1999) ISSN: 1198 3655.

¹⁴ Levis, Diego (2005) Amores en red. Relaciones afectivas en la era Internet, Prometo libros, Buenos Aires; Alfama, Eva; Bona, Yann; Callén, Blanca, La virtualización de la afectividad en: Athenea Digital, primavera 2005, Num.007, Universidad Autónoma de Barcelona, España.

¹⁵ Castro Luque, Ana Lucía; Zepeda Bracamonte, Blanca E., El café internet: un espacio real para la virtualidad. Jóvenes y ciberespacio en el noroeste de México en: Región y Sociedad, septiembre-diciembre, año/Vol. XVI, número 031, Colegio de Sonora, Sonora, México, pp 163-208; Contín, Silvia A.; Merino, Sergio U., Adolescentes: entre la escuela y el cibercafé en: Comunicar, octubre, número 017, Colectivo Andaluz para la Educación en Medios de Comunicación, Huelva, España, pp 41-47; Giglia, Ángela, Uso de los medios de comunicación y expresión de las emociones en sujetos transnacionales: una exploración en: Perfiles Latinoamericanos, junio, número 018, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2001, Distrito Federal, México, pp 93-113; Gálvez Mozo, Ana Ma, Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales, AIBR Revista de Antropología Iberoamericana, noviembre-diciembre, 2005, número especial, Antropólogos Iberoamericanos en Red, Madrid, España; Sain, Gustavo Raul, Comunicación interpersonal en Internet: interacción en el IRC (Chat) en: www.hipersociologia.org.ar/papers/gsainsp.htm [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Zelener, Erica

que aparecen en ésta¹⁶. Y todo sin contar la investigación cuyo objetivo radica en el aprovechamiento de esta tecnología para mejorar aspectos particulares, como la educación.

Al tiempo que las opiniones acerca de internet se multiplican, las investigaciones que intentan asir aspectos de este fenómeno aparecen cada vez con más frecuencia. Veremos, en primer lugar, cómo es que esta tecnología surgió reclamando un lugar en la vida diaria de nuestras sociedades, y en el caso particular de México. Hecho esto se describirá el recorrido que han tenido algunas investigaciones que toman como tema esta tecnología.

1.1 Anotaciones sobre el desarrollo histórico de internet.

Desde su aparición como proyecto de red de redes para la inteligencia militar de Estados Unidos, bajo el nombre de Arpanet, el antecedente de internet ha pasado por transformaciones en cuanto al uso y los círculos de influencia en los que ha estado presente.

Apenas algunos años después de su puesta en funcionamiento como red de interconexión entre puntos (dependencias militares del gobierno estadounidense), su campo de influencia se extendió: si bien no se puede hablar con propiedad de internet, tenemos que, con fines de contacto académico entre investigadores de diversas áreas, surge una

Judith, Nuevas formas de comunicación en la red. IRC y adicción en: www.hipersociologia.org.ar/papers/zelenersp.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹⁶ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona; Gálvez Mozo, Ana Ma, Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales, AIBR Revista de Antropología Iberoamericana, noviembre-diciembre, 2005, número especial, Antropólogos Iberoamericanos en Red, Madrid, España; Hine, Christine (2004) Etnografía virtual, Editorial UOC, Barcelona; Miller, Hugh; Mather, Russell, The Presentation of Self in WWW Home Pages, International Conference: 25-27 March 1998, Bristol, UK, IRISS '98: Conference Papers: <http://www.intute.ac.uk/socialsciences/archive/iriss/papers/paper21.htm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Herring, Susan, Gender differences in computer-mediated communication: bringing familiar baggage to the new frontier, en: [Http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt](http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt) [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Donath, Judith S., Identity and Deception in the Virtual Community, en: <http://smg.media.mit.edu/people/Judith/Identity/IdentityDeception.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Chandler, Daniel, Personal home pages and the construction of identities on the web, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/webident.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Chandler, Daniel, Writing oneself in Cyberspace, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/homepgid.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Narsesian, Shant, Personal home pages as an information resource, en: <http://www.webology.ir/2004/v1n2/a5.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Danet, Brenda, Text as mask: gender and identity on the internet, en: <http://atar.mscc.huji.ac.il/%7Emsdanet/mask.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Erickson, Thomas, The world wide web as social hypertext, en: http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/SocialHypertext.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

tecnología de contacto, una suerte de correo electrónico que ofrecía tanto el contacto directo (a través de mensajes privados) con investigadores de distintas universidades, así como la revisión de una base de datos con artículos y referencias hacia las investigaciones que realizaban. Lo que inició como un proyecto para la inteligencia militar estadounidense, pronto coexistió con este uso académico y, más tarde, con un uso comercial de esta tecnología, o mejor dicho conjunto de tecnologías.

Un vistazo a la historia o a los relatos sobre el surgimiento de internet podría darnos una idea de continuidad, un paso contingente quizás entre el proyecto militar y lo que para la década de 1990 sería un producto-servicio comercial. Sin embargo las cosas no ocurrieron de esta forma, pues existen vericuetos y coincidencias, encuentros y desencuentros en lo concerniente a los inicios de esta tecnología: al tiempo que se trabajaba en el proyecto militar, había investigadores en algunas universidades estadounidenses que trabajaban en algo similar a lo buscado por el departamento de defensa de Estados Unidos; puesto en marcha el proyecto Arpanet, ingenieros en sistemas del Massachusetts Institute of Technology (MIT) experimentaban, aparentemente sin conocimiento del proyecto gubernamental, con tecnologías y protocolos para el intercambio (envío y recepción) de datos entre computadoras separadas físicamente, enlazadas entre sí por apenas una conexión telefónica.

El proyecto militar crecía al reclutar investigadores académicos cuyas líneas le resultaban afines, en cuanto aparecía una nueva manera de facilitar las cosas, un protocolo, una tecnología, la red de inteligencia buscaba incorporarla. Pronto una red universitaria, experimental por lo demás, coexistía con Arpanet, inspirándose en ocasiones en la estructura de esta red militar, innovando en otras con una estructura particular que, si resultaba exitosa, sería incorporada al proyecto del departamento de defensa. Es en este juego de ir y venir que ambas redes, por su crecimiento, terminan uniéndose en su estructura, compartiendo conexiones y puntos de encuentro (nodos), aunque manteniendo cada una su objetivo claro. Tal infraestructura de comunicación (por un lado la tecnología de protocolos, software y hardware; por otro la estructura de telecomunicaciones subyacente para que lo anterior resultara operativo) llegó a tal punto que, a la par de lo militar y lo académico, aparecieron otro tipo de usuarios: estudiantes e ingenieros ajenos a

universidades; y con ello un uso distinto de esta red que corría paralelo a los usos antes mencionados.

El crecimiento de la infraestructura, el abaratamiento de la tecnología (tanto de las computadoras personales como de los servicios), el enrarecimiento en el uso de esta red (o si se quiere: conjunto de redes), confluyen, en cierto momento, para disponer un estado de cosas en el cual resultaba atractiva la comercialización de un servicio que pronto sería conocido como internet¹⁷. Y a tal hecho seguiría una penetración mayor de esta tecnología que habría de traer consigo cambios tanto para intercambios de índole económica, política e institucional como para la vida cotidiana de aquellos que utilizan esta tecnología.

Es precisamente en esta vida cotidiana donde internet adquirirá significados variados: medio para obtener información diversa, medio de difusión de información propia o ajena, o en una concepción más teórica como el medio más potente de difusión de información como nunca lo ha habido¹⁸; significados más cercanos a las personas: una manera de mantener contacto con conocidos y familiares, de conocer personas, de manera de ‘hablar’ con otros, ‘reunirnos’ con ellos, de ‘estar cerca’ de aquellos que “están lejos”, algo que lleva a límites apóricos la comprensión de proximidad en sentido físico. Lo único que parece importar, para aquellos que ven internet como parte de su vida diaria, es que ‘es una *ventana* al mundo’, ‘una manera de comunicarse e interactuar con otros’.

¹⁷ Hasta aquí sólo referimos a aquellos acontecimientos que, por coincidencia o afinidad electiva, ofrecieron un terreno sobre el cual internet, en su faz comercial, pudo florecer. El peso que tuvieron tanto la inclinación del sistema económico hacia un capital más abstracto, como hacia una exigencia en el uso de las tecnologías para “facilitar” la producción y hacia la información como base del sistema productivo frente a los medios de producción tradicionales o propios de la era industrial (al respecto ver: Lash, Scott y Urry, John (1994) *Economías de signos y espacio. Sobre el capitalismo de la posorganización*, Amorrortu, Buenos Aires; y: Lash, Scott (2002) *Crítica de la información*, Amorrortu, Buenos Aires), es algo a considerar en el surgimiento y auge comercial de una tecnología como internet (al respecto Castells escribe: “En el último cuarto del siglo XX coincidieron tres procesos independientes, que han derivado en una nueva estructura social basada predominantemente en las redes. Las necesidades de la economía de la flexibilidad en la gestión y de globalización del capital, la producción y el comercio. Las demandas de una sociedad en la que los valores de la libertad individual y la comunicación abierta se convirtieron en fundamentales. Y, en fin, los extraordinarios avances que experimentaron la informática y las telecomunicaciones, y que han sido posibles gracias a la revolución de la microelectrónica.”; en Castells, Manuel (2003) *La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad*, DeBolsillo, Madrid, p 16). Consideramos en este apartado sólo aquellos aspectos que llamaremos tecnológicos para realizar cierta crónica del desarrollo de internet como tecnología, pues estimar la relación entre la aparición de internet en su faz comercial (como tecnología global) y un trasfondo que considera las estructuras económicas y políticas sería un trabajo considerable en sí mismo.

¹⁸ Wolton, Dominique (2000), *Internet ¿y después?*, Gedisa, Barcelona

Veremos a continuación una relación de algunos hechos que confluyeron para constituir lo que ahora conocemos como internet. Se trata más de una crónica de acontecimientos relevantes para el desarrollo, que de una Historia propiamente dicha acerca de internet¹⁹.

1.1.2 Sucesos y Relatos

Dos versiones predominan al dar cuenta de la aparición de internet: la militar y la científica.

Por un lado su nacimiento se atribuye a proyectos del departamento de defensa de Estados Unidos²⁰; por otro, como subraya Castells, se adjudica al desarrollo compartido y cooperativo de científicos, tanto norteamericanos como europeos²¹.

En ambos casos se habla de por lo menos dos proyectos en los cuales encontramos tecnologías predecesoras del internet actual. Lo que vino después, como se cuenta, sólo ha sido posible gracias a los puntos de inflexión y confluencia por los que el proyecto se redefine y redirige, y es reinventado en sus objetivos y posibilidades, enriqueciéndose en este trayecto.

¹⁹ Las fuentes no son claras. En su mayoría tenemos que lo que se presenta como “historia de internet” es una cronología de las tecnologías que desembocaron en esta red, una cronología de nombres y aportes que se teje por afirmaciones tajantes acerca de los orígenes de tales tecnologías: orígenes militares ante todo. Sin negar tales afirmaciones, cabe señalar que no las tomamos como veredicto, intentando apuntar a la diversidad antes que a la unidad de esta historia, dirigiendo la atención a aquellos puntos que ya se han mencionado: es verdad que esta tecnología tiene una fuerte deuda con el proyecto militar Arpanet, sin embargo a la par de este proyecto hubo desarrollos académicos y, más tarde, comerciales, que favorecieron su desarrollo hasta lo que hoy conocemos como internet.

²⁰ Barry M. Leiner, Vinton G. Cerf, David D. Clark, Robert E. Kahn, Leonard Kleinrock, Daniel C. Lynch, Jon Postel, Lawrence G. Roberts, Stephen Wolff, Una breve historia de internet, Alvarez, Alonso y Pagés, Llorenç (trads.), dos partes, en: <http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint1.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011] y <http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint2.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]. También véase el libro: Abbate, Janet (1999), *Inventing the Internet*, MIT Press, Cambridge.

²¹ “... en contra de la muy difundida opinión de que Internet es una creación norteamericana, Internet se desarrolla desde el principio a partir de una red internacional de científicos y técnicos que comparten y desarrollan tecnologías en forma de cooperación, incluso cuando Internet era algo que estaba dentro del Departamento de Estado estadounidense. La tecnología clave de Internet, la conmutación de paquetes, el *packet switching*, la inventan en paralelo, y sin establecer comunicación alguna durante mucho tiempo, Paul Baran en Rand Corporation en California y Donald Davies, en el National Physics Laboratory de Gran Bretaña. Por tanto, la tecnología clave ya se desarrolla en paralelo entre Europa y Estados Unidos.”; En: <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain3.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Ambas versiones gozan de cierta razón: algunas de las tecnologías que impulsaron a internet se desarrollaron fuera de los proyectos militares; por otro lado a causa de estos proyectos, estas tecnologías particulares lograron articularse y desenvolverse.

Hemos de ubicar los primeros antecedentes de internet en dos fechas: 1947 y 1957; parte aguas de las tecnologías que habrían de venir.

En 1947 Laboratorios Bell inventa el transistor. Diez años después, en 1957, el programa ruso Sputnik logra su primer éxito: el Sputnik I es puesto en órbita, demostrando que es posible, y viable, enviar misiones no tripuladas a la atmósfera del planeta.

Estos dos acontecimientos revolucionarían las telecomunicaciones terrestres y aéreas. Además, sus implicaciones políticas serían un aliciente del actual internet: en el contexto de la guerra fría, la carrera por la “conquista del espacio” tocaba fibras políticas delicadas en extremo, pues controlar el cielo era un enorme avance militar por el cual se obtenía una posición segura de ataque y mayores posibilidades en la inteligencia militar en lo concerniente al manejo y obtención de información.

El éxito del programa Sputnik supuso una “amenaza espacial”, que sumada a la nuclear²², avivó la tensión entre los bloques que suponían Rusia y Estados Unidos. Este último país se vio en la necesidad de contar con un sistema de comunicaciones que pudiera mantenerse en pie frente a la amenaza de un ataque nuclear, que acabaría con las redes tradicionales de comunicación. Los efectos de todo esto no se hicieron esperar en Estados Unidos: los recursos destinados a investigaciones en telecomunicación aumentaron considerablemente.

Con antecedentes como los descritos, con la guerra fría en ciernes, el gobierno estadounidense, a través del Departamento de Defensa, establece en 1958 el proyecto Arpa (Advanced Research Projects Agency)²³, con el objetivo de encontrar aplicaciones tecnológicas para fines militares, telecomunicaciones incluidas.

1.1.2.1 El desarrollo técnico de una tecnología de red: Arpanet.

Arpa era el instrumento del Departamento de Defensa de Estados Unidos encargado de la tecnología con fines militares. En el contexto de la guerra fría, y con una carrera

²² <http://www.rand.org/about/history/baran.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

²³ <http://www.darpa.mil/about.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]

paralela a la espacial que concernía a los avances tecnológicos y en telecomunicaciones, Arpa financia en 1962 un proyecto a cargo de Paul Baran y la Corporación RAND, cuyo objetivo era construir una red de comunicación confiable que pudiera mantener íntegra la información, lo que aseguraría, además, una pronta respuesta a un ataque de tipo nuclear.

Gracias a los trabajos y la experiencia de Baran, se concluyó que era posible intercambiar datos con éxito, pero sólo a través de una red informática tal que fuera capaz de recuperar los paquetes en caso de que se perdieran. Tal red podía ser posible gracias al hallazgo y perfeccionamiento de la digitalización de los datos: la conversión de señales analógicas en digitales, o código binario.

A la par del esfuerzo de Baran, Arpa financia la experimentación de un proyecto de informática a cargo de J.C. Licklider, cuyo objetivo era crear una red de comunicaciones operativa de nivel local. Gracias al trabajo de Licklider Arpanet se presenta en el Simposio de la Asociación de Maquinaria Computacional en 1966²⁴. Tal es el primer antecedente directo de lo que ahora conocemos como internet.

A partir de su presentación Arpanet sufre una serie de cambios y mejoras en la infraestructura y protocolos de funcionamiento, que la colocan, para el Departamento de Defensa de Estados Unidos, como el proyecto más viable de interconexión de redes.

Cabe señalar que investigadores como Lawrence G. Roberts, el mismo Licklider, Donald Davies, y Roger Scantlebury, serían los encargados de hacer funcional esta red a partir de sus trabajos, los cuales ocurrieron en el lapso que va de 1960 a 1967 sin que sus autores estuvieran al tanto de lo que hacían sus contemporáneos. La investigación universitaria y aquella auspiciada por el departamento de defensa de Estados Unidos buscaban fines similares aunque con distintos motivos.

Así, el proyecto de la red militar encontraba suelo fértil en desarrollos técnicos como el de la fibra óptica y en el ambiente universitario dedicado a la investigación en redes e informática.

Sin embargo hasta este momento, década de 1960 e inicios de 1970, no se reconocía directamente la herencia e importancia del trabajo académico: Arpanet continuaba como un

²⁴ Barry M. Leiner, Vinton G. Cerf, David D. Clark, Robert E. Kahn, Leonard Kleinrock, Daniel C. Lynch, Jon Postel, Lawrence G. Roberts, Stephen Wolff, Una breve historia de internet, Alvarez, Alonso y Pagés, Llorenç (trads.), dos partes, en: <http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint1.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011] y <http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint2.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

proyecto militar, con objetivos y recursos propios de este rubro, si bien, en ocasiones, algún investigador o equipo de ellos era reclutado para colaborar indefinidamente para Darpa.

Pero el esfuerzo que suponía, en ese momento, poner esta red en operación era demasiado grande: se necesitaba no sólo de la ayuda de académicos y universidades, sino también de capitales privados.

Esto causó que en 1968 Darpa tomara la decisión de someter Arpanet a licitación pública, que fue adjudicada a la compañía Bolt Beranek and Newman (BBN) de Cambridge. Comenzaba seriamente la tarea de construir Arpanet. Un año después, en 1969, la BBN comenzaron las operaciones de Arpanet con el envío del primer mensaje entre computadoras *host* o nodos.

Para finales de ese mismo año Arpanet contaban ya con cuatro servidores o nodos principales, adjudicados a distintas universidades de Estados Unidos, y el 5 de diciembre de 1969 la red estaba lista y funcionando.

1.1.2.2 El arraigo de Arpanet y la colaboración universitaria

A la par de Arpanet, antecedente del internet actual,²⁵ había otros proyectos con objetivos similares: el departamento de energía de los Estados Unidos y la NASA, cada uno por su parte, realizaban experimentos propios para la construcción de una red que les permitiera transmitir y compartir información de trabajo.

¿Qué factores podrían alegarse ante el éxito de Arpanet frente a estos proyectos? ¿Por qué Arpanet subsistió mientras estos otros proyectos quedaban en experimentos, esbozos o, como victoria pírrica, alguna puesta en marcha a la que no se le dio seguimiento?

A este respecto poco se puede afirmar de manera concluyente, apenas conjeturas como las siguientes: Arpanet era un asunto de seguridad nacional, de ahí que subsistiera frente a iniciativas similares; esta importancia ofrecía un ambiente favorable para su desarrollo: se buscaban investigadores, se otorgaban recursos, se daba seguimiento a trabajos de investigadores académicos; el grado de desarrollo que alcanzó este proyecto,

²⁵ Véase por ejemplo: Abbate, Janet (1999), *Inventing the Internet*, MIT Press, Cambridge; Castells, Manuel (2003) *La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad*, DeBolsillo, Madrid; o las siguientes páginas: <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; http://www.livinginternet.com/i/i_imp_walden.htm [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

suponemos, era considerablemente mayor a otras redes, no en vano una vez aprobado el plan de funcionamiento se colocó en licitación pública para su puesta en marcha; además, una vez puesta en marcha, esta red comenzó a utilizarse como modo de comunicación entre las comunidades de investigación de las universidades mencionadas y las que se sumaron más adelante. Esto en lo que se refiere al contexto del proyecto, sin embargo, esta red poseía (gracias a la adecuada investigación) una fortaleza en sí misma: la arquitectura de Arpanet, es decir, la manera en cómo se organizaban los puntos de comunicación, en cómo se administraban las conexiones, los métodos para enviar y transmitir datos, así como la flexibilidad de los requisitos para una conexión (nuevamente: no eran necesarias máquinas con configuraciones iguales), permitieron la subsistencia y el desarrollo de Arpanet desde su puesta en marcha en 1969 y hasta 1977²⁶.

Este punto fuerte de Arpanet, su capacidad de coexistir con otro tipo de redes en funcionamiento y además incorporarlas aunque éstas poseyeran otra arquitectura, interfaz, servidores y proveedores de conexión propios, fue la causa de que pronto se le llamara “red de redes”, presagiando ya lo que vendría a ser el internet actual.

Apenas dos años después de la puesta en marcha de Arpanet, en 1971, buena parte del flujo de información que corría a través de ella provenía de las universidades: el uso académico cobraba importancia, pues permitía el trabajo a distancia entre investigadores de las distintas universidades que poseían un nodo (*host* o servidor). Y con el uso académico extendido apareció una de las primeras aplicaciones de la red que perdura hasta este momento: el correo electrónico.

En la superficie esto es lo que podemos observar: el paso de un proyecto secreto a un proyecto público (sin por ello suponer que su carácter público excluía objetivos particulares para el departamento de defensa de aquel país); el desarrollo en paralelo, para este momento del que hablamos, de una tecnología que en sus inicios poseía objetivos afines al aparato militar estadounidense.

Es verdad que en la superficie es evidente el peso que cada uno de los ámbitos (militar y académico), tuvo en su momento para el desarrollo de esta tecnología, sin embargo no creemos que sea posible decir una última palabra al respecto del linaje de

²⁶ Al respecto se puede revisar la siguiente página que ofrece algunos mapas de esta red a lo largo de este periodo temporal: <http://som.csudh.edu/cis/lpress/history/arpamaps/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; ha de notarse su crecimiento entre el mapa de 1969 y el de 1977.

internet, eligiendo, tomando de ejemplo a Castells, una posición sobre la otra con la clara intención de “desmitificar” el origen de ésta²⁷.

Podríamos decir al respecto, sin querer imputar causalidades sino más bien afinidades, que sin la inversión del gobierno estadounidense y la posterior licitación a empresas públicas, la puesta en práctica de una red como Arpanet habría permanecido como un atractivo proyecto (académico o no) y nada más.

Todo esto apunta hacia la posición aquí tomada: ambas historias, la militar y la académica o universitaria, juegan un papel crucial en el desarrollo de la tecnología de comunicación de redes, no podemos tomar partido por un solo relato, sino más bien proponer una lectura en la cual, en un primer momento, la investigación militar estaba al frente, utilizando de manera secundaria los resultados de algunas investigaciones universitarias y reclutando a algunos de estos investigadores, pasando después a un momento en el que lo académico corría paralelo en importancia a lo militar.

Para la década de 1970, con la puesta en marcha de Arpanet y el establecimiento de nodos militares, académicos y, en menor medida, privados, el avance tecnológico de la red dependía, como hemos señalado, paralelamente de los desarrollos dentro de instituciones militares y de aquellos en instituciones universitarias.

El impulso, económico y científico, dado por el departamento de defensa estadounidense, sumado al impulso de instituciones privadas (recordemos la licitación pública de la red) y universitarias nos da un estado de cosas distinto al de décadas anteriores: la tecnología no sólo existe, sino que funciona, y además posee una faz pública en la cual los investigadores pueden participar sin por ello tener que pasar por alguna instancia del departamento de defensa.

Si bien, como mencionamos, la fortaleza de Arpanet era su arquitectura y flexibilidad: su capacidad de incorporar otras redes, nos es hasta 1972 que se presentó una incompatibilidad entre los protocolos o reglas de funcionamiento de tales redes y Arpanet. Problema que fue advertido y resuelto por Robert Kahn, quien desarrolló un protocolo “universal” válido y utilizado actualmente: el protocolo TCP (Transmission Control Protocol) después conocido como TCP/IP, base del actual internet.

²⁷ Nota al pie número 23 de este trabajo.

1.1.2.3 Visos de una red mundial

La presentación y aplicación de este nuevo protocolo las conexiones existentes comenzó en 1973. Tal año, además, se realizó la primera conexión fuera de los Estados Unidos: una conexión con NORSAR en Noruega.

A partir de ésta, Arpanet estuvo en condiciones de establecer otra con la University College of London. Ambas conexiones con Europa ampliaban el alcance de Arpanet, y la posibilidad de una red global, aunque algunos países de ese continente realizaban proyectos propios de redes de comunicación. Paulatinamente la tecnología desarrollada en Estados Unidos penetraría en Europa.

1.1.2.4 La incipiente comercialización

En 1983 Estados Unidos comienza la sustitución de todos los protocolos utilizados para incorporar el TCP/IP a los ordenadores dentro de los límites de su territorio. Si bien este protocolo potencializaba la arquitectura flexible de Arpanet, poseía un ligero inconveniente: era demasiado complicado para ordenadores personales.

Los ordenadores conectados a Arpanet, hasta ese momento, no sólo eran los más sofisticados de su época, sino que eran propiedad de instancias con la capacidad de utilizarlos cabalmente: instancias gubernamentales, universidades, centros de investigación privados y públicos, empresas dedicadas a la tecnología (en su mayoría contratistas del gobierno estadounidense).

Así las cosas: ¿qué importaba si el protocolo no era funcional para ordenadores personales? ¿No bastaba acaso con que las tecnologías, en este caso el protocolo, resultaran funcionales para los ordenadores conectados a Arpanet?

Los ordenadores y las tecnologías de conexión eran caros. Eso nos explica que a pesar del crecimiento de Arpanet éste se mantuviera dentro de límites bien claros. Estas instancias marcaban la pauta del desarrollo tecnológico, llevando a cabo unos proyectos sobre otros, otorgando mayor importancia a algunos trabajos frente a otros que no parecían aportar mucho a lo existente.

Sin embargo, David Clark junto a su equipo de investigación del MIT, se dio a la tarea de resolver el problema de la complejidad del protocolo, con miras a convertirlo en

algo funcional para los recientes ordenadores personales también conocidos como computadoras de escritorio.

Somos testigos de un lento viraje en todo lo que rodeaba a Arpanet y proyectos de red similares, un viraje en el que ubicamos un brote de la tecnología de redes, y del desarrollo general de la computación que tendría lugar entre 1974 y 1976 a través de pequeños eventos que impulsarían la comercialización de las computadoras y con éstas, de las redes.

Por ejemplo: la empresa Telnet inició *operaciones comerciales* con una red propia de estructura similar la red de Darpa. Además se fundaron dos compañías privadas dedicadas enteramente a la computación, informática, y en general a tecnologías cercanas a éstas: Microsoft y Apple Computer Company. Por otro lado se ha de considerar el auge que poseía para ese momento Silicon Valley, parque industrial o tecnológico que permitía la creación a bajo costo de empresas dedicadas a la tecnología, y que para 1970 estaba repleta de compañías especializadas de este tipo.

Sin embargo no es hasta la fundación de Microsoft y Apple cuando la disposición de las cosas tendría un viraje significativo, pues éstas ofrecían algo relativamente novedoso para la época: computadoras personales, ordenadores de escritorio a disposición del público general, no ya instituciones de cualquier tipo y dependencias gubernamentales.

El desarrollo de la electrónica, transistores y chips principalmente, y de la informática, en la forma de software y sistemas operativos, habría de concretarse, entonces, en la construcción de ordenadores con costos de producción accesibles para su comercialización.

Mientras crecía la oferta comercial de este tipo de tecnologías informáticas, el desarrollo de internet, en la forma de una Arpanet que crecía con rapidez, continuaba: aumentaba la eficiencia de la red, se expandía la utilización del correo electrónico, aparecía, en 1975, la primera lista de correos, MsgGroup, a través de la cuáles los grupos de usuarios se comunicaban, debatían y se mantenían al tanto de los temas de su interés.

1.1.2.5 El despunte comercial

Si la década de 1970 sentaba las bases para la expansión y comercialización de las computadoras y redes, los primeros años de la década de 1980 vieron los frutos de esta

expansión: aparecieron una serie de redes, independientes del gobierno estadounidense, cuyos objetivos se dirigían hacia la investigación universitaria.

A partir de esto vendrían ciertas modificaciones en todo lo relacionado con la red: se estandarizaron nuevamente los protocolos, lo que promovió el crecimiento en el número de servidores.

Para 1985 Internet ya era una tecnología consolidada en grupos de investigadores y desarrolladores, el uso del correo electrónico era abundante. El impulso que internet dio a la comunidad de investigadores radicó en el intercambio de ideas y debate que se generaba al romper con los ritmos tradicionales de publicación y difusión académica.

Sin embargo desde los primeros años de la década de 1980 se había generado cierta polémica acerca del uso de la red que ya podía ser llamada para entonces internet: su uso comercial era limitado, sin embargo había personas que estaban de acuerdo en que esto cambiara.

Durante esta década aparecieron las primeras compañías que proveían servicios de conexión a la red alternativos al gobierno estadounidense, sin embargo estas compañías se enfrentaban a un estado de cosas poco grato: las conexiones independientes estaban enfocadas a la investigación y a las universidades.

Al darse cuenta de esto, Dan Lynch en cooperación con el IAB, organizó en 1985 una reunión de tres días dirigida a los fabricantes tanto de software como de piezas electrónicas así como a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el objetivo de informar acerca del funcionamiento y capacidades del protocolo TCP/IP.

Los ponentes pertenecían fundamentalmente a la comunidad de investigación de DARPA, donde se habían desarrollado los protocolos y los utilizaba en su trabajo diario. Cerca de 250 fabricantes acudieron a escuchar a unos 50 investigadores, con gran sorpresa para ambas partes: los fabricantes descubrieron que los investigadores estaban abiertos a sugerencias sobre cómo funcionaban los sistemas, y sobre sus limitaciones; mientras que los investigadores recibieron con agrado información sobre nuevos problemas que no conocían pero que habían encontrado los fabricantes en el desarrollo y operación de nuevos productos. Esto significó un impulso radical para las redes en su faceta comercial.

En 1987 internet ya reunía diez mil servidores. La importancia de la red no podía ser ignorada, ese mismo año se dio un paso decisivo en el desarrollo dentro del ámbito

gubernamental de esta tecnología: Gordon Bell, a petición del congresista Al Gore de la Oficina de Ciencia y Tecnología, presentó junto con su equipo, el plan para una red nacional de investigación y educación en Estados Unidos, que tardaría cuatro años en ser aprobada y establecida.

Conforme mejoraba el funcionamiento de la red, tanto en velocidad como en eficiencia, y los protocolos se estandarizaban, sumado al abaratamiento de estas tecnologías, fabricantes de diversos productos parecían cada vez más interesados en el tema, buscando principalmente la compatibilidad de sus productos tanto con los de otras compañías como con los componentes de la red.

El interés de los fabricantes en esta tecnología derivó en el primer gran evento comercial que giraba en torno a la red: el “Interop trade show” que en 1988 albergó a cincuenta compañías que ofrecían sus productos, todos compatibles entre sí. El mismo año tuvo lugar un acontecimiento clave para el desarrollo de una red global: se instaló el primer cable de fibra óptica trasatlántico, conectando América del Norte con Europa.

En 1989 la red poseía alrededor de 100 mil servidores. En ese mismo año Europa aseguraba el acceso a la red al implementar técnicas como el DNS a través del RIPE (Reseaux IP Européens), organizando su red continental y administrando las conexiones con otros territorios. Con una red “global” en funcionamiento (Estados Unidos, algunos puntos en el continente americano, Europa y algunos puntos en Asia y África) la comercialización continuaba su expansión: se establecen en ese mismo año los primeros puentes entre continentes con rutas de correo electrónico comercial, a través de un servicio provisto por la telefónica MCI.

1.1.2.6 La década de 1990: bienvenido www

El perfeccionamiento de las tecnologías no se hizo esperar. A principio de la década de 1990 se desarrolló uno de los pilares del internet actual: Tim Berners y Robert Cailiaux, investigadores del Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire (CERN), inventaron una manera de organizar los documentos, cuya novedad radica en la manera en que éstos se estructuraban: nacía con ello el hipertexto, es decir, la relación entre una parte de un documento con otro distinto. A pesar de la novedad de tal invento, en un principio éste sólo tuvo un alcance local.

Apenas a un año de haber registrado 159000 servidores y 837 redes (1989), internet veía un aumento sustancial y sin precedente en su historia, pues en 1990 se registraron 313000 servidores, 2063 redes y 9300 dominios. Consecuencia de tal auge (así como del cambio político dada la caída del bloque socialista) fue que el gobierno estadounidense decidió cancelar el proyecto Arpanet.

A partir de ese momento toda la coordinación e investigación quedaba concentrada en la Fundación Científica Nacional (NSF). Este cambio en la estructura administrativa de la red promovió en buena medida el ascenso de la iniciativa privada en cuanto a operación y servicios de internet.

Por su parte, la estructura física de la red tuvo importantes cambios para poder soportar el incremento de usuarios, dominios y servidores: se incrementó la velocidad casi 900 veces más con respecto a las conexiones anteriores, lo que promovió en crecimiento de servidores y usuarios.

El crecimiento de usuarios, su diversidad, poco a poco cambiaba la manera de utilizar y concebir internet: de una carretera de la información, un medio con el único fin de desplazar datos digitales de un punto a otro, se pasaba a una concepción más personalizada, donde los usuarios comenzaban a definir la manera en que utilizaban esta tecnología. Algo que se vio favorecido por la creación de aplicaciones (software) que respondían a los intereses de los diversos tipos de usuarios, principalmente en lo tocante a la búsqueda y consulta de documentos a través de internet.

Aparecieron entonces programas como Gopher, Hytelnet, WAIS o Archie, que hacían más accesible la exploración de la información en línea. Se trata de los primeros navegadores, predecesores de los actuales Internet Explorer o Mozilla.

Timothy Berners-Lee, en parte gracias a Archie e Hytelnet y en parte a sus propias investigaciones, presentó los resultados logrados al respecto de la consulta de datos en investigaciones de física de partículas. Estos resultados derivarían en lo que después sería la red amplia mundial o World Wide Web.

De la mano del mismo Berners-Lee apareció una novedosa manera de presentar la información en internet: el www. Ya no se trataba de una lista o de una interfaz con

ventanas desplegables, sino de un sistema de hipermedia²⁸ que integraba una interfase común a todos los recursos existentes en la red para acceder a ellos de manera organizada.

El invento de Berners-Lee se vio enriquecido por ese invento olvidado que nació en el CERN: el hipertexto; pues gracias a este sistema de referencias mutuas y conexiones lógicas entre las distintas partes de los documentos, el www resultó mucho más eficaz frente a los navegadores disponibles en el momento, pues además de la versatilidad, eficiencia y facilidad de uso frente a éstos, www podía presentar contenidos distintos (audio, video, texto, imágenes, etc.) y no sólo texto como aquellos navegadores.

El único requisito que exigía esta nueva forma de acceder a la información en la red era su formato: todo documento debía ser etiquetado de acuerdo a un lenguaje particular (HTML) y bajo un protocolo de transferencia específico (http). Bajo esas condiciones cualquier tipo de documento sería reconocido y reproducido por www.

Www representaba un avance sustancial con respecto a los navegadores existentes, sin embargo en sí mismo no era un navegador: era un código específico para leer y reproducir información siempre y cuando ésta estuviera codificada bajo sus reglas. No es hasta 1993 que este código comienza a ser utilizado por el navegador Mosaic que actuaba como intérprete de los documentos así codificados. Y a Mosaic siguieron Netscape e Internet Explorer.

Tal estandarización a partir del código HTML y del www estimuló grandes inversiones de capital privado en la red, lo que significaría el desplazamiento de su administración: del gobierno de los Estados Unidos hacia el capital privado.

Internet no sólo resultó importante como producto directo, pues para 1994 varias empresas que contaban con servicio de conexión a la red la comenzaron a utilizar para realizar operaciones de compra-venta, servicios bancarios, transmisiones, etc., dando lugar a las primeras aplicaciones productivas que utilizaban la red para fines específicos: tenemos el First Virtual Bank y RT-FM como ejemplos.

Llega el año de 1995 y con éste el final de la privatización de los servicios de red: con 5 millones de servidores, el servidor raíz o central de la NSF fue sustituido por proveedores comerciales (CompuServe, Prodigy y America Online), interconectados

²⁸ Por hipermedia nos referimos al conjunto de métodos y procedimientos para construir, diseñar, escribir y disponer contenidos, sean de texto, imágenes, video, audio u otros medios existentes, todo de tal manera que el usuario tenga la posibilidad de interactuar con los contenidos así contruidos.

mediante un riguroso acuerdo de privatización. Este simple hecho parece que impulsó el crecimiento de la red, pues en apenas un año se duplicó la cantidad de servidores existentes y el servicio de conexión se extendió a más de 170 países.

Para este momento ni el gobierno estadounidense ni las universidades tenían un control importante sobre la red, pues el 14 de septiembre de ese mismo año, 1995, se determinaron las cuotas de registro de nombre de dominios: 50 dólares anuales; pues antes de esa fecha esa tarifa estaba subsidiada por la misma NSF, pagando solamente aquellos dominios con terminación .edu y, provisionalmente, .gov.

A finales de 1995 varias compañías de tecnología entran al mercado público y logran cotizarse entre los tres primeros lugares de Oferta Pública Inicial por el valor de sus acciones del mercado NASDAQ. El negocio de internet resultaba, en efecto, algo más que redituable.

Es a partir de 1995 que internet pose un lugar en el mundo tanto económico como social: la privatización que tuvo lugar los primeros cinco años de esa década, el gran avance tanto en las redes físicas como en las aplicaciones y protocolos lo convertían en un tecnología con gran potencial para diversos intereses, el abaratamiento de los materiales para construir redes y ofrecer este tipo de servicios avivó la oferta a la que podía acceder el público en general. Además de todo esto empresas de todo tipo encontraban una manera de explotar el servicio de internet para su beneficio.

Los problemas que planteaba el incremento de usuarios de internet continuaban apareciendo: a la administración del aparente caos informático, a la búsqueda de una equidad social mundial en el acceso a las tecnologías, se sumaban aspectos específicos que, a diferencia de los anteriores, no respondían a la veta técnica de esta tecnología (como los buscadores que resolvían el problema de cómo acceder con facilidad a la información), sino a una preocupación del lado de los usuarios, fueran personas físicas o grandes corporativos: la seguridad. La intervención de las comunicaciones de cualquier tipo era una práctica habitual para, como se afirma, la seguridad de las naciones, sin embargo la intervención de internet representaba un problema, pues alguna persona con cierto conocimiento de la tecnologías podía intervenir y obtener información ajena.

El problema de la seguridad no era el único que aparecía para ese momento. 9 millones de servidores registrados para 1996 significaba algo más que un incremento de

usuarios: al hacerse público el uso de la red, vía su comercialización, ésta comenzaba a llenarse de contenidos basura, en un principio se trataban de páginas que fueron registradas pero que jamás se les dio seguimiento, ocupaban valioso espacio en los servidores sin contener información alguna.

La respuesta a este tipo de problemas se veía rebasada por el crecimiento descomunal de internet: a mediados de 1997 ya había 19 millones 540 mil servidores, un millón 301 mil dominios y más de 70 millones de usuarios. Según Dataquest, Inc., la cantidad de computadoras personales conectadas a la red aumentó, sólo en ese año, 71%. Tal incremento supuso la posibilidad del trabajo a distancia entre las personas, además, en ese mismo año los indicadores en ventas de sistemas y servicios fueron 60% superiores al año anterior.

Con tal incremento en su tamaño apareció un tema, aún recurrente, que tenía que ver directamente con la información basura que comenzaba a circular por la red: el envío indiscriminado de correo no solicitado, o spamming.

A partir de este hecho comenzaron iniciativas para establecer una regulación jurídica de la red, iniciativas que tuvieron eco en 1997 en la ley federal de Estados Unidos, prohibiendo el envío de este tipo de correo.

Internet continuaba creciendo y con ello dejaba atrás los esfuerzos por resolver los problemas que planteaba: es 1998 y el número de dominios registrado era ya de 2 millones, el estimado de páginas web estaba entre 275 y 320 millones de para el primer trimestre de ese año.

Un aumento tal en el número de usuarios y el desarrollo de las aplicaciones convirtieron el espacio virtual en terreno fértil para sectores comerciales: ese año aparecen el comercio electrónico, E-commerce, las subastas, E-auctions, y el mercado electrónico de bienes y servicios, E-trade. A partir de estos hechos algunos predecían el paso de una economía tradicional a una “nueva economía”, “economía digital” o “economía electrónica”.

Sin embargo, como con la aparición del primer virus de computadora que hacía uso de internet para reproducirse, ocurrieron dos hechos que demostraban la falibilidad de esta tecnología: en 1998 ABCNews.com dio a conocer, *con un día de anticipación*, los

resultados de la segunda vuelta de las elecciones en Estados Unidos; por otro lado, el ocho de diciembre, San Francisco fue desconectado de la red temporalmente.

Para ese año la existencia de esta tecnología que suponía un nuevo medio de comunicación y en general un nuevo medio (ambiente, espacio) tenía repercusiones sociales en el ámbito legal: aparecían legislaciones específicas sobre el uso de la red, surgían grupos y asociaciones que intentaban enfilar el avance de esta tecnología para usos determinados, los debates y las opiniones sobre los propósitos de internet comenzaban a ser algo recurrente.

Ante todo esto la Sociedad Internet “consideró trascendente abrir una vertiente de investigación en el sentido de cómo aprovechar y mejorar la relación de internet con la sociedad en general y aprobó la formación del equipo Fuerza de Tarea Societaria de Internet (*Internet Societal Task Force*, ISTF), propuesta originalmente por Sascha Ignjatovich... el nuevo grupo de trabajo comenzaría... el año siguiente y se dedicaría a la observación e investigación del impacto de esta nueva aplicación de la tecnología en el ámbito social con el objetivo de hacer asequible a todos la utilización de la red. La meta comprendía... formar representaciones de la ISTF en cada país miembro de la Sociedad Internet que asesoraran a los gobiernos sobre las posibilidades de conexión con base en el análisis de las políticas internacionales, nacionales y locales del uso de internet, así como brindar apoyo a los desarrolladores de sitios web con investigación sobre eficacia de diseño de sitios y portales”²⁹.

Estamos frente a un hecho capital: *el primer intento que concreta los intereses de analizar el impacto social de esta tecnología*, aunque en principio tales investigaciones estaban dedicadas a la asesoría de los gobiernos para optimizar las conexiones y dirigirse con respecto a todo lo relacionado con internet.

Ese año, 1999, sería crucial para el avance de internet: la cantidad de dominios y sitios registrados era tal que hacía imposible conocer el contenido de todo lo publicado. Los buscadores de páginas sólo conocían el contenido de menos de 50% de lo publicado en la

²⁹ Gayosso Sánchez, Blanca Estela (2003) *Análisis del canal world wide web (www) de la internet como medio de comunicación técnico para determinar las características del lenguaje específicos de los mensajes que transmite, con base en la observación y descripción de páginas electrónicas*, tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, UNAM-FCPyS, México, p 79.

red: aparece el término “internet profundo” para significar a todo el universo de páginas y sitios desconocidos para los índices de los motores de búsqueda.

Lo anterior planteaba la necesidad de crear un canal secundario de comunicación dentro de internet, para fomentar la calidad de contenido sirviendo al mismo tiempo para continuar la experimentación en diseño de protocolos de comunicación más eficaces. La importancia del proyecto Internet2 aumentó en ese año, dados sus objetivos de investigación y depuración del contenido de internet, algo más cercano de lo pensado pues la velocidad de la red era, en comparación con los inicios de la década, brutal: el ancho de banda aumentó a 2.5Gbps.

En palabras de Blanca Gayosso:

“La década concluiría con indicadores como los siguientes: 147 millones de usuarios de internet en el mundo; los diez dominios de primer nivel más registrado son los de tipo comercial, de redes, educativos, japoneses, ingleses, militares, estadounidenses, alemanes, canadienses y australiano; las innovaciones tecnológicas son los teléfonos celulares conectados a la red (mediante un protocolo apenas a prueba, el Gíreles Application Protocol o WAP, protocolo inalámbrico de aplicaciones), las computadoras portátiles súper delgadas y los ‘asistentes personales digitales’ o PDA, *personal digital assistant*, entre ellos los miniordenadores *Palm*; los virus del año, Melissa en marzo y ExploreZip en junio, propagados con rapidez inusitada por el aumento en el tráfico de datos a través de correo electrónico.”³⁰

1.1.2.7 Una tecnología de cara al nuevo milenio

El inicio del siglo XXI experimentó incrementos exponenciales tanto en cuanto al número de usuarios como de servidores y proveedores de servicios: para abril del 2000 se había registrado el dominio número 10 millones, además de tener un número superior al

³⁰ Gayosso Sánchez, Blanca Estela (2003) *Análisis del canal world wide web (www) de la internet como medio de comunicación técnico para determinar las características del lenguaje específicos de los mensajes que transmite, con base en la observación y descripción de páginas electrónicas*, tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, UNAM-FCPyS, México, p 85.

billón de páginas disponibles. La tecnología computacional lograba desarrollos sorprendentes.

Por otro lado internet se convertía en el eje de operaciones interbancarias a lo largo del mundo, a tal punto que, a pesar de su privatización, el gobierno de Estados Unidos manifestó la intención de mantener el apoyo a la red con el interés de conservar cierto control sobre estos intercambios.

Aparecerían, a partir del 2000, iniciativas y debates de todo tipo con el objetivo de establecer reglas claras de protección a los usuarios y a sus aplicaciones, de protección de los derechos de autor y la propiedad intelectual, en suma: la preocupación por la seguridad se extendía. Por un lado se proponía el proyecto de una red libre cuyo contenido estuviera a disposición de cualquier persona y de manera gratuita; por el otro este interés de libertad de los contenidos supondría una dificultad para el funcionamiento de la red, basada en gran medida en el capital de empresas privadas.

El impacto de esta tecnología en las sociedades resulta innegable: no sólo por el hecho de que a partir de 1995 logró un espacio en la vida cotidiana de muchos sectores sociales, sino por la exclusión que supone la brecha tecnológica, es decir, la distinción entre aquellos que tiene acceso a la red y quienes no. Por otro lado las prácticas de uso de internet han pasado de su empleo técnico o comercial, al uso particular que cada usuario desea, aunque sin que por ello el aspecto mercantil de la red quede de lado, pues encuentra en ésta un atractivo mercado cuya demanda resulta incalculable: las personas utilizan cotidianamente internet para comunicarse, para buscar información, para comprar cosas y realizar transacciones, y con ello ofrecen una serie de información que resulta útil a las mismas empresas que les ofrecen los servicios.

A partir del inicio del siglo XXI se abren, creemos, dos líneas generales en cuanto al uso de internet: por un lado, dado su penetración en muchos sectores sociales, la pluralidad de usos con los consecuentes efectos sociales, políticos, económicos y culturales que le siguen; por el otro, un uso meramente comercial que encuentra en la red un enorme mercado del cual obtener beneficios. Ambas líneas coexisten y, cada una con un peso específico, orientan los debates y decisiones respecto a la regulación (o su ausencia) de todo lo relacionado con internet.

Hasta aquí la exposición de los sucesos que dieron nacimiento a internet como lo conocemos actualmente. Hemos decidido detener la exposición con el inicio del siglo XXI porque iniciado ese siglo internet ya posee el carácter global y comercial que nos interesa para identificar cierta lógica en su creación, a saber y como se ha mencionado algunas veces hasta este punto: su paso de un proyecto militar con objetivos específicos hacia una tecnología de uso masivo.

En el caso de México hemos de señalar que “sobre el tema de la conexión de nuestro país a internet existen varias versiones, de las cuales se distinguen dos predominantes que no siempre coinciden, a saber la del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y la de la propia UNAM.”³¹. Nuevamente nos enfrentamos con un mismo problema: dos historia que buscan su propia derecho de verdad una frente a otro. Como en el caso general, ambas historias corren paralelas y resultan importantes para comprender el desarrollo de esta tecnología en México. Como señala Laura Hernández Alvarado³² el uso de internet en el país ha crecido de manera acelerada, trayendo consecuencias difíciles de prever a largo plazo, siendo quizás la más clara aquella que nos hace pensar en que empleo e importancia continuará aumentando para nuestro país como para el mundo. En este proceso quizás resultaría útil conocer los sucesos que marcaron su desenvolvimiento en nuestro caso particular, centrándonos en la versión de UNAM, más documentada que la del ITESM.

1.2 La llegada de internet a México

Internet llega a México a partir de la década de 1980. Para esa década, como vimos antes, la oferta de computadoras de escritorio y de algunos servicios privados de conexión se había desarrollado con éxito en Estados Unidos, también existían conexiones con algunos puntos del continente europeo, todos ellos funcionando a través de la red de Darpa.

³¹ Gayosso Sánchez, Blanca Estela (2003) *Análisis del canal world wide web (www) de la internet como medio de comunicación técnico para determinar las características del lenguaje específicos de los mensajes que transmite, con base en la observación y descripción de páginas electrónicas*, tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, UNAM-FCPyS, México, p 97. Gran parte de la historia de internet en el país, presentada en este trabajo, tiene como fuente esta tesis que está bien documentada al respecto.

³² Hernández Alvarado, Laura M, Desarrollo de Internet en México, algunos efectos sociales y tecnológicos, en: <http://www.enterate.unam.mx/Articulos/2005/abril/internet.htm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Algunos investigadores mexicanos que radicaban en Estados Unidos ya habían tenido la oportunidad de trabajar con esta tecnología, sin embargo, para inicios de esa década, Arpanet se mantenía como un proyecto propio del gobierno estadounidense, por lo cual se mantenía circunscrito a sus fronteras e intereses de cooperación con otros países, lo que explica la existencia de conexiones con países europeos.

Cabe destacar que México poseía, desde la década de 1960, un notable impulso en las telecomunicaciones³³: existían conexiones de teletipos con una computadora central a través de las líneas telefónicas de cobre situadas en la red telefónica de Ciudad Universitaria.

La necesidad de ampliar las opciones de intercomunicaciones de datos surge durante la segunda mitad de la década de los ochenta. “Las versiones de qué motivó la conexión de México a la red varían de acuerdo con los autores [...] pero coinciden con la de la doctora Gloria Koenisberger, investigadora del Instituto de Astronomía de UNAM [Universidad Nacional Autónoma de México]: el nacimiento de la red en México fue como el de una explosión galáctica, nada menos.”³⁴

En 1987 tuvo lugar la explosión de una supernova en la Nube Mayor de Magallanes. Tal evento promovió la entrada de internet a México, o viceversa, pues como tal galaxia no podía estudiarse desde observatorios ubicados en el hemisferio norte del planeta, astrónomos de Estados Unidos concibieron la posibilidad de conectar diversos observatorios ubicados en Chile, a través de una red que, según la propuesta de Steve Wolf, habría de conectar los observatorios chilenos a la Arpanet a través del sistema de satélites mexicanos Morelos. Si México era conectado a internet, lo sería en función de intereses académicos estadounidenses.

La propuesta de Wolf fue aceptada y en 1987 se establecería, a petición del Instituto de Astronomía de la UNAM, una conexión directa con la Nsfnet, red que englobaba otras tantas con interés académico en territorio estadounidense. Curiosamente esta propuesta fue paralela a la realizada por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) con el mismo interés.

³³ Robles, Oscar, Historia de internet en México, en: http://banderas.com.mx/hist_de_internet.htm [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

³⁴ Gayosso Sánchez, Blanca Estela (2003), *op. cit.*, p 99.

Así se establecería, en noviembre del mismo año, la conexión entre la UNAM y la Nsfnet a través del ITESM, que había establecido su conexión apenas unos meses antes, en junio.

Con apenas unos meses de funcionamiento, entre 1987 y 1988 comienza una iniciativa para construir una red exclusiva de la UNAM con el objetivo de conectarse directamente con Nsfnet, pues la universidad sólo tenía una conexión y un servicio de correo electrónico todo a través de la red conocida como Bitnet.

Por su parte el ITESM, en sus campos Estado de México y Monterrey, ya había comenzado la tarea de construir tales conexiones, vía satélite, para conectar todos sus campus tanto entre sí como con la red estadounidense.

La petición de la UNAM sería aceptada y comenzaría la construcción de una conexión que tendría un nodo central ubicado en el Centro Nacional de Investigación Atmosférica en Colorado, y dos servidores ubicados en Ciudad Universitaria y en el ITESM campus Estado de México. El enlace se realizaría con propósitos meramente académicos, por lo cual debería ser compartido con cualquier institución académica, educativa o de investigación internacional que así lo solicitara y que tuviera los medios para conectarse. Cada universidad correría con los gastos necesarios de mantenimiento, compra e instalación del equipo necesario para llevar a cabo la conexión.

Para la versión de la UNAM, las conexiones establecidas a partir de 1989 supusieron un estímulo considerable para difundir las conexiones con internet en todo el país. En primer lugar se desarrolló la red interna de la UNAM, una red que se extendió o compartió con muchas, sino todas, de las instituciones académicas del país. La construcción de RedUNAM coincidía con el empeño de compañías privadas, que buscaban mejorar la velocidad y calidad de los servicios de conexión.

Salvando la distancia entre las distintas versiones, llegamos a un punto en el que ambas historias coinciden: con el establecimiento de las conexiones se constituyó un espacio de trabajo y un equipo de personas que, más tarde, sería en buena medida el encargado de sacar a flote el proyecto de introducir internet a todo el país.

La red en México funcionaba, pero para aprovechar al máximo las conexiones obtenidas era necesaria una renovación tecnológica: precisaba la sustitución completa del sistema telefónico de la UNAM, obsoleto para las conexiones de red.

En 1990, Teléfonos de México comenzó a interesarse, por su rentabilidad, en las redes de fibra óptica. La comercialización de las tecnologías de redes se preveía, pues a partir de que esa compañía tuvo a su disposición tales redes físicas de fibra óptica (cableado e infraestructura), comenzó una frenética instalación de líneas de ese material.

Curiosamente la introducción de la fibra óptica en el país no fue un éxito comercial: la compañía de teléfonos había instalado una amplia red de fibra óptica que no era utilizada, o en el mejor de los casos, era subutilizada pues no había demanda de este tipo de servicios.

La ausencia de éxito comercial por otro lado, no habría de ser leída como un esfuerzo totalmente inútil, pues la existencia de una infraestructura de red de fibra óptica permitió a la RedUNAM reformular la arquitectura de sus propias conexiones.

Paralelo al crecimiento de la red en la universidad aparecía el compromiso para apoyar otras instituciones educativas para lograr su propia conexión a internet, vía la firma de convenios para obtener el servicio. En 1988 había instituciones que seguían conectadas a internet a través de la red de la UNAM, pero el compromiso no radicaba en establecer conexiones a través de esta universidad, sino en capacitar a las propias instituciones para mantener sus conexiones sin depender de ninguna entidad.

Hasta 1992 el uso de internet en el país no era comparable en cifras a lo que ocurría a nivel mundial. Con todo ello para finales de ese año el sistema que administraba el DNS fue renovado, unificando la adjudicación de direcciones para facilitar la administración y asignación de las mismas y simplificar el tráfico de información en la red.

1994 fue el año en que el uso de la red en México se abrió a otros sectores. Hasta ese momento las universidades actuaban como los únicos proveedores de conexión a internet en el país. La red del CONACYT se unió a la llamada Mexnet, formando la Red Tecnológica Nacional. La novedad radicó en que la administración de ésta quedó a cargo de la empresa Infotec, que ofrecía, rentando el servicio, líneas para conectarse. Pixelnet fue la otra empresa que en ese momento ofrecía el servicio de conexión a internet en el país. Comenzaba la apertura comercial de este tipo de telecomunicación.

Con la aparición de la oferta comercial y la incipiente demanda, RedUNAM alcanzó otro estatuto en ese mismo año: se formalizó como proveedor comercial de servicios de internet –lo que suponía conexión, renta de espacios en servidores y el servicio de correo electrónico.

La participación comercial en el desarrollo de internet en el país no significaba la delegación de las responsabilidades por parte de la academia, sino un trabajo conjunto que coadyuvó en el avance de las redes mexicanas.

El auge comercial de internet en el país estuvo cimentado en los logros alcanzados por el ámbito académico en esta materia. Sin embargo, entre los puntos más importantes para el ramo comercial estaba el desarrollo de las estructuras de telecomunicaciones en el país y la incursión de proveedores especializados que ofrecían el servicio de conexión por suscripción. Otros factores no menos importantes fueron el incremento del uso de la World wide web, así como del sistema operativo windows 95, que con su interfaz gráfica resultaba más agradable y fácil para los usuarios. Surgió un gran interés de los proveedores de internet en el mercado mexicano³⁵. Mientras esto ocurría, el sector académico se volcó a actividades de investigación y administración de las redes.

La apertura nacional en telecomunicaciones fue favorable al surgimiento de proveedores de internet, como Telmex.

A finales de 1999 la perspectiva del uso de internet en el país presentaba, según Blanca Gayosso, un desarrollo mediano aunque con claras dificultades: de entrada los índices de analfabetismo y desarrollo educativo eran un impedimento para aprovechar los avances académicos y comerciales en telecomunicaciones, además, en ese momento se mostraba necesario mejorar la cobertura telefónica en todo el país para ofrecer realmente acceso y beneficio a sus ciudadanos³⁶.

1.3 Perspectivas. Cómo se ha investigado internet

Desde su nacimiento los proyectos de conexión a través de redes planteaban dos problemáticas: una técnica, enfocada a mejorar el funcionamiento de tales redes; y otra, opaca en sus inicios, referente a las implicaciones que estas tecnologías tendrían en distintos ámbitos de la vida socio-cultural, económica y política.

Esta última problemática cobró mayor importancia con la difusión del uso de las tecnologías informática y de redes: aparecieron entonces problemáticas distintas, expresión de inquietudes de otro tipo al meramente técnico. Es un hecho es que las tecnologías de

³⁵ Gayosso Sánchez, Blanca Estela (2003), *op. cit.*, p 117.

³⁶ Gayosso Sánchez, Blanca Estela (2003), *op. cit.*, p 120.

redes pasarán buena parte de su historia sin suscitar un interés en investigadores fuera del ámbito de la ingeniería, informática y telecomunicaciones.

La difusión comercial de estas tecnologías, a partir de 1980, vio nacer asociaciones, civiles y privadas, cuyos objetivos eran incidir en el uso y acceso de la red así como definir cuál sería el rumbo de ésta. A partir de este momento surge la necesidad de una investigación fuera del ámbito técnico, potenciado, a partir de 1990, por el aumento en el número de usuarios y servicios disponibles, y la aparición de tecnologías sociales complementarias (mensajeros, redes sociales, blogs, etc.).

La principal preocupación en un principio era de tinte normativo y, ciertamente, utópico: depurar internet de todo uso que no fuese útil. El inicio del proyecto internet 2 es prueba de ello.

Sin embargo lo que hacían los usuarios con internet pronto comienza a llamar la atención de investigadores provenientes de las ciencias sociales y humanidades. Algo que se siente con claridad a partir de la década de 1990.

Sólo al observar cómo se desarrolló esta tecnología, cómo apareció un mercado y se convirtió en una práctica cotidiana para algunas personas, es como se comprende el interés en el impacto³⁷ de esta tecnología en aspectos sociales, psicológicos y hasta filosóficos.

Veremos a continuación, en términos generales, algunas perspectivas bajo las cuales se ha abordado el fenómeno de internet, cómo se suceden de acuerdo a ciertas opiniones recurrentes acordes a su momento histórico, cómo también, en ocasiones, una investigación académica llega a conclusiones o afirmaciones que parecen simplemente extender los juicios de opinión cotidianos promovidos por los medios de comunicación o por las sociedades en general, así como podremos notar la manera en como los términos asociados

³⁷ Con respecto al concepto de *impacto* (tecnológico), ver: Lévy, Pierre (2007) *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*, Anthropos, México, p 5 y ss. Lévy, en su propuesta de la sociedad digital, cuestiona los conceptos de “impacto” y “consecuencias” de la “técnica” o las “técnicas”. Concluye que el uso de una técnica o un utensilio ayuda a constituir a la humanidad. Palabras como *impacto* o *determinación* resultan inadecuadas pues lo que se teje alrededor del uso de la técnica son relaciones de *condicionalidad* que escapan a esquemas causalistas en los que podrían tener sentido estas palabras (“impacto”, “determinación”). Tales son inadecuadas para explicar los fenómenos que una tecnología trae consigo: no hay causas identificables acerca de internet, o de lo que éste “provoca” en las personas, sino un conjunto de procesos que interactúan, manteniéndose o inhibiéndose en su transcurso.

A pesar de que este trabajo no coincide con muchos puntos de la propuesta de Lévy, aceptamos la dificultad de hablar en un esquema causalista de las “consecuencias” de internet, de sus “efectos” sociales y subjetivos. De ahí la dificultad de plantear un relato histórico único sobre el desarrollo de esta tecnología, y mucho más de afirmar que ésta provoca algo, *por sí misma*, en las sociedades y en los sujetos. Esto es más cercano al concepto de afinidad electiva que al de causalidad.

con el fenómeno de internet se interpretan y reinterpretan de acuerdo no sólo a los trabajos y experiencias anteriores, sino también a problemas, desarrollos y contextos diferentes que dotan a estos términos, o conceptos, de sentidos distintos que no habían sido percibidos por las generaciones anteriores.

1.3.1 Una distinción axiológica sobre internet

A grandes rasgos podemos hacer una primera distinción del tipo de investigación sobre esta tecnología: se toma partido, a favor o en contra de internet. Algo que, dicho sea de paso, resulta la prolongación directa de juicios cotidianos y generalizados al respecto de este fenómeno.

Katz y Rice hacen uso de esta distinción, agregando como propuesta un tercer elemento, obteniendo así la siguiente clasificación de la investigación sobre internet según su identificación con ciertas tendencias: posición distópica, utópica y sintópica. Tomaremos la caracterización que realizan estos autores para exponer esta manera de clasificar la investigación sobre el tema.

Cada una de estas posiciones, exponen los autores, puede estar presente como opinión general o como un conjunto de opiniones particulares al respecto de esta tecnología: los argumentos distópicos, por ejemplo y según su trabajo, concernirían a la socialidad del medio y a su aspecto político.

De manera general, en la perspectiva distópica se podrían ubicar afirmaciones como las siguientes: internet no es global, y en su geografía específica fomenta la división racial; limita el discurso y las oportunidades económicas; reduce el autoestima; sofoca opiniones políticas; erosiona las tradiciones culturales, crea una “ciberbalcanización”; no es representativo políticamente; reduce la intimidad individual y general; explota a las personas; empeora la calidad de vida; reduce la participación en la comunidad, la fragmenta y fomenta la búsqueda de intereses limitados; limita los contactos sociales promoviendo el aislamiento y la anomia; estimula una adicción al contacto social virtual; produce el ciberacoso; incita a disturbios étnicos y odio hacia los demás; está dominado por multinacionales; fomenta la pornografía infantil; instiga a los fraudes emocionales; fomenta una multiplicidad de yo’s que repercute en la identidad; destruye la creatividad; dirige hacia

un tipo de aprendizaje por memorización disminuyendo la comprensión, reduciendo la calidad de la producción intelectual; permite el plagio; carece de integridad artística, etc³⁸.

La perspectiva utópica, por otro lado, vería en internet algo provechoso para la humanidad, presentando argumentos como los siguientes: elimina diferencias geográficas, sociales, raciales, de edad, sexo e ideología; ofrece más oportunidades de participación; enriquece la cultura; fomenta la tolerancia; supera obstáculos espaciales y temporales; revitaliza la comunidad; crea información y criterios compartidos por una comunidad; incita al activismo más allá de una región; enriquece la producción cultural; complementa y fortalece las relaciones fuera de línea (*offline*); ofrece una expresión e interacción social diversa y frecuente; facilita nuevas amistades, mantiene o restablece las relaciones familiares y filiales; ayuda a usuarios jóvenes a desarrollar su identidad y adoptar roles de adulto en sus interacciones; reinstituye la escritura y la correspondencia³⁹.

Podemos notar que algunos argumentos desde una posición poseen un equivalente opuesto desde la otra, de ahí que los autores propongan una tercera alternativa frente a las existentes, consideradas exageradas y tendenciosas en tanto que privilegian cierta información para resaltar sus puntos de vista: la perspectiva sintópica sería la alternativa que actuaría como intermedio entre utopía y distopía, un intermedio que presenta antes que todo la multiplicidad de la realidad que su acortamiento a un punto de vista específico.

1.3.2 Segunda distinción: ¿Cultura u Objeto cultural?

Desde otra perspectiva es posible realizar una segunda distinción general al respecto de la investigación sobre internet. Christine Hine propone ubicar la posición de los trabajos de acuerdo con su concepción sobre internet, y en general sobre la tecnología: como cultura o como artefacto cultural.

Como cultura internet sería la fuente de innovaciones en línea (*online*) que serían descritas a partir del uso que las personas hacen del medio, un uso que tendría como consecuencia la creación de una *cibersociedad* que se desarrollaría a la par de la sociedad real, aunque no por ello negaría su relación e interdependencia, pues el punto principal de

³⁸ Katz, E. James y Rice, E. Donald (2002) Consecuencias sociales del uso de internet, Editorial UOC, Barcelona, pp 28-32.

³⁹ Ibid, pp 32-34.

esta perspectiva es que internet resulta un mundo diferente, novedoso, con relaciones, dinámicas y procesos sociales propios que en mayor medida serían producto del uso de internet⁴⁰, privilegiándolo frente al contexto social y cultural de inscripción.

Como artefacto cultural internet sería abordado privilegiando el contexto social y cultural que convertiría a este medio o tecnología en un objeto construido socialmente. Cualquier interpretación de internet es dependiente de la inscripción sociocultural del sujeto que la produce, más aún, la manera en que se lograría una innovación, que se construiría una “cultura novedosa”, no puede desencajarse de esta misma inscripción tanto biográfica como histórica.

Se privilegia, bajo esta perspectiva, el lugar que ocupa internet como tecnología dentro de una región histórica y dentro de juegos de poder particulares (¿quiénes crearon internet?, ¿con qué fines?, ¿quiénes inciden en su desarrollo?, etc.), para llegar a cuestiones más cotidianas que lo ubican como un medio de comunicación (¿cuál es el lugar que ocupa para las personas?), así como dentro de entornos domésticos e institucionales para los cuales adquiere un valor simbólico y un poder de metaforización por el cual, esencialmente, hace aparecer nuevos conceptos que permiten concebir esta tecnología dentro de mundos de vida particulares⁴¹.

1.3.3 Poniendo en juego ambas distinciones: una perspectiva histórica

Tomando en cuenta ambas perspectivas para agrupar la investigación sobre el tema haremos una exposición de los trabajos revisados.

Esta revisión nos ofrecerá un panorama de la filiación de los trabajos sin dejar escapar el significado atribuido a la tecnología (constelación de conceptos) de acuerdo con su inscripción a un momento histórico: por ejemplo el nacimiento de investigaciones sobre inteligencia artificial en la década de 1950, aunado con el aumento del uso de computadoras, llevó a equiparar el funcionamiento de éstas con el del cerebro humano, idea muy difundida para la década de 1980 y que permea las concepciones generales de las

⁴⁰ Hine, Christine (2004) Etnografía virtual, Editorial UOC, Barcelona, especialmente pp 25-40.

⁴¹ Ibid, pp 40-54.

personas, su lenguaje para referirse a los ordenadores y los supuestos de los que parten las preguntas acerca del “impacto social” de estas tecnologías *en ese momento*.

“No sólo se trata de una máquina que piensa en términos humanos, sino que se ha dado también el movimiento inverso. Se piensa en las personas en términos de máquina”⁴², escribe Turkle en 1984.

Las ideas acerca de lo que es una tecnología sesgan la utilización e indagación con respecto a esta: en esa misma década las computadoras eran un *instrumento*, con clara influencia en las personas que tenían acceso a ellas, pero no es hasta los siguientes diez años que esta influencia se observa bajo otra perspectiva, precisamente cuando la computadora deja de ser un *instrumento* para convertirse en *algo más*, parte de la vida cotidiana: se le interpreta de otro modo.

1.3.3.1 Primer momento en la investigación sobre internet

Sherry Turkle fue pionera en las investigaciones sociológicas, psicológicas y filosóficas, acerca de internet. Su libro *El segundo Yo*, publicado en 1984, puede considerarse como la primera investigación formal de esa época que, tanto por su interés, ya prefigurado en el subtítulo (*Las computadoras y el espíritu humano*) como por el tema, anticipan lo que vendría en la siguiente década.

La incertidumbre y el temor de la época con respecto de la tecnología dirigen las inquietudes de Turkle. Su investigación busca romper con las concepciones usuales que circulaban al respecto de las computadoras, aunque reconociendo que éstas traían consigo una serie de cambios para las personas en su relación consigo y con el mundo⁴³.

Preguntándose sobre juicios cotidianos acerca de los ordenadores (¿Tienen vida las máquinas inteligentes?, ¿por qué perturban las computadoras?), la autora dirige sus esfuerzos hacia las huellas que esta tecnología imprime en la cultura, es especial en la

⁴² Turkle, Sherry (1984) *El segundo yo: las computadoras y el espíritu humano*, Galápagos, Buenos aires

⁴³ “La tecnología es catalizadora de cambios que afectan no sólo las actividades que realizamos sino la forma en que pensamos. Modifica la consciencia que las personas tienen de sí mismas, de los demás, de su relación con el mundo.”; en: Turkle, Sherry (1984) *El segundo yo: las computadoras y el espíritu humano*, Galápagos, Buenos Aires, p 21.

manera en que la tecnología se incorpora a la reflexión sobre uno mismo⁴⁴. Realiza una serie de entrevistas que le permiten identificar otra concepción de las computadoras distinta a la instrumental: la “computadora subjetiva”⁴⁵, antropomorfizada.

Aún no se habla de internet, pues antes de 1984 esta tecnología aún no estaba del todo disponible como servicio comercial. Sin embargo encontramos en este trabajo de Turkle la apertura de una problemática: la tecnología como algo subjetivo; además, consecuentemente, del preludio de una manera de abordar internet que perdura hasta nuestra época: los efectos subjetivos que esta tecnología trae consigo.

Más tarde el trabajo de Turkle sería cuestionado, aunque sus concepciones actúan como base de opiniones que tienen eco aún en el año 2010, escribe la autora: “El modelo de la mente como multiprocesadora nos deja con un yo “descentralizado”: no existe ningún “yo”, ningún “mi”, ningún actor unitario.”⁴⁶, esto sería desarrollado en su siguiente trabajo, y además resonaría, acorde con el incipiente giro posmoderno de esa época (multiplicidad del yo, descentralización, etc.), en muchos otros cuyas conclusiones apuntan hacia problemas más amplios de lo que el ámbito tecnológico (ordenadores) podía permitirle⁴⁷.

A poco más de diez de la publicación de *El Segundo Yo*, Turkle publica en 1995 *La vida en la pantalla*, en donde desarrolla sus intereses psicosociales con respecto a las computadoras e internet.

Esta tecnología de red ocupaba un lugar sustancial como nuevo contexto que ampliaba la consideración de las computadoras en su relación con los seres humanos. Además la estructura y funcionamiento de esta tecnología parecía corresponder a su primer propuesta acerca de un *yo descentralizado* que se convertirá para la autora en el tipo de identidad por antonomasia para este medio tecnológico que es, en su definición, el lugar de la multiplicidad de la identidad, de yo lúdico unido a otros como él, una nueva manera de existencia que estaba cambiando la manera en como pensamos y la naturaleza de nuestras relaciones, un acontecimiento del que había que investigar sus consecuencias⁴⁸.

⁴⁴ “...uno de los efectos culturales más importantes de su presencia consiste en que se está incorporando a nuestra reflexión sobre nosotros mismos.”; en: *Ibid.*, p 32

⁴⁵ *Ibid.*, p 21.

⁴⁶ *Ibid.*, p 288.

⁴⁷ *Ibid.*, p 309.

⁴⁸ Turkle Sherry (1997) *La vida en la pantalla: la construcción de la identidad en la era de internet*, Paidós, Barcelona, p 11.

Reconoce que hubo un momento en que internet era una tecnología de difícil acceso, pero esto había cambiado para 1995⁴⁹. El papel de una computadora con conexión a internet tenía un lugar destacado para la vida de las personas⁵⁰, y esto provocaba un cambio en la manera de entender estas tecnologías⁵¹: las computadoras dejaban de ser una máquina, en buena medida gracias a aplicaciones más simples, interfaces lúdicas e intuitivas que hacían más ameno el uso de éstas⁵². A la accesibilidad comercial de la tecnología se sumaba la accesibilidad de su uso, cambiando la manera de incorporar ésta a la vida cotidiana⁵³.

Desde una posición inclinada, en la mayoría de los momentos, hacía el lado positivo de internet (posición utópica), Turkle propone que internet modifica la percepción que tenemos de nuestra identidad: de algo dado y sólido, las computadoras pero *en especial* internet, nos hace comprenderla como algo múltiple e inacabado⁵⁴.

Hablar de la identidad en esta concepción remite a la autora al concepto de simulación. Uno puede, escribe, aceptar las simulaciones o negarlas, sin embargo, propone, existe una tercera opción que incorporaría la cultura de simulación “para una crítica social más sofisticada”: distinguir el tipo de simulación⁵⁵. La autora retoma el concepto de simulación del ámbito de los juegos (MUD⁵⁶) donde cada usuario se ve en la situación de construir una identidad que le permita participar en el universo del juego, esquema que extiende a todo el ámbito de internet: aquél que utiliza esta tecnología construye su identidad, la modifica y la pone en juego frente a otros usuarios.

La autora afirma entonces que la tecnología trae grandes cambios a escala social, cultural y psicológica: nos cambia como personas, incide en nuestras relaciones; en suma, internet nos ofrece una óptica distinta para reflexionar sobre problemáticas actuales⁵⁷, que se presentan con una impronta de incertidumbre y recelo.

⁴⁹ Ibid, p 13.

⁵⁰ Ibidem.

⁵¹ Ibid, p 26.

⁵² Ibid, 39-64.

⁵³ Ibid, p 29.

⁵⁴ Ibid, p 228.

⁵⁵ Ibid, p 91.

⁵⁶ Se trata de un entorno virtual que actúa como un juego de rol, sus siglas en inglés son *Multi User Dungeon*.

⁵⁷ Ibid, p 292.

Las investigaciones de Turkle abrieron el paso al tema, aunque subsiguientes esfuerzos cuestionaron las conclusiones y propuestas a las que la autora llegó, principalmente aquellas referentes a la simulación, creación lúdica de identidades⁵⁸ y por consiguiente estructura múltiple del yo.

Datos similares a los presentados por Turkle servirían de material, a otros autores, para plantear los procesos de dinámicas grupales como ocurren en internet. Algunos de ellos realizarían una dura crítica a la autora, señalando que sucumbe ante la seducción de la autocreación y el optimismo por internet. Centrarse en los MUD o juegos virtuales es complicado y engañoso pues, como señala Hine: “Hay quienes al observar que las personas juegan con su identidad en entornos virtuales, infieren que las tecnologías por sí solas son causa de transformación en la concepción de la identidad”⁵⁹.

Estos dos trabajos de Turkle podrían considerarse como la expresión de un primer momento en la investigación sobre internet, y en general sobre las tecnologías en su aspecto social: frente a un mar de opiniones sin razonamientos de fondo, la autora realiza una investigación seria, aunque bien a bien ésta no puede escapar de cierta euforia tecnológica que ve en internet un fenómeno con consecuencias completamente positivas.

Se considera a internet, en estos trabajos, al mismo tiempo como una cultura que como un objeto cultural: internet modifica la relación con nosotros mismos y con los demás; pero también modificamos esta tecnología al utilizarla. Quizás, siendo estrictos, existe una inclinación hacia el aspecto cultural de internet: esta tecnología traería consigo cambios radicales en la estructura de nuestras relaciones y en la comprensión de nuestras mentes, de nuestros yo's.

1.3.3.2 Segundo momento: a la sombra de Turkle

Las conclusiones de Turkle pueden ser encontradas fácilmente en investigaciones que aparecen, principalmente en Estados Unidos, en un periodo que va de la publicación de su primer libro en 1985 hasta finales de la década de 1990: sus concepciones sobre la identidad y las consecuencias que internet tiene, para la autora, en la vida social y psíquica,

⁵⁸ Ibid, p 234.

⁵⁹ Hine, Christine, *op. cit.*, p 32.

aparecen recurrentemente en estas investigaciones. Quizás lo que se agrega en este caso es que tales afirmaciones se sostienen o corren paralelas a preocupaciones de tipo sociológico, como las dinámicas grupales que se gestan en este medio virtual, o los aspectos sociales de la comunicación electrónica, eminentemente textual⁶⁰. Arribamos a un segundo momento en la investigación sobre internet.

Planteando un acercamiento distinto al tema (lo que no necesariamente significaba ir en contra de lo dicho por Turkle), se proponían estudiar fenómenos que no eran comunes, o de plano no existían, en el momento en que Turkle realizó su investigación: se extendía el uso de las listas de correo, foros, correo electrónico y tableros de anuncios; al existir un mayor número de usuarios, los temas tratados en estos espacios eran más ricos y variados en cuanto al contenido de los mensajes y la cantidad de interacciones.

En este lapso del que hablamos veríamos aparecer dos espacios distintos sumamente importantes para el tema de la interacción y comunicación en internet: las páginas personales y los mensajeros instantáneos.

Las posibilidades de interacción con otros se ampliaban, pues con los mensajeros alcanzábamos una interacción en tiempo real, que se sumaba a aquella desfasada en el tiempo, propia del correo electrónico, las listas de correo, páginas personales y foros como Usenet.

Las páginas personales⁶¹ eran como cualquier otra página, poseían un espacio en un servidor y una dirección, sin embargo su contenido era completamente distinto: en ellas una persona *se presentaba* a cualquier otro (un público impreciso) que potencialmente mirara esa página. En un principio se trató de un recurso para profesionistas que lo utilizaban para presentar su currículum, fotografía y algún escrito biográfico; en menor medida se utilizaba como manera de “acercarse” y “conocer” a otras personas. Con el paso del tiempo y la

⁶⁰ “There has been considerable research on the social aspects of electronic communication, including the implications for identity, but most of that research has focussed on interactive communication in newsgroups, chat rooms, MUDs and MOOs, where the communication is text based and intended to be interactive “, en: Mather, Russell, The Presentation of Self in WWW Home Pages, International Conference: 25-27 March 1998, Bristol, UK, IRISS '98: Conference Papers: <http://www.intute.ac.uk/socialsciences/archive/iriss/papers/paper21.htm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶¹ La diferencia está claramente explicada aquí: “Personal pages are something like informal resumes, except that in addition to professional material they often contain personal information. Hobbies, research interests, pets, professional publications, children, politics, friends, colleagues, all are grist for the personal page”, en: Erickson, Thomas, The world wide web as social hypertext, en: http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/SocialHypertext.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

facilidad con la que se conseguía el espacio para este tipo de páginas⁶², los usuarios cambiaron el estatuto curricular de las mismas, utilizándolas como recurso autobiográfico donde ofrecían información como sus gustos, intereses, hobbies, trabajo, biografía, anotaciones periódicas (emulando un diario personal) y en ocasiones contenido multimedia como imágenes y audio. Estas páginas son el precedente de los actuales blogs y redes sociales.

Por su parte, los mensajeros instantáneos se convirtieron en una aplicación cada vez más utilizada a partir de 1996, alcanzando una difusión masiva a principios del siglo XXI.

En este contexto encontramos trabajos de autores como Herring, Donath, Chandler, Danet, Narsesian y Erickson⁶³, quienes analizan aspectos como la estructura de estas páginas y sus relaciones con la identidad⁶⁴; las estructuras discursivas por las que puede reconocerse una escritura diferente entre géneros⁶⁵; los supuestos y analogías cognitivas que se requieren y aplican al momento de utilizar internet para crear una página personal⁶⁶; al tiempo que muestran cómo las páginas web resultan “más vivas, más dinámicas, a pesar

⁶² Desde el temprano desarrollo comercial de internet, los proveedores ofrecían, por lo menos, una cuenta de correo electrónico al contratar el servicio de conexión. Poco a poco el espacio y las capacidades de internet, así como de los servidores de los proveedores, abrió la posibilidad de incluir además de la dirección de correo un espacio para la creación de una página web. Actualmente esos servicios se han desarrollado hasta ofrecer en algunos casos, y a elección del comprador, además de la dirección, un espacio virtual de gigas para el respaldo de datos del usuario.

⁶³ Algunas curiosidades ocurren con los trabajos aquí revisados de estos autores: todos tratan temas similares –estructura, identidad, textualidad– y citan fuentes similares además de citarse mutuamente. Cabría demostrar una pertenencia a un campus determinado de investigación acerca de internet, pues además pareciera que entre todos sostienen supuestos muy similares que llevan a confirmar tesis y conclusiones mutuas.

⁶⁴ Dos ejemplos de ello “Donath (1998) points out that the Web page can provide a more solid backup for the problematic claims of identity, gender or expertise that are made in interactive electronic communication: 'In a forum where a link to one's Web page is the norm, the opportunity to explore multiple personas may be greatly curtailed', and Kelly (1995) asks ' Why are we emphatic about who we are on the web but then go on to MUDs and IRC to be someone else?’, en: Mather, Russell, The Presentation of Self in WWW Home Pages, International Conference: 25-27 March 1998, Bristol, UK, IRISS '98: Conference Papers; “Personal pages are something like informal resumes, except that in addition to professional material they often contain personal information. Hobbies, research interests, pets, professional publications, children, politics, friends, colleagues, all are grist for the personal page.” En: Erickson, Thomas, The world wide web as social hypertext, en: http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/SocialHypertext.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶⁵ Herring, Susan, Gender differences in computer-mediated communication: bringing familiar baggage to the new frontier, en: [Http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt](http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt) [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Danet, Brenda, Text as mask: gender and identity on the internet, en: <http://atar.mscc.huji.ac.il/%7Emsdanet/mask.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶⁶ “Bauerbach suggests that the real-house home is a useful analogy to help people evolve an acceptable etiquette in the undefined social setting of the Web.”, en: Mather, Russell, The Presentation of Self in WWW Home Pages, International Conference: 25-27 March 1998, Bristol, UK, IRISS '98: Conference Papers

de estar “encerradas” en simple texto y gráficos”⁶⁷; mostrando las relaciones entre el mundo real y el virtual de internet.

Estos trabajos describen aspectos generales sobre la manera en como las personas realizan una “presentación de sí” en internet, lanzando algunas veces afirmaciones o preguntas dirigidas a la organización de la experiencia en esta tecnología y la diferencia entre la interacción en internet con la vida real, así como las implicaciones de la construcción de la identidad en este medio.

Tenemos una manera general de comprender la construcción de una página personal para estos autores: se habla de ello como si fuese la construcción de un retrato, de una máscara o una imagen de sí mismo, la referencia a la obra de Erving Goffman está implícita en todos estos escritos⁶⁸.

Algo que dejan claro estas investigaciones es el juego que se establece entre la ausencia (de un referente físico, como el cuerpo en una interacción real) y la presencia (de una presentación): cuando se entra a una página personal no se tiene contacto con el individuo real, sino sólo con la presentación de sí que ofrece⁶⁹.

A la par de las reflexiones sobre de la identidad y el yo, estos trabajos abordan el tema de una manera novedosa a lo que se venía realizando: se pasa a analizar la estructura de lo que ocurre en internet; por ejemplo, se profundiza en la estructura de los “discursos” presentes en una página web⁷⁰, lista de correos o foro.

⁶⁷ Cabe señalar que esto es considerando el momento de cada artículo –entre 1996 y 2004–, pues actualmente no podría comprenderse así, pues el desarrollo de las aplicaciones ha dado tantas posibilidades de “aparentar vida” en una página, mensajero o red social, que en principio el “encierro” textual-gráfico parece una impresión errónea.

⁶⁸ “The Web is a medium which represents a radical departure from previous modes for the 'presentation of self in everyday life’”, en: Chandler, Daniel, Writing oneself in Cyberspace, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/homepgid.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶⁹ “Steven Rubio complains: 'When you visit my home page, you don't get to meet me, but only my presentation of myself'. And Mike Sandbothe, a philosophical web page author, writes: 'My Web page... mediatively interacts with other people in my absence... The particularity in the World Wide Web's media structure lies not least in this new dimension... that of a so-to-speak "a-present" interactivity independent of my real presence... The images we have of ourselves and which other have of us gain a life of their own independent of our presence’”, en: Chandler, Daniel, Writing oneself in Cyberspace, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/homepgid.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷⁰ “The *content* of what is meant here by personal home pages can be recognized as drawing on a palette of paradigms which includes:

- Personal statistics, biographical details and/or CV;
- Interests, likes and dislikes (music, art, films, TV, books, travel, sports, hobbies);
- Ideas, beliefs and causes (religious, political, philosophical);
- Current activities;

La organización de lo que ocurre en una secuencia de mensajes, o en la construcción de una página personal, aparece en principio como algo residual frente al interés primario de estudiar el impacto de internet para la identidad de las personas, sin embargo con el paso del tiempo este tipo de análisis resultó más atractivo, pues al atender a la estructura y contenido de una página web se descubre una dimensión de información poco estudiada: aquello que está implícito⁷¹ y que permite hacer inferencias acerca de la persona que construyó la página. Pasamos de la expresión de opiniones acerca de internet, a un análisis de las tipificaciones presentes en este medio.

No existe una presencia física, y con ello carecemos de elementos presenciales tradicionales que, como escribe Goffman, emanan del individuo ofreciéndonos gran cantidad de información relevante. Sin embargo en espacios, como en los foros, elementos tradicionales ausentes, como el tono y la inflexión de la voz, son suplidos por otros, más difusos quizás, como el estilo de la escritura, las palabras utilizadas, los signos, etc.⁷². La estructura de las actividades sociales en internet, en foros y páginas personales como los espacios más analizados, ofrece indicadores que permiten caracterizar a las personas que escriben.

Por ejemplo, la estructura de un foro de mensajes es más o menos la de una lista enorme de temas, preguntas y respuestas. En cada mensaje publicado existen “marcas” que

-
- Original creative work by the author (photographs, artwork, poems, stories, articles, music);
 - Borrowings from others (quotations, artwork, music);
 - Lists of (and links to) friends, family, workmates and Web acquaintances;
 - Details of the author's real-world home, town, region and/or country;
 - Contact details.”;

en: Chandler, Daniel, Writing oneself in Cyberspace, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/homepgid.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; o por ejemplo: “The *content* of personal home pages can be recognized as drawing on a palette of conventional paradigmatic elements, most notably: personal statistics or biographical details; interests, likes and dislikes; ideas, values, beliefs and causes; and friends, acquaintances and personal ‘icons’”; en: Chandler, Daniel, Personal home pages and the construction of identities on the web, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/webident.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷¹ “The ‘usual’ structure and content of home pages [can be used]... more or less ironically to convey more subtle information... The implicit information that does leak through is paralinguistic, rather than non-verbal - a matter of style, structure and vocabulary - or paracommunicational - a matter of how I deal with a Web page compared with customary ways of doing it... Personality emerges from how people bend or gently break the rules [or conventions].”; en: Chandler, Daniel, Writing oneself in Cyberspace, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/homepgid.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷² “Writing style can identify the author of an posting. A known and notorious net personality hoping to appear online under a fresh name may have an easier time disguising his or her header ID than the identity revealed in the text.”, en: Chandler, Daniel, Personal home pages and the construction of identities on the web, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/webident.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

permiten hacerse una idea de quien habla: el nombre de usuario o nickname (algunas veces acompañado de una imagen a elección del usuario), el correo electrónico⁷³ y, en ocasiones, cierta información proporcionada por el mismo usuario, que puede ser cierta o no. El nombre de usuario y el correo electrónico, escriben algunos de estos autores, serían un elemento importante para caracterizar a otra persona, pues éstos permiten darse una idea de con quién se interactúa: aunque el nombre de usuario es al sumamente azaroso, demasiado subjetivo, éste nos auxilia para tipificar a las personas con quienes tratamos aunque no podamos verlas; el correo electrónico funcionaría de manera similar: conformado por dos partes separadas por el signo @ (una meramente subjetiva, elegible, y otra suministrada por el proveedor), el correo nos ayuda a tipificar a otros, conociendo por ejemplo, gracias a la segunda parte de éste, si el usuario tiene filiación de algún tipo con instituciones de cualquier índole.

Además de todo esto, se observa que en el flujo de mensajes de un foro tienen lugar dinámicas grupales: cualquier mensaje-respuesta a otro, da lugar al tratamiento cortés o a un tratamiento más accidentado, lleno de burlas, ofensas e insultos (flaming)⁷⁴, por ejemplo.

⁷³ “Signals that follow the handicap principle are called **assessment signals**. They are costly and the cost is directly related to the trait being advertised. Big horns on a stag are an assessment signal for strength, for the animal must be quite strong and healthy to support these massive growths. The horns are a signal: potential rivals or mates need not directly test the stag's strength; they can simply look at the size of the horns. The thick neck of a brawny bouncer in a bar sends a similar signal in the human world and few patrons demand a personal exhibition of strength. Assessment signals are reliable, since sending an assessment signal requires that the sender possess the relevant trait.

Signals that do not follow the handicap principle are called **conventional signals**. Here, the signal is correlated with a trait is by custom or convention: the sender need not possess the trait in order to make the signal. Wearing a T-shirt that says “Gold's Gym Powerlifter” or signing “Mr. Deadlift” in your letters to a weight-lifting newsgroup is a signal of strength, but not a reliable one. Anyone can wear the shirt or type the signature: no feats of strength are involved in the signal's production. Conventional signals are open to deception. If being thought of as strong is highly desirable, it seems reasonable that many people, weak or strong, would choose to wear “Powerlifter” T-shirts. Yet, if T-shirt wearing by the weak becomes prevalent, the signal loses its meaning as an indicator of strength. Conventional signals can thus be unstable: due to excessive deception, a once meaningful signal can become noise.”, en: Chandler, Daniel, Personal home pages and the construction of identities on the web, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/webident.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷⁴ Según Herring, podría definirse así el Flaming: “variously defined as “the expression of strong negative emotion”, use of “derogatory, obscene, or inappropriate language”, and “personal insults”. A popular explanation advanced by CMC researchers is that flaming is a by-product of the medium itself -- the decontextualized and anonymous nature of CMC leads to “disinhibition” in users and a tendency to forget that there is an actual human being at the receiving end of one's emotional outbursts.”; en: Herring, Susan, Gender differences in computer-mediated communication: bringing familiar baggage to the new frontier, en: [Http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt](http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt) [Última consulta: 3 de mayo de 2011]

Es en esta línea de interés que Susan Herring se encarga de analizar las diferencias de escritura en los foros entre hombre y mujeres⁷⁵, revelando estilos de género: mientras que el masculino es beligerante, intentando distanciarse de su opinión para llegar a la objetividad, lleno de afirmaciones, autopromoción y sarcasmo⁷⁶; el “tono” femenino se caracteriza por la promoción de la participación y la mediación entre los “conflictos”, es agradable y amable, subjetivo, con sugerencias antes que afirmaciones, lleno de enunciados de apreciación⁷⁷. Según la autora, ambos estilos son difíciles de dejar de lado, por lo que aunque una persona intente “cambiar de género”, en su identidad virtual, los mensajes revelarían su adscripción real a la posición de hombre o de mujer.

Las conclusiones de este conjunto de trabajos siguen una línea definida: se realizan afirmaciones generales con respecto a la identidad, continuando con lo dicho por Turkle como consecuencia de la penetración de internet en la vida cotidiana; en adición, tales

⁷⁵ “However, recent research has been uncovering some eye-opening differences in the ways men and women interact "online", and it is these differences that I will address in my talk today. My basic claim has two parts: first, that women and men have recognizably different styles in posting to the Internet, contrary to the claim that CMC neutralizes distinctions of gender; and second, that women and men have different communicative ethics -- that is, they value different kinds of online interactions as appropriate and desirable.”; en: Herring, Susan, Gender differences in computer-mediated communication: bringing familiar baggage to the new frontier, en: [Http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt](http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt) [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷⁶ A daunting 68% of the messages posted by men made use of an adversarial style in which the poster distanced himself from, criticized, and/or ridiculed other participants, often while promoting his own importance. The few women who participated in the discussion, in contrast, displayed features of attenuation -- hedging, apologizing, asking questions rather than making assertions -- and a personal orientation, revealing thoughts and feelings and interacting with and supporting others [...] The male style is characterized by adversariality: put-downs, strong, often contentions assertions, lengthy and/or frequent postings, self-promotion, and sarcasm [...]Less exclusively male-gendered but still characteristic of male postings is an authoritative, self-confident stance whereby men are more likely than women to represent themselves as experts, e.g. in answering queries for information”; en: : Herring, Susan, Gender differences in computer-mediated communication: bringing familiar baggage to the new frontier, en: [Http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt](http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt) [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷⁷ “The female-gendered style, in contrast, has two aspects which typically co-occur: supportiveness and attenuation. 'Supportiveness' is characterized by expressions of appreciation, thanking, and community-building activities that make other participants feel accepted and welcome. 'Attenuation' includes hedging and expressing doubt, apologizing, asking questions, and contributing ideas in the form of suggestions. [...]The female style takes into consideration what the sociologist Erving Goffman called the "face" wants of the addressee -- specifically, the desire of the addressee to feel ratified and liked (e.g. by expressions of appreciation) and her desire not to be imposed upon (e.g. by absolute assertions that don't allow for alternative views). The male style, in contrast, confronts and threatens the addressee's "face" in the process of engaging him in agonistic debate.”; en: : Herring, Susan, Gender differences in computer-mediated communication: bringing familiar baggage to the new frontier, en: [Http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt](http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt) [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

afirmaciones se fundamentan en los análisis de la estructura y contenido de páginas personales y conversaciones en foros de discusión.

1.3.3.3 Tercer momento: hacia una diáspora de perspectivas

Al haber desplazado metodológicamente el interés de la investigación sobre internet de la identidad hacia la estructura de la interacción estos autores dieron un tono distinto al debate que, para ese momento se organizaba en torno a las categorías de realidad y virtualidad, preguntándose por lo que ocurría en internet con respecto a la vida real, “válida y auténtica” *per se*.

Estos trabajos operaron un giro en el que la denuncia de la falsedad ontológica, moral o ética dejaba de ser el tema primario que nutría las afirmaciones y opiniones sobre internet, para dar paso a una observación de las similitudes y diferencias de la comunicación (o interacción) en internet con respecto a la de la vida real, para precisar qué es lo que ocurría en este medio antes de juzgarlo bajo una posición optimista (utópica) o pesimista (distópica)⁷⁸. En esta etapa, las diferencias con respecto a los trabajos de Turkle no son tan marcadas: aún se piensa que internet actúa directamente sobre la construcción de la identidad de los usuarios inclinándolos hacia una concepción fluida, flexible y descentralizada del yo; se piensa bajo el auspicio de un enfoque causal en el cual internet actúa directa e inexorablemente en personas y sociedades. Sin embargo el interés en la estructura y contenidos de las actividades sociales en internet (foros, correo electrónico y páginas personales) abre la vía para nuevas perspectivas.

⁷⁸ “Such references to the semi-autonomous nature of home pages often imply a comparison with face-to-face interaction: there is nothing new about this feeling of textual autonomy in print. 'Virtual selves' have existed ever since people have been publishing their writing. Plato noted this feature of the technology of books in the *Phaedrus* and *Seventh Letter*: people can encounter your ideas in the form of your 'textual self' (your article or book) without meeting you. What is new about such virtual selves is that they have never before been available to so many people.”, o por ejemplo: “The norm is: one body, one identity...

The virtual world is different. It is composed of information rather than matter. Information spreads and diffuses; there is no law of the conservation of information. The inhabitants of this impalpable space are also diffuse, free from the body's unifying anchor.” en: en: Chandler, Daniel, Writing oneself in Cyberspace, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/homepgid.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

En menos de 20 años tenemos otro cambio en la manera de abordar internet: atendemos a un tercer momento de la investigación sobre este tema que nos presenta, al contrario que en los momentos anteriores, una diáspora de conclusiones, abordajes y opiniones vinculadas a los supuestos y afirmaciones de los investigadores.

1.3.3.3.1 La crítica de los enfoques previos

Aparecido en 2001 el trabajo de Patricia Wallace se presenta al tiempo como herencia de los trabajos anteriores y como crítica hacia éstos: desde la psicología social, nos ofrece una perspectiva distinta de internet que busca romper de tajo con las conclusiones y opiniones acerca de la identidad (a las cuales considera “posmodernas”) que ofrecían los trabajos anteriores, pues sostiene cierto escepticismo a las conclusiones de estos análisis que presentan y confirman, aclara, una serie de prejuicios sobre internet.

Wallace no elige una postura positiva o negativa con respecto a internet, pues afirma no tener interés en las inquietudes optimistas o pesimistas que esta tecnología traería consigo, dado que su objetivo es averiguar sobre el impacto psicológico que trae consigo internet, si es verdad que modifica nuestro comportamiento y, si esto es así, averiguar cómo mejorar “el clima psicológico” dentro de esta tecnología, la cual, escribe atinadamente, es demasiado joven como lo es el empleo que hacemos de ella⁷⁹.

De entre todas las opiniones que circulaban acerca de internet, Wallace elige para comenzar aquél supuesto de “igualdad” entre los usuarios de internet: se presupone que la ausencia de signos que lleven a exclusión (color de piel, idioma, acento, apariencia), junto con la pretensión de internet como un medio totalmente democrático convierten a este medio en un espacio de libre interacción, sin dinámicas de poder y exclusión como ocurren en la vida real. Sólo existe, en este caso, un pequeño problema: al describir las dinámicas grupales que se gestan en espacios como foros, listas de correo, chats, en debates sobre el altruismo y la pornografía, o sobre la pérdida del tiempo que supone internet, sobre la calidad de las relaciones que ocurren en este medio, o los roles sexuales que se ponen en juego, Wallace muestra cómo es que este supuesto es equívoco: el impacto psicológico de muchas de estas dinámicas es igual, o en ocasiones resulta más agresivo, que el que

⁷⁹ Wallace, Patricia (2001) La psicología de internet, Paidós, Madrid, p 29.

ocurre en situaciones similares de la vida real. De este modo muestra que las dinámicas grupales dentro de esta tecnología poseen una complejidad mayor de la supuesta.

Wallace revela que, desde que aparecen los usos sociales de esta tecnología en la década de 1970 (correo electrónico y los foros), los usuarios han ido adquiriendo mayor soltura para expresarse en ella: emociones, expresiones lingüísticas que suavizan lo que se dice en la red, estilos, vocabulario, organización de lo escrito; son todos elementos que nutren de contenido socioemocional a los intercambios virtuales⁸⁰: lo que revela una “vida social virtual” más rica y cálida de lo que se suponía hasta entonces.

Aunque hay que tener cuidado de caer en posiciones optimistas tan pronto, pues todo intercambio virtual nos coloca en una ineludible *miseria cognitiva*: encasillamos a las personas de acuerdo con su similitud a categorías sociales que poseen rasgos y relaciones asociadas⁸¹, es decir que las impresiones sobre los demás se construyen bajo indicadores generales que en el caso de internet no operan sobre las características y signos que podemos encontrar en la interacción cara a cara, sino que se deslizan hacia lo que tenemos a la mano: correo electrónico, cuando es visible, los apodosos o nicknames, todo tipo de información visible⁸², léxico y estilo utilizados, imágenes y contextos, así como las dinámicas de interacción que se dan en los foros. Además en este caso dos factores intervienen en este proceso: la temporalidad de la interacción y las otras personas con quienes nos relacionamos.

Correos electrónicos y foros de discusión poseen una temporalidad particular (son medios sincrónicos), lo que da provoca un ritmo particular al momento de interactuar con otros por estos medios⁸³. Tal ritmo lento de comunicación es el causante de esa apariencia de frialdad que se da en internet: al principio un mensaje puede no obtener pronta respuesta, sin embargo una vez que comienzan los intercambios, las personas emprenden la tarea de

⁸⁰ Ibid, p 36-37.

⁸¹“Susan Fiske y Shelley Taylos acuñaron la expresión para describir nuestra tendencia a conservar la energía y reducir nuestra carga cognitiva. Como la tarea de recopilar datos de todas las personas que conocemos con el fin de formarnos una impresión detallada de cada una de ellas llevaría demasiado tiempo, tendemos a utilizar en exceso ciertas señales que nos sirven como reglas generales. La impresión de calidez o frialdad de una persona es un ejemplo [...] la impresión que damos también es el resultado de los prejuicios y estereotipos de los observadores [...] este camino significa encasillar a una persona en función de su aparente similitud con una categoría social que, en nuestros pensamientos, ya tiene unos rasgos de personalidad asociados a ella”; Ibid, p 38,40.

⁸² Ibid, p 44.

⁸³ Ibid, p 47.

recabar información sobre otros que no conoce con anterioridad (grupos de historia nula) para darse una idea de con quién están tratando, aunque dado el lento ritmo con el que un mensaje obtiene una respuesta, formar una impresión de otra persona en internet es un proceso que lleva mucho tiempo⁸⁴. Es importante distinguir, entonces, entre las comunicaciones que tenemos con personas no conocemos (grupos de historia nula), y aquellas otras con conocidos, amigos y familiares, con los que el juego de las impresiones ya lleva un trecho recorrido.

Además, es posible encontrar en internet dos regímenes temporales: asíncronía y sincronía; comunicación en tiempo diferido y comunicación en tiempo real. Sin embargo, no hay que engañarse, pues la autora señala que la mayoría de los contactos entre las personas se da con conocidos de antemano en el mundo real⁸⁵. Con todo esto afirmaciones como las ofrecidas y defendidas por otros autores como Turkle y a partir de ellas, han de ser repensadas, matizadas, pues al respecto de la afirmación del “yo esquizofrénico” o “múltiple” promovido supuestamente por internet, hay que oponer el hecho de que las personas que utilizan internet socialmente establecen una y sólo una identidad sobre sí mismos que depuran a lo largo de sus interacciones⁸⁶.

En general, Wallace no se coloca en ninguna posición con respecto a internet, antes reconoce las dificultades de investigarlo: se trata de un fenómeno demasiado amplio que no puede ser saciado en una sola investigación, además, está cargado de juicios y opiniones⁸⁷ que dificultan el acercamiento a sus dinámicas particulares. Lo mismo se puede afirmar una cosa sobre internet que su contrario⁸⁸, y es precisamente esta fascinante seducción el principal obstáculo para la investigación: a internet se le supone todo sin tener certeza de nada.

El trabajo de Wallace representa una transición entre aquellos dos momentos de la investigación y lo que vendrá: estudios que tomarían a internet como tema indispensable para comprender el momento actual y para proyectar las transformaciones de las sociedades, estudios sin más solución de continuidad que el tema mismo.

⁸⁴ Ibid, p 48.

⁸⁵ Ibid, p 32-33

⁸⁶ Ibid, p 50-51.

⁸⁷ Ibid, p 297 y ss.

⁸⁸ Ibid, p 298.

Resulta importante señalar que, para este momento de inicios del siglo XXI, la complejización de los trabajos que abordan el tema de internet responde a la complejización misma del fenómeno: al generalizarse esta tecnología, al hacerse más accesible en costos e infraestructura, atendemos a la multiplicación de sus usos cotidianos lo que no significa solamente que la tecnología penetra en las sociedades, sino que *lo social incorpora a la tecnología de diversas maneras*.

1.3.3.3.2 Una acometida lingüística

David Crystal, en 2002, publica una investigación que al tiempo que abre el abordaje lingüístico sobre internet, da continuidad a esta etapa en la que las investigaciones sobre este tema multiplican sus enfoques y perspectivas. La razón para publicar *El lenguaje e internet* es muy simple para él: “He escrito este libro porque deseaba investigar acerca del papel de la lengua en Internet y del efecto de Internet en la lengua, y no se había escrito nada sobre el tema.”⁸⁹.

Desde la lingüística, explica Crystal, internet es visto como la causa del empobrecimiento del lenguaje, dada la escasa vigilancia de las reglas de las distintas lenguas utilizadas en la red, y dadas las posibilidades comunicativas que ofrece un medio como éste. Sin embargo esto no es razón para elegir, de entrada, una postura distópica al respecto, pues estos temores siempre acompañan al surgimiento de una nueva tecnología⁹⁰. Su interés radica precisamente en los efectos para las lenguas y para los individuos que tiene el uso de una tecnología como ésta⁹¹: “¿Qué ocurre, lingüísticamente, cuando los miembros de la raza humana utilizan una tecnología que permite que cualquiera de ellos establezca un contacto habitual con cualquier otro?”⁹².

Su abordaje se centrará en el lenguaje tal y como es utilizado en internet, de acuerdo con los factores situacionales como el predominio de pautas del habla o de la escritura, la presencia de dialectos regionales y de clase, lenguajes técnicos y estilos de expresión, además de considerar todo esto en un aspecto totalmente lingüístico al dirigir la

⁸⁹ Crystal, David (2002) *El lenguaje e internet*, Cambridge University, Madrid, p 8

⁹⁰ *Ibid*, p 12.

⁹¹ *Ibid*, p 15.

⁹² *Ibid*, p 16.

observación a los rasgos gráficos, ortográficos y fonéticos y los registros del lenguaje presentes en las comunidades de habla que el autor estudia.

Crystal pasa entonces al análisis de lo que ocurre realmente en internet donde no hay normas ni pautas fijas para cada una de estas situaciones y, sin embargo, las personas se dan a entender entre sí.

El tipo de problemas que plantean estas situaciones de comunicación en internet no se dirigen solamente a la reducción de los malentendidos entre las personas, sino, en palabras del autor, conllevan la problemática de la construcción de fiabilidad y confianza en las situaciones de internet con miras a sortear los problemas que surgen por las limitaciones electrónicas del medio gracias al ingenio personal⁹³.

Cuando las personas se encuentran con estas limitaciones, cuando buscan cómo soslayar estos problemas, aparecen innovaciones en el lenguaje, como lo que llama el autor Ciberhabla o Netspeak: lenguaje propio de internet que implicaría no sólo la escritura sino también el habla, la escucha y la lectura⁹⁴.

En internet encontramos actividades lingüísticas que no se encuentran en otros medios. Ni oralidad ni escritura son predominantes en una primera mirada a internet, pues encontramos algo más complicado que parece una mezcla de ambas: las situaciones comunicativas como el correo electrónico, los foros y juegos virtuales utilizan la escritura como forma aparentemente predominante, también dependen de propiedades que pertenecen al habla oral⁹⁵; y sin embargo las diferencias entre la conversación cara a cara y las situaciones virtuales más cercanas a ella son evidentes: falta de simultaneidad en los intercambios y ritmos parsimoniosos⁹⁶

⁹³ Ibid, p 27, 37 y ss.

⁹⁴ Ibid, p 28 y ss.

⁹⁵ “desarrollan varias de las principales propiedades del habla: dependen del tiempo, ya que esperan o requieren una respuesta; son efímeras, en el sentido de que los mensajes pueden ser borrados de inmediato (como en el correo electrónico); pueden pasarse por alto tan pronto como desaparecen de la pantalla (como en los grupos de *chat*); y sus enunciados poseen parte de la misma urgencia y fuerza que caracterizan a la conversación cara a cara”; en: Ibid, p 42.

⁹⁶ “La primera de ellas es una consecuencia de la tecnología: la falta de una respuesta simultánea. La segunda gran diferencia entre la *ciberhabla* y la conversación cara a cara también es producto de la tecnología: el ritmo de una interacción en internet es mucho más lento que el que se encuentra en una situación de habla y no admite la mayor parte de las cualidades más sobresalientes de la conversación [...] la *ciberhabla* difiere de la oralidad también por lo que se refiere a las propiedades formales del medio, pues estas son tan básicas que se hace sumamente difícil para la gente cumplir la recomendación de escribir como hablan”.
Ibid, 43 y ss.

La problemática de las limitaciones de internet frente a una comunicación cara a cara o escrita es vista entonces por el autor como un minimalismo metacomunicativo: lo textual actúa como filtro de todas las cualidades de la relación personal, reduciendo las funciones metacomunicativas (signos lingüísticos o paralingüísticos) que soportan el reconocimiento mutuo de la relación social entre remitente y destinatario, manteniendo solamente aquellos elementos que aparecen en el lenguaje escrito que posee, por otra parte, una extremada mediación y una sagaz conciencia de sí⁹⁷.

Pronto Crystal desarrolla una indagación comparativa de la pragmática del lenguaje en internet, es decir: nos expone las pautas-estructuras que dirigen u orientan la acción comunicativa en internet de acuerdo a la situación de que se trate (el correo electrónico, los foros, chats, páginas web y los mundos virtuales).

Crystal se enfila hacia la pregunta por las reglas y pautas presentes en las situaciones comunicativas que ubica: ¿cómo es posible que alguien entienda un mensaje?, más aún, ¿cómo es posible que alguien comprenda cuando es agredido y responda en consecuencia, o distinga esta agresión de un intento de broma? En suma: ¿cómo se comunican las personas sin malentendidos a través de esta tecnología? Sin embargo pronto descubre que tales reglas no existen como tales, sino como un conjunto de orientaciones que surgen en el momento en que las personas se ven en la necesidad de comunicarse.

Así las cosas, la construcción de neologismo es una de las particularidades que aparecen en internet: tenemos representaciones fonológicas que sustituyen a las grafías “correctas” de las palabras, como en los siguientes casos: *you=u, 2g4u=to good for you*.⁹⁸

Además, las características temporales de cada situación otorgan una dinámica distinta entre ellas y, de cierto modo, influyen en la utilización de las características del lenguaje que Crystal ha descrito. El correo electrónico, por ejemplo, es visto como una situación relativamente fácil de comprender y utilizar, ya que su estructura de mensaje es fija y posee elementos generalizados que estandarizan su comprensión y facilitan su uso; por otro lado, la parte difícil “radica en el ámbito de las opiniones sobre las cuáles son los fines del correo electrónico, en tanto que medio comunicativo, y sobre el tipo de lenguaje

⁹⁷ Ibid, p 55 y ss.

⁹⁸ Ibid, p 109.

que es más adecuado para conseguir dicho fin”⁹⁹. Tenemos entonces que el correo electrónico se acerca a la carta informal pero también a una estructura de intercambio de mensajes más cercana al diálogo¹⁰⁰.

Al atender otra situación, como los chats, Crystal se enfrenta a una estructura distinta: se puede hablar con uno o con varios usuarios a la vez, el esquema temporal sincrónico, no se posee una estructura fuerte del mensaje como en el correo electrónico. Las diferencias entre las situaciones asíncronas y las síncronas, radican en el tiempo de respuesta entre un mensaje y otro. La extensión de los mensajes, en situaciones síncronas o asíncronas, es también materia de transformaciones de acuerdo al medio utilizado.

Las características del lenguaje de internet que se refieren al correo electrónico parecen repetirse en el caso de los chats: economía del lenguaje, uso de emoticones, exageraciones en grafías, son elementos que, como en el correo electrónico, enfatizan algo o dan cierto dinamismo a los mensajes; la unión de palabras y los juegos con ellos son omnipresentes en las salas de chat, aunque en este caso no se puede hablar de un léxico estandarizado¹⁰¹.

Las situaciones hasta ahora descritas tienen lugar en un mundo más amplio: la web; mundo que, siguiendo a Crystal, posee su identidad lingüística con respecto a otras situaciones. En ella se encontrarían dimensiones visuales, escritas y hasta sonoras de la comunicación humana, yuxtaponiéndose para formar parte de la hipertextualidad: texto dispuesto de maneras lineales o no lineales, es decir, ordenado de manera tradicional o de maneras distintas, aparentemente ininteligibles, ya se trate de secuencias textuales no fijas o de textos multidimensionales, haciendo uso de la dimensión visual, y en algunos casos de la sonora.

En un primer momento, se puede decir que la web es más ecléctica que las otras situaciones¹⁰². Sin embargo, la web ofrece restricciones lingüísticas que prefiguran sus posibilidades y limitaciones en cuanto al uso del lenguaje.

En primer lugar, continúa Crystal, el lenguaje estaría inscrito en las limitaciones físicas de la pantalla, sujeto a la manipulación de un usuario vertical u horizontalmente. Las

⁹⁹ Ibid, p 113.

¹⁰⁰ Ibid, p 147.

¹⁰¹ Ibid, p 192

¹⁰² Ibid, p 228.

dificultades de lectura son la primer característica identitaria del lenguaje de la web, lo que tiene como consecuencia quizás las afirmaciones en contra de ésta y de la pobre asimilación del contenido. Las respuestas a esto se presentan en la forma en que el texto es introducido, superando el canon tipográfico que había sido instaurado con la imprenta y los libros. La tipografía, por ejemplo, juega un papel importante al momento de atender o no a la información de una página web.

El carácter estático del lenguaje escrito es otra cualidad que la web ha modificado. Se accede a una forma de comunicación en la cual los signos tipográficos adquieren una dinámica que ofrece de entrada una gama de contrastes visuales que la escritura tradicional no posee. Este dinamismo se refuerza de un modo exponencial a través de otra característica de internet: la interactividad y la hipertextualidad. Ya no sólo se trata de leer un texto que lleva consigo imágenes, o imágenes que llevan texto, sino que éstos están vinculadas a otras páginas. Tal fenómeno conocido como hipertextualidad es una de las estructuras fundamentales que posibilitan internet, y en esa vinculación de textos, el usuario puede moverse como desee, hacia donde quiera.

Aunque en estricto sentido el autor no toque temas referentes a las “verdades impuestas” de internet como medio global, democratizado e igualitario, Crystal nos ofrece un abordaje ilustrativo de un impulso distinto al momento de abordar internet, pues, al igual que Wallace, cuestiona ciertos supuestos base (retórica, mitos, prejuicios) que se construyen alrededor de este fenómeno y propone que: internet no es un medio tan global como parece; es cuestionable que por sí mismo lleve a trascender barreras culturales; de igual modo que es cuestionable la retórica que nos habla de una trascendencia del mundo físico; pues la realidad de lo que ocurre en este medio es otra muy distinta: no nos comunicamos a nivel global gracias a esta tecnología, a lo sumo ésta facilita las relaciones humanas, especialmente la conversación¹⁰³.

El futuro de internet, continúa el autor, se enfrentará a problemas relacionados con la exclusión, a problemáticas que atañen a los derechos de autor y la privacidad, y en lo concerniente al lenguaje, a un enriquecimiento en el lenguaje, por lo menos individual, que rompería con las predicciones pesimistas (distópicas) al respecto. “En tanto que nuevo medio lingüístico, la complejidad sociolingüística y estilística del habla en la red crecerá sin

¹⁰³ Ibid, pp 74-75.

duda hasta ser comparable con la que ya se conoce que tienen el habla y la escritura tradicionales”¹⁰⁴, y continúa con un diagnóstico significativo al respecto: si internet supone alguna transformación, será una revolución lingüística¹⁰⁵.

1.3.3.3 Entre ensueños y catástrofes: una realidad menos cautivadora

En Estados Unidos, territorio en el cual internet alcanzó, antes que en otros lugares, un mayor desarrollo y comercialización, encontramos una reflexión temprana también en el nivel de la opinión pública, principalmente en los medios de comunicación. Por un lado se tenían aquellos análisis que, con un estilo ensayístico y en ocasiones con cierta investigación sobre la estructura de los servicios sociales de internet, resultaba la manera más acostumbrada de abordar el tema de la red y ofrecer una serie de opiniones e ideas al respecto, cuya penetración es tal que algunas aún nos son conocidas.

En este contexto, desde 1997, James Katz junto a otros investigadores comenzaron a estudiar este fenómeno de una manera cuantitativa, preguntándose por las prácticas habituales de los usuarios y los cambios que internet traería para la sociedad estadounidense.

A manera de un estudio cuantitativo sobre internet a nivel nacional, en Estados Unidos, titulado *Consecuencias sociales del uso de internet*, Katz y Rice, presentan las consecuencias del uso de internet en la sociedad estadounidense. La elección del enfoque cuantitativo, a decir de los autores, responde a la contradicción entre las conclusiones de distintos estudios sobre el tema: es posible afirmar que internet es fuente de organización cívica y de nuevas amistades; pero también se puede afirmar que la utilización de este medio produce soledad y aislamiento¹⁰⁶

Esta contradicción en las posiciones con respecto a internet lleva a los autores a la construcción de categorías, que ya hemos mencionado, que les permiten identificar la posición, más que de la investigación, del autor que la realiza: distópicos, por un lado, contra utópicos, por el otro.

¹⁰⁴ Ibid, p 273.

¹⁰⁵ Ibid, p 276.

¹⁰⁶ Katz, E. James y Rice, E. Donald (2002) *Consecuencias sociales del uso de internet*, Editorial UOC, Barcelona, p 13 y ss.

Sin embargo esta caracterización está lejos de ofrecer un criterio de validez con respecto a las conclusiones de tales estudios, pues Katz reconoce que el fenómeno de internet es un entramado de acciones y un rico tapiz de personas que no puede ser caracterizado, solamente, como un fenómeno negativo o positivo para las personas y las sociedades, pues en esencia estas mismas personas “llevan a cabo lo que ya hacen en otros contextos, para bien o para mal, a la vez que amplían sus posibilidades de acceder a nuevas maneras de pensar, de interrelacionarse y actuar.”¹⁰⁷.

Las posiciones utópicas y distópicas, a decir de Katz y Rice, ocurren realmente en internet, pero ocurren porque las personas mismas poseen ya estas perspectivas y expectativas en las acciones que realizan en su vida real, extendiendo esas prácticas al mundo virtual. *Los investigadores, sin embargo, no deberían caer tan fácilmente en la seducción de estas opiniones*, de ahí que los autores propongan una tercera perspectiva, alternativa a los detractores y a los defensores de esta tecnología: una perspectiva sintópica.

Con este concepto se busca expresar la necesidad de encontrar en internet un tejido complejo antes que una realidad unitaria. Se busca reconocer que internet es un fragmento más de los medios que utilizan las personas para comunicarse e interactuar, y que esta tecnología es ante todo un “lugar común”: el espacio de sinergia entre los medios y la actividad no mediada, es decir, el hecho de que las personas experimentan una realidad que influye en sus acciones online a través de su historia y su situación física y social, del mismo modo en que sus acciones online impregnan de algún modo sus experiencia en el mundo real.

A grandes rasgos el estudio trata tres temas considerados fundamentales: el acceso a internet y la brecha digital; la participación cívica y comunitaria y sus implicaciones políticas; y la interacción y expresión en internet.

Internet es, concebido como complejo crisol, un espacio de interacción como cualquier otro del mundo real, en el que pueden ocurrir cosas positivas y negativas, algo en lo cual no influyen demasiado las cualidades o posibilidades del medio, sino las personas que lo utilizan y la manera en que lo hacen. La influencia que internet tendría en la vida de las personas respondería a cambios mucho más grandes tanto en la estructura de este medio como en la de las sociedades en la que se inserta.

¹⁰⁷ Ibid, p 15.

Al respecto de la interacción social hemos de considerar de modo distinto fenómenos que, para una opinión general, se tratan de consecuencias o efectos negativos que internet acarrea en sí mismo: internet no crearía ni disminuiría por sí mismo el capital social, es verdad que facilita el acceso a las diversas modalidades de capital existente (relaciones familiares y dentro del vecindario, organizaciones religiosas, sociales, y de la comunidad de carácter voluntario, movilización política), pero también es cierto que ofrece nuevas maneras de llevar a cabo actividades maliciosas. En suma, dirán los autores, internet no fomenta directamente ni daña el capital social, sino que el capital social se crea como un subproducto cuando las personas lo utilizan para sus propios intereses. Internet es ante todo un “lugar de reunión”: una sintopía donde las personas pueden dedicarse a sus intereses. Se crean nuevas formas de creatividad y conexiones, fundamentalmente por individuos que cultivan intereses individuales y, en parte, por individuos que crean intencionadamente capital social a nivel colectivo¹⁰⁸.

Aquellas conclusiones al respecto de los efectos de internet para la identidad de las personas también son materia a debatir a partir de los datos obtenidos en las encuestas. Se supone que internet traería consecuencias para la estructura del yo, sin embargo se encuentra que esto no es así¹⁰⁹.

La interpretación de los datos estadísticos revela que los pronósticos y conclusiones acerca de la interacción en internet realizados desde puntos de vista negativos y positivos son exagerados, pues se muestra que internet hace posibles interacciones “ricas, fértiles, diversas y amplias”; que la actividad favorita de los usuarios es mantenerse en contacto con amigos y familiares, fomentando recursos emocionales *online*; y que además la interactividad de internet reemplaza actividades pasivas como ver la tv, favoreciendo en los usuarios mayores conocimientos al tener acceso a más información y mayor participación en los medios. Todo esto pone en entredicho los resultados de estudios que aseguran que internet favorece el aislamiento, la soledad y la depresión¹¹⁰.

Se revela también que internet es utilizado como herramienta para una mayor expresión social. En un primer momento, esta expresión está presente en servicios como la

¹⁰⁸ Ibid, p 207-208

¹⁰⁹ “En vez de fragmentar el yo, las páginas personales suelen ser intentos de integrar al individuo, de hacer una declaración personal de identidad, y de mostrar de manera estable y reproducible lo que tiene significado para los individuos y lo que ellos consideran importante.”; en: Ibid, p 280, 270 y ss.

¹¹⁰ Ibid, p 231-232.

búsqueda de pareja y amistades, pues tales servicios se basan en la creación de un perfil que actuaría como la puerta de entrada a un mundo electrónico en el cual el atractivo expresivo radicaría en la identidad de la persona y la manera como construye su perfil. Los mensajeros instantáneos serían también un espacio de expresión social que fomenta el contacto y la interactividad.

Aunque quizás lo que más llama la atención en este caso serían las posibilidades expresivas que emergen a partir de las páginas personales, redes sociales, blogs, etc., en donde es posible llegar hasta la aporía de la expresión social¹¹¹, como contenido para ser observado y lograr interés o ser de interés para los demás.

Así tenemos, en general, como aspectos positivos: mayor participación *online* comunitaria y política con respecto a aquella *offline*; creación de amistades y mayor comunicación; emergencia de un tipo de capital que es propio del medio y reforzamiento de capitales sociales tradicionales; internet que sirve como complemento a la política tradicional; impulso de formas de organización novedosas¹¹². Mientras que los aspectos negativos serían: problemas surgidos por la digitalización de la información, los bienes informáticos y sus diferencias con respecto a la información y bienes materiales; los límites de flujo de los medios electrónicos; y la creación de vínculos sociales que responden más a una expectativa individual de altruismo y confianza que a la reflexión en los vínculos mismos¹¹³.

Hay que resaltar que internet no debería ser visto como un sustituto de la vida real, sino como una continuidad con ésta que “facilita la satisfacción de las necesidades individuales y el cultivo de nuevos intereses, a menudo con la creación concomitante de capital social colectivo (positivo o negativo)”¹¹⁴.

1.3.3.3.4 Un fenómeno más complejo: la sociedad red

¹¹¹ “Por *expresión social* entendemos el material que crean las personas o los grupos para exponer sus criterios, intereses o talento. Estos materiales se producen para la observación, el interés o respuesta de sus creadores y del público. La expresión constituye también una visión, una perspectiva, un reflejo o característica de las personas o grupos que producen el material. Esta expresión puede adoptar cualquier forma externa perceptible, incluyendo el texto, el sonido y la imagen.” Ibid, p 27.

¹¹² Ibid, p 324-341.

¹¹³ Ibid, p 341-349.

¹¹⁴ Ibid, p 351.

Los estudios de Manuel Castells tienen por objetivo analizar e incluir internet como parte crucial en su teoría sociológica, con miras a dar cuenta de las implicaciones de las tecnologías en el mundo contemporáneo.

En sus trabajos, como los tomos de *La Era de la Información*, Castells ha presentado una perspectiva en la cual internet es parte nodal de una explicación más amplia de los cambios sociales e históricos que han sufrido nuestras sociedades a partir de la aparición de la tecnología. Castells ha dado una fecunda perspectiva global acerca del fenómeno de internet en sus múltiples dimensiones, considerando de entrada la importancia actual de la red¹¹⁵ que ha dejado de ser solamente una tecnología para tener significados diversos e importantes para nuestras sociedades¹¹⁶.

Internet se perfila como el medio de comunicación y relación sobre el que se construirá un nuevo tipo de sociedad al que llama “Sociedad Red”, todo ello en un proceso tan reciente del que no sabemos aún mucho sobre éste. Esta falta de conocimiento sobre internet es lo que provoca, asegura, que alrededor de éste se haya creado y sigan creándose mitos y actitudes que exageran este fenómeno, la mayoría de las veces sin ningún conocimiento sobre el tema o uno muy escaso.

Un ejemplo de ello, afirma, es “La famosa idea de que Internet es algo incontrolable, algo libertario, etc.,” aunque señala al respecto que todo ello, todos estos mitos, forman parte de la tecnología a lo largo de la historia, pues es su construcción histórica, el uso efectivo, la que le dota de todas esas características que se le suponen.¹¹⁷

Al respecto de la economía y la política, Castells analiza la influencia que en estos ámbitos ha tenido internet. Económicamente asistimos a un cambio en la base material que concierne al funcionamiento del capital, pues los mercados dependen actualmente de una serie de ordenadores conectados entre sí¹¹⁸. El segundo cambio sería aquél por el cual internet permite un desarrollo inimaginable de las transacciones, mercados financieros y bursátiles, que ante todo, son “mercados electrónicos, sin un lugar físico en el espacio”¹¹⁹.

Los elementos anteriores vienen acompañados de cambios en los métodos de valoración económica. Esto significa la emergencia de un capital-riesgo “que permite

¹¹⁵ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain2.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹¹⁶ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain2.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹¹⁷ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain3.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹¹⁸ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain6.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹¹⁹ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain6.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

financiar ideas antes de que haya producto”¹²⁰, lo que de cierto modo inclina hacia una economía de innovación¹²¹, donde la generación de valor ya no recae en la empresa sino en el mercado financiero¹²², algo que provoca una gran volatilidad financiera al mismo tiempo que un extraordinario aumento de la riqueza y la productividad.

Internet, escribe Castells, no ha tenido una influencia similar al respecto de la política (aquella de partidos organizados, y al nivel de los distintos gobiernos). Esto se explica por el hecho de que el sistema político carece de prácticas interactivas cotidianas con los ciudadanos, con lo que el problema de la relación entre política e internet, enfocado hacia la desburocratización de ésta, se ha estancado, pues ocurre todo lo contrario, lo que agrava aún más el problema de legitimidad del sistema político y la falta de participación por parte de los ciudadanos. Bajo el supuesto de que internet es una tecnología que se utiliza de algún modo, Castells observa al respecto que es la *sociedad la que modela internet, no al contrario*. Una movilización social encuentra en la red un instrumento dinámico de cambio en sociedades dinámicas, de igual modo que donde existe una fuerte burocratización y políticas estrictas de representación, internet no puede ser más que un mero tablón de anuncios. Habría que cambiar la política para cambiar internet, y sólo así éste podría traer modificaciones en ésta última¹²³.

Geográficamente el desarrollo y las implicaciones de internet suponen problemas de divisiones o exclusión entre aquellos que tienen acceso y aquellos que no lo tienen. Se introduce el hecho de la división producida por internet, que la mayoría de las veces lleva a considerar solamente dos polos: aquellos que poseen la tecnología, y aquellos que no. Castells propone que obviando esta división aparece otra más compleja, en la que se debería incluir a aquellos que, con acceso a esta tecnología, tienen la capacidad (educativa y cultural) para utilizarla cabalmente¹²⁴.

Cuando se habla de internet y sus relaciones, consecuencias o implicaciones con la sociedad, es muy probable que los aspectos económicos, geográficos, políticos y aquellos que conciernen a la división social que emerge, ocupan un segundo plano sino es que son

¹²⁰ <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain6.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹²¹ <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain6.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹²² <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain6.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹²³ <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain9.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹²⁴ <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain5.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

relegados en los análisis a favor de la dimensión de socialidad, como si solamente la acción e interacción de los sujetos conformara los principales principales de la “cibercultura”.

Para Castells las cosas son diferentes, como escribe en *La galaxia internet*: “El punto de partida de mi análisis es el hecho de que la gente, las instituciones, las empresas y la sociedad en general, transforman la tecnología, cualquier tecnología, apropiándose, modificándola y experimentando con ella –lo cual ocurre especialmente en el caso de Internet, al ser esta una tecnología de la comunicación.”¹²⁵, pero congruente con su afirmación de la creación de mitos acerca de internet, *la socialidad, la interacción en internet, los grupos y comunidades virtuales, conforman el tema más ideológicamente cargado acerca de internet*¹²⁶.

De un modo general explica que la aparición de internet¹²⁷ y el fortalecimiento de la comunicación online, lleva a pensar en la culminación de un proceso histórico que disocia los aspectos espaciales de la formación de comunidades o sociabilidad, surgiendo nuevos modelos de relaciones sociales; esto frente a la posición de sus detractores que lo presentan como una tecnología nociva para sociedades y personas. Castells concluye que todo esto se trata de un debate estéril, pues su origen es anterior a la difusión generalizada de internet: todas estas conclusiones se basaron en unas pocas experiencias de los primeros usuarios de la red, algo que ampliaba, en el discurso, la distancia entre el usuario de ésta y la sociedad en su conjunto. Además, estos debates se muestran vanos en el preciso momento en el que aparece un “verdadero corpus de investigación” sobre el tema, que nos habla de los usos reales de esta tecnología, y no de fantasías construidas por los investigadores¹²⁸.

Castells prefiere partir de una idea más modesta: “los usos de Internet son fundamentalmente instrumentales y están estrechamente relacionados con el trabajo, la familia y la vida cotidiana”¹²⁹, ateniéndose a la investigación empírica para saber qué

¹²⁵ Castells, Manuel (2003) *La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad*, DeBolsillo, Madrid, p 19.

¹²⁶ <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain7.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹²⁷ Castells, Manuel (2003) *La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad*, DeBolsillo, Madrid, p 55.

¹²⁸ Castells, Manuel (2003) *La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad*, DeBolsillo, Madrid, p 56.

¹²⁹ Castells, Manuel (2003) *La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad*, DeBolsillo, Madrid, p 157.; dicho de otro modo: “no es Internet lo que cambia el comportamiento, sino que es el comportamiento el que cambia Internet”; en: <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain7.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

ocurre al respecto de la dimensión social en internet, una vez que el medio ha alcanzado ya una difusión mayor.

En oposición a la opinión general señala que el uso de internet potencia la sociabilidad tanto a nivel local como global, refuerza las relaciones sociales así como la participación en la comunidad¹³⁰. Aunque no hay que ser demasiado optimistas al respecto pues, según estudios, resulta que internet no cambia “en nada” la vida de los hogares en que se usa: las personas hacen con internet lo que ya hacían, no les va ni mejor ni peor a partir de la existencia de esta tecnología; quien tenía amigos continúa teniéndolos, y quien no, continúa de este manera. Internet es un instrumento que puede llegar a desarrollar comportamiento, pero no los cambio: son los comportamientos los que se apropian de internet, potencializándose a partir de lo que son¹³¹.

Esto da una mirada distinta en este aspecto acerca de internet: “la interacción social en la red, en general, no tiene un efecto directo sobre la configuración de la vida cotidiana más allá de añadir la interacción en línea a las relaciones sociales previamente existentes.”¹³². Esto abre distintas vías de investigación que apuntan al tipo de relaciones se establecen entre comunidades físicas y virtuales, a la lógica específica de la sociabilidad *on line* y la creación de redes de afinidades¹³³.

Con todo ello, lo que parece ser cierto con respecto a internet, es que fomenta cierta disminución de la “sociabilidad de base comunitaria tradicional”, la socialidad del barrio, aunque este punto no se le puede atribuir solamente a internet, pues estaríamos obviando una transformación social a nivel mundial a este respecto, que no tiene sus bases en la existencia de esta tecnología¹³⁴.

De este modo, atendemos a la apropiación de internet por sus usuarios, y no a la emergencia de una nueva sociedad paralela a la real¹³⁵.

Inscrito así en un proceso mayor de cambio social, internet deja de ser concebido como una simple tecnología y pasa a ser “el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico

¹³⁰ Castells, Manuel (2003) La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad, DeBolsillo, Madrid, p 163.

¹³¹ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain7.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹³² Castells, Manuel (2003) La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad, DeBolsillo, Madrid, p 159.

¹³³ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain7.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹³⁴ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain7.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹³⁵ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain7.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación.”, así como en otros momentos lo fueron la fábrica industrial o la corporación, pues “Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos.”¹³⁶

1.3.3.3.5 Diversos puntos de vista

A partir del año 2000 encontramos artículos sobre internet realizados fuera del territorio de Estados Unidos. Revistas de investigación en ciencias sociales y humanidades (en México y Latinoamérica), y páginas dedicadas a la investigación acerca de internet, son el espacio en el cual observamos el crecimiento del interés en este tema. La mayoría de estos trabajos, como reflexiones particulares o como partes de investigaciones más amplias, toman como eje los aspectos de sociabilidad e interacción en la red. Algunos de éstos toman al lenguaje como hilo conductor para preguntarse acerca de las consecuencias de la aparición de internet para el lenguaje mismo y para la vida de las personas¹³⁷. Otros se centran en esbozar los aspectos de identidad y comunidad presentes en internet¹³⁸ o las

¹³⁶ <http://www.uoc.es/web/cat/articulos/castells/castellsmain12.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹³⁷ Rocha Silva, Ma. Alejandra, El lenguaje de los jóvenes en el chat en: Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, junio, año/Vol. X, número 019, Universidad de Colima, Colima México, pp 109-140; Contín, Silvia A.; Merino, Sergio U., Adolescentes: entre la escuela y el cibercafé en: Comunicar, octubre, número 017, Colectivo Andaluz para la Educación en Medios de Comunicación, Huelva, España, pp 41-47; Mostacero, Rudy, Oralidad, escritura y escrituralidad en: Sapiens, junio, año/Vol. 5, número 001, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela, pp 53-75; Castro, Graciela, Las relaciones sociales en la cotidianidad del 2000. De la toga a los bits, Fundamentos en Humanidades, invierno, año 2001/Vol.2, número 003, Universidad Nacional de San Luis, San Luis, Argentina, pp 102-117; Galindo Cáceres, Jesús, La comunicación y la historia como cosmovisiones y prácticas divergentes en: Ámbitos, julio-diciembre 2000, número 005, Universidad de Sevilla, Sevilla, España, pp 51-60.; Laborda Gil, Xavier, Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de comunicación digital en: Anales de documentación, número 008, 2005, Universidad de Murcia, Espinardo, España, pp 101-116.; Sotomayor García, Gilda Eliana, Los viejos lenguajes en las nuevas tecnologías en: Theoria, año 2003/Vol. 12, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile, pp 129-137; Giglia, Ángela, Uso de los medios de comunicación y expresión de las emociones en sujetos transnacionales: una exploración en: Perfiles Latinoamericanos, junio, número 018, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2001, Distrito Federal, México, pp 93-113

¹³⁸ Zorrilla, María Luisa, “Comunidades virtuales en Internet. Definición y clasificación”, en: *Acta Sociológica*, número 43, enero-abril 05, pp 77-91.; Viedma Rojas, Antonio, Usenet: Contadores de historias, creadores de identidades en: *Nómadas*, Julio-Diciembre 2002, Num. 6, Universidad Complutense de Madrid, España; Sain, Gustavo Raul, Comunicación interpersonal en Internet: interacción en el IRC (Chat) en: www.hipersociologia.org.ar/papers/gsainsp.htm [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Nóbile, Nicolás, Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad en:

aplicaciones de esta tecnología para la educación. Algunos toman el uso de internet y lo relacionan con una manera de reactivar cierto tipo de interacción social en espacios físicos como los cibercafés¹³⁹ y las dinámicas que aparecen entre la realidad y la virtualidad en los jóvenes usuarios.

La multiplicidad de perspectivas que surgen a partir del año 2000 nos ofrecen desde aquellos trabajos que parecen simplemente extender las opiniones o mitos imputados a internet, hasta aquellos trabajos en donde internet se problematiza más allá de sus mitos asociados.

1.3.3.3.6 La etnografía virtual

En esta última línea tenemos el trabajo de Christine Hine, quien realiza un acercamiento etnográfico a internet. Su trabajo, publicado en 2000, investiga cómo se incorpora internet a la vida cotidiana de las personas, antes que predecir un futuro para esta tecnología¹⁴⁰. Ella misma reconoce las distintas corrientes de investigación que han abordado internet y explica: “[la corriente que señala los aspectos positivos de internet] comenzó desde los 90 y su resultado ha tenido una gran influencia en el desarrollo de agendas de investigación; hoy más dirigidas hacia los usos reales de la tecnología que a su hipotético potencial o efectos obtenidos en entornos experimentales.”¹⁴¹. Su trabajo resulta innovador al aplicar la etnografía a un espacio como internet¹⁴².

Hine propone dos posibles perspectivas para el estudio de internet (como cultura y como artefacto cultural, ya mencionadas anteriormente), y considera que esta tecnología es

www.hipersociologia.org.ar/papers/Nobilesp.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Tolva, John, La herejía del hipertexto: miedo y ansiedad en la Edad Tardía de la imprenta en: www.ucm.es/info/especulo/hipertul/tolva.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Zelener, Erica Judith, Nuevas formas de comunicación en la red. IRC y adicción en: www.hipersociologia.org.ar/papers/zelenersp.html [Última consulta: 3 de mayo de 2011]; Galindo, Carlos Emilio, “El impacto de Internet”, en: *Estudios*, número 66, otoño-03, pp 122-127.

¹³⁹ Castro Luque, Ana Lucía; Zepeda Bracamonte, Blanca E., El café internet: un espacio real para la virtualidad. Jóvenes y ciberespacio en el noroeste de México en: *Región y Sociedad*, septiembre-diciembre, año/Vol. XVI, número 031, Colegio de Sonora, Sonora, México, pp 163-208.

¹⁴⁰ Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, p 10.

¹⁴¹ Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, p 29. Subrayado mío.

¹⁴² *Ibid*, pp 22-23.

un artefacto cultural: la tecnología no trae *en sí misma* cambios, es el uso que se hace de ella y la construcción de sentido a su alrededor lo relevante¹⁴³.

Una investigación de tipo etnográfico evitaría fortalecer mitos existentes y crear algunos nuevos, pues se centraría en lo que ocurre de en realidad para las personas en su cotidianidad, algo que los análisis estadísticos tampoco pueden abordar cabalmente pues este fenómeno es esencialmente un fenómeno de dotación de sentido a la tecnología.

Al utilizar este método en internet surgen algunos problemas que deben pensarse dado que nunca hasta este momento la etnografía se había planteado para situaciones similares¹⁴⁴.

Dentro de los principales problemas a los que se enfrenta está la autenticidad de las interacciones, pues la etnografía se caracteriza por un estudio cara a cara *in situ*, lo que la dota de cierto criterio de validez. Con todo ello, es posible repensar el rol de la presencia física como fundamento de la etnografía, reconceptualizando con ello la noción de “autenticidad” en los estudios de este tipo, para lo cual “es menester estudiar las interacciones mediadas, no desde perspectivas externas o fundamentos apriorísticos, sino en los términos en que éstas ocurren”¹⁴⁵.

El fundamento de la presencialidad y el cara a cara etnográfico radica, explica, en la reflexión acerca de esta metodología como narración textual veraz y no en la presencia en sí misma, o a la “autoridad” que le otorgaría a un estudio tradicional de este tipo la investigación e interacción cara a cara.

La etnografía virtual, así delineada, da para Hine algunas posibilidades por las cuales sería posible “fisquear” de una manera imposible para el etnógrafo a pie¹⁴⁶, algo que, por otra parte, es posible en internet donde la obtención de información sin que la presencia del investigador no modifica las acciones, eventos y comunicaciones que ocurren.

Si es posible estudiar etnográficamente lo que ocurre internet, cabe preguntarse qué es lo que ocurre ahí. Realizar un estudio de este tipo supone la existencia de interacciones sociales, material de análisis, aunque escribe Hine, habría que reflexionar sobre lo que ocurre en internet, pues pareciera más un conjunto de textos que de interacciones.

¹⁴³ Ibid, p 13.

¹⁴⁴ Ibid, p 54-83.

¹⁴⁵ Hine, Christine (2004) Etnografía virtual, Editorial UOC, Barcelona, p 58.

¹⁴⁶ Hine, Christine (2004) Etnografía virtual, Editorial UOC, Barcelona, p 63.

Es un hecho la preeminencia textual sobre la interactiva dentro internet, sin embargo, al conceptualizar cada una de ellas podemos acceder a una perspectiva fecunda: una interacción en la cual la co-presencia de las partes no sea requisito, en donde el texto juegue un papel primordial en tanto éste puede separarse de las circunstancias que lo originan realizando una separación entre su producción y su consumo¹⁴⁷. Así considerado el asunto, el trabajo del etnógrafo sería desarrollar una comprensión de los significados que subyacen a las prácticas alrededor de los textos.

Distinguir estrictamente, señala Hine, entre interacciones y textos en internet sería una labor insustancial, pues lo importante es mantener la idea de que ambas dimensiones coexisten a pesar de que en este medio puedan encontrarse situaciones más interactivas que otras o viceversa.

Más allá del uso etnográfico que se dé a los textos, Hine plantea que el abordaje debe considerar el aspecto de la reflexividad como la manera de aproximarse a la pretensión de autenticidad y dotar a la investigación de internet de una cercanía con lo que ahí ocurre. Tres estrategias dotarían de valor a los resultados de la etnografía virtual, evitando así críticas y objeciones que se lo restarían y harían aparecer la investigación como meras invenciones del investigador: 1) otorgar importancia a la comprensión de los participantes sin imponer la comprensión del investigador; 2) esclarecer, para el investigador, puntos de vista, situaciones, historia y perspectivas particulares que lo llevaron a realizar una investigación de este tipo, atendiendo a las posibles imposiciones de este material frente a los materiales obtenidos de los participantes; 3) considerar que todo acto de escritura es un acto constructivo, por lo que no puede ser presentado como un fiel reflejo de la realidad.

Configurada una etnografía virtual, Hine comienza la investigación resumiendo su metodología en diez principios¹⁴⁸, para pasar entonces a describir un caso tomado de la red: el de una adolescente inglesa *au pair* (de intercambio), Louise Woodward, que trabajaba como niñera en Boston y que fue juzgada por asesinar al bebé a su cuidado. Sin defender ni atacar a la joven, Hine intenta aplicar la etnografía en las reacciones virtuales que el caso ha provocado.

¹⁴⁷ Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, p 65.

¹⁴⁸ Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, pp 80-82.

A través de los buscadores, la autora encontró un número de sitios web de los cuales eligió treinta y cinco, para comenzar su trabajo. Se dio a la tarea de contactar a través del correo electrónico a sus autores con el objetivo de recabar experiencias con respecto a la construcción de la página, fecha de creación, así como datos sobre dónde obtuvieron los contenidos (imágenes, datos, fechas, etc.), si el sitio formaba parte de una campaña y si así fuese obtener los datos de ésta, las actualizaciones que se habían realizado, y en el caso de tener la información, cuántas personas habían visitado o se habían registrado en ella, si habían tenido contacto con algunas de ellas, si habían tenido contacto con Louise y si habían promovido su página por cualquier medio, así como información acerca de su experiencia como usuarios de internet y el uso de éste en campañas de este tipo. Correlativamente, Hine construyó una tabla con la cantidad de notas que tocaban el caso en diferentes grupos de noticias de la web. Del mismo modo logró contactar al encargado del sitio oficial de la campaña de Louise.

Todos los datos obtenidos sirvieron para describir y comprender aspectos de internet como la comprensión de los usuarios de las capacidades de ese medio, las implicaciones de su uso, la caracterización de la audiencia percibida, ideas sobre la valoración de internet por las personas mismas, los efectos de éste en las organizaciones sociales, el tiempo y el espacio, indagar sobre la organización de internet frente a la de la vida real, y la conciliación de los usuarios entre la realidad y lo virtual.

Con todo ello, la autora subraya que internet es una especie de collage temporal y espacial: “Por lo general, entendemos una línea narrativa convencional como una serie de eventos conectados en el orden en que ocurrieron. Los eventos pueden distinguirse según el momento en que acaecieron y se muestran uno tras otro. Las narrativas que no siguen esta noción del tiempo pueden resultar confusas...”¹⁴⁹, la coexistencia de múltiples órdenes temporales y espaciales da pie a la construcción de sentido de dos maneras: diferenciando áreas de internet a las cuales se le otorga significado como espacios sociales, una concepción de internet como puerta de entrada a diversos sitios de comunicación; y la comprensión del medio como un espacio, a la vez para actuar y sustentado en acciones, donde las personas actúan ajustándose a parámetros flexibles que son creados a través de la

¹⁴⁹ Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, p 119.

propia interpretación de la tecnología. Internet sería, según Hine y retomando conceptos de Castells, un espacio de flujos y un collage temporal.

Al respecto de las diferencias entre la realidad y lo virtual, Hine propone que habría que preguntarnos cómo se organiza y se vive el objeto cultural, virtual, antes de preguntarse si lo que propician tales objetos da pie a identidades reales o consistentes con la vida offline de las personas¹⁵⁰. Buena parte del problema de la identidad en internet tiene que ver con las primeras investigaciones que tomaban los MUDs, juegos de rol en línea o dominios multiusuario, como fuente de información, y pronto generalizaban una situación normal de asunción y creación de identidades propia del juego a la totalidad de internet.

El problema de la autenticidad de la identidad, como se presentó en la investigación sobre el caso de Louise, le permite a Hine subrayar que, en el caso de los mensajes publicados como de las discusiones de páginas web, se tratan de auto-presentaciones en espera de aceptación social, y en el caso de los contenidos de los mensajes, se encuentran estrategias discursivas que buscan hacer pasar una historia (la posición con respecto a Louise, su “verdadera” historia, etc.) por convincente, proceso que tenía que ver con la información del auditorio obtenida a través de la televisión y los diarios, con lo que se aceptaba o no la historia o relato proporcionados. El hecho de que algo no fuese aceptado como convincente no provocaba, como podría esperarse, su olvido, sino que, en el caso de los grupos de noticias al respecto, provocaba una polémica en el sitio o grupo de mensajes. De este modo, la autenticidad es algo que se promueve y se busca en los relatos o auto-presentaciones que los usuarios proveen para ser mirados, leídos y juzgados en la red.

Esto último le permitió encontrar a Hine un aspecto que para otros resulta una combinación imposible: las discusiones online pronto se ven relacionadas con la vida offline, pues internet es antes que todo un puente con la “vida del mundo real” donde aquello que ocurre cotidianamente se convierte en el punto de unión de la interacción en espacio virtuales. “No es cierto, entonces, que lo virtual trascienda lo real de forma automática”¹⁵¹, pues los espacios de interacción se estructuran de diferentes maneras, y la mayoría de las veces lo que ocurre online está entretejido alrededor de la vida offline.

¹⁵⁰ Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, p 147.

¹⁵¹ Hine, Christine (2004) *Etnografía virtual*, Editorial UOC, Barcelona, p 177.

1.3.3.3.7 Posicionamientos y episodios: enfoque teatral en escena

El estudio de Hine representa una manera distinta de abordar el tema, junto a éste encontramos el trabajo de Ana Gálvez y Francisco Tirado, publicado en 2006, cuyo tema es la sociabilidad-interacción en internet.

Conscientes de la aparición de diversos análisis sobre el tema, escriben los autores

“El uso masivo de los entornos virtuales en nuestra vida cotidiana ha generado una extensa literatura sobre las transformaciones sociales y culturales que implica. Uno de los temas analizados ha sido la interacción. En la mayoría de tales trabajos se sostiene que la interacción en los entornos virtuales es un fenómeno volátil, cambiante, fluido e inestable. Sin embargo, en esta investigación se sostiene que eso no impide la producción de sociabilidad”¹⁵².

Su interés por revelar la sociabilidad que emerge en internet los lleva a realizar una comparación entre la interacción cara a cara en el mundo físico y aquella que tiene lugar en este medio virtual¹⁵³.

Hasta este momento, todas las otras investigaciones sobre internet, en especial las enfocadas a los aspectos sociales y las relaciones personales, habían dado por sentado que la interacción en internet y la interacción cara a cara (en el mundo real) son diferentes, que la primera tiene limitaciones y es de menor calidad que la segunda. Este hecho se convierte en uno de los puntos de partida para los autores¹⁵⁴.

Tomando como objeto de estudio el foro de Estudios de humanidades y filología de la UOC, los autores se dan cuenta que uno de los principales obstáculos al analizar la interacción en internet radica en la distinción entre realidad y realidad virtual, que de cierto

¹⁵² Gálvez Mozo, Ana Ma, Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales, AIBR Revista de Antropología Iberoamericana, noviembre-diciembre, 2005, número especial, Antropólogos Iberoamericanos en Red, Madrid, España, p 1.

¹⁵³ Gálvez Mozo, Ana Ma, Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales, AIBR Revista de Antropología Iberoamericana, noviembre-diciembre, 2005, número especial, Antropólogos Iberoamericanos en Red, Madrid, España, p 2.

¹⁵⁴ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, p 11.

modo establece un sesgo al momento de considerar la interacción en internet. Para empezar se afirma que la realidad virtual es, aunque parezca redundante, real, es decir que si bien no se trata de un mundo físico o material, tiene una estructura similar a la de éste: se realizan acciones y es posible desarrollar experiencias, entablar relaciones y construir y reconstruir identidades en el caso de los sujetos, si bien todo esto se realiza en un universo eminentemente estético y lúdico, donde la manipulación de los objetos resulta de la intuición y la experimentación¹⁵⁵ (tal como lo define Turkle).

Caracterizada la realidad virtual como un universo estético, rico en nuevas experiencias según los autores, la distinción irreal-real no tendría sentido: es preferible optar por una definición que remita a una relación en la cual real y virtual, como realidades incontrovertibles, se traspasan mutuamente, son permeables entre sí, capaces de adoptar y enriquecer las experiencias ofrecidas en cada una, enriqueciéndose mutuamente.

Ahora bien, esta realidad virtual, despliegue experiencial según los autores, tiene dos formas básicas de vivirse, sintetizadas en dos conceptos del uso de internet o de una computadora: navegación e inmersión; que conllevarían hacia lo que llaman simulación o hiperrealidad. Navegar es crear modelos, ámbitos de experiencias, espacios, escenarios o mundos en los que sea posible desplazarse, moverse, deambular, vivir y construir. Junto a esto, la inmersión se trata del uso de la tecnologías (óptica, estereoscópica, electrónica, etc) para la creación de sensaciones y la ilusión de “estar dentro” de, en este caso, internet. La simulación o hiperrealidad sería la desaparición de los referentes, que hace flexible, maleable y manejable este ámbito, así como la codificación digital como condición de existencia de la simulación, codificación distribuida en aquella orientada a los usuarios y la netamente numérica correspondiente a los procesos de la máquina.

Establecida la manera en como comprenden internet, los autores consideran que para sus intereses la teoría del posicionamiento resulta la más adecuada para sus intereses. En ésta se trata de “aprender los procesos que utilizan las personas para explicar y comprender su vida cotidiana, la relación que puede establecerse entre tales explicaciones y las que pueden elaborar los científicos sociales”¹⁵⁶, con lo cual el eje de la investigación se

¹⁵⁵ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, pp 21-26.

¹⁵⁶ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, p 37.

desplaza hacia las personas y la conversación, o si se quiere las realidades psicológica y social junto a las prácticas discursivas.

Así, se afirma que la persona es un conjunto de posiciones en los diferentes actos sociales, en donde el tiempo social y el psicológico se entrelazan y desarrollan gracias al ritmo de la interacción. La interacción puede ser analizada en base a tres prácticas discursivas: 1) conversaciones, 2) prácticas institucionales y 3) usos retóricos; que sirven para posicionar a una persona en una situación particular en la cual ella misma también posiciona a sus interlocutores. De este modo es posible aprehender el carácter variable de la experiencia cotidiana al reconocer la importancia de las prácticas discursivas para crear lazos sociales, esto es, que las posiciones siempre cambiantes y negociables en una interacción, implican un conjunto de expectativas y obligaciones, basadas en un bagaje volcado en la conversación.

La referencia a esquemas o estructuras sociales está siempre presente, pues “cualquier narrativa que desarrollamos en colaboración con otras personas recurre a dicha estructura social de conocimientos y a los roles que se le adjudican a las personas en esas estructuras”¹⁵⁷. Pero al mismo tiempo se trata de una situación en la que esas estructuras no deben considerarse como constrictoras de las personas, pues éstas, se asume en esta teoría, son responsables de las acciones que llevan a cabo, son capaces de elegir, son agentes activos de la producción y el desarrollo de sus comportamientos en tanto son participantes al mismo tiempo que observadores del desarrollo de las situaciones en las que están inmersos.

De ese modo la interacción social se convierte en un “entramado de relaciones flexibles y siempre abiertas, en el que las personas se constituyen a sí mismas y son constituidos por los demás a través de su implicación en los procesos de posicionamiento”¹⁵⁸, este posicionamiento responde a una reglas o pautas de producción de situaciones específicas en donde hay que distinguir entre la posición, como agrupación de atributos genéricos personales estructurados de maneras diversas que afectan a las posibilidades de acción inter personales; y el posicionamiento, que es propiamente el

¹⁵⁷ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, p 38.

¹⁵⁸ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, p 38.

proceso discursivo por el cual se localiza diversos Yo's a partir de las conversaciones, tomando en cuenta que las conversaciones se desarrollan en contextos particulares que las llenan de contenido latente –reglas y pautas de acción en la situación– dentro del curso de la conversación misma –los temas tratados.

Dicho todo lo anterior, los autores investigan el ya mencionado foro de Estudios Filológicos de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya). En un primer momento tomarán como eje la teoría del posicionamiento, y a partir de ahí, en una segunda parte, adaptarán la dinámica de investigación de Erving Goffman¹⁵⁹: la puesta en escena planteada por el autor canadiense es transformada en una *puesta en pantalla*.

La investigación de los autores en un foro de la UOC busca comprender los mecanismos que, aún en condiciones virtuales caracterizadas como “incompletas” con respecto a una interacción real, logran producir en y por los participantes, compromiso y sentido de realidad. Al analizar los aspectos del compromiso y la sensación de realidad, se tocan necesariamente los aspectos relativos a la adquisición de las destrezas necesarias para “moverse” y “actuar” en un mundo virtual.

Siguiendo la teoría del posicionamiento, los autores delimitan una estructura general del foro, que les permite comprender lo que ahí ocurre a partir de tres conceptos, dos de ellos pertenecientes a la teoría misma y uno reconstruido a partir del trabajo de Dreyfus, para dar cuenta de la interacción en internet.

Los conceptos posicionamiento-posición y episodios les permiten desentrañar lo que para otros estudios es un material sin sentido, caótico si se quiere, que no puede ser comprendido cabalmente. Es cierto que la comunicación, o mejor dicho, los mensajes sucesivos en un foro de cualquier tipo tiene una cualidad muy particular que es la de no ser comunicaciones lineales sobre un tema en particular, aunque a veces un tema específico sea el pretexto de todo lo que ahí ocurre, sin embargo su aparato metodológico les permite ir más allá.

A través del seguimiento de discusiones en el foro¹⁶⁰ los autores se dan cuenta que los mensajes no pueden ser analizados partiendo del criterio de su contigüidad en la

¹⁵⁹ Esto sin olvidar que la misma teoría del posicionamiento, de Rom Harré, está inspirada en los trabajos del sociólogo canadiense.

¹⁶⁰ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, pp 51-144. Una exposición sucinta se

pantalla, sino que deben ser agrupados como episodios: el conjunto de mensajes en los que se trata o discute un acontecimiento concreto, acontecimiento compuesto de mensajes cuya emisión se dilata en el tiempo y posibilita a los participantes la posibilidad de estar inmiscuidos en varios episodios simultáneamente. El episodio sería el átomo básico del foro, pues actúa como la unidad fundamental que dota de sentido a la interacción que se da en éste. Aunque cabría señalar, realizado este primer acercamiento, que existe una relación muy estrecha entre referentes externos al foro y aquellos inherentes a éste, por lo que un mensaje podría aparecer aislado de otros episodios si extrae su sentido de referentes externos, dimensiones ajenas al foro o referencias a la realidad material que no se explicitan en el mensaje mismo.

En general, la estructura episódica básica sería la siguiente: 1) un inicio, normalmente una pregunta o algo que abra al debate, 2) el desarrollo de esta, y 3) el final del episodio. Aunque se trata de una estructura muy simple, el seguimiento de cada momento es sumamente complejo y responde sólo a la lectura de una buena parte de los mensajes en una discusión, pues muchas veces, el inicio de un episodio puede ser tanto un mensaje que abre una conversación (una pregunta, una toma de posición que se diferenciada del curso de los mensajes, etc.), como un mensaje que forma parte del desarrollo de un episodio propio.

El desarrollo, en general, se trata de mensajes que continúan lo ya iniciado, aunque no necesariamente se trata de un intercambio “racional” acerca de algo, pues muchas veces nos encontramos con mensajes que hacen uso de la ironía, los insultos (*flaming*), la burla y la toma de posiciones con respecto al mensaje inicial.

El final de un episodio es acaso lo más interesante, pues requiere de cierta adquisición de destrezas que permiten comprender cuándo ha terminado y cómo no puede ser continuado a pesar de quererlo, como escriben los autores: “¿Cuándo se cierra un episodio? Cuando se deja de hablar y discutir ese acontecimiento [...] y aunque pasado el

encuentra en: Gálvez Mozo, Ana Ma, Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales, AIBR Revista de Antropología Iberoamericana, noviembre-diciembre, 2005, número especial, Antropólogos Iberoamericanos en Red, Madrid, España

tiempo alguien saque a relucir el tema, en ningún caso las alusiones tardías conseguían reabrir ningún acontecimiento cerrado”¹⁶¹

Con respecto a la organización de la información, se reconoce que esto es algo caótico en internet. A decir de los autores, en el mundo real nuestra experiencia tiene un asidero en el cuerpo físico, pues gracias a éste podemos orientarnos y adquirir experiencias y habilidades a través del ensayo y error en la vida cotidiana, el problema es que en internet no poseemos nuestro cuerpo, de ahí que la información posea este carácter caótico. Sin embargo los autores acuden a un término acuñado por Dreufyss: el cuerpo colectivo. Éste actuaría como el elemento de orientación de nuestra experiencia en internet.

Este cuerpo colectivo no es otra cosa que el conjunto de experiencias actuales y virtuales que están a la mano en internet: si uno no sabe cómo actuar, qué hacer, si la experiencia del tipo ensayo-error dentro de esta tecnología nos lleva a fallar en nuestros cursos de acción, tenemos a nuestra disposición toda una serie de tutoriales y experiencias de otros usuarios que nos ayudarán a orientarnos y ordenar el caos informático.

Junto al cuerpo colectivo y los posicionamientos, la puesta en pantalla forma parte, para los autores, de la estructura interactiva episódica de internet. Este equivalente de lo que Goffman llama puesta en escena, se despliega en internet durante los episodios, es decir, se conforma por una unidad de ellos, se crea al iniciar la participación en uno de ellos al mismo tiempo que es trascendente a cada uno en su singularidad. Tirado y Gálvez escriben al respecto que al atender a muchas intervenciones descubrimos un despliegue de tácticas y procesos utilizados por los participantes para mostrarse como personas aceptables y poseedoras de conocimientos y moralidad elevados, “el foro a veces parece un “escaparate” donde exhibir y lucir conocimientos...”¹⁶².

La puesta en pantalla, como producción de un yo-específico¹⁶³ para los autores, les permite construir una clasificación de los yo's que se ponen en juego en episodios específicos siempre en función del posicionamiento de cada persona con respecto a la

¹⁶¹ Gálvez Mozo, Ana Ma, Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales, AIBR Revista de Antropología Iberoamericana, noviembre-diciembre, 2005, número especial, Antropólogos Iberoamericanos en Red, Madrid, España, p 15.

¹⁶² Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, pp 146-147.

¹⁶³ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, p 148.

situación, es decir, aparecen dentro de su clasificación, por ejemplo, un yo-protector que, entre otras características, es aquél que ofrece a los nuevos usuarios un tipo de hospitalidad, los auxilia, les ayuda, refuerza sus comentarios, etc.

En este caso, la puesta en pantalla permite localizar los tipos de yo presentes en el foro analizado (intimista, aleccionador, adulador, denunciador, regulador, propositivo, reactivo) aunque en ello pierde la riqueza que caracteriza la obra goffmaniana: la descripción por encima de la conceptualización rigurosa. Además, para los autores la metáfora goffmaniana está situada en un espacio y tiempo determinados, lo que conlleva a que sólo puede representarse un personaje a la vez¹⁶⁴. En internet, esto es distinto y permite la aparición de un “yo múltiple” o “yo’s paralelos”, simultáneos todos entre sí.

Ahondando en la puesta en pantalla como capacidad del individuo para producir impresiones sobre los demás y sobre uno mismo, y por tanto como parte fundamental del posicionamiento, podemos decir que ésta implica: 1) la operación en espacios que ya poseen ocupantes, símbolos y sentidos establecidos por el episodio; 2) (re)apropiación de los recursos simbólicos en juego durante el episodio, con lo que cada individuo en ese proceso introduce una diferencia de uso particular con respecto a tales recursos; 3) se instaaura un presente, una imagen de sí y un otro relativo al resto de las intervenciones y de los participantes¹⁶⁵.

Durante este proceso que es, más ampliamente, un episodio, un posicionamiento, la puesta en pantalla se sirve de elementos (prácticas de significación), que ya otros autores habían señalado, para la creación, presentación de sí y construcción de otro, como los emoticones, las firmas personales y los denominadores de proximidad (en este caso, el uso de los pronombres y la referencia a episodios pasados o un pasado en común con otros participantes), que para los autores conforman los elementos constitutivos de las imágenes tecno-humanas¹⁶⁶.

El uso de la tecnología, en este caso de internet, para los autores, es algo inevitable en este momento histórico (“nuestra condición laboral lo exige”, escriben). Sin embargo ya

¹⁶⁴ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, 188-189.

¹⁶⁵ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, 176.

¹⁶⁶ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona, 177-178.

no se trata del mismo que en sus inicios: conocemos internet y los entornos virtuales, hemos aprendido de ellos, los conocemos mejor. Esta experiencia no sólo ha servido, según los autores, para acercarnos con más seguridad a la tecnología, sino para acercarnos a ésta con gusto y, correlativamente, construyendo una manera distinta de mirar y comprender.

La diferencia no sólo radica en los horizontes abiertos por la tecnología, sino que atañe también a la manera de considerar a ésta y lo que ocurre en y a partir de ésta. La mirada actual sobre las personas que interactúan en entornos virtuales ya no puede definir a las personas como átomos con identidades propias, bien diferenciadas, pues, para los autores, la trascendencia de las puestas en pantalla, de los yo's paralelos, con respecto a las personas, son fenómenos propios de internet.

1.4 Puesta en perspectiva

El florecimiento masivo de internet corre paralelo con los trabajos que buscan analizar o proyectar los efectos de esta tecnología en todas sus dimensiones. Cuando esta tecnología, como vimos, estaba acotada al territorio de los Estados Unidos, la investigación al respecto no sólo se realizaba dentro de tal territorio, sino que adquiría un matiz particular: se realizaban proyecciones sobre un futuro de la humanidad marcado por internet, lleno de cambios en la manera de vivir (yo descentralizado, regímenes metafísicos dependientes de esta tecnología, consecuencias sociales negativas o positivas) y de comprender nuestro mundo, en algunos casos sostenidas por investigaciones centradas en el contenido y la organización de los intercambios virtuales entre los usuarios.

Con el crecimiento comercial de esta tecnología y su introducción en otros territorios, la investigación al respecto cambió sus estilos. Sólo que para este momento estos trabajos se enfrentaban a los mitos de internet: mitos cimentados y promovidos tanto por la opinión pública y mediática como por las investigaciones anteriores, mitos que se sedimentaban hasta esta nueva etapa alcanzando una credibilidad incuestionable.

Es en este contexto donde encontramos estas últimas investigaciones descritas en este trabajo.

No existe, para este momento, una sola línea, o mejor dicho estilo, de investigación sobre el tema que parezca predominar sobre otras, aunque quizás podría encontrarse cierta

compatibilidad, y con ello popularidad, entre aquellas investigaciones que toman temas como las relaciones personales y los aspectos sociales (la mayor de las veces en un sentido distópico) y la información que se difunde en los medios de comunicación, una relación que parece justificar muchos de estos mitos a los que se refiere Castells.

Al ampliarse el interés sobre internet encontramos también otro tipo de investigaciones que buscan darle la vuelta a la retórica asociada a los mitos, y al juego en el cual los investigadores simplemente comprueban que internet es benéfico o perjudicial para las personas y las sociedades, como los trabajos de Hine, Katz y Rice o Gálvez y Tirado, por mencionar algunos, en los que se trata de preguntar por internet de otro modo, sin inscribirse a alguna posición, ya sea distópica o utópica.

Es en este último sentido que este trabajo abordará el tema, bajo la óptica de la interacción, de un modo que *no sería posible sin la incorporación (y desarrollo) social de esta tecnología*, pues sólo bajo este hecho es posible encontrarnos actualmente con la ampliación del uso de servicios sociales en internet: un abordaje de este tipo no habría sido posible en las primeras etapas históricas de esta tecnología, como tampoco habría llevado a buen puerto en las primeras dos etapas de la investigación sobre el tema, y todo esto por una simple y sencilla razón: *las condiciones sociales (de uso y apropiación) era completamente distintas a las actuales*.

Dicho todo lo anterior, a partir de la obra de Erving Goffman abordaremos la interacción en internet, tomando como supuesto el hecho de que *la interacción en la vida social real no difiere formalmente de aquella que ocurre en la red*; o si se quiere ver esto de otro modo, nos sustraemos al supuesto contrario: que la interacción en internet es (completamente) distinta a la que ocurre en la vida social real.

CAPÍTULO 2

PRESENTACIÓN. Los mecanismos del manejo de impresiones desde la perspectiva de Erving Goffman como aparecen en algunos servicios sociales de internet.

La investigación acerca de internet tiene con frecuencia un punto de encuentro con lo que Castells llama mitos: prenociones, prejuicios y afirmaciones que se toman por verdades y circulan tanto a través de la opinión de los medios de comunicación como a través de la opinión generalizada de las personas. El peso de estos mitos es tan grande que los investigadores de diversas disciplinas los abrazan a manera de supuestos o de hipótesis que buscan confirmar o refutar, la mayoría de las veces sin percatarse de ello, tal y como lo señalan Katz y Rice al hablar de las distintas posiciones que se pueden tomar al respecto de internet.

Más allá de las categorías hemos de reconocer que estos mitos, cuando atraviesan las investigaciones o las opiniones, alcanzan una retroalimentación que les permite subsistir como distinciones básicas sobre las cuales se delinearán las líneas de reflexión y opinión sobre internet: o se está a favor o en contra, pero no nos sustraemos a la distinción misma.

Esto resulta importante para este trabajo pues una de las intenciones es el abordaje de la interacción que ocurre en internet sin exagerar ni minimizar a favor de alguna de estas perspectivas. En este sentido, se escribía, partimos del siguiente supuesto: la interacción en internet no difiere sustancialmente de la que ocurre en la vida social real. La unidad de análisis de este trabajo es entonces la interacción¹, una que, suponemos, ocurre, en su forma general, del mismo modo sea en la vida social real o en internet.

2.1 ¿Vida Real y Vida Virtual, o mediación tecnológica?

Nuestro punto de partida, aunque parece una obviedad, no resulta tal en realidad si atendemos las maneras o estilos de abordar este fenómeno como los esbozamos en el apartado anterior: se da por sentado en las investigaciones que existe una diferencia entre la

¹ Y más adelante veremos que, bajo el enfoque de Goffman, la interacción nos hace mirar hacia la conversación informal.

vida, a la que llaman real, y la vida virtual de las personas. Este supuesto delinea el curso de las investigaciones bajo una distinción más amplia que, dentro de los mismos mitos sobre internet, podemos ubicar como aquella entre fantasía, internet, y realidad, que sería nuestra vida social cotidiana en el mundo material (o no-virtual).

No se trata de negar las diferencias específicas, y en la justa dimensión donde aparecen, entre los espacios sociales a los que aludimos: por un lado, la vida social cotidiana, con sus lugares públicos de tránsito y sus instituciones (en el sentido de Goffman); y por otro internet.

Diferenciar entre ambos espacios supone abrazar una perspectiva menguada de internet con respecto a la vida social real: en ésta última existen territorios definidos, límites y barreras que marcan el interior y el exterior de estos lugares; la vida social está conformada por una serie de territorios (*topoi*) en contacto constante pero claramente diferenciados, cuyas reglas de participación y comprensión (*frames*) como veremos más adelante varían entre sí.

Si bien existen diferencias entre la vida social real y lo que ocurre en internet, suponemos para este trabajo, también existen semejanzas en la manera en que se organiza la experiencia social en ambas: así como la vida social se divide en territorios (de tránsito como las calles, o arraigados como cualquier institución, establecimiento o territorio privado) que poseen una manera de organizar la experiencia social; existen territorios diferenciados para internet, cuyas reglas de organización social son particulares.

En este trabajo, por lo tanto, debemos aclarar que utilizamos diversas palabras para referirnos al mundo social real en el cual se realiza una interacción bajo la condición de la co-presencia física. Palabras como “mundo material”, “mundo real”, “existencia material”, etc., se utilizan indistintamente pues *la distinción realidad/fantasía no es un supuesto base de esta reflexión.*

Del mismo modo se utilizan palabras como “mundo virtual”, “vida virtual”, etc., para referirse a esta dimensión donde la co-presencia física, de entrada, no es requisito de la interacción.

Visto de otro modo, cabe decir que lo que puede considerarse como un abuso de los conceptos, o carencia de rigor en ellos, responde a las intenciones del trabajo mismo: enfocados en la interacción, poco importa si esta ocurre en un mundo real o ficticio; es más:

optar por una terminología más rigurosa, creemos, nos llevaría a seguir alimentando este mito sobre internet que distingue entre realidad y ficción: como si esta distinción, que puede ser utilizada tanto en el ámbito de la conversación informal como en otro tipo de argumentaciones donde aparece con pretensiones epistemológicas y ontológicas, nos alertara de la falsedad *per se* de la tecnología frente a un mundo (social) real que contendría, en esta distinción-oposición, toda una serie de calificativos positivos. Lo que ocurre en internet es tan real como aquella pretendida realidad que se le imputa al actuar en el mundo social, diríamos, pues cuestionamos esta distinción al más puro estilo de Goffman: ¿bajo qué condiciones podemos decir que algo es real?

En suma: creemos infructuoso operar bajo la distinción/oposición entre “vida social real” y “vida social virtual”. Ambas forman parte de procesos sociales, y por ende, si aparecen estas palabras en este trabajo es solamente para precisar el ámbito del que hablamos en cada momento: aquél que se arraiga en la materialidad de la vida cotidiana sin mediación tecnológica alguna, y aquél otro en donde ocurre una mediación a través de internet.

Centrarnos en la propuesta de Erving Goffman nos exige distinguir entre estos espacios pues la manera en que se organiza la experiencia y la interacción social dependerá tanto de la actividad social que se realice como de la esfera en la cual tenga lugar la interacción. En este sentido la distinción fantasía-realidad no resulta radical en absoluto: ésta no está tan lejos de la realidad pues se organizan de un modo similar².

Aun así no es posible pasar por alto que existen diferencias entre la vida social real y la que ocurre en internet, en tanto éste nos enfrenta un régimen innovador en dos dimensiones fundamentales para nuestra vida en general: la espacial y la temporal. La interacción mediada presenta diferencias espaciales y temporales con respecto a lo experimentado en la vida social real (interacción no-mediada).

En cuanto a la dimensión espacial, en internet encontramos la radicalización de algo presente ya en las tecnologías de telecomunicación (incluido el teléfono, y si somos más exigentes, los libros): la ruptura con el requisito de la co-presencia física para una interacción o encuentro. Esta ruptura entre el contenido de una interacción y los índices

² Alfred Schutz ya lo señalaba al escribir en su ensayo sobre las múltiples realidades, que toda realidad de experiencia humana (desde la cotidiana hasta el sueño) está anclada y remite *necesariamente* a un ámbito de realidad general: la realidad primordial.

físicos de la persona con la que interactuamos, es la causa en la mayoría de las ocasiones de prenociones que nos hacen pensar que lo que ocurre en la red es menos verosímil que aquello que ocurre en la vida social real, dado que nos enfrentamos a un espacio donde el compromiso con nuestro ser social en turno es mucho menor que en la realidad al no existir un cuerpo físico que sostenga tal ser social. Este hecho da pie a una presencia que podemos llamar virtual, caracterizada por la posibilidad de una co-presencia no física. En la vida social virtual (interacción mediada) la co-presencia física no es requisito para la interacción. Dado que nuestro interés radica en la interacción social, empezaremos por ahí, suponiendo que la tecnología, en esta caso internet, posibilita una interacción o encuentro³ que en este caso no precisa de la presencia física, y en muchas ocasiones ni siquiera de la coincidencia temporal de los participantes.

2.2 Aproximaciones a partir de Goffman

La organización de la vida social dentro de un establecimiento⁴, el manejo de las impresiones⁵ y la manera en que un individuo realiza una presentación⁶ de sí y de su

³ Al pretender utilizar este término en el sentido que le da Goffman tenemos que ampliar su significado, aunque sea mínimamente, para aplicarlo a internet pues según este autor un encuentro es: "...one type of social arrangement that occurs when persons are in one another's immediate physical presence..." [en: Goffman, Erving (1961) *Encounters. Two studies in the sociology of interaction*, The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York, p17], hecho que claramente no se cumple en internet. Mejor sería entonces considerar lo que un encuentro implica para sus participantes: "...a single visual and cognitive focus of attention; a mutual and preferential openness to verbal communication; a heightened mutual relevance of acts; an eye-to-eye ecological huddle that maximizes each participant's opportunity to perceive the other participant's monitoring of him. Given these communication arrangements, their presence tends to be acknowledged or ratified through expressive signs..." [Ibid, p 18]; así las cosas, sin exigir la presencia física como elemento constitutivo, un encuentro en internet –sin co-presencia física– posee elementos como la atención cognitiva, la apertura mutua a un diálogo o comunicación escrita donde los actos adquieren relevancia mutua, además de actuar como un nicho ecológico que maximiza la oportunidad de los participantes para percibir una mutua supervisión de sus actos, con vistas al reconocimiento o ratificación a través de signos expresivos. Siendo así, es posible considerar que internet es el espacio para encuentros que no precisan de la presencia –sincrónica o no– física de los participantes, pues los elementos constitutivos de un encuentro están ahí, resaltando la función de la comunicación, del tipo que sea, para obtener un reconocimiento, ratificación, valoración no sólo del hablante, sino de la totalidad de su "número" que está montando y representando en esa ocasión.

⁴ "Al preparar este trabajo tuve la intención de que sirviera como una especie de manual que describiese en forma detallada una perspectiva sociológica desde la cual es posible estudiar la vida social, especialmente el tipo de vida social organizada dentro de los límites físicos de un establecimiento o una planta industrial.;" en Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, p11.

⁵ "...este trabajo nos llevaría a describir las técnicas del manejo de las impresiones empleadas en un establecimiento dado, los principales problemas de manejo de las impresiones que se presentan en dicho

actividad, siempre en relación con su rol o posición (lo que puede y no puede hacer) en el espacio social en cuestión⁷, son asuntos íntimamente relacionados con la apariencia de realidad para Erving Goffman. Hablamos de una realidad social cimentada en la manera en cómo las personas manejan las impresiones ante los demás:

“La consideración sociológica fundamental, al menos en lo que respecta a este informe [*La presentación de la persona...*], es simplemente la de que las impresiones fomentadas en las actuaciones cotidianas están sujetas a disrupciones. Queremos saber qué tipo de impresión de la realidad puede romper la impresión de la realidad fomentada y qué realidad puede verdaderamente destinarse a otros investigadores. Nosotros queremos preguntar: ‘¿De qué modo puede desacreditarse una impresión dada?’ Y esto no es exactamente lo mismo que preguntar: ‘¿De qué modo es falsa la impresión dada?’”⁸.

Realiza Goffman una primera distinción entre una realidad de tipo social, aquella en la que nos movemos cotidianamente, y otra, cuyo estatuto no discute ni desarrolla, en la que se equipara la realidad de corte social con una concepción de la realidad general. Se trata para este autor de preguntar lo siguiente: ¿cómo sabemos que algo es real?, ¿cuándo comenzamos a dudar de la realidad de algo?

Al hablar de la realidad social de los establecimientos sociales Goffman busca acercarse, aún en sus primeras obras como *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, a lo que llama el orden de la interacción: su pregunta por lo que es real es una pregunta por cómo esta noción está necesariamente vinculada con la disposición de todos los componentes sociales en una situación específica y cómo esto requiere de una actuación y comprensión específica para cada una de las situaciones con las que las personas se

establecimiento y la identidad e interrelaciones de los distintos equipos de actuantes que operan en el establecimiento”; *Ibid*, p 256.

⁶ “En las páginas que siguen consideraré de qué manera el individuo se presenta y presenta su actividad ante otros, en las situaciones de trabajo corriente, en qué forma guía y controla la impresión que los otros se forman de él, y qué tipo de cosas puede y no puede hacer mientras actúa ante ellos”; *Ibid*, p 11.

⁷ “...al asumir el rol de actuante, no es forzoso que el individuo cese de dedicar parte de su esfuerzo a ocupaciones no dramáticas, es decir a la actividad misma sobre la cual la actuación ofrece una dramatización aceptable”; *Ibid*, p 147.

⁸ *Ibid*, pp 76-77. El subrayado es mío.

enfrentan diariamente para asegurar que lo que ocurre es real: ocurre como “debiera” ocurrir.

En su primer trabajo el autor declara ya que dentro de los establecimientos sociales existen referencias que permiten actuar y comprender las acciones que ahí ocurren, pues cada establecimiento o situación ofrece un “marco de referencia aplicable a cualquier establecimiento social concreto, ya sea familiar, industrial o comercial”⁹.

En estricto sentido en este primer trabajo Goffman hace referencia a establecimientos sociales bien delimitados por fronteras físicas y temporales –industria, casa, comercio, oficina, hospital, escuela, etc.–, sin embargo el patrón de referencia, o marco, del que habla en estas páginas no se trata de un esquema estático sino todo lo contrario: haciendo uso de la noción de Roger Baker de “entorno conductual”, Goffman apunta hacia un conjunto de conductas pre-existentes y más o menos duraderas, aplicables a ciertos contextos, a las cuales se les habrá de comprender de manera similar, un orden de interacción que se extiende más allá de la situación particular en cuestión¹⁰. Lo que es válido para los establecimientos sociales, a saber: que poseen una serie de pautas de referencia para comprender lo que sucede y actuar en consecuencias; es válido también para cualquier situación que no tenga lugar en este tipo de establecimientos (delimitados espacial y temporalmente): una fiesta, una reunión, la vida pública, necesitan de estos recursos por los cuales una persona puede otorgarles un estatus social de realidad, o su contrario: de irrealidad.

Si es posible hablar de un orden de la interacción para situaciones que ocurren fuera de la categoría de establecimiento social, tal y como es expuesta en *La presentación de la*

⁹ *Ibidem.*

¹⁰ “Como nos recordó Roger Baker con su noción de “entorno conductual”, es muy improbable que las regulaciones y expectativas aplicadas a una situación social concreta se generen en ese mismo momento. Su expresión “patrón de conducta duradero” se refiere con razón al hecho de que a una misma clase de entornos, así como de ubicaciones concretas a lo largo de fases inactivas, se le aplicará una misma forma de comprensión. Es más, si bien un entorno conductual concreto puede no ir más allá de cualquier situación social generada por dos o más participantes en su medio –como es el caso de un bar local, una pequeña tienda o la cocina de casa– son frecuentes otras ordenaciones. Fábricas, aeropuertos, hospitales y vías públicas son entornos conductuales que sustentan un orden de interacción que se extiende en el espacio y el tiempo más allá de cualquier situación social concreta que en ellos se dé. También hay que decir que aunque los entornos conductuales y las situaciones sociales no sean, claro está, unidades de interacción egocéntricas, algunas otras sí lo son: una de ellas es la tan poco estudiada rutina diaria.”; en: Goffman, Erving (1991) “El orden de la interacción”, en: *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, p 177-178.

persona..., cabe preguntar por ese orden de la interacción tal y como ocurre en internet: ¿se trata de un establecimiento social, un encuentro, una situación?

Internet no es en sí mismo un establecimiento social: no está delimitado ni física ni temporalmente por un edificio (como las fábricas a las que hace referencia Goffman en *La presentación de la persona...*), además, no es un lugar en el cual se repitan una serie de conductas repetitivas dictadas por la lógica de una organización social (nuevamente: como una fábrica; una escuela o un hospital, por hacer mención de otro tipo de establecimientos sociales).

Sin embargo, si vemos las cosas más de cerca podríamos confundirnos, pues en internet encontramos espacios, páginas, que cumplirían de cierto modo con la definición de establecimiento social: un entorno de trabajo de una empresa, por mencionar un ejemplo radical, sería un espacio virtual con fronteras claras frente a otros espacios de este tipo (se necesita una contraseña y un nombre de usuario para participar en una página empresarial, lo que significa participar de antemano en la empresa en cuestión); además, en una página de este tipo el entorno se orienta hacia el cumplimiento de una labor recurrente, en este caso, administrativa. Un foro, o más aún, un espacio particular dentro de un foro, cumpliría de cierto modo con la definición de establecimiento social: tenemos una suerte de fronteras que lo distinguen de otros espacios tanto de internet como del mismo foro, además de observar la recurrencia de una conducta como es la colocación de mensajes en un esquema de pregunta-respuesta. Podemos decir que internet es un espacio dentro del cual pueden existir otros espacios, bien delimitados, a través de contraseñas y protocolos de seguridad y privacidad, o no, que semejen de alguna manera a los establecimientos sociales de los que habla Goffman.

Vistas así las cosas, internet sería más semejante a una vía pública: un espacio social que conecta con otros más específicos como los establecimientos sociales, en este caso, un espacio virtual que conectaría con otro tipo de estos espacios. En *Relaciones en público* Goffman se interesa por el aspecto de la interacción que ocurre fuera de los establecimientos, algo que tiene que ver con “las relaciones entre un elemento de la estructura social, en este caso las relaciones sociales, y la vida pública”, prestando atención en este trabajo “a los aspectos de las relaciones sociales que figuran cuando las personas

relacionadas se encuentran unas en presencia inmediata de las otras.”¹¹, cabe agregar: sin los requisitos de relación que un establecimiento social impondría.

En esta línea, Goffman declara que su interés radica en:

“las condiciones y las limitaciones impuestas a la forma en que se persiguen unos fines o se realiza una actividad, y las adaptaciones estructuradas conexas a la búsqueda de esos fines y a las actividades, y mucho menos a la elección de los fines o la forma en que esos fines se integran en un solo sistema de actividad....*lo que interesa son las normas y las prácticas que emplea cualquier participante concreto en el cauce de las relaciones mutuas, y no la diferenciación y la integración de los participantes*”¹²,

más aún “Lo que me interesa en este volumen son las normas y las ordenaciones conexas de comportamiento relativos a la vida pública: a las personas que coexisten y a los lugares y las ocasiones sociales en que se produce este contacto. Por lo tanto, lo que me interesa en especial es el orden público”¹³. Y cómo podrá entrelazarse, se trata de un orden que sustenta la realidad social de lo que ocurre: si se cumple podemos decir que algo es real, si algo irrumpe y lo perturba, la sensación de realidad comienza a difuminarse.

El asunto que tratamos aparece constantemente en el primer trabajo de Goffman (*La presentación de la persona*), a partir del cual se convierte en una cuestión recurrente para el autor aunque no claramente explicitada: en la superficie atendemos a las dinámicas de la interacción y sus componentes dramáticos, la puesta en juego de éstos para manejar una situación, para comprenderla, las destrezas necesarias para volcar la situación a favor de las personas y para reparar algo que ha salido mal; sin embargo de fondo podemos encontrar una inquietud que queda claramente establecida en una de las últimas obras del autor, *Frame Analysis*, en donde retomando a William James nos explica que: “En vez de preguntar qué cosa era la realidad, James dio a la cuestión un giro fenomenológico

¹¹ Goffman, Erving (1979) *Relaciones en público. Microestudios de orden público*, Alianza, Madrid, p 16.

¹² *Ibid*, p 17. El subrayado es mío.

¹³ *Ibid*, p 19.

subversivo, subrayando la siguiente pregunta: *¿En qué circunstancias pensamos que las cosas son reales?*”¹⁴.

Y no parece exagerado suponer que esta cuestión estaba presente desde su primer trabajo, pues si leemos un párrafo de éste como el que sigue:

“Cuando un individuo desempeña un papel, *solicita implícitamente a sus observadores que tomen en serio la impresión promovida ante ellos. Se les pide que creen que el sujeto que ven posee en realidad los atributos que aparenta poseer, que la tarea a realizar tendrá las consecuencias que en forma implícita pretende y que, en general, las cosas son como aparentan ser.* De acuerdo con esto existe el concepto popular de que el individuo ofrece su actuación y presenta su función 'para el beneficio de otra gente'. *Sería conveniente iniciar un examen de las actuaciones invirtiendo el problema y observando la propia confianza del individuo en la impresión de realidad que intenta engendrar en aquellos entre quienes se encuentra*”¹⁵,

hemos de reconocer que tras la interpretación que se da del autor, centrada en el enfoque dramático, existe una pregunta por la realidad, por el montaje de una realidad social verosímil que sustente toda acción posterior: la observación de los recursos desplegados en la interacción, pequeñas acciones dramáticas, funcionales, normales o remediales, revelan la textura de una realidad social sobre la cual podrían montarse situaciones más complejas, siempre y cuando parezcan reales.

A partir de lo anterior podríamos desfasar un poco la manera de abordar internet: en primera instancia ya no se preguntaría acerca de los efectos o consecuencias de esta tecnología, sino por la interacción, en su acepción goffmaniana; en segundo lugar supondríamos un desvío en uno de los supuestos generales sobre este tema, a saber, la distinción entre realidad y virtualidad, que se despliega como un juego de contrarios en el cual la realidad se opone a la “falsedad” de la experiencia virtual, optando por la

¹⁴ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 2.

¹⁵ Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, p 29. El subrayado es mío.

perspectiva que nos ofrece Goffman en la cual atendemos a la sensación de realidad, que es el resultado de la satisfacción de las condiciones bajo las cuales pensamos que algo es real.

En este trabajo se buscará describir aquellas circunstancias en las cuales resulta verosímil¹⁶ la interacción que ocurre en internet, y cómo esa verosimilitud, llamémosla también impresión de realidad, puede perderse. Con esto estamos lejos de afirmar de cualquier modo que lo que ocurre dentro de esta tecnología es una “proyección” o una mentira que las personas realizan en oposición a su “vida real”, o con miras a un beneficio racionalmente calculado, pues antes que nada se trata de una realidad que promueven y sostienen antes los demás, con o sin éxito, tal y como esto es realizado en la vida social real por las personas, que promueven ante los demás que la realidad de lo que hacen o pretenden hacer, de lo que son, de la posición social que ocupan en una situación particular y de la definición que tienen de la misma no sólo es verosímil, sino que es real y busca ser ratificada como tal.

2.3 Precisiones para comenzar

Para este trabajo internet habrá de ser comprendido como un espacio de tránsito que nos permite ocupar espacios similares a los establecimientos sociales como los define el autor: internet sería similar a un gran espacio público de tránsito que nos permite ingresar, incorporarnos, inscribirnos, ocupar, espacios particulares en los cuales puede tener lugar la interacción social (servicios sociales). Se trata de un espacio de espacios relacionados¹⁷.

A partir de esto, de acuerdo con el proceder de Goffman en *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, intentaremos describir algunos de los mecanismos por los cuales una persona *se presenta* en internet: cómo maneja las impresiones, promueve y sostiene una imagen de sí ante los demás.

Para esto optamos por realizar una división de esta tecnología, la cual consideramos, como se explicó, antes como un espacio de espacios que como una unidad, obteniendo para este trabajo tres regímenes, modos o estructuras generales distintas que ofrecen a las

¹⁶ Al respecto leemos en Goffman lo siguiente: se trata de “aislar algunos de los marcos de referencia disponibles en nuestra sociedad que son básicos para la comprensión y la explicación del sentido de los acontecimientos, así como analizar los riesgos especiales a que están sujetos esos marcos de referencia”, Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, p 10.

¹⁷ Se abre hacia concepción topológica donde la base radica en definir las relaciones entre los espacios.

personas la posibilidad de presentarse ante los demás e interactuar con ellos: la estructura de los correos y los mensajeros instantáneos en primer lugar; aquella de los foros de discusión, en segundo lugar; y por último el espacio de las redes sociales.

2.4 Presentación en correo electrónico y mensajeros instantáneos

Apenas realizada la distinción de la que hablábamos aparece una particularidad inadvertida para otros trabajos sobre el tema de internet y relacionada ahora con cierta oposición entre lo público y lo privado.

Dentro de las opiniones generalizadas acerca de internet encontramos una que podemos sintetizar del siguiente modo: esta tecnología permite que aspectos privados se conviertan en información pública.

Este simple hecho da pie a una serie de perspectivas al respecto, por ejemplo, aquellas de corte psicologizante que denuncian los efectos negativos de la tecnología cobijados en palabras como narcisismo y voyeurismo: las personas publican constantemente información trivial a un público impreciso para convertirse en el centro de atención; son narcisistas por ende. Aquellos que pasan su tiempo observando lo que otros publican, lo que “hacen de sus vidas” como se diría corrientemente, caen en la categoría de voyeuristas. Sin embargo estas caricaturas de lo que ocurre, sedimentadas en los mitos a los que alude Castells, tienen versiones más serias: el tema de la privacidad en internet tiene que ver, desde otra perspectiva, con la seguridad de la información, con la elaboración de una legislación, y un aparato que la haga valedera, que sea capaz controlar el caos informático de internet. Mezclando ambas perspectivas tenemos un tema recurrente en los medios de comunicación, una advertencia que reza como sigue: “cuidado con lo que usted (o sus familiares o amigos) publica en internet, pues puede estar ofreciendo material para la delincuencia.

Como quiera que sea esta preocupación, en cualquiera de sus versiones, resulta válida: es verdad que internet ofrece la posibilidad de hacer públicos contenidos de la vida íntima de cada persona; es verdad también que la información (no sólo aquella de las personas) alcanza un grado de susceptibilidad nunca antes visto gracias a esta tecnología.

En el primero de los casos tendríamos a aquellos, que desde su posición distópica,

denunciarían un mal de época marcado por el narcisismo; o aquellos, que desde una posición un poco más reflexiva, encuentran en esta exposición de la intimidad (extimidad) algo que debería ser atendido como emergencia de un fenómeno novedoso, una nueva manera de experimentar la subjetividad¹⁸. Por otro lado, al respecto de la seguridad y privacidad informática tendríamos una versión, marcada por la paranoia, en la cual las restricciones y legislaciones debieran ser más severas; frente a otra versión menos ambiciosa que discute acerca de aquellos aspectos que certificarían una seguridad de lo que ocurre en internet, principalmente cuando éste es utilizado como herramienta para transacciones comerciales. Como quiera que sea el hecho es aparentemente simple: la información que coloca en internet puede ser vista por otros.

Lo curioso del asunto es que una afirmación como cualquiera de las anteriores pasa por alto, de distintas maneras, un hecho aún más simple, tanto que no se ha encontrado referencia a ésta en otros trabajos aquí revisados: *si uno quiere “exhibir”¹⁹ su ser, su vida en internet, habrá de hacerlo en espacios específicos, y no en otros. ¿Qué quiere decir esto?*

Resulta paradójico que aunque esta tecnología es presentada como el lugar de la exhibición de la intimidad, de la exhibición personal al mundo, de la difusión masiva de información trivial, estos hechos, para ser valorados como tales, han de realizarse en espacios particulares y bien circunscritos dentro de la misma red, el ejemplo por antonomasia: las redes sociales y las páginas personales.

Dicho esto vemos aparecer la otra cara de la moneda: si existen espacios donde la exhibición de uno mismo es algo común, natural, existen también espacios más, llamémoslos así, “privados”, como los correos electrónicos o los mensajeros instantáneos.

No discutiremos los criterios que sostienen los debates de esta distinción entre lo público y lo privado, y para efectos de simpleza hemos de suponer que cada una de estas nociones conlleva ciertas actitudes con respecto a la interacción: si hablamos de lo público

¹⁸ Al respecto de esto véase: Sibilia, Paula (2008) *La intimidad como espectáculo*, FCE, Buenos Aires.

¹⁹ Llegados a este punto hay que señalar que lo que el imaginario, o mito, acerca de internet juzga como mentiras y falsedades es, bajo el esquema de Goffman, una exageración: para este autor, como explica en *La presentación de la persona*, existen diversas maneras de ocultar la verdad y presentar algo en su lugar, dentro de éstas sólo la *mentira descarada* aparece como un acto deliberado y premeditado donde uno de los participantes busca intencionadamente engañar al auditorio sin que éste lo perciba, sólo en este caso es posible decir que aquél que miente sabe lo que hace, en otras situaciones las cosas son más complicadas de decidir. Por lo tanto relacionar la conducta por la cual las personas hablan sobre sí mismas y exhiben su vida en un medio que ofrece las posibilidades para que esta puesta en escena pueda prepararse, con un juicio moral en dirección a estas *mentiras descaradas, engaños y fraudes*, es algo excesivo.

hablamos de comportamientos referidos precisamente a la acción de publicar, de exhibir aspectos que se consideran, en la vida real, personales, íntimos; al hablar de lo privado estaríamos hablando de lo contrario, de aquellas tácticas por la cual algo, lo que sea, sólo es conocido por la persona misma, o en su defecto, por un número reducido de conocidos (connivencia).

Obtendríamos así una especie de escala analógica que iría de lo privado a lo público, en la cual los correos electrónicos y mensajeros se acercaría, en su forma más general, a la primera categoría, mientras que las redes sociales y todo servicio de publicación masiva (blogs, y fotologs por ejemplo) tendería hacia la segunda categoría; los foros se ubican en un intervalo cercano a las redes sociales y servicios de publicación masiva, pero sin llegar del todo a ocupar un espacio en la escala similar al de éstos servicios.

¿Qué tiene que ver esto con Goffman y la interacción?²⁰

Enfocada de otro modo, la cuestión de lo público y lo privado nos ha llevado a preguntar por lo que ocurre tras esta opinión generalizada y la preocupación que conlleva, revelando, repetimos, que si bien este carácter público de la información en internet existe, tiene lugar en espacios específicos (que como veremos precisan para su funcionamiento de “hacerse público”, de mostrarse y presentarse a los demás), existen además otros espacios en donde lo común es la privacidad. Dejando de lado un rigor que podría suponerse al utilizar la oposición entre público y privado, hablaremos de esto de otro modo, más cercano a la interacción.

Si pensamos en los juicios que pueden realizarse al respecto de la exhibición de uno mismo en internet, seguramente aparecerán en nuestras mentes ciertas imágenes, de las cuales las redes sociales ocuparían un primer lugar, seguidas de la temática que señalábamos al respecto de la seguridad informática. Viendo las cosas más de cerca cabría preguntarnos lo siguiente: ¿cómo es que se denuncia que las personas expongan

²⁰ Una confusión podría surgir al respecto, si es que se tiene una interpretación superficial de la obra de Goffman: sería equivocado pensar que lo privado caería en aquellas situaciones en las que un individuo está solo, pues el mismo Goffman señala que aún en las ocasiones de mayor intimidad aparente, la persona no sólo depende de marcos y rituales sociales, sino que en este tipo de situaciones su estatus se desdobra convirtiéndose en actor y público de su misma puesta en escena. Es decir: el criterio de la existencia de un auditorio constituido por otras personas no es suficiente para distinguir entre algo público y algo privado dentro de esta perspectiva. El criterio dependería, forzando la interpretación a temas que bien a bien no trató Goffman en sus trabajos, a la cantidad de personas que conocen cierta información crucial para el desarrollo de una situación.

información íntima en las redes sociales, si este es precisamente una de las condiciones de existencia de este tipo de sitios? Si alguien observa nuestro perfil en una red social, podría entrar en la “categoría” de fisgón o voyeur, pero con seguridad nadie juzgaría esa conducta como una “invasión a la intimidad” que exija represalias de algún tipo.

Algo muy distinto ocurre para el correo electrónico y, en cierta medida, para los mensajeros instantáneos: si alguien “irrumpe” en este espacio, seguramente su acto será juzgado negativamente como una “invasión a la intimidad”. No existe una legislación clara al respecto, nadie castigaría legalmente a una persona que entrara sin permiso al correo electrónico de otro, sin embargo este acto es considerado socialmente como inadecuado, indecente, como una afrenta²¹, algo que, llevado a un nivel mucho más grave, puede concretarse en un robo o suplantación de la identidad, con todo lo fantástico que suena esto cuando se piensa bien.

Siendo congruentes con lo expuesto anteriormente, repetimos: los correos electrónicos funcionan como espacios virtuales de “privacidad”, como una fuente de los elementos de *backstage*²² a los que Goffman se refiere en sus primeros trabajos. Pero no sólo eso pues las cosas son un poco más complicadas.

2.4.1 Preparación de una actuación y estimación de su verosimilitud

Este espacio de los correos electrónicos actúa como bambalinas tras las cuales, hablando con Goffman, la persona podría acceder a cierta distancia con respecto del papel que viene presentando en una situación, además, como han señalado con diversas intenciones otros autores, ofrece un espacio y tiempo de relativa “libertad” (distancia con

²¹ Hace algunos años recibí un correo de un amigo, con otro nombre de usuario diferente al que tenía en mis contactos, explicaba que alguien había entrado a su cuenta y enviado correos a sus contactos diciendo que era gay. A pesar de lo lacónico del correo y del aviso de su cambio de cuenta me llamó la atención la manera en que escribía “un hijo de puta entró a mi correo...”.

²² El medio o fachada “Incluye el mobiliario, el decorado, los equipos y otros elementos propios del trasfondo escénico, que proporcionan el escenario y utilería para el flujo de acción humana que se desarrolla ante, dentro o sobre él. En términos geográficos, el medio tiende a permanecer fijo, de manera que los que usan un medio determinado como parte de su actuación no pueden comenzar a actuar hasta haber llegado al lugar conveniente, y deben terminar su actuación cuando lo abandonan. Sólo en circunstancias excepcionales el medio se traslada con los actantes [cortejo fúnebre, desfile]...En su mayor parte, esas excepciones parecen ofrecer algún tipo de protección adicional para actantes que son, o se han vuelto, altamente sagrados.”; Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, p 34.

respecto al papel) que permite preparar las actuaciones, los cursos de acción y presentaciones ante los demás, lo que da pie en ocasiones a hablar de este hecho como uno de los principales causantes de una “interacción falsa” en internet, o dicho con matiz: de una “interacción extremadamente preparada”, de “relaciones demasiado calculadas”. En este sentido hay que considerar, de acuerdo con la propuesta de Goffman, que un espacio así no sólo tiene efectos en la preparación de una puesta en escena, de la manera en como una persona busca presentarse ante los demás, pues al mismo tiempo funciona como un espacio protector ante situaciones que atentan contra aquello que la persona promueve ante los demás. Quizás, con esto, entendamos un poco el por qué se considera un “atentado a la intimidad” que alguien invada el correo electrónico de otra persona.

Visto así, el correo electrónico es *como* el hogar, la habitación personal, el trasfondo, en el cual el individuo deja de lado, aún sea por un momento, los papeles que ha venido representando en cada ocasión social a lo largo de su actividad cotidiana²³.

Pero en este caso particular tenemos un elemento más: un correo electrónico supone la identificación con una marca indeleble de posicionamiento social como es la dirección electrónica, lo que va antes del signo @.

Este elemento, como señalan algunos autores, actúa como un indicador permanente de la identidad de aquél con quien interactuamos, sólo que en este trabajo no hablamos de identidad. En este caso reconocemos que es un indicador permanente (toda comunicación con alguien desde un correo llevará este signo que nos indica de dónde/quién procede el mensaje), y como indicador permanente es referencia necesaria para apreciar la verosimilitud de la impresión que otro busca causar en nosotros.

²³ Este “dejar de lado” no remite ni en este trabajo ni, creemos, en Goffman, a una definición psicológica de la persona (cabe agregar: su “verdadero ser”, su “sí-mismo más puro” al no estar socializado si es que esto es posible), pues este autor jamás da una definición de la persona que no esté referida a su aspecto social. Al “dejar de lado” el curso de acción, lejos de la mirada de otros, lo único que ocurre es que uno “está fuera” de la franja de realidad o episodio en el que se encontraba, y por lo tanto no cumple con el papel que venía realizando, “se quita el traje” que, bajo la óptica de una situación, es *su* traje, *su ser*, correcto para las expectativas y la expresividad de tal situación particular. (Al respecto se puede revisar el trabajo de Wolf, Mauro (2000) Sociologías de la vida cotidiana, Cátedra, Madrid, pp 61-85.). Lo que ocurre cuando el individuo deja el papel –en el trasfondo, en un “aparte” como en teatro, en otra situación o intencionalmente– es algo cercano a lo tratado en *Role Distance*, donde la persona adquiere una libertad expresiva mayor frente al rol que deba cumplir en una situación: puede mostrar más de sí que lo que le es permitido mostrar al representar un papel-rol. Aún en soledad, la persona no puede sustraerse de la vida social y representará para sí el papel (y los rituales) que habitualmente desempeña.

Si, por ejemplo, conocemos, en una relación de familiaridad, a alguien en la vida social real, un correo electrónico que provenga de *su* dirección (sabemos que es *suya*, equiparamos su ser social real con esta dirección) habrá de mantenerse conforme a lo que esta persona nos ha dicho que es. Si acaso recibimos un correo que atenta contra la imagen que tenemos de esta persona, podríamos tomarlo como una broma, un equivocación, un “robo de identidad”, en suma, como cualquier forma de interrupción con relación a lo que sabemos de tal persona, antes que tomarlo simple y acríticamente como verdad.

En este sentido pensamos que el correo electrónico personal es uno de los espacios virtuales, o medios electrónicos, más cercanos a la interacción social real, en tanto esperamos que todo lo que provenga de alguien, que en realidad proviene de una dirección electrónica, será escrito por una persona, pues se supone cierta equivalencia, como se mencionó, entre el ser social real (físico) que alguien nos ofrece y este indicador de estabilidad como es la dirección electrónica.

Con todo ello los problemas no se hacen esperar, y es opinión generalizada que la distancia (tanto espacial como temporal) existente entre un mensaje y su respuesta es la ocasión de una serie de preparaciones por parte de todos los implicados en la interacción: como no tenemos al interlocutor frente a frente, podemos pensar detenidamente qué decir, cómo decirlo, cómo escribirlo, las palabras que usaremos, etc. Aunque generalmente no se considera que tal premeditación en lo que se escribe tiene una contraparte, como señala Wallace, pues, tomados por la irritación o el enojo, es muy fácil escribir algo y enviarlo impulsivamente antes de reflexionar sobre ello²⁴.

En verdad esta distancia permite a las personas pensar lo que escriben antes de mostrarlos a otros, pero hemos de considerar que esta preparación tiene una faceta distinta, más cercana a aquello que Goffman nos describe en *La presentación de la persona*.

Así como en la vida diaria cada uno se enfrenta con la preparación de su actuación con miras a desempeñar sin contratiempos un curso de acción, no sólo instrumental sino también expresivamente, podemos pensar que en el caso de los correos electrónicos la persona no sólo “prepara” sus intervenciones en el sentido negativo o distópico, sino en un sentido más acorde con el orden de la interacción, las personas con las que interactúa y los requerimientos rituales que se exigen.

²⁴ Wallace, Patricia (2001) *La psicología de internet*, Paidós, Madrid, p 167 y ss.

La posición distópica nos llevaría a considerar, siendo consecuentes, que la interacción en internet es demasiado “falsa”, en tanto preparada de antemano, se racionaliza obsesivamente absolutamente todo lo que uno va a presentar ante los demás. Esto ocurre, es cierto, pero no en tales grados ni por las causas supuestas.

Bajo el enfoque dramático que utiliza Goffman reconocemos cierta organización de las situaciones cotidianas centrada en buena medida, y por lo menos en el primero de sus trabajos, en la manera como una persona presenta su ser y su proceder ante los demás. La vida cotidiana real, escribe el autor, está llena de estas dinámicas donde cada actor posee elementos que le permiten tanto preparar como corregir sus cursos de acción de acuerdo con la respuesta de quienes lo rodean. Esta aseveración de Goffman puede ser leída como una “denuncia” a la “doble moral” de la sociedad que describe, desatino similar al que encontramos acerca de internet: al tener el tiempo y el espacio para preparar sus actuaciones, las personas en internet reflejarán lo que no son en realidad. Interpretación que peca de maniquea.

Al respecto de esta tecnología, otros autores han señalado que este aspecto generador de incertidumbre, cuando se observa desde un imaginario distópico, es en realidad algo fútil, pues la mayoría de las personas no hacen uso de internet pensando con alevosía en la imagen que buscan proyectar hacia los demás dentro de esta tecnología²⁵, pues aquellos con los que interactuamos con mayor frecuencia son conocidos de antemano. Nuevamente: la premeditación ocurre, pero visto de cerca podemos notar que depende de situaciones particulares.

Los correos provenientes de una misma dirección electrónica son materia de una “preparación” distinta, que encuentra en el destinatario al público, y en la relación social establecida la expectativa de qué y cómo escribir, las pautas de cómo hacerlo y sus límites implícitos. Se da el caso, por ejemplo, que en algunas ocasiones enviamos correos con un lenguaje y redacción relajada a conocidos con diferentes grados de familiaridad, mientras

²⁵ Wallace escribe, por ejemplo: “...la mayoría de nosotros nos adentramos en el ciberespacio sin preocuparnos mucho por nuestra personalidad en la red, es decir, por la impresión que damos a las personas con las que interactuamos. Muchas veces esas personas ya nos conocen porque son amigos, familiares o compañeros de trabajo e interpretarán cualquier cosa que proyectemos a través del correo electrónico, los grupos de discusión o nuestra página *web* personal en el contexto de la persona de la vida real que ya conocen...”; en: Wallace, Patricia (2001) *La psicología de internet*, Paidós, Madrid, pp 32-33.

que en otras, esa misma dirección se convierte en la unidad vehicular²⁶ a través de la cual la persona busca promover una realidad distinta a aquella que la familiaridad y la complicidad permite: el resultado son mensajes “serios”, con un grado de preparación mucho mayor en tanto en cuanto el destinatario es desconocido o se han de tratar asuntos en los que no cabe esa “laxitud”, como por ejemplo correos dirigidos a autoridades académicas para realizar alguna petición, o aquellos dirigidos a los superiores inmediatos en algún empleo.

Cuando hablamos de este tema relativo a las preparaciones que comportan los correos electrónicos, podríamos pensar en cierto tipo de engaño: cuando una persona dice ser quien no es (se presenta como alguien distinto a cualquiera de sus papeles en la vida social real). Si el correo electrónico es una especie de punto en el que confluyen las diversas actuaciones de una persona, diversos ámbitos o franjas de vida, la facilidad con la que una persona puede promover una imagen de sí que no es acorde con su ser social estaría íntimamente relacionada tanto con el grado de familiaridad del destinatario (a menor familiaridad menor conocimiento de otras franjas de vida de la persona), como con la capacidad de la persona misma para promover una realidad y sostenerla efectivamente.

Así podríamos pensar que, a través del correo electrónico, una persona podría ofrecerle a su destinatario más información acerca de su vida real, es decir, ofrecerle un conocimiento de franjas que el destinatario desconoce, sin que por ello esta información sea necesariamente “verdadera”, hasta el paroxismo de aquella tira cómica en la cual dos perros conversan sobre internet y dicen: “en este medio puedes ser quien desees, nadie lo sabrá”.

La eficacia de esto, como señalamos, radica tanto en la capacidad de la persona para producir una imagen de sí y sostenerla (no se trata simplemente de actuar como médico, por ejemplo, sino de sostener que esta actuación es veraz cuando sea necesario), como en el grado de conocimiento que el otro posea sobre el interlocutor. En este sentido una simple dirección de correo electrónica es suficiente para tratar con otros ubicados en diversas franjas de vida de la persona: lo mismo puede retomar su papel de empleado cuando habla

²⁶ De acuerdo con lo que escribe Goffman en *Relaciones en público, un individuo puede ser unidad vehicular o unidad de participación*, siendo esta unidad vehicular “un caparazón de algún tipo controlado (por lo general desde dentro) por un piloto o un navegante humano... Cuanto más proteja el caparazón, más se limita la unidad, en general, a desplazamientos sencillos”; Goffman, Erving (1979) *Relaciones en público. Microestudios de orden público*, Alianza, Madrid, p 26.

con su jefe o sus compañeros de trabajo, que convertirse desde esa misma dirección en el amigo, amante o padre amoroso.

Con todo ello, podría argumentarse el caso en el cual una persona posee tantas cuentas de correo electrónico como franjas de vida en las que participa, o mejor dicho, tantas como sea capaz de administrar. Destinar una cuenta de correo electrónico a una franja particular, por ejemplo: familia y amigos separados del trabajo; podría ser una acción tendiente a impedir una situación embarazosa, entendiendo por ésta aquella ocasión en la cual el curso de acción (el mensaje) carezca de coherencia con respecto a la relación entre las partes: confundir una dirección de correo electrónico de un cliente de negocios con la de alguien más familiar, enviando un mensaje erróneo no sólo en tanto al contenido, sino también por la situación misma al producirse una inconsistencia entre la persona-de-negocios y aquella implicada en una relación social de mayor familiaridad: a cada uno le tratamos distinto, le hablamos de una manera diferente; mal entendido similar al que puede ocasionar, hablando de teléfonos celulares, la confusión entre un contacto de negocios y aquél del cónyuge, pues obtendremos una responder repleta de expresiones de aprecio, un lenguaje de complicidad, cambiando el tono de voz, etc., que de inmediato generará las indicaciones de una respuesta errónea (risas, aclaración del malentendido).

Un error de este tipo, un “error humano” se resuelve de una manera relativamente simple: excusas y explicaciones vienen a cumplir los requisitos del ritual, después del cual podríamos seguir adelante, cuando queda claro que se trata de una equivocación, omitiendo lo ocurrido (“no pasa nada...”, “bueno, olvidémonos de esto...”). La posibilidad de equivocaciones de este tipo no supone una razón suficiente para separar en distintas direcciones de correo electrónico las distintas franjas de vida de la persona, menos aún cuando este tipo de situaciones ocurren comúnmente y se resuelven con relativa facilidad.

El indicio sobre el correo electrónico parece conducirnos hacia perspectivas fecundas: éste actúa al mismo tiempo como trasfondo (*backstage*) que protege y permite la preparación de una actuación; al tiempo que funciona como un punto de singularidad al cual le podemos imputar un grado alto de intimidad.

Claro que habría que aclarar antes: la función de trasfondo la encontramos en muchos otros servicios sociales de internet. Es requisito para utilizar un servicio de este tipo que el usuario realice una *inscripción* que en esencia identifica un correo electrónico al

nombre de usuario del servicio en cuestión (nickname de un foro o mensajero, nombre del perfil en una red social). Realizar esta inscripción nos coloca en una posición similar a la del correo electrónico: se distingue entre una parte de información privada (que sólo atañe al usuario y a la página en cuestión), una *pantalla de inicio* que la persona puede ver pero los demás no.

Pero existe una diferencia crucial, que depende del objetivo de este tipo de servicios: mientras que en otros servicios sociales (foros y redes sociales por ejemplo) esta pantalla de inicio es un “requisito de administración” personal *para un servicio cuya intención primordial es la interacción con otros*; en correos electrónicos y mensajeros instantáneos este aspecto de intimidad, esta pantalla de inicio tiene una función más que administrativa, posee mayor peso, pues aunque la persona interactúa efectivamente con otros a través de mensajes, el correo electrónico le permite hacer un uso de la información distinto al de las redes sociales, le permite mostrar lo que desea omitiendo lo innecesario, el correo, por decirlo de algún modo, tiene una función inclinada más hacia el lado instrumental que al expresivo. En algunos servicios como las redes sociales el peso del trasfondo se juega de otro modo, pues lo esencial en este tipo de sitios es mostrarse a los demás; mientras que en los correos este mismo trasfondo se convierte en un espacio donde la “intimidad” anida con éxito.

Ahora bien, aquello que ubicamos bajo el concepto de *backstage*, más precisamente lo que se refiere a la *preparación* de una presentación y la *protección* (que se lee como *ocultamiento*) de la persona, parecería material más que suficiente para concluir, como señalan otros autores, que no podemos confiar mucho en la interacción en internet, pues los usuarios de esta tecnología, siguiendo razonamientos de este tipo, hacen las delicias del engaño y la mentira en este medio. O dicho de un modo menos tajante: los usuarios buscan promover una imagen de sí (presentación) lo más atractiva posible para los demás.

2.4.2 Actuación no equivale a falsedad: la relevancia de la acción expresiva

La idea de un espacio como internet que permite preparar la actuación invita a la sospecha sobre todo lo que observamos. Sólo que internet no es el único espacio social que permite tales preparaciones.

Y ahí radica precisamente el asunto: no podemos considerar engaños las preparaciones que, como vemos en la obra de Goffman, son materia corriente de la vida social.

La preparación de la que hablamos posee una función relacionada con la presentación que una persona realiza ante los demás: busca promover una realidad frente a otros, pero no basta con promoverla, pues hay que sostenerla, ofrecer a los demás los indicios adecuados para que aquello que se presenta como real en verdad lo parezca.

Ahí radica lo decisivo de la acción expresiva, su preparación y evaluación por parte del auditorio: siempre que realizamos una labor, cualquiera que esta sea, ofrecemos a los demás un catálogo expresivo congruente con la acción que realizamos, sin éste, nuestro actuar instrumental podría ser cuestionado por el auditorio aunque fuese realizado con éxito (instrumental). La radicalización de eso es clara y está presente en todo lo relativo al engaño y a la estafa: quien es capaz de realizar un actuar expresivo convincente, puede engañar a los demás sobre el estado o pretensiones de su actuar instrumental. Pero, dicho sea de paso, tal hecho no precisa de la tecnología o era tecnológica para ser posible.

2.4.3 La presentación en el correo como extensión de los papeles ejecutados cotidianamente: reformulación del concepto de rol

Es en este sentido que esta primera agrupación de servicios sociales en internet resulta interesante y reveladora.

El correo electrónico parece ser el servicio en el cual el trasfondo, y por ende todo lo atinente a la manera en como se prepara una presentación, es objeto de la menor problematización con respecto a otros sitios, como las tan en boga redes sociales.

No se dice que una misma persona, desde una misma dirección escribe mensajes con contenidos y estilos distintos, a destinatarios tan distintos como personas puede encontrar en su vida social real. Y esto es así porque de cierto modo está implícito, funciona como supuesto, el hecho que una dirección de correo electrónico personal se dirige a una unidad social identitaria: no tenemos un cuerpo físico que certifique la unidad

de una persona, suponemos esta unidad a partir de su dirección de correo, y esto a pesar de los diferentes papeles que emerjan de esta dirección²⁷.

La pregunta, en este sentido toma otro matiz: al abordar internet, en este caso el correo electrónico y los mensajeros, bajo esta perspectiva, atendemos a la manera en como una persona realiza una presentación de sí, es decir, busca promover una realidad y sostenerla ante los demás.

El correo electrónico sería, para estos efectos, el punto de confluencia de diferentes roles o papeles efectivos puesto que cada individuo está envuelto en más de un sistema de roles-actuaciones²⁸ a lo largo de su vida social. Ya se trate de un mismo correo que sirva como puente de comunicación con diferentes esferas de vida de una misma persona, o se trate de correos específicos para un ámbito de ésta, los mensajes que se envían, las imágenes de sí que se promueven, son distintas: por mínimas que sean las diferencias, hablan de actuaciones situadas que se prolongan de su puesta en escena real hacia el espacio y tiempo virtuales.

Al mismo tiempo que una persona utiliza el correo para comunicarse con su familia, lo hace para comunicarse con sus amigos, colaboradores, personas que conoce en la vida real y personas que conoce sólo a través de la vida virtual (p.ej.: si mantiene una comunicación con usuarios de un foro compartido o comunidad de cualquier tipo). En cada caso, en cada interacción, busca promover un papel específico y sostenerlo, en un sistema de actuaciones que no es intercambiable. Si se ocurre que una persona posee varias cuentas de correo destinadas a ámbitos particulares, aún así debe mantener este esfuerzo, pues no puede expresarse del mismo modo en un mensaje hacia un superior laboral, que a un conocido con el cuál puede utilizar expresiones de complicidad y depreciación de los superiores e inferiores, de los grupos antagónicos, etc.

La característica del correo electrónico de ser la fuente de distintas actuaciones, del cumplimiento de diversos roles, no está presente en algunos de los otros servicios de

²⁷ El asunto es interesante: si nos mostraran distintos mensajes, cada uno dirigido a fines distintos, con tonos y estilos todos distintos entre sí ¿podríamos decir que han sido escritos por una misma persona? Muchas de las veces esto es lo que ocurre en el caso de los correos electrónicos: se supone una unidad, pero si nos mostraran por separado los fragmentos quizás no podríamos atribuirlos a una sola y misma persona.

²⁸ "It is a basic assumption of role analysis that each individual will be involved in more than one system or pattern and, therefore, perform more than one role. Each individual will, therefore, have several selves, providing us the interesting problem of how these selves are related." en Goffman, Erving *Encounters. Two studies in the sociology of interaction*, "Role Distance", The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York, p 90.

internet, esencialmente porque otros servicios (redes sociales y foros) lo que buscan es ofrecer (y promover) una unidad de la persona antes que un trampolín desde el cual continuar con la multiplicidad de roles y actuaciones que cada uno desarrolla cotidianamente en su vida social real.

Al prolongarse (mediarse) una situación real hacia la comunicación sincrónica de los mensajeros, se esperaría que la persona actuara para cierto auditorio tal y como lo hace cotidianamente en su co-presencia física, aunque, es sugerente, quizás no hacerlo y verse sin la presión de la situación u ocasión física ocasiona ese efecto tan señalado en muchos estudios sobre la desinhibición de las personas en las interacciones virtuales: se trataría simplemente que una persona que está en curso de acción complejo (estar *en* internet, realizando una serie de actividades que precisan de un grado de atención, conversando con otros, etc.) muestra otra faceta de sí, alejada de aquella que conocen los otros sean conocidos del trabajo, de la escuela, clientes, etc. Sin la presión de la situación física encontramos este efecto de atribución expresado en ciertos clichés: “eres una persona más abierta cuando hablamos por internet”, “actúas diferente”, “no pensé que fueras así”, etc.; mismo efecto que podríamos ubicar cuando se descubre por coincidencia, en la vida social real, otra franja de vida de un conocido que pasa de ser “el encargado de un almacén” a una personas más, común y corriente, envuelta en actividades cotidianas del mismo modo que los demás.

2.4.4 Del papel y la actuación: reformulación del concepto de rol

Lo señalado hasta el momento tiene que ver con los roles en su versión goffmaniana donde se habla de actuaciones, cursos de acción, situaciones, definiciones, status, etc., es decir: que una situación social (una cirugía, ejemplo tomado de *Role Distance*) y su curso de acción habitual, posee múltiples patrones de posiciones y posicionamientos²⁹ que pueden tomar las personas (roles, como el de anestésista), tales posiciones poseen requisitos o

²⁹ “A *status* is a position in some system or pattern of positions and is related to the other positions in the unit through reciprocal ties, through rights and duties binding on the incumbents. *Role* consists of the activity the incumbent would engage in were he to act solely in terms of the normative demands upon someone in his position. Role in this normative sense is to be distinguished from *role performance* or role enactment, which is the actual conduct of a particular individual while on duty in his position.”; en Goffman, Erving (1961) *Encounters. Two studies in the sociology of interaction*, “Role Distance”, The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York, p 85.

pautas de comportamiento enmarcadas socialmente (expectativas) para realizar la acción y para hacer notar que *sí* es llevada a cabo y cómo ocurre esto (aspecto expresivo), además, a partir de la tensión entre el cumplimiento del rol y la manera particular en como cada persona lo lleva a cabo, existe un grado de libertad expresiva donde la persona misma elige mostrar no sólo su rol (de anestesista), su grado de compromiso con la situación y con el equipo y auditorio, sino también mostrar algo más de lo que el rol y la situación exigen, distanciándose de éstos para mostrar que tras el rol existe una persona más compleja que se deja ver en tanto la actuación toma distancia del rol.

Pareciera que la noción de rol no tiene una relación con la obra de Goffman, más si por “obra de Goffman” entendemos sus trabajos *La presentación de la persona*, *Internados*, *Estigma*, y en raras ocasiones *Relaciones en Público*. Sin embargo tras el enfoque dramático y su perspectiva sobre las actuaciones y puestas en escena, creemos, existe una profunda discusión con esta noción sociológica.

En sus ensayos y artículos, Goffman pregunta por esta noción y sus implicaciones para la acción social. Tenemos entonces que el rol en su definición típica³⁰ es, según el ensayo *Role Distance*, es algo confuso, más aún cuando implica términos como obligación y expectativa (*rights and duties*), pues el sentido con el que se cargan estas palabras no permite los matices que, por otro lado, las metáforas teatrales pueden alcanzar, pues permiten un acercamiento a las situaciones de interacción cara a cara desde un punto de vista distinto.

Si es que la problemática del rol fue primera para Goffman, y de ahí la utilización del marco dramático, o ésta se prefiguró a partir de sus trabajos, es algo que no podemos definir con certeza. Lo que sí es posible señalar es que uno de los objetivos en este ensayo (*Role Distance*) es el de adaptar el concepto sociológico de rol para utilizarlo en el análisis del, como escribe Goffman, *momento-to-moment behavior*. En este sentido el rol, las

³⁰ “Role may now be defined, in this corrected version, as the *typical* response of individuals in a particular position. Typical role must of course be distinguished from the actual role performance of a concrete individual in a given position. Between typical response and actual response we can usually expect some difference, if only because the position of an individual, in the terms now used, will depend somewhat on the varying fact of how he perceives and defines his situation [...] In general, then, a distinction must be among typical role, the normative aspects of role and a particular individual’s actual role performance.”; en Goffman, Erving (1961) *Encounters. Two studies in the sociology of interaction*, “Role Distance”, The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York, p 93.

metáforas teatrales y, agregaríamos, la pregunta por los marcos de comprensión poseen un lugar fundamental para describir una situación social.

Así, diríamos que el rol es algo mucho más complejo que un sistema de obligaciones y expectativas, pues se trata de un elemento sobre el cual se realizan operaciones más complejas que las de su cumplimiento: la persona puede acercarse o alejarse de su rol, puede dar mayor peso al componente expresivo manteniendo el rol exigido o alejándose completamente de éste. Por contraste con esta noción operativa vemos aparecer una instancia personal mayor, la fuente de los roles que ejecuta una persona.

Si uno de los objetivos en *Role Distance* es adaptar el concepto de rol para el abordaje que venía realizando Goffman, el otro no es menos importante: señalar que en toda circuito de actividad, en toda situación social u ocasión, en todo curso de acción, el individuo *inevitablemente* termina por expresar algo sobre sí³¹, algo que escapa tanto a la definición de sí que promueve como a la definición de sí que los demás le imputan.

Esto ya lo mencionamos más arriba: en esa tensión entre el rol y la actuación singular que se da, cabe la posibilidad para el individuo de expresar algo más de sí que no pertenece al rol ni a la actuación, que hay una persona involucrada en muchas otras situaciones además de la actual.

Consideremos que el abordaje de Goffman se realiza en dos espacios codificados socialmente de manera distinta: los establecimientos sociales en los cuales el rol (en cuanto el conjunto de acciones y omisiones que alguien en tal o cual posición *debe* realizar para mostrar que realmente está en esa posición, en cuanto expectativas sociales que se colocan sobre el individuo que detenta tal posición) es la base para la construcción de un papel o actuación (la manera en como el rol es efectivamente realizado), lo que confluye en una presentación; y los espacios públicos donde los encuentros, efímeros o recurrentes, no poseen una codificación tan estricta en cuanto a los roles y por ende dejan mayor libertad de expresar a la persona tras el papel, siempre dentro de los límites que el mismo espacio público exige.

³¹ “The part that an individual plays in a situated circuit of activity inevitably expresses something about him, something out of which he and the others fashion an image of him. Often, this will be more than what is conveyed by mere accidents and incidents, and different from what is conveyed by membership in the establishment as such and by location in its ranks and offices. A situated self, then awaits the individual” ; en Goffman, Erving (1961) *Encounters. Two studies in the sociology of interaction*, “Role Distance”, The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York, p 96-97.

El correo electrónico y los mensajeros, en este sentido, permitirían cierta dirección de la acción, analógicamente, a como ocurre en el espacio público, y quizás, en posiciones menos exigentes a las de los establecimientos sociales pues predomina el individuo frente al rol (el comprador, que aunque comprador, no está confinado del mismo modo que el vendedor).

En espacios donde el requisito es establecer una identidad de usuario (foros y redes sociales; aunque esto es aplicable a cualquier sitio o servicio que necesita una identificación particular de los usuarios) se plantea un problema aparte: son el lugar de situaciones de interacción que pueden ser analizadas bajo la presunción de expectativas socialmente establecidas, aunque éstas no están codificadas con claridad, o solidez, tal y como lo está el rol de “médico” en un hospital. Siendo situaciones construidas con base en la *historia* de la comunidad virtual, el problema se sitúa en el grado de apego al rol o al papel cuando éste de por sí es difuso y, además, se ejecuta en circunstancias en las cuales *predomina la expresión de la persona sobre la pauta social*.

2.4.5 El correo electrónico al respecto de otros servicios sociales de internet

Lo anterior visto más de cerca trata de lo siguiente: en estos espacios el usuario (expresión cuando menos de una parte de la vida de un individuo y vehículo tecnológico de éste) actúa como unidad de consistencia, y es (se ha señalado de muchas maneras en otros estudios y con diversas consecuencias) objeto de transformaciones y manipulaciones de su “dueño” o “sí mismo” en el mundo físico por las cuales puede *presentarse* como su contraparte del mundo social real desee, recordando que al disociar la presencia física de la virtual se pierden “indicadores” valiosos para saber si efectivamente alguien es lo que dice ser (no sólo el *quién*). Esta unidad consistente no sólo *puede* “ser cómo desee” sino que *debe* sostener de alguna manera aquello que dice ser³²; además, este usuario o persona

³² Esto abre una perspectiva. Normalmente se podría pensar, bajo la inspiración de muchos estudios sobre el tema, que en internet uno posee *muchas* identidades. Sin embargo esto se muestra como algo complicado, pues cada una de ellas, si realmente forma parte de un sistema de interacción recurrente con otras personas, ha de ser objeto del trabajo de una construcción y del sostenimiento de la realidad que se busca promover. Producir (en todos los sentidos) un solo “alter-ego” virtual requiere de un gasto considerable de energía y tiempo, que este “alter-ego” se vea envuelto en una “vida virtual”, requeriría de un gasto agregado (mayor en cuanto su identidad se aleje de la persona real, se trate de un personaje, valga la redundancia, ficticio) simplemente para que sus relaciones con otros sean exitosas (es decir, que se logren). Si consideramos que

virtual no actúa bajo la prescripción de cumplir un rol (como en un establecimiento social) sino que la “construcción” de su ser virtual permite esa *mayor expresión del individuo* al alejarse de los roles socialmente establecidos, para acercarse a aquellos más difusos de internet (exhibicionista, hablador, delator, provocador, etc.)

Mientras que el correo y los mensajeros son medios que permiten al individuo ocupar distintas posiciones en las interacciones, actuar distintos papeles al experimentar prolongaciones de situaciones reales en el mundo virtual³³; las redes sociales y los foros *reclaman* la producción de una identidad consistente que será la base de la interacción *dentro* de tales sitios, sobre la que se podrán tomar o no distintas posiciones, pero *sólo* con base en esa identidad de usuario. En los primeros es posible promover una realidad en cada relación con una o más personas (hay que añadir que si la relación es recurrente, tal realidad conllevará un trabajo para hacerla perdurar), y las posibilidades de hacer esto van desde continuar con la realidad promovida en algún ámbito de la vida real, ampliarla haciendo uso de internet o promover una realidad ajena a la(s) ejecutada(s) en el mundo físico (mayormente en relaciones con desconocidos “físicamente”, conocidos a través de internet).

Con respecto a los últimos (los sitios que requieren de una identidad de usuario para participar en ellos: redes sociales y foros) las cosas permiten promover una realidad pre-existente o producir una presentación ajena a las efectivamente realizadas; aunque en estos casos parten de una posición distinta: de la misma identidad establecida por el usuario.

Bajo la pregunta planteada en *Frame Analysis*: ¿En qué circunstancias pensamos que las cosas son reales?; lo expuesto adquiere la siguiente dimensión en el caso del correo electrónico: lo real de la persona es lo que de antemano podemos reconocer como real, es

las personas en internet *producen* diferentes versiones de sí, identidades si se quiere, tendríamos que tener en cuenta este gasto o inversión de tiempo y trabajo para que cada una de éstas, cuando menos, sea capaz de sostener la realidad que promueve. Como vemos, una afirmación tal no podría ser tan común en realidad, puesto que las personas que realmente poseen tantos alter-egos como desean y son capaces de sostener, necesariamente deben estar en condiciones particulares que les permitan hacer uso de una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para producir y sostener versiones virtuales de sí, o en su defecto estar implicados en situaciones que no exijan tanto, en las cuales se suponen, de entrada, que lo dicho no es “serio” que no puede ser tomado por tal.

³³ Al pensar en situaciones puramente virtuales (interactuar con una persona conocida en la red, por ejemplo) no nos alejamos de este punto, pues el correo y los mensajeros son el medio por el que se promueve una realidad que termina siendo la mayoría de las veces, una parte de ese conjunto de *personas* que un mismo individuo encarna. A final de cuentas, ante una situación así, hay que presentarse y recibir la presentación de ese amigo virtual.

decir que las interacciones a través este tipo de servicios dependen de papeles-roles reales efectuados en la vida cotidiana, de la promoción de realidades que *ya se promueven* en la vida real.

En este sentido, los límites de lo que se puede valorar como *real* o *verosímil* están en función de la cantidad y naturaleza de las interacciones entre participantes, lo que funcionaría como *historia* o conocimiento base sobre el cual evaluar si lo que dice alguien sobre sí mismo se sostiene, como por ejemplo podría ser el caso de un conocido, en la vida real, que asegure en interacciones virtuales la práctica *constante* de un deporte o actividad física, cuando su cuerpo, que *sí* hemos visto, nos revela lo contrario.

Correo electrónico y mensajeros instantáneos serían ilustrativos de esta manera de construir y promover una imagen de sí sobre la base de lo que ya es producido y ejecutado en la cotidianeidad de la vida social real. Los sitios que requieren de una identidad de usuario para participar en una comunidad virtual ilustrarían aquella manera en la cual un individuo, perdiendo o abandonando el anclaje con las realidades que ejecuta en su vida social real, construye y promueve otras realidades que pueden estar o no alejadas de lo que tal individuo es y realiza en su vida material³⁴.

Adentrándonos en la estructura de los sitios conocidos como foros, nos encontramos con que la pregunta ¿en qué circunstancias pensamos que las cosas son reales (en un foro)? adquiere un matiz distinto. La principal causa de esto es que al interactuar en foros de discusión y páginas similares se da por sentado que el usuario *ha de incluirse* en uno o más grupos (o conjuntos de usuarios ubicados antes diversas variables) que *existen solamente en este mundo virtual*.

Si el en modelo ilustrado para el correo electrónico y los mensajeros instantáneos de lo que se trata es de la ampliación (podríamos escribir también *su traslado*) de franjas de la vida real al mundo virtual; encontramos que en el caso de los foros cada usuario, cada

³⁴ En este punto es necesario hacer una precisión: se trata de ilustrar estas dos posiciones, a saber, 1) donde el individuo construyen, promueve y sostiene una imagen virtual de sí que está anclada con mayor o menor medida a su vida real; y otra 2) donde el individuo hace lo propio pero con una libertad mucho mayor, donde este anclaje con al vida real se vuelve prescindible al momento de preguntar si lo que hace o dice que hace resulta verosímil pues se desconoce físicamente a esta persona, y lo único que queda para valorar la verosimilitud de la presentación de sí que promueve es la interacción virtual y sus elementos. En este trabajo se equipara el correo electrónico y los mensajeros como el espacio de posibilidad de la primera posición, y los foros y redes sociales como la posibilidad de la segunda posición, ilustrando así los modos y mecanismos en que esto ocurre en cada caso, pero teniendo claro que esta división es analítica y sirve para ilustrar la manera en que un individuo puede introducirse e interactuar con otros en internet.

individuo, puede abandonar el anclaje a las realidades físicas que realizan en la interacción cotidiana en co-presencia física, y esto no es cualquier cosa, pues precisamente es este el punto nodal que le permite a los individuos promover, si lo desean, una imagen de sí, una realidad de sí, “ajena” o no a su vida real, “distinta” a la manera como en esta vida material se definen y son definidos por los demás.

Promover si lo desean. Esta es la clave. Antes hemos mencionado la dificultad que supondría ejecutar a distintas personas en internet dado el esfuerzo y tiempo necesarios para realizar apenas a una sola. Y quizás existan casos pero en general es difícil encontrarse con algo así. Por otro lado, el asunto sobre si un individuo se presenta como alguien distinto a los roles o al núcleo que los agrupa en la vida real, también cae sobre el dominio de este “si lo desea”.

Promover una realidad distinta a la que uno ejecuta cotidianamente en el mundo real requiere no solamente de la construcción o planeación de una identidad falsa (nombre, apodo o *nick*, edad, sexo, lugar de nacimiento, etc.), sino, y primordialmente, de la capacidad de sostener lo que se promueve, so pena de perder nuestra reputación o posición. Un ejemplo trivial: sería complicado presentarse como un experto en ingeniería sin tener un mínimo conocimiento de esta materia, la presentación de sí estaría comprometida, la fachada caería, el engaño sería descubierto; cosa que ya había sido señalada por Goffman en *La presentación de la persona en la vida cotidiana*:

“Cuando pensamos en aquellos que presentan una falsa fachada o “solo” una fachada, en aquellos que fingen, engañan y defraudan, pensamos en una discrepancia entre las apariencias fomentadas y la realidad. También pensamos en la posición precaria en que se colocan estos actores, porque en cualquier momento de su actuación puede producirse un hecho que los sorprenda, y contradiga en forma manifiesta lo que han reconocido abiertamente, provocándoles una inmediata humillación y a veces la pérdida definitiva de su reputación. [Aunque el punto de vista moral es inadecuado porque...] A veces, cuando preguntamos si una impresión fomentada es verdadera o falsa, queremos preguntar en realidad si el actor está o no autorizado a presentar la actuación de que se trata, y no nos interesa

primordialmente la actuación en sí. Cuando descubrimos que alguien con quien tratamos es un impostor y un fraude cabal, descubrimos que no tenía derecho a desempeñar el papel que desempeñó, que no era un beneficiario acreditado del status pertinente. »³⁵,

lo que importa entonces es la concordancia entre la *realidad que se promueve* y la *realidad del individuo*: lo que es capaz de sostener, y cómo esto resulta coherente con la situación.

En suma las actividades sociales que pueden realizarse desde espacios como el correo electrónico y los mensajeros instantáneos poseen atributos que son resultado de la disposición de las cosas en tales espacios virtuales: ruptura de las dimensiones espacio temporales para la interacción social; aunque tal ruptura, o mejor dicho rarefacción, no ha de impedirnos reconocer que aparecen características que confieren cierta particularidad a tales espacios.

Hemos de reconocer similitudes con el proceder naturalizado de la vida social real: el correo electrónico supone un espacio que al tiempo que actúa como trasfondo sirve también para dotar de unidad (vehicular) a una persona (un correo= a una persona; sería disparatado pensar lo contrario a menos que se trate de un correo de un grupo, y aún así la “administración” de la unidad identitaria estaría a cargo de unos cuantos miembros del grupo.).

Cuando una persona hace uso de este medio para comunicarse con otros, esta interacción está fuertemente delineada por el tipo y grado de relación con aquellos que supondrían un auditorio, por lo cual habrá de decidir cumplir o no con los requisitos rituales del contacto (tratar con respeto a sus jefes, aún cuando busque promover una imagen más relajada, por ejemplo), marcados por las situaciones.

En este sentido la interacción se da entre personas que ya se conocen y que, de algún modo, mantendrán el contacto en la mayoría de las ocasiones, pues el uso del correo electrónico y los mensajeros para contactar con desconocidos está restringido para asuntos “serios”, estrictamente instrumentales: pedir información, realizar transacciones, o en el mejor de los casos *iniciar* (lo que implica un grado de formalidad en primer momento) una

³⁵ Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, p 70.

relación con otra persona. Producir una imagen de sí que no es acorde con la realidad requeriría de un trabajo mayor al de idear y poner en juego esta imagen: de ahí que sea más común que a través del correo electrónico y los mensajeros las personas interactúen a partir de alguna de las posiciones de su ser social en la vida real.

Engañar a otro promoviendo una realidad distinta sería más complicado, requeriría invertir mayores esfuerzos para que este “engaño” sea eficaz y perdure, sin embargo, y esto es importante, este tipo de engaños, cuando ocurren, se inscriben en una relación más trivial y permisiva: es por todos conocido que en esa situación los demás mienten, pero no es relevante pues no se busca una relación perdurable en la que aumente el grado de familiaridad, no se les ve físicamente a través de la red, ni se les verá fuera de ésta. Para evaluar este tipo de hechos que alimentan el imaginario sobre los engaños en internet hay que considerar algo más que el acto de “engañar”: debemos tener en cuenta la relación (y la situación) entre el mentiroso y su destinatario.

Ante tales hechos hemos de decir que a través del correo electrónico y los mensajeros las personas actúan de una manera más cercana a como lo hacen en la vida real: han de cumplir con roles y papeles establecidos; unas veces, desde un mismo correo, se hará de hermano o amigo, mientras que en otras uno se convertirá en vendedor, trabajador, etc., actuando consecuentemente en cada caso so pena de ser “desconocido” por los demás al comportarse “de un modo extraño”, extraño para la información que el auditorio posee efectivamente sobre la imagen de sí que está en juego. Al no existir un referente de unidad como es el cuerpo, un “indicador último” de veracidad sobre la persona, si alguien se expone, *en este tipo de espacios*, a algún tipo de cuestionamiento de su ser social se expone principalmente al desconocimiento por parte de los demás: “tú no eres X, mientes, hurtaste su identidad”. Al hablar de esto, además, podemos considerar la decisión de la persona de distanciarse del rol que ejecutan, de agregar algo más a al papel que representan.

2.5 Presentación en foros

Un foro es un espacio virtual que funciona a manera de una comunidad. Ya sea para exponer opiniones personales sin más ánimo que darlas a conocer, sea para exponer dudas

o formular preguntas sobre algo, o para compartir, previa petición de algún otro usuario o no, información (archivos, consejos sobre un tema, tutoriales, videos, música, etc.), hemos de notar que junto a la utilidad que pueda extraerse del contenido de un foro existe una agitada interacción social (pantalla de inicio de un foro, ver Imagen 1).



Este tipo de espacios virtuales hace uso de una distinción básica entre los usuarios afiliados al foro: aquellos que han realizado una inscripción, que poseen por tanto un nombre de usuario que los identifica dentro de éste; y aquellos otros que, sin estar dentro de la base de datos del mismo, son usuarios “anónimo” o “invitados” (Imágenes 1a y 2). Los usuarios del foro pueden acceder a todos los contenidos, leer con libertad toda la información de lo que se publique. Aquellos invitados o anónimos, en la mayoría de los casos, tienen acceso limitado: si llegan, por cualquier medio, a una serie de mensajes dentro del foro, la pueden revisar, pero no ir más allá pues se les pide registrarse, o, por ejemplo, se les permite revisar cierta cantidad de temas (discusiones) por día (ver imágenes en siguientes páginas). Esto último dependerá de cada foro, pues así como existen algunos donde cualquiera puede revisar la información sin la necesidad de registrarse, existen otros donde es obligatorio el registro para acceder a los contenidos.

Descargar Chicago - 20 CD s - Mega Megaupload

Descargar Chicago - 20 CD s - Mega Megaupload Megaupload Rapidshare Español subtítulos Dvdrip FullDVD
Chicago - 20 CD s - Mega Megaupload Bajar download

**** Chicago - Discografía ****

Hola Aquí Les Dejo La Discografía De Chicago, Espero Que Lo Disfruten.
>.No Olvides Dejar Sus Comentarios.<

.Artista: <-----> Chicago
.Albums: <-----> Discografía (No Completa)
.Genero: <-----> Rock
.Formato: <-----> MP3
.Bit Rate: <-----> 192 Kbps
.Año: <-----> 1969-2008
.Tamaño Archivo: <-----> Varios MB
.Link De Descarga: <-----> Megaupload
.Compresor: <-----> Winrar
.Caratulas: <-----> Frontal<->Trasera
.CD Rip: <-----> Si Algunos

-01- Chicago - Transit Authority - (1969)

REGISTRATE AQUÍ para descargar Chicago - 20 CD s - Mega Megaupload rapidshare megaupload hotfile 1

IMAGEN 1a. Se pide registro del usuario para acceder al contenido descargable (1)

EL FORO

El Foro Nombre de Usuario Nombre de L ¿Recordarme?
Contraseña

[Registrarse](#)
 [Ayuda](#)
 [Comunidad](#) ▼
 [Calendario](#)
 [Temas de Hoy](#)
 [Buscar](#) ▼

Avisos

Regístrate para escribir o responder temas. Presiona AQUÍ

Bienvenido a El Foro.

Si es tu primera visita, quizás deberías visitar la [Ayuda](#) para aprender un poco sobre el uso de los foros. Es posible que tengas que [registrarte](#) antes de poder iniciar temas o dejar tu respuesta a los temas de otros usuarios: haz clic en el enlace 'registrarse' para crear tu cuenta. Para empezar a ver mensajes, selecciona el foro que quieres visitar de la lista de abajo.

IMAGEN 2. Vista de página principal de un foro donde se invita al usuario a registrarse para participar

Los foros comenzaron como una comunidad de mensajes (entre investigadores durante las primeras décadas de internet): a través de las listas de correo electrónico, los usuarios podían entablar conversaciones con los demás, abriendo temas a una discusión pública entre todos los miembros de la lista. Al correr del tiempo la intención de los foros se mantuvo en su generalidad, pero experimentó cambios en su interfase: los foros se construían en dominios propios, facilitando el acceso a ellos, además comenzaron a organizarse de manera temática para facilitar la participación en las discusiones (imágenes

3, 3a y 3b). Actualmente los contenidos de un foro no se limitan a las discusiones: los usuarios ofrecen entre sí contenidos variados como archivos de todo tipo (música, películas, videojuegos, libros, etc.), colocando dentro del tema en cuestión vínculos (links) que hacen posible acceder a todo esto.

2.5.1 Mensajes textuales estáticos, interacción social fluida

Ahora bien, la participación social en un foro ocurre a través de los mensajes, o posts. Se trata de una interacción eminentemente escrita que, a lo largo del desarrollo de internet, ha logrado incorporar a lo textual imágenes, en la forma de iconos (no necesariamente *emoticons*) estáticos o dinámicos que enfatizan aspectos expresivos que el usuario busca hacer notar.



Foro	Último mensaje	Temas	Mensajes
Amigos Debato temas variados con amigos de todo el mundo.			
Solo Jovenes (118 Viendo) Temas variados para jovenes.	Hoy en día ¿Te sentis con... por elakipresente Hoy 13:50	3.170	80.558
Foro de Juegos (81 Viendo) Todo tipo de juegos para tu diversión.	pongan una palabra que... por DIAVOLO Hoy 17:06	619	405.964
Más de 30 (54 Viendo) Temas variados para mayores de 30.	Hoy vi que... por charpe Hoy 16:16	1.386	32.390
Solo Adultos (155 Viendo) Temas variados solo para adultos.	Les gustaria saber el pasado... por Fernando Vecino Hoy 05:57	1.176	17.521
Foros Temáticos Foros de todo tipo de temas.			
Automoviles (25 Viendo) Novedades, información, ayuda a problemas mecanicos, y proximos lanzamientos.	Jetta 2000 Balatas Racing por Dr. Tech 12-Jan-2011 10:21	247	2.211
Anime y Manga (38 Viendo) Todo sobre el mundo del Anime y Manga	Exclusivo para descargas... por mex2 Ayer 00:10	339	4.418
Deportes (19 Viendo) Futbol, Golf, F1, Nascar, Tennis, Alpinismo, Basketball....	Cual Es El Clasico Mas... por warne 15-Jan-2011 17:33	432	5.438
Cine (31 Viendo) Las peliculas que te gustan, las que no, las que recomiendas, y las que no recomiendas.	Exclusivo para descargas... por damianpetak Hoy 13:41	549	6.932
Estilo de Vida (22 Viendo) Belleza, Dietas, Gastronomía, Turismo, Moda, Vinos, Viajes, y todo lo que pueda estar relacionado a tu estilo de vida.	Unas Uñas por Nietzscheano Hoy 16:32	348	6.106
Esoterismo-Ocultismo (48 Viendo) Experiencias que van más allá de lo explicable	Zodiaco cambia, ahora hay 13... por DIAVOLO Hoy 16:33	436	7.217
Historia (30 Viendo) Comparte y amplia tus conocimientos sobre el apasionante mundo de la Historia.	Quien fue peor, Hitler o... por Shirogane Ayer 15:10	293	4.603

IMAGEN 3. Vista de algunos temas disponibles dentro de un foro

Temas en el Foro : Noticias		Herramientas del Foro	Buscar en este foro
Tema / Autor	Calificación	Último mensaje	Respuestas Visitas
Adherido: Nuevo Reglamento de el foro.com la lore		31-Aug-2009 21:49 por la lore	1 788
Новый список & PycleDaJaree PycleDaJaree		Hoy 17:03 por PycleDaJaree	0 1
Ley de aborto irrestricto en España,a partir de hoy (1 2 3 ... Última página) Lórien		Hoy 15:36 por lavizor	121 3.763
El fariseismo del ateo Madovi		Hoy 04:45 por Madovi	4 38
Prohibido fumar (1 2 3) ppp333		Ayer 16:47 por lavizor	23 525
Google cierra canal de videos de portal Cubadebate en Youtube William2		Ayer 11:42 por William2	0 16
Expertos aseguran q Señor Smith	★★★★★	15-Jan-2011 12:27 por ari_88	8 306
Para elevar calidad, Cuba integrará nanotecnología a producción de fármacos ANGELCAIDOP4		13-Jan-2011 16:13 por gabaaba	2 290
Extra, Extra (1 2 3 ... Última página) Am@nda		13-Jan-2011 08:41 por Am@nda	44 2.430
La presidenta de Argentina critica a la ONU Señor Smith		12-Jan-2011 22:40 por Manimaru	6 148
La irresponsable del año!!! DIAVOLO		08-Jan-2011 19:48 por DIAVOLO	0 113
Una mujer quema el pene de su marido para "purificarlo" y el hombre fallece (1 2) nahomy		04-Jan-2011 17:48 por Mirápoda	14 816
Hasta cuando??? Este será el camino a seguir con tanta violencia? (1 2) annagabby		04-Jan-2011 17:17 por Shirogane	12 737
Aumenta a 2.535 la cifra de muertos por cólera en Haití William2	★★★★★	02-Jan-2011 21:05 por William2	2 231
El obligado cumplimiento de las Sentencias (1 2) Madovi		01-Jan-2011 04:28 por Madovi	13 415
Todos los diarios de internet en una sola página. Señor Smith		31-Dec-2010 13:59 por Señor Smith	0 126

IMAGEN 3a. Vista del listado de mensajes dentro de un tema (Noticias)

Un post o mensaje, entonces, puede ser el inicio de una nueva discusión o dar continuidad a uno ya existente. El usuario se enfrenta a un espacio general que mantiene características formales sin importar del foro particular en el que participe: la interacción ocurre a partir de series de tales mensajes que poseen indicadores sobre quién escribe (usuario, “rango” dentro del foro), además existen reglas más o menos generales sobre lo que puede o no colocarse en un tema; existen, también, usuarios nombrados administradores que se encargan de “resolver” problemas relacionados con ataques entre los usuarios y la colocación de contenidos no permitidos.

Si atendemos a la unidad mínima de interacción en estos espacios: el mensaje (imagen 3b); notamos que éste se divide en dos partes: el contenido y la información de quien lo coloca. A partir de ahí podemos considerar que todos los mensajes dentro de un tema particular conforman una discusión, que está ordenada del siguiente modo: el primer mensaje (el que abre el tema) aparece en la parte superior, a partir de éste tenemos las respuestas, que, si son demasiadas, se ordenan en distintas páginas a las que se puede acceder a través de una pequeña barra ubicada al principio y al final de la página que podemos visualizar en el monitor.

Es a partir de una serie de mensajes que aparece la interacción social de una manera fluida y compleja, pues éstos dan pie a una serie de respuestas variadas: los usuarios pueden o no comprometerse con sus posiciones, pueden actuar lúdicamente, pueden atacar o defenderse entre sí.

2.5.2 La presentación y promoción de una realidad: verosimilitud en juego

Como otros autores han señalado, la información del usuario actúa como su marca de unidad (unidad vehicular) dentro del foro, así como su aspecto físico, su realidad física, representa la unidad de la persona con la que interactuamos en la vida real. En este punto es donde emergen las posibilidades de promover una realidad de distinto modo a como se hace en el correo electrónico y los mensajeros.

En la vida social real la veracidad de alguien, o de alguna situación, depende de la información que seamos capaces de recolectar respecto a la situación en cuestión, y esto

nos permite ubicar a la persona a partir de las categorías y tipificaciones que nos sean habituales. Como escribe Goffman:

“La caracterización que un individuo puede hacer de otro gracias a poder observarlo y oírlo directamente se organiza alrededor de dos formas básicas de identificación: una de tipo *categorico* que implica situarlo en una o más categorías sociales y otra de tipo *individual* que le asigna una forma de identidad basada en su apariencia, tono de voz, nombre propio o cualquier otro mecanismo de diferenciación personal.”³⁶.

A partir de estas dos formas básicas de identificación podemos definir si lo que tenemos enfrente es real, veraz, o no, y actuar en consecuencia.

La dimensión de co-presencia física juega un papel muy importante para estas formas de identificación en la vida social real. Durante nuestras actividades en ésta, pocas veces ocurre un cuestionamiento de la veracidad o verosimilitud de la situación, pues nuestros cursos de acción no se detienen en los detalles a menos que durante ellos experimentemos una sensación de extrañeza, de que algo anda mal, lo que dirige nuestra atención a notar aquello que no encaja.

Por ejemplo: si un policía pide que nos detengamos, la situación misma no es problemática en tanto se cumplan aquellos elementos que sabemos necesarios para que ello tenga sentido, como serían: que el policía vistiera su uniforme, que éste fuera de tránsito, que, dado el caso, constatará su rol con el artefacto propio y más distinguible como una patrulla, etc.

En este caso, como en cualquier otro, la situación misma delimita cuáles componentes son naturales a ella, a través de los cuales se puede decir, si nos lo preguntaran, qué es lo que ocurre y cómo transcurre con normalidad. Tal delimitación implica que aunque existan muchos otros componentes que podríamos constatar, ellos no forman parte de los artefactos propios al rol y situación establecida: sabemos que es un policía por su uniforme, por su patrulla, por su placa, y de modo menos patente, por su

³⁶ Goffman, Erving (1991) “El orden de la interacción”, en: Los momentos y sus hombres, Paidós, España, p 176.

manera de hablar, por su lenguaje corporal y la jerga específica de su rol (que tiene la clara función de distinguirse de nosotros y de otras personas); sin embargo, no importa si tal policía es hombre o mujer, no importa si trae consigo un celular o un radio, si sus zapatos están limpios o no, etc.; pues todas estas cosas no forman parte de los artefactos propios del rol, no ayudan a confirmarlo ni a negarlo, pues en el mejor de los casos son partes accesorias que pueden ser valoradas bajo otro marco, pero sin cuestionar aquél principal en donde la realidad que se promueve es la de ser un agente de policía realizando su trabajo.

En el mismo ejemplo, si acaso notamos que algo anda mal, comenzamos a cuestionar la realidad promovida a través de los elementos propios del rol y de la situación: si el policía no tiene uniforme y su identificación como agente se ve comprometida de alguna manera, si no trae consigo un vehículo que posea una mínima marca de identificación oficial, si se nota nervioso, si está alejado de la comprensión social que poseemos del rol de agente de policía, etc.; con lo cual la realidad promovida terminaría por no encajar en nuestro marco, llegando al punto de descubrirla como falsa en tanto infundada, insostenible.

Todo este trabajo de *recolección de información*, que ocurre en automático en gran número de ocasiones en la vida real, también tiene lugar en internet, sólo que los elementos a los que prestamos atención primaria son distintos al no existir co-presencia física.

En el correo electrónico y los mensajeros instantáneos, bajo la premisa de un referente “serio” del individuo (aquél que encaja en uno de los roles sociales que cumple efectivamente, ya sea como familiar o amigo, o como contacto de trabajo), un referente que es anterior al tiempo de la interacción virtual, la recolección de información tiene un marco más o menos claramente constituido cuya pregunta, si la especificamos, sería algo así como: ¿es x, *realmente*, la persona con la que interactúo a través de internet?

Al responder esto durante la interacción, podríamos llegar a descubrir que aquella persona con la que tratamos no es quien creíamos, que efectivamente lo es, y, en ocasiones, llegar a lo que puede definirse como un “conocer mejor a la persona”, es decir que a través de internet este individuo muestre franjas de su vida que eran desconocidas dentro de esa relación. En los foros la situación resulta distinta.

2.5.3 El usuario en el foro: su presentación y el proceso de recabar información

Cada interacción en este tipo de espacios posee una independencia relativa con respecto a la vida real de los individuos, así como con otras de sus participaciones en el mundo virtual. Lo común entre estos espacios y el correo electrónico y mensajeros, es la suposición por la cual una identidad vehicular (nombre de usuario) pertenece a una y solo una persona, sin embargo, la unidad a la que nos referimos en los foros, la mayoría de las veces, no posee para nosotros un referente en el mundo físico, un cuerpo que sostenga a la persona, tampoco podemos hablar de una historia de la relación, por lo cual el único referente es el que se construye dentro de foro a partir de la manera como un usuario presenta su persona y participa en los temas existentes.

Gálvez y Tirado³⁷ abordan este punto ubicando la situación como sigue: el usuario se posiciona de un modo dentro del foro, dentro de cada tema, además, es posicionado por los demás a partir de su participación. Este análisis está influenciado, según los autores, por la teoría del posicionamiento de Rom Harré, sin embargo hacen uso también de algunas herramientas que ofrece Goffman, en este caso la noción de *puesta en escena*, proponiendo que en el foro que analizan ocurren *puestas en pantalla*: es decir un conjunto de declaraciones realizadas en el espacio virtual con la posibilidad de ser leídas, interpretadas y contestadas por los demás usuarios. En este sentido, la puesta en pantalla, para los autores, es la herramienta que les permite comprender la interacción que ocurre en los foros al separar lo que ocurre en episodios autónomos: cada individuo participa en uno de éstos episodios (tema, disputa, debate, etc.) a partir de la definición que él mismo realiza de su posición en el espacio virtual.

Bajo esta propuesta, los autores realizan una serie de clasificaciones de los tipos de usuario de acuerdo con el yo que posicionan durante los episodios. Tenemos entonces clasificaciones como las siguientes: “yo intimista”, “protector”, “aleccionador”, “adulador”, “denunciador”, “regulador”, “reactivo”; clasificaciones que nos hablan de las acciones que cada usuario realiza dentro de los foros, de conductas constantes e identificables por los demás como un, diríamos, un estilo de participación bajo el cual, proponen los autores, las personas se posicionan entre sí.

³⁷ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelonam p 145 y ss.

La puesta en pantalla, continúan los autores, como recurso que dota de unidad el aparente caos de información en un foro supone como condiciones de posibilidad: 1) el episodio, 2) el posicionamiento por parte del individuo y 3) el posicionamiento que del individuo realizan los otros participantes; lo cual es suficiente para afirmar la existencia de los tipos de yo's en los cuales pueden englobarse las participaciones de los individuos, lo cual puede ser dicho bajo un lenguaje utilizado por Goffman en sus obras posteriores: el marco de comprensión actúa bajo la idea de la puesta en pantalla sobre la cual uno puede definir lo que está ocurriendo, y en el interés de los autores, ubicar en ciertas categorías sociales a las personas a partir de su participación. Este lenguaje, el de los marcos y la definición de las situaciones, hace referencia claro está a las últimas obras de Goffman, no sólo a *La presentación de la persona*.

Siendo así, el trabajo de estos autores resulta un tanto cercano de lo que se pretende en aquí. Sin embargo en este caso no partimos de ni estudiamos la teoría del posicionamiento. Ahí donde ven posicionamiento y episodios, encontramos en este caso pretensiones de realidad, marcos de comprensión y definiciones de las situaciones.

El hecho es que ya Gálvez y Tirado muestran de alguna manera que las interacciones en internet poseen independencia episódica, esto es, que cada episodio puede ser material o no para otras participaciones virtuales en los que actúa el mismo individuo.

Esta independencia relativa la ubicamos a partir de dos puntos cuando nos referimos a los foros y espacios similares: 1) el individuo participa en una comunidad donde, más allá de la información que provea a través de su "identificador" o unidad vehicular (nombre de usuario, pequeña descripción de sí, interacciones efectivas), no provee información alguna sobre su papel o papeles en el mundo real, y no hay manera de obtenerla a no ser la pregunta directa a la persona (con la posibilidad de que se aleje de su realidad social); además 2) las situaciones en las que participa no poseen, a diferencia de la vida social real, un sedimento, no tienen historia que permita organizarlas dentro de categorías agrupadas bajo la noción de roles jugados, situaciones sociales, en suma, ante la pregunta por lo que ocurre en una situación virtual hay que mirar bien las cosas antes de ofrecer una definición, no así en el mundo social real donde una simple mirada en la mayoría de los casos, si las cosas transcurren con normalidad, basta para saber qué está pasando.

Lo que se oculta tras el punto 2 es que las interacciones virtuales carecen de situaciones socialmente institucionalizadas (como en el mundo social real, como en todos los ejemplos utilizados por Goffman en su obra) que envuelvan a los participantes en una serie de expectativas y obligaciones, instrumentales y expresivas, por lo cual en internet se reclama una mayor atención para poder responder a la pregunta por lo que ocurre, o una inversión de tiempo para familiarizarse con las dinámicas propias de la red.

Se dice situación (real) socialmente institucionalizada por oposición a situaciones virtuales que, por el carácter novedoso de esta tecnología, carecen de las pautas características de un encuentro o situación social, y fluctúan entre la incompresibilidad para terceros (aquellos no involucrados en la interacción) y una organización que intenta plasmar con detalle aquella del mundo social real. Retomando el ejemplo del agente de tránsito, ocurre que en internet los individuos están sumergidos en situaciones en las cuales, de entrada, no saben a qué elementos prestar atención para encontrar un orden en lo que está sucediendo.

Por ejemplo: si cualquiera de nosotros se dirige a un centro de servicio técnico para resolver una duda acerca su conexión a internet, acudimos con la expectativa de encontrar a un “experto”, un profesional frente al cual sabremos no sólo cómo actuar, sino también cómo comprender lo que ocurra en ese encuentro –rituales de saludo, uso de lenguaje técnico para marcar las distancias entre el experto y el lego, re-escenificación de nuestros problemas, etc.–, además de poseer cierta expectativa de cómo se comporta un técnico, sobre la cual podemos responder a la pregunta “¿es esto *real* o soy víctima de un timo?”. Este tipo de situación del mundo social real está por todas partes: si acudimos por ejemplo al médico, hemos de ser capaces de definir lo que es una cita con uno, actuar en consecuencia y con una clara competencia no sólo de los aspectos atinentes a ese encuentro particular, sino a la observación de los rituales particulares y generales en cuestión para encontrarnos efectivamente en esta situación.

¿Pero qué ocurre en una petición de información o de ayuda en algún foro (situación virtual) donde podríamos preguntar también sobre asuntos médicos o tecnológicos? De

entrada, la ausencia de los *ornamentos*³⁸ propios de un rol (médico o asistente técnico) nos colocan en una posición incierta frente a lo que ocurre en internet.

En una situación social cabe preguntar si la información que recibimos o damos resulta fidedigna, es decir, no sólo creíble para otros, sino que sea suficiente para sostener lo que se dice desde la posición, por ejemplo, de médico, no sólo en su faz instrumental, sino también en su faz expresiva: es médico y actúa como médico (vemos su apariencia, sus maneras, su lenguaje, el lugar donde da consultas, sus diplomas, etc.). En los foros no tenemos el auxilio de estos elementos corporales, materiales e imaginarios para valorar lo que ocurre.

Lo único que se puede hacer en una situación como la de un foro es recabar información de otra parte. Y esto no es poca cosa, pues aunque no hay grandes situaciones sociales claramente codificadas, emerge cierto orden de la misma interacción, y se mantienen algunos pequeños fragmentos o micro rituales (saludo, despedida, burla, etc.) que ayudan a dar consistencia a lo que ocurre, además de tener todos aquellos aspectos que escapan del control del usuario³⁹.

Ya sea en foros especializados en servicio técnico o en medicina, o en cualquier tipo de estos espacios, lo único que podemos suponer es que aquellos que acuden a nuestra pregunta son usuarios, potencialmente, como nosotros mismos, que actúan bajo las mismas condiciones de ignorancia o conocimiento en las que podemos considerarnos a nosotros

³⁸ Nos referimos a todos los instrumentos por los cuales una persona ejecuta una actuación verosímil, instrumentos cambiantes según la posición que detenta: elementos tangibles como vestuario, decoración estándar de su entorno, su apariencia, y elementos intangibles como ademanes y gestos particulares de su posición y la jerga específica de su papel.

³⁹ Así armamos una explicación de este hecho a partir de afirmaciones de Goffman: "El individuo...transmite intencionalmente información errónea por medio de ambos tipos de comunicación (expresión que se da y expresión que emana); el primero involucra engaño (expresión que se da), el segundo, fingimiento (expresión que emana). *Si se toma la comunicación en ambos sentidos, el general y el limitado, se descubre que cuando el individuo se encuentra en la inmediata presencia de otros, su actividad tendrá un carácter promisorio. Los otros descubrirán que deben aceptar al individuo de buena fe, ofreciéndole, mientras se encuentre ante ellos, una justa retribución a cambio de algo cuyo valor verdadero no será establecido hasta que él haya abandonado su presencia...La seguridad que ellos justificadamente sienten al hacer inferencias sobre el individuo variará... de acuerdo con factores tales como la cantidad de información que ya poseen acerca de él; pero no hay cantidad alguna de pruebas pasadas que pueda obviar por completo la necesidad de actuar sobre inferencias*"; [en: Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, pp 14-15, subrayado mío]; "*Los otros pueden usar entonces los que se consideran aspectos ingobernables de su conducta expresiva para controlar la validez de lo transmitido por los aspectos gobernables*" [ibid, p 19, subrayado mío]; "*Para resumir, entonces, doy por sentado que cuando un individuo se presenta ante otros tendrá muchos motivos para tratar de controlar la impresión que ellos reciban de la situación*" [ibid, pp 27-28, subrayado mío]

mismos, pues el espacio de la interacción virtual (a menos que sea especializado) carece del mobiliario y de los instrumentos propios para la acción específica (médico, técnico) que un establecimiento o institución social sí pueden proveer, y con ello, realizar una diferenciación entre los participantes (expertos/legos, por ejemplo).

En cierta dimensión, Gálvez y Tirado encuentran en esto las condiciones para la dinámica de posicionamiento que permite ubicar a cada “yo” en una categoría que actúa como directriz en la orientación de la interacción en un foro. En otra dimensión, lo que estos autores logran situar es el resultado de la ausencia de bambalinas, tramoyas, mobiliario, utilería y papeles (roles) claramente codificados y reconocidos, elementos que permiten sostener una actuación expresiva como la de médico o técnico (o algo más difuso: amigo, familiar, conocido, “Juan”, “Ana”, etc.).

Encontramos, en primer lugar, que en los foros emerge cierta jerarquía además de la necesaria para su funcionamiento (administradores y participantes). Esta jerarquía se va construyendo a partir de cada interacción en la que los individuos participan: se da el caso de foros en los que cada respuesta, cada debate, cada intervención, son material para una clasificación de los usuarios, teniendo mayor rango aquellos poseen un mayor índice de participación frente a aquellos que no hacen patente su intervención en un tema (observan las respuestas, siguen el curso de lo que ocurre, pero no escriben, *no se hacen presentes*); o tenemos el caso también de que cada respuesta es calificada por otros usuarios en su pertinencia, calidad de información, utilidad, etc., con lo que obtenemos también rangos entre los usuarios (imágenes 3b y 4).

A pesar de las diferencias entre cada foro, podemos observar que junto al mensaje dejado por un participante tenemos la siguiente información (imagen 3b): su nombre de usuario, en ocasiones una imagen (foto, animación, icono, etc.), el número de mensajes totales en el foro, su nivel de participación (habitual, esporádico, constante, etc.), su carácter es decir si se trata de un usuario inscrito en el foro o no (invitado, anónimo) y, relacionado a lo anterior, el ranking que ocupa con respecto a sus participaciones totales, ya sea a través de un texto (experto, novato, etc.), o de una escala de estrellas o puntos la mayoría de las veces.

Lo curioso del caso es que este hecho, la jerarquización entre usuarios, es posible cuando las participaciones y presentaciones son valoradas, digámoslo así, de una manera

goffmaniana, es decir: lo que se califica como positivo y da más rango no es sólo la utilidad de la información proveída, sino la capacidad de sostener esa información, que es, de algún modo, también sostener aquello que un individuo dice de sí mismo.

Con esto reaparece aquella preocupación sobre la falsedad y la mentira en internet: dadas las características de esta tecnología, ¿es que los usuarios “mienten sobre sí mismos”, “aparentan algo que no son”?, llevando esto más allá, ¿es que se construye una identidad distinta en la red, se proyecta en un personaje idealizado, o acaso se presenta a los demás una imagen de sí que, aunque sujeta a su “ser real”, exalta y agrega atributos que la persona social real no posee?

Si al hablar de un tipo de espacio representado por el correo electrónico y los mensajeros, se señaló que las condiciones bajo las cuales alguien “miente” o “falsea” información en estos medios son particulares, dado que la mayoría de las veces aquella persona con la que interactuamos a través del correo electrónico, por ejemplo, es conocida de antemano en la vida real, o, cuando se trata de desconocidos, muchas veces éstos cumplen con un rol del cual no pueden alejarse demasiado so pena de malograr la intención instrumental (un empleado no puede responder con información falsa si es que un potencial cliente pregunta sobre su empresa); en el caso de espacios como los foros parecería que esto es distinto dado que no sabemos con quién tratamos en realidad: sólo conocemos el perfil de un usuario (producido por él mismo) y la manera en la que participa en los temas.

Siguiendo el enfoque de Goffman, no resulta relevante conocer previamente a la persona con la que interactuamos, es decir: no importa si tenemos o no una base que nos permita distinguir cuándo miente y cuándo no lo hace, pues no estamos juzgando su participación en la interacción sobre esquemas éticos o morales, sino la coherencia entre la realidad (de sí) que intenta promover ante su auditorio, lo que hace efectivamente, así como la congruencia de lo anterior con la situación de la que se trate.

De lo que se trata entonces es de reconocer que todo lo que un individuo pretende hacer pasar por real, ha de ser *realmente* sostenido por su ser y su actuar. La dificultad viene cuando, como ya se ha mencionado, se pierden los referentes físicos (lenguaje corporal, apariencia, pero también indumentaria del rol que promueve, espacios sociales donde lo hace, etc.) para evaluar una realidad promovida por alguien, su presentación.

En un foro, cada usuario puede describirse como lo desee, escribir que posee tales o cuales conocimientos y cualidades, tales otros reconocimientos y tal experiencia, pero eso sólo puede ser constatado a través de lo que haga en tal espacio, de sus participaciones, sean acertadas o no, dentro del foro mismo.

De cierto modo la pregunta “esencial” por la verdadera identidad de alguien en internet, sobre la falsedad y la mentira como materia de dura sanción ética y moral, adquiere un matiz distinto, mucho más operativo: ¿sabe alguien de aquello que habla?, ¿puedo creerle?, ¿es verosímil lo que busca promover?, ¿la información que provee es certera?, ¿cómo puedo manejar aquellos mensajes que no aportan nada, instrumentalmente?

Se revela que en internet las interacciones recurrentes, como las que ocurren en los foros, son situaciones en las que se actúa actuamos antes como personas, transeúntes distraídos sobre muchos aspectos, que como severos censores sobre la identidad de los demás, sus personajes y puestas en escena.

Si realizamos las preguntas antes señaladas para el caso de los foros nos vemos con el hecho de que la información a recabar para intentar responder las preguntas está en otra parte: sin indicadores físicos, sin presencias corporales, el proceso mismo de recabar información ha de convertirse en algo más minucioso que en el mundo real.

Responder a tales preguntas en realidad no conlleva una tarea extenuante como podría suponerse, pues en el ejemplo del foro uno no se da a la búsqueda de todas y cada una de las participaciones de alguien que responde a nuestras dudas, uno no se consagra a la indagación profunda en la identidad virtual del usuario, sino que simplemente se atiene a lo que ocurre en el transcurso de los mensajes (el episodio para Gálvez y Tirado, la situación o capítulo en este trabajo), a lo que sabe sobre el tema y a la manera en que los otros expresan sus participaciones o comentarios, si se da el caso, a otro usuario.

2.5.4 Oscilación del compromiso

A estos elementos propios de la presentación de sí que cada usuario realiza, habría que añadirle aspectos referentes a la situación: la intención de un foro es compartir información, este ideal instrumental, sin embargo, se ve atravesado de la manera particular de definir una situación.

En ocasiones, a una pregunta seguirán burlas, en otras habrá una respuesta seria, en otras un cambio de tema que tiende a lo cómico. Entraríamos al tema de los marcos en Goffman, algo que ya ha sido expuesto por Wallace (sin referencia a Goffman) para los juegos virtuales⁴⁰: un mensaje puede ser una provocación, pero también una broma, lo serio fácilmente puede tornarse en lúdico, y la capacidad para discernir estos cambios (de clave diría Goffman) y comprenderlos no cambia por el hecho de interactuar en internet o en la vida real. Trataremos en el siguiente capítulo este aspecto relativo a los marcos.

Sin embargo debemos señalar que existen marcos que ofrecen una mayor libertad para mentir o falsear el ser social de un usuario. Al disminuir el compromiso en una situación virtual aumenta la posibilidad de que alguien promueva una imagen de sí que no corresponde con su ser social. En una situación así poco importa si quien o quienes responden, o uno mismo, dice “la verdad” o no, pues lo importante es la participación en la situación, una que por lo demás se toma como lúdica, sabiendo que lo dicho o escrito ahí no tendrá repercusiones, pues se da por sentado que en ese espacio está permitido “mentir”, promover una realidad que no es la propia sin la exigencia de sostener lo que se promueve. En estas situaciones, comunes en los foros, lo escrito por un usuario no se toma en serio pues se le considera una broma, burla, provocación, etc., algo que puede ser omitido, y con ello, también se toma con menos seriedad la presentación que el usuario en cuestión está promoviendo.

Podemos decir, con todo esto, que al plantear una cuestión de cualquier tipo (petición de información, apertura de un debate o simple comentario) nos vemos enfrentados al *rostro*⁴¹ que los demás promueven de sí mismos, es decir que nos enfrentamos con una *línea*⁴² a partir de la cual podemos decidir sobre la intervención realizada por otros usuarios.

2.5.5 Algo más complejo que posicionamientos y episodios

⁴⁰ Wallace, Patricia (2001) La psicología de internet, Paidós, Madrid, pp 66-67.

⁴¹ Traduzco literalmente el término *face* utilizado por Goffman en *Interaction ritual*, definido como sigue: ““The term *face* may be defined as the positive social value a person affectively claims for himself by the line other assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes...””; en: Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behavior*, Pantheon, New York, p 5.

⁴² “a pattern of verbal and nonverbal acts by which he expresses his view of the situation and through this his evaluation of the participants, especially himself”; en: Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behavior*, Pantheon, New York, p 5

Lo que para Gálvez y Tirado ocurre como posicionamiento entre los usuarios durante algún episodio, forma parte de un proceso inherente a toda interacción social: la definición de la situación y, con ello, de los participantes en ella. Es así como, en el caso de los foros, el posicionamiento no ocurre como un proceso primario y único, sino como una parte de algo más amplio que ha de considerar, además, posibilidades de intervención e interacción con otros que van más allá de la referencia directa a éstos, por ejemplo: cuando un usuario realiza un comentario con el que no estamos de acuerdo, no hay necesidad de escribir nuestra opinión, bien se puede ignorar ese comentario y seguir la discusión “como si no se hubiera dicho eso”; o seguir un mensaje que desvía del tema principal, ya sea con una broma o una provocación, sabiendo que este desvío puede ser ignorado por otros en cualquier momento.

La participación de un usuario, entonces, clama no sólo por el reconocimiento social de su participación en una situación (hecho que trataremos en otro capítulo), sino por una realidad que intenta ser promovida por el usuario: aquella que se refiere a su ser en ese espacio virtual, aquella realidad que busca promover ante los demás que funcionan como su auditorio.

En un foro advertimos que frente a una pregunta al azar, como la siguiente:

“pues eso, ahora q Cuba esta conn la incetidumbre de la enfermedad de Castro q opinais sobre el?”⁴³,

obtenemos respuestas diversas que no denotan, y quizás no buscan hacerlo, una clara posición política fundada en un conocimiento del tema, conocimiento experto si se quiere, o un actitud seria.

No se trata de participaciones comprometidas con el tema, pues atendiendo a la situación, al contexto y desarrollo de este tema, nos encontramos con participaciones poco comprometidas con la “formalidad” del tema y de la pregunta.

Respuestas como: “es un cabrón; es viejo para gobernar”; “es la revolución y punto”; “que se vaya...” parecen dirigirse más hacia un cotilleo bullicioso que a una

⁴³ <http://www.vagos.es/showthread.php?t=76051> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

conversación *comprometida* con la pregunta y temas planteados. Quizás la pregunta misma, este primer mensaje que abre el tema, tiene esa misma intención.

No resulta necesario ni relevante para la interacción en cuestión indagar sobre el perfil político de cada uno de los participantes en este tema, lo que necesitamos saber en este caso ya está dentro del transcurso de la interacción misma: las respuestas no están implicadas políticamente, pero sí lo están con respecto a la situación, pues lo que, visto con expectativas de rigor y seriedad, es un “insulto”, pregunta de un bromista respondida por otros en ese mismo tono socarrón, quizás no responde con literalidad (política) a la pregunta sobre Fidel Castro, pero sí lo hace con respecto a la definición de la situación. Estamos frente a una situación que posee pocas restricciones, una que se inclina por cierto desdén hacia la seriedad de un tema político, en suma, que permite la burla y el cotilleo.

En este caso, de la presentación que los usuarios han realizado, cada uno a través de sus comentarios, se puede colegir cierta congruencia no sólo del rostro y la línea que cada uno de ellos utiliza, sino de la situación misma: cada uno es capaz de sostener el hecho de que sus comentarios sobre este tema político no se hacen dentro del campo discursivo de esta disciplina, sino a través de insultos, burlas y actitudes permisivas con respecto a lo que en otro espacio o para otra persona resultaría un tema serio.

Si se diera el caso que un usuario que haya colocado un mensaje como el siguiente: “es un cabrón; es viejo para gobernar”; y que de pronto en sus nuevos mensajes denotara una actitud totalmente distinta sobre el mismo tema, principalmente en cuanto a la manera de escribir y el contenido de ello, sea para fundamentar una opinión política “sensata” pero fuera de lugar, o para contradecir lo que anteriormente había escrito, estaríamos en un caso donde la realidad que venía promoviendo choca con ésta que comienza a promover. La imagen de su persona que presenta ante los demás puede ser cuestionada en este caso.

La relación entre lo que una persona dice que es, aunque no lo escriba explícitamente, y lo que hace, radica en la coherencia entre ambos elementos que forman una unidad frente a la cual podemos evaluar, no si se trata de un “yo burlón” (posicionamiento), o si el curso de acción está repleto de provocaciones, burlas e insultos (descripción de la discusión), sino que la persona, alguna específicamente o todas las que participan en esa interacción, es la misma, lo que vendría a resolver cotidianamente las cuestiones planteadas por diversos investigadores que se inclinan por las interrogantes de la

identidad y la falsedad de ésta en los ámbitos virtuales. No hay nada “falso” en una situación así, de burla y provocación, a menos que alguien, como se ilustraba antes, rompiera con la manera en que venía actuando, una manera, por lo demás, adecuada para la situación en tanto los demás participantes se inscriben en esa forma de actuar.

Si redujéramos la comprensión de interacciones virtuales a una correspondencia entre lo que se escribe y cómo se escribe, y una expectativa de seriedad, de “verdad”, o de literalidad de las cosas, es decir, que si alguien pregunta por política (“¿qué opinan de Fidel Castro?”) las respuestas *deben* corresponder a su inquietud por el tema (respondiendo seriamente, demostrando conocimiento político y una toma de posición al respecto), una inquietud supuestamente seria, estaríamos cometiendo una grave reducción, no sólo al desentender los tropos y juegos retóricos e icónicos que darían otro sentido a lo que puede ser leído literalmente, sino que estaríamos desentendiendo además el contexto en el que transcurre la interacción, que, como en el ejemplo arriba mencionado, termina por ser un tema burlesco, de “actitud relajada”, sin gran pretensión de “verdad” política, sino la simple expresión de los usuarios (sepan o no del tema) aunque en este caso de una forma provocadora y llena de insultos.

Si atendiéramos a esta literalidad, habría que notar que esta pregunta es colocada por un usuario cuya posición jerárquica en el foro es considerable (en sus términos: “vago supremo”), ya que posee una gran cantidad de intervenciones en todo el foro. No correspondería, bajo otros enfoques sobre internet, que un usuario de este tipo planteara preguntas “bobas”, pues la expectativa supuesta por todos estos estudios parte de cierta literalidad ilusoria: “si alguien pregunta por política, hay que responder políticamente”; “si preguntan por términos técnicos, hay que responder técnicamente”; en suma: “toda respuesta ha de ser útil”; algo que, por lo demás, no deja de ser una conjetura llena de buenos deseos.

Bajo la perspectiva aquí utilizada, esta pregunta planteada por un usuario “serio” no correspondería con la definición que da de sí mismo en otras intervenciones y en el conjunto de su persona *en ese foro*.

2.5.6 El usuario como crisol de participaciones

Aquí es donde las cosas se acercan más a la vida social real: cada individuo ejecuta distintos “roles” (cabe preguntar si caen bajo esta categoría) en el foro, que no están tan claramente delimitados, como los de la vida social material, pero a fin de cuentas son cursos de acción y comportamiento adecuados para cada ocasión, para cada definición situacional.

La situación que inicie, o en la que participe, además, puede formar parte de un ámbito de realidad particular: “hablemos de política, pero sólo para burlarnos”, se trata de un juego, y como tal hemos de participar en éste, pues estaríamos fuera de lugar si interviniéramos suponiendo que lo que ocurre es real. Si presenciamos un asesinato dentro del escenario de un teatro, no deberíamos llamar a la policía... a menos que éste tuviera lugar en una situación que no fuese una puesta en escena. Ocurre algo similar con la interacción en espacios como los foros.

Un usuario burlón y provocador perdería su credibilidad frente a los demás si acaso las personas se dirigieran en su cotidianeidad como los investigadores creen que lo hacen: este usuario no toma en serio a los demás, sólo quiere “jugar”. Sin embargo, siguiendo otras de las participaciones de este mismo usuario que, desde el posicionamiento, sería un burlón, encontramos que su “relajación” frente a la “seriedad” de un tema como el de Fidel Castro cambia drásticamente en cuanto se inserta en un curso de acción distinto.

A la siguiente petición de ayuda en temas tecnológicos:

“Me he comprado un sony ericcson z520 y tiene bluetoooh e infrarrojos. Tengo un adaptador en el ordenador de bluetoooh.

Alguien sabe de alguna página en la que me pueda bajar juegos, fondos, temas o melodíaas y cosas así GRATIS al PC para mandarlas al móvil?

Si es así, me podríais mandar un mensaje privadoo para decírmelo.

Gracias”,

el mismo usuario, aunque ya investido con otro rostro, “conocedor” del tema, responde de un modo más serio, o mejor dicho, comprometido:

“elemule es l a mejor opcion yo me baje mas de 3000 juegos en dos dias”,

el rostro de este usuario ha cambiado: en una respuesta corta y simple ha dejado de ser un “agitador” o “burlón”, pues tal imagen de sí promovida en otro momento, en otro curso de acción, ha cambiado. En este caso la pregunta parece estar colocada en otro registro distinto al de un cotilleo, murmuración o habladurías.

Un usuario pregunta, de cierto modo realiza una petición de ayuda, y no sólo la pregunta misma, sino que el curso de los mensajes que le siguen en respuesta, adquieren un matiz distinto a aquél seguido en la pregunta por Fidel Castro. Ante ello, nuestro primer usuario, aquél que comenzó una conversación burlona con respecto a la política, se presenta en este caso de manera asistencial, responde a la petición de una manera seria.

Ambos rostros y líneas son diferentes, pero ambos son ejecutados por un mismo usuario. En la primer serie de mensajes (política) la información que puede recolectarse nos enfrenta a un escenario negativo si es que realizamos las preguntas (¿sabe de política?, ¿es un bromista o agitador?, ¿quería plantear el tema con seriedad?, ¿habremos de considerar tal interacción como material apropiado para un juicio sumario al respecto de esa persona?) bajo una perspectiva inapropiada, esperando que una persona actúe “de la misma manera” en todas las situaciones virtuales en las que participe, una exigencia de coherencia demasiado exagerada.

Por otro lado, frente al segundo ejemplo, con la misma perspectiva, podemos obtener otra situación: una en la cual el usuario promueve una imagen de sí que puede ser evaluada efectivamente por la consistencia entre su respuesta y lo que dice ser, en este caso: alguien que sabe sobre ese tema.

La dificultad radica en la expectativa de unidad personal, en la cual no consideramos (o por lo menos no frecuentemente) que la persona con la que tratamos en un momento puede comportarse de un modo distinto en otras situaciones. Si a esto le sumamos el peso de los mitos sobre internet, las cosas terminarían por inscribirse en una valoración negativa: en internet, en los foros, predominan los usuarios provocadores frente a aquellos

que toman en serio a los demás y se comprometen con sus discusiones. Suponiendo esto estamos cegados para notar que lo que ocurre en los foros a través de mensajes escritos, no se aleja demasiado de lo que puede ocurrir en la vida social real: que existen situaciones en donde las personas ofrecen una realidad de sí considerada seria y adecuada, útil, mientras que en otras, como en el juego, esa seriedad y utilidad no puede tener lugar, más aún, una misma persona que participa en ambas situaciones, no por comportarse de distinto modo deja der ella misma. Simplemente despliega elementos y habilidades adecuadas a su comprensión de la situación.

Aquella imagen que promueve puede ser cotejada con todos los elementos que se tiene a la mano, y si resultan comprobarse lo único que podríamos suponer entonces es que hay congruencia entre lo que promueve y lo que es, dentro de esa situación, que es capaz de sostener aquella realidad que busca impulsar ante los demás.

A partir de estos dos pequeños ejemplos se han dado algunos señalamientos con respecto a la manera en que un usuario de un foro promueve una imagen de sí. Resulta que existen situaciones donde esa imagen no sólo no puede ser corroborada, y si lo es caemos en cierta contradicción: tenemos información, pero parece que eso no es lo importante puesto que deliberadamente nos encontramos con situaciones lúdicas, en las cuales las presentaciones de los usuarios no han de ser tomadas en serio, al pie de la letra (situaciones informales). Resulta también que en aquellas otras situaciones, más formales, por decirlo así, la información que podemos recolectar resulta útil al evaluar si hay coherencia entre la realidad de sí que promueve alguien y lo que puede sostener. Pero, ¿esto sirve de algo en realidad?

2.5.7 La presentación de sí y el proceso de sostenerla

Curiosamente, lo que hemos señalado con cierta torpeza y dificultad al respecto de la información recolectada y su cotejo con la realidad que se promueve, es uno de los elementos que suplen la ausencia de presencia física en las interacciones virtuales.

Avancemos sobre una situación ficticia a partir del segundo ejemplo.

Tenemos el caso de un individuo que, en la vida social real, viene con una pregunta acerca del software de cierto teléfono que acaba de comprar⁴⁴. Antes que nada la pregunta habrá de ser dirigida a otro individuo al que se le suponga cierta competencia en el tema: en ciertos casos, a un amigo o conocido, por ejemplo, del que se sepa que tiene conocimientos sobre esto; en otros casos, a un desconocido (experto) del que se espere una respuesta más completa, pues, hipotéticamente, sabrá más sobre el tema.

Dejando un poco de lado el caso de un conocido: ¿cómo es que se supone que tal desconocido tenga mayor conocimiento sobre el tema, y por ende tenga mayor peso la información que puede dar? Por una de las posiciones que juega en la vida social: una franja de su vida estrechamente relacionada con este tema y que realiza con frecuencia. Un experto en informática, un trabajador de la compañía de teléfonos portátiles, serían ejemplos *ideales* a los que supondría un saber al respecto. Seguimos entonces, y la pregunta (¿dónde conseguir juegos y aplicaciones para tal teléfono?) sería dirigida entonces a una persona como éstas.

De entrada, en el mundo real, tendríamos todo un conjunto de elementos para evaluar si la situación, y por ende la información obtenida, tiene pertinencia: acudimos a un centro especializado en teléfonos móviles; constatamos la actividad expresiva de los empleados, es decir, además de que efectivamente trabajan con teléfonos, los reparan, resuelven problemas, etc., *aparentan* realizar tales actividades; constatamos además que poseen la indumentaria e instrumentos que los certifican como expertos (utilizan las computadoras, poseen uniformes y gafetes, llegado el caso, portan herramientas propias a la situación, etc.), aunque tal certificación sólo sea la diferenciación entre su posición y la del cliente; por último, podemos notar su manejo de una jerga especializada, por lo menos un manejo que no se supone posea el cliente que a ellos acude.

Así la situación, podemos ver cómo la simple co-presencia física nos concede elementos a través de los cuales podríamos evaluar la coherencia entre la realidad que se busca promover y lo que en verdad se es capaz de sostener al respecto, en lo tocante a una presentación de sí.

⁴⁴ Recordemos la pregunta: “Me he comprado un sony ericsson z520 y tiene bluetoooh e infrarrojos. Tengo un adaptador en el ordenador de bluetoooh. Alguien sabe de alguna página en la que me pueda bajar juegos, fondos, temas o melodíaas y cosas así GRATIS al PC para andarlas al móvil? Si es así, me podríais mandar un mensajee privadoo para decírmelo. Gracias”.

En internet, ante la privación de la co-presencia, podríamos pensar que terminaríamos sumidos en caos donde la línea entre la *realidad* y la *fantasía* sería difícil de distinguir. Sin embargo las cosas son, en cierto modo, más simples de lo que sostienen muchas personas, pues todo individuo que actúa en internet mantiene su competencia para orientarse y dirigirse entre otros individuos, tal y como la hacen en la vida real. Sólo que esas competencias han de ser redirigidas hacia los elementos disponibles en internet.

Regresamos a la situación del ejemplo. La respuesta:

“emule es la mejor opción yo me bajé más de 3000 juegos en dos días”,

puede ser evaluada, y de hecho lo es, por lo menos a través de elementos como 1) el manejo del saber que se utiliza y 2) la solidez como se expresa tal saber.

Sabemos, por la respuesta misma, que el usuario tiene experiencia en aplicaciones que permiten compartir archivos (redes Peer To Peer también llamadas P2P), podemos suponer además que entre los programas de este tipo ha probado más de uno (“emule es la mejor opción”), sabemos que tiene un manejo mínimamente diestro en la información que provee (no titubea en su respuesta, no escribe “el programa ese que comparte archivos...”, no se burla de la pregunta, no da a entender “segundas intenciones” por ejemplo), y todo ello no puede más que servirnos para evaluar la coherencia entre la realidad de sí que promueve (“sé del tema tratado”) y lo que realmente hace al respecto: ofrece información relevante de una manera verosímil y con un lenguaje plausible, lo cual nos lleva a cierta confirmación de su capacidad para sostener lo que promueve. Traducido a un lenguaje cotidiano: esto nos lleva a confiar, aún sea mínimamente, en la información que provee.

Puede ser que este usuario, que de cierto modo se acredita como versado en el tema en cuestión, en su vida real efectúe papeles ajenos a este campo, siendo competente en estos temas sólo a gracias a su experiencia en internet. Puede ser que no sea así, y que en realidad sea un técnico, razón por la cual expresa cierto conocimiento. Resolver esto no resulta relevante, pues dentro de la situación misma basta con su participación, con su respuesta, su compromiso (o ausencia de tal) con la situación, y con el juicio que el auditorio realiza acerca de ella.

La realidad es que, en espacios como los foros, por la estructura de independencia relativa a la vida real, dada en buena medida por la carencia de la presencia física, no sabemos a ciencia cierta la “realidad real” de las personas, es decir, las tareas y roles que ejecuta en su vida real social. Lo único que podemos inferir es si esta realidad personal que promueven es consistente con lo que son capaces de expresar, la manera de inferirlo parte de la competencia en los temas que se aseguran manejar, la manera en como expresan este saber (jergas específicas, estilo de escritura, etc.), su compromiso con la situación así como la definición que tengan de ésta.

Pensemos en expresar una afirmación difundida al respecto de internet: “se puede ser quien sea en este medio”; matizándola de acuerdo a lo que hemos señalado escribiríamos: “sí, en internet se puede ser otra persona... si uno es capaz de sustentar esa pretensión.”

En la realidad, se presenta una dificultad extrema al momento de evaluar la pretensión de realidad de un individuo dentro de internet y las competencias que sustentan tal pretensión.

En los ejemplos anteriores se han simplificado mucho las cosas para destacar los aspectos expresivos que nos permiten ratificar la actuación presentada frente a nosotros, y la que presentamos ante los demás: no sólo se trata de hacer (actuar instrumental) sino de aparentar (actuar expresivo). Pero cuando seguimos el curso de algún tema en cualquier foro podemos encontrarnos con la sensación de que, salvo casos extremos, la mayoría de los participantes parece competente con respecto al tema: si se presenta como conocedor, existe algún punto de su actuación por el cual podemos creer su pretensión.

En lo tocante a temas de opinión, temas que veríamos casi como un *recurso seguro*⁴⁵ para hacer conversación, manifestar la presencia y la atención a una situación, el hecho de confirmar la pretensión de realidad de otros, y la propia, puede estar privado de consecuencias (da igual si creo lo que dice o no, se trata de una situación que no supone

⁴⁵ Todos aquellos recursos utilizados para evitar que, según Goffman, una conversación quede en blanco. Se extendería su utilización en internet ante el hecho de la participación y la promoción de participación en temas cuyo interés va de lo meramente anecdótico a las discusiones informales (conversaciones informales): sería como abrir un tema, participar en éste, sólo para hacer plática. Esto que podría ser visto como una frivolidad posee una importancia destacable en internet: ante la dificultad de percibir la presencia de otras personas (no las vemos), han de *hacerse presentes* (entrar en el campo perceptivo) a través de su participación escrita en temas ya abiertos o abriendo temas nuevos, todo ello dirigido a *dar la importancia debida a la presencia de otro(s)*. Goffman, Erving (1991) “Los recursos seguros”, en: *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, pp 99-106.

gran compromiso), sin embargo, en temas más delicados, las consecuencias pueden ser estimables.

De acuerdo con esto tomemos algún espacio dedicado a la *Salud y Medicina* de algún foro. En casos como éstos las personas colocan peticiones de información y ayuda, llegando en ocasiones a expresar un interés por una segunda opinión médica proveniente de otros usuarios de los que no sabemos nada más que participan en el foro en cuestión.

Tenemos por ejemplo la siguiente pregunta:

“existe solucion para la gastritis??

LA GASTRITIS NO SE ME QUITA CON NADA, EXISTEN MUCHAS "SOLUCIONES" PERO NO EXISTE NADA QUE ME quite los SINTOMAS... SOLO SE VAN POR UN RATO.. YA NO PUEDO MAS!

AYUDA! 🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔🤔 >>46

a la cual responden con variada información: desde un “supongo que ya usaste omeprazol/si no te trabajó consulta a tu médico”, o sintetizando, “es un mal muy molesto, si fuiste al médico ten paciencia porque no se cura tan pronto”. Ambas respuestas parece que no pretenden suplir un saber médico, sino más bien ofrecer un “consejo de amigos”.

Sin embargo tenemos dos respuestas curiosas: situadas desde ese punto de experiencia personal que, de algún modo, autoriza poder hablar del tema, pero cada una con una disposición particular al respecto:

“Hace 15 años tenia muchas gastritis y resulto ser un tumor en el colon, ves al medico, no todo a de ser malo, puede ser una tontería que es lo normal”

donde la presentación que realiza el usuario resulta un tanto “dramática”, apelando a una vivencia espeluznante que ayuda a sostener el contenido “útil” de su aportación⁴⁷.

⁴⁶ <http://www.elforo.com/showthread.php?t=28536> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁴⁷ Para Goffman la conversación tiene una función social esencial: clamar por reconocimiento social. En este sentido, hablar no ha de verse bajo el enfoque de la lingüística o la psicología: como transferencia de información entre participantes; sino más bien como una acción, en extremo expresiva, destinada a ofrecer

La segunda, de igual modo apoyada en la experiencia propio que se hace manifiesta en el mensaje, que busca actuar como un manual de prescripciones para evitar el malestar:

“hola gisel ... tengo gastritis desde los 18 años ... (ahora tengo 44) cual es la clave para que se vaya ? no consumas alcohol , azúcares , harinas , fritos , colorantes , artificiales ... en ayunas te comés una ramita de aloe vera ... (sacale las espinas , solo se come lo de adentro , es rico cuando te acostumbrás) ... mucha agua todo el día ... poca carne , nada de grasas ... en dos meses te curás (si es solo gastritis , claro) es experiencia propia , nada de versos comerciales .- suerte .-”

En este caso la realidad fomentada por los usuarios, involuntariamente a través de la información que facilitan y la manera en como lo hacen, no tiene una clara pretensión de rol (en este caso de rol médico) o en su defecto de experto en el tema. La presentación que realizan de sí es más la de una persona que, por experiencia personal o *vox populi*, busca aportar algo en el tema, que la de un experto que da opinión sumaria.

Otra situación es la que encontramos a continuación: un usuario que plantea una cuestión, pero que tiene como respuesta cierta discusión al respecto de la solución –o diagnóstico.

Tenemos el primer mensaje como sigue:

“Hola.

Mi padre de 54 años lleva desde hace años trabajando esporadicamente con el amianto.

Cada seis meses le hacen una revision. Ayer le dieron los resultados y lo han enviado al medico de cabecera . En el informe pone "elevacion hemidiafragma

a los demás historias, como lo diría Goffman, escenificaciones y reescenificaciones que el auditorio habrá de juzgar, evaluar y valorar, pues al hacerlo no sólo habrá de estimar, positiva o negativamente, la historia (reescenificación) misma, sino a la persona y la posición social que detenta. La conversación será tratada en el cuarto capítulo de este trabajo.

izquierdo" y "patron espirometrico restrictivo".

Me gustaria saber a qué se refiere. Es algo malo?

Ruego que me diga algo puesto que estoy muy preocupada.

Muchas gracias”⁴⁸

lo interesante de la primer respuesta es el lenguaje y tono manejado:

“Se podría decir que hasta el momento son datos muy poco concluyentes, a menos que haya omitido mencionar algún otro hallazgo. Bueno empecemos por el amianto, también denominado asbesto, en efecto es un mineral con gran capacidad lesiva, principalmente a nivel respiratorio, la cual es directamente proporcional a la concentración, el tipo y el tiempo de exposición. Las complicaciones principales son: La asbestosis: Provocado por la inhalación de partículas de asbesto, estas son secuestradas a nivel pulmonar ocasionando a la larga daño en forma de fibrosis, perdiendo la elasticidad de los mismos al volverse rígidos, y disminuyendo su capacidad respiratoria. Se desarrolla tras una exposición prolongada al asbesto, de alrededor de 15 años. Otro más es el llamado carcinoma broncogénico, que es un tipo de tumor pulmonar grave, se desarrolla principalmente tras una exposición bastante prolongada al asbesto, de alrededor de 25 a 30 años, pero su proporción aumenta en fumadores.

Y por último otro tumor denominado Mesotelioma, que afecta a la capa que cubre a los pulmones llamada pleura, es la complicación más rara.

Ahora retomando un poco los datos que mencionas, la elevación hemidiafragmatica izquierda, que se aprecia en una radiografía de tórax cuando el borde inferior del pulmón izquierdo se encuentra mas arriba que el borde inferior del pulmón derecho, puede estar dada por varios padecimientos, aunque

⁴⁸ <http://www.elforo.com/showthread.php?t=6872> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

puede ser un dato radiológico en la presencia de un tumor pulmonar, diversos padecimientos tanto pulmonares, torácicos y abdominales, se pueden acompañar de la misma.

El patrón espirométrico restrictivo sí es más característico de cierta deficiencia respiratoria por afección pulmonar, habrá que saber qué tan marcada es ésta y si tu padre presenta algún síntoma, como Tos seca o productiva, dificultad respiratoria al realizar alguna actividad física intensa, moderada o leve.

En fin, sea cual sea el caso, por lo pronto no hay que tomar actitud alarmista, seguramente su Doctor tomará las medidas adecuadas, por fortuna acude periódicamente. El padecimiento más común es la asbestosis, ésta se diagnóstica con una radiografía de tórax, y aunque no tiene cura, de ser detectada a tiempo se puede detener el daño al dejar de exponerse al agente agresor... Bueno, mis mejores deseos y cualquier duda al respecto sería mejor tratarla con el Medico de cabecera de tu padre.”,

¿a partir de ese mensaje podemos creer que su opinión está fundada en un saber, en el mejor de los casos, médico? El efecto causado podría ser precisamente ese: suponer que quien escribe sabe de medicina dada la seguridad en el manejo de los términos y la manera de plantear la cuestión. Aunque a final de cuentas siempre deja abierta la cuestión a la opinión “de su médico de cabecera”.

¿Qué más se puede saber de este usuario cuyo nickname es “Huevos_con_jamón”? Según el mensaje mismo, se sabe que es un usuario “plus” (de alto rango), con una antigüedad que data de octubre del 2007 y con casi 500 mensajes hasta el momento de esta conversación. Entrando a su perfil, lo más que podemos obtener es que sus intereses son “dormir, televisión, internet” y su ocupación, tal y como la describe, es “vago sin oficio ni beneficio”.

Podríamos pensar que todo esto no tiene relevancia alguna, que el hecho de que se presente, expresiva e instrumentalmente, como conocedor del tema (pues no tenemos claro aún su alguna de sus posiciones en el mundo social real, si es médico o químico, por ejemplo) no tiene mayor importancia más que para un esquema teórico como el aquí

realizado. Sin embargo podemos seguir el curso de acción y notar que el usuario que pregunta en primer lugar (“Glupi”) da la siguiente respuesta:

“Hola

Ante todo muchas gracias por tu respuesta. Comentarte que no se mucho mas.

Que ronca muchisimo, pero fue desde siempre; fumó durante muchos años pero

hace casi 5 que ya no fuma.

En cuanto a la tos suele tener pero tambien de hace mucho tiempo tos seca por las mañanas.

Otra duda; Si fuera el carcinoma, que quiera Dios que no, tiene solución o es una enfermedad fatal?

De verdad que muchas gracias por responderme.

Sigo muy intranquila.

La medica de cabecera le ha mandado a hacer una prueba que creo que se llama la del esfuerzo. Ya le habia mandado anteriormente pero se desmayó al hacerla y el medico que lo atendio no le quiso poner para otro dia y se quedó sin hacerla.

Un saludo y esperando noticias.

Gracias”,

parece que la ejecución de “Huevos_con_jamón” no sólo es agradecida, sino ratificada en cuanto a su veracidad, al momento en que “Glupi” escribe: “Otra duda...”. ¿Está tratando, en esta situación virtual, con un médico real?, si no es así, ¿qué supone que representa “Huevos_con_jamón” para dirigirle una duda más como si de una consulta se tratara?

Si ahondáramos un poco más en las intervenciones de este usuario, notaríamos en seguida que las intervenciones de “Huevos_con_jamón”, salvo dos participaciones en el apartado de *Salud y Medicina*, han sido realizadas en apartados menos serios: “más de 30”, “adultos”, “jóvenes”, “deportes”, “juegos”; en temas como “¿un hombre embarazado?”, “presión de los padres”, “nuevo técnico de la selección mexicana”, “el significado de los sueños”, “zetas invitan a militares a desertar del ejército”, entre otros similares.

Esta pesquisa al respecto de la realidad fomentada por un usuario frente a otros resulta un tanto exagerada. Es infrecuente que algún usuario busque validar la presentación promovida de otro al realizar todo lo descrito hasta el momento, pues lo único que vale es la conversación, la situación, el curso de una serie de mensajes, aislado de otros tantos en los que pudiera participar tal o cual usuario. Es sobre la base de esa conversación como se evalúa, confirmando o rechazando, la realidad de sí que alguien promueve.

Por el curso de la primera conversación, la pretensión de “Huevos_con_jamón”, repetimos, ha sido confirmada por “Glupi” hasta el punto de “consultarle algo más”, mientras que los hechos son algo más complicados, pues al investigar un poco más, resulta que “Huevos_con_jamón” no demuestra, en otras de sus participaciones, el saber que pretende en el caso en cuestión.

Podríamos decir al respecto que la actividad expresiva (“no sólo hacer, sino aparentar que se hace”) adquiere un valor sustancial en internet. Lo que han señalado otros investigadores al respecto de la facilidad con que un individuo puede aparentar en internet lo que no es, adquiere una perspectiva distinta si atendemos a las dimensiones señaladas por Goffman: la acción expresiva, los marcos de comprensión, la presentación de una actividad; pues, como vimos, lo único que hace falta para generar cierto efecto en internet es aparentar que se sabe, aparentar cierta competencia en algún tema, como en el caso de “Glupi” y “Huevos_con_jamón”, pero además, ser capaz de sostener ese esfuerzo de ejecución, a sabiendas que los individuos en internet están liberados de la sujeción de la co-presencia física, los aspectos y accesorios necesarios en las situaciones que ayudan a confirmar o rechazar la posición que alguien pretende detentar. A final de cuentas no sabemos a ciencia cierta si “Huevos_con_jamón” posee una bata, menos aún si ésta es portada con las maneras de un médico o las de un carnicero.

2.5.8 Entre la expectativa del rol y la ejecución personal: la expresión emergente

Foros, y sitios con una estructura similar como las salas de conversación (chats) o juegos en línea, al poseer una libertad relativa con respecto a la sujeción de la co-presencia física y las implicaciones que se siguen de ella en interacciones cara a cara, funcionan como los ejemplos por antonomasia que sostienen aquella opinión que declara que internet es un

espacio donde las personas “mienten” sobre sí mismos, “construyen” vidas paralelas y alejadas de su realidad.

No podemos asegurar en este trabajo si esto resulta positivo o negativo en sentidos éticos, morales o políticos, pues lo único cierto es que la estructura misma de internet (carencia de índices físicos), en especial en espacios como los foros, ofrece condiciones que facilitan a las personas promover una realidad que, quizás, no corresponda con alguna de las ejecutadas en su vida social real. Debe considerarse que esa realidad promovida está en función necesariamente de su confirmación –positiva o negativa– por parte de otros usuarios y de un considerable trabajo de mantenimiento (así como el actor debe mantener su papel creíble ante su público mientras dura la ejecución) por parte del individuo.

Aquello para Gálvez y Tirado cristaliza en posicionamientos a partir de las actitudes que un usuario tiene en un foro, que resulta en “tipos de yo” apunta a un problema central.

Para los autores está claro que la posición de los usuarios en cada una de sus participaciones se negocia continuamente dado que no hay un eje que ofrezca coherencia y mantenga (sostenga) la identidad de una persona. Se agregaría que este eje, en la vida real, está estrechamente vinculado a la presencia física. La posición de un usuario, sujeta a negociación y por tanto a la aceptación, el rechazo y el cuestionamiento, es configurada progresivamente en órdenes poseedores de derechos, deberes y obligaciones que afectan las posibilidades de su acción, estableciendo un marco de comprensión social de la situación que da como resultado un orden social *encarnado en la forma del posicionamiento*, escriben los autores.

De acuerdo con Rheingold, continúan, la identidad producida en los entornos virtuales es un trabajo activo en busca de la identidad propia y la de los demás, trabajo circunscrito a las posibilidades simbólicas desplegadas en el orden de la interacción. Con todo ello, pueden elaborar un primer acercamiento a la pregunta por la identidad: “ésta es precisamente –escriben– el entramado de derechos y obligaciones que un participante en un episodio tiene en la configuración final que adquiere un juego de posiciones, es decir, en el posicionamiento.”. La posición, emergida de la situación, es el límite de la acción de un actor, ahí está lo que *ha podido y no ha podido hacer y decir a lo largo del desarrollo de las diferentes posiciones en una situación*. La identidad en línea como la llaman, continúan, *es una formación de cursos de acción posibles o no*.

En esta concepción de la identidad, los usuarios, escriben los autores, son capaces de manejar recursos como puestas en pantalla y estrategias retóricas de manera reiterada, para construirse en cada episodio de acuerdo con el devenir de la interacción. Explican que a través del manejo de estos recursos se pueden abrir o cerrar cursos de acción posibles.

Pero van más allá, pues con todo esto los autores afirman que en el mundo virtual no se trata de identidad sino de agencia: “*consideramos que en el foro, y probablemente en los entornos virtuales en general, es más propio hablar de agencia que de identidad: puesto que el problema con el que topa el analista tiene que ver con los mecanismos que definen, establecen o bloquean tales posibilidades para la acción*⁴⁹.”; pues en cada episodios, con el manejo de los recursos mediante, la persona se constituye como un agente *implicado plenamente* en la producción de sus actos: como observador activo que proporciona interpretaciones diversas, coherentes o no, acertadas o no, pero acciones que dependen de la interacción misma experimentada en el episodio por todos los participantes.

De una manera más cercana a este trabajo, los autores escriben que el trabajo activo de las personas en la construcción de su posicionamiento y el de los demás, no se conforma exclusivamente como una oposición a las atribuciones recibidas por parte de los otros, sino que intenta ir más allá: “Se constituye en relación con categorías y líneas narrativas que exceden los límites estrictos de la interacción del “aquí y ahora” y el orden social que en ella se construye... La persona que participa en el foro *se presenta ante los demás. Se esfuerza en esa presentación, se prepara...* Elabora sus puestas en pantalla.”⁵⁰

Esto último forma parte del presente trabajo, aunque lo que busca ilustrarse no es precisamente la preponderancia de la agencia sobre la identidad, sino más bien subrayar la pregunta por aquella unidad (vehicular) a la que se atribuye una identidad (mejor dicho: se

⁴⁹ Por lo demás las razones que dan los autores parecen insuficientes siguiendo la obra de Goffman. Aducen que *el problema con el que topa el analista tiene que ver con los mecanismos que definen, establecen o bloquean tales posibilidades para la acción*, pero no aclaran si se trata de una acción instrumental o expresiva, o aquella que emerge de la coyuntura de ambas, donde, en diversas ocasiones, la eficaz ejecución de una acción instrumental eclipsa la ejecución de la acción expresiva, no es necesario en ocasiones *parecer* un buen trabajador si efectivamente se constata en los hechos que *se es* un buen trabajador. Por otro lado, aquellos mecanismos que, como escriben, *definen, establecen o bloquean* las posibilidades de acción son los mecanismos descritos con sagacidad por Goffman, sin que por ello este autor llegue a conclusiones tales (agencia sobre identidad) para la vida social real, aquella experimentada en co-presencia física (obviamente la disputa sobre la identidad frente al rol en Goffman es, en la mayoría de su obra, muy sutil).

⁵⁰ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona p 144. El subrayado es mío.

le identifica para) que puede realizar diversos cursos de acción instrumental y expresiva a lo largo de su vida, en distintas franjas, en distintas dimensiones sociales.

La cuestión se desprende del ya mencionado ensayo *Role Distance*, donde, entre las preguntas y objetivos de Goffman, aparece una duda al respecto de los roles que jugamos a lo largo de nuestras vidas: ¿qué pasa si me alejo del rol?; a partir de lo cual queda la posibilidad de expresar *algo más* que lo hecho al ejecutar un rol cualquiera, una actuación cotidiana. Este espacio de libertad que emerge entre rol e interpretación es una de las cuestiones base del presente trabajo.

Goffman no trata sistemáticamente la cuestión de la identidad, o del yo, pues a lo sumo se ha identificado en esta investigación una definición del yo, sin contar *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, en *Internados*, definición que por lo demás propone un yo que está en función de la adhesión a las instituciones sociales en las que la persona está inmersa y a las cuales puede oponer una cierta resistencia⁵¹: “si nuestro estatus –escribe Goffman– se apoya en las más sólidas construcciones del mundo, el sentimiento de nuestra identidad personal suele, por el contrario, radicarse en sus grietas”.

Y sin embargo Goffman se preocupa por aquello que emerge cuando nos distanciamos del rol, aunque no especifica con certeza si se trata de la *identidad del individuo*, de un conjunto de *identificaciones*, de su *personalidad*, pues su intención en *Role Distance* es ampliar el concepto de rol, y de soslayo, apuntar a la cuestión de que se expresa algo más que no pertenece al rol.

Este espacio sería como un recipiente de la persona. En éste se eslabonarían y elaborarían el conjunto de realidades que un individuo ejecuta en distintos momentos de su vida cotidiana. No importa si hay coherencia entre todos aquellos papeles o roles, pues esta coherencia sería tal sólo sobre estándares socialmente formalizados (poco importa si es abogado de día y jazzista de noche), lo que importa es que este espacio actúa como el nodo del cual emerge una cierta entidad que puede ejecutar y ejecuta distintos roles de acuerdo con la situación en la que se enfrenta.

⁵¹ “Sin algo a qué pertenecer, el yo carece de estabilidad. Por otro lado, el compromiso total y la total adhesión a cualquier unidad social, suponen la anulación relativa del yo. La conciencia de ser persona, proviene tal vez de la unidad mayor en la que estamos inmersos; la conciencia del yo, quizá vaya esbozándose a través de las resistencias minúsculas que oponemos a la poderosa atracción de esa entidad. Si nuestro status se apoya en las más sólidas construcciones del mundo, el sentimiento de nuestra identidad personal suele, por el contrario, radicarse en sus grietas”; en: Goffman, Erving (2001), *Internados*. Ensayo sobre la situación social de los enfermos mentales, Amorrortu, Buenos Aires, p 316.

Identidad real, personalidad, esencia del sujeto. Poco importa cómo llamarla, pues lo relevante es la función que toma este espacio al posibilitar que una misma unidad vehicular⁵² pueda representar distintos papeles, promover distintas realidades, ejecutar distintos roles o cursos de acción, acordes a la situación que se le presente en un momento determinado.

Para internet, tomando la ilustración somera que se ha hecho de los foros, la cuestión posee relevancia. En cierta dimensión la teoría del posicionamiento aderezada con ciertas ideas de Goffman, tal como se presenta en el trabajo de Gálvez y Tirado, es un hecho indiscutible, pero en otro nivel, uno que apunta a las estructuras de comprensión y su definición tal como en las últimas obras de Goffman, la cuestión no puede ser solamente la de posicionamientos y manejo de recursos.

La pregunta ya ha sido mencionada: aquél que participa en un foro, ¿toma un rol acaso y lo ejecuta?, o ¿se expresa desde su más singular e irreductible existencia?, ¿de qué se trata esto?

Si de roles hablamos, teniendo en mente los ejemplos tomados de los foros, hay momentos en que un individuo se presenta como un experto, como si estuviera cumpliendo un rol ejecutado en su vida cotidiana real (un ingeniero que habla de ingeniería en internet), aunque a ciencia cierta no podemos saber si esto es así o nos enfrentamos a alguien que *se hace pasar* por experto (alguien que conoce algo de ingeniería, o de plano nada, y que habla de ingeniería en internet). Hay ocasiones también en que, sin presentarse como experto, un usuario demuestra cierto conocimiento de un área específica, lo que permitiría inferir que en la vida real realiza su ejecución en algún campo afín al tema en cuestión. Y hay también ocasiones donde nada de esto está presente y nos enfrentamos a participaciones que nada tienen que ver con el cumplimiento de un rol socialmente establecido.

Todo ello ha llevado a suponer para este trabajo que, aunque existen posicionamientos, de algún modo también existen roles, aunque éstos son difusos dado que internet no es un establecimiento social, y por tanto no puede poseer una clara codificación al respecto de los roles.

⁵² Si es que jugamos con las categorías que algunas veces da Goffman, y pensamos que el cuerpo actúa como unidad vehicular de algo, una unidad que permitiría a ese algo moverse en diversas situaciones y con cierta competencia en las mismas.

Ahora bien, se habla de rol tal y como ha sido mencionado en las citas 24 y 25 de este trabajo. Recordemos⁵³.

Goffman escribe que el rol, en su versión ampliada, es la respuesta típica de los individuos colocados en una posición particular. Y continúa escribiendo que hay una distinción entre el rol típico y la interpretación (*performance*⁵⁴) que de éste realiza un individuo concreto. La diferencia entre la respuesta típica y la actual, interpretada por este individuo concreto en una situación determinada, posee habitualmente diferencias relacionadas con el aspecto normativo del rol típico y la interpretación particular del mismo.

Esta distinción otorga cierta libertad al individuo, pues lo que ejecuta en un curso de acción, *inevitablemente* expresa algo más acerca de él, algo que está alejado de la imagen de sí que presenta y que los otros le suponen, algo que es insinuado más allá de los meros incidentes y accidentes, y que resulta diferente a lo expresado por su posición y rango dentro del establecimiento.

En internet, al no existir roles definidos⁵⁵ con claridad, nos enfrentamos a un problema similar al planteado por Goffman en *Role Distance*: mientras que en ése artículo se supone a individuos que se alejan de su rol concreto y de la ejecución que realizan de éste mostrando *inevitablemente* algo más acerca de sí mismos; en el caso de los foros y sitios similares no hay claridad respecto a lo que tenemos, si acaso es que los individuos muestran algo acerca de sí mismos mientras se acercan de modo indeciso un rol (por lo demás no especificado), o si en realidad parten de las expectativas de uno o más roles para

⁵³ Goffman, Erving (1961) Encounters. Two studies in the sociology of interaction, "Role Distance", The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York, pp 85-152.

⁵⁴ Cabe recordar la resonancia de esta palabra en el lenguaje original, que se inserta en una constelación de significantes que van desde la representación y la función teatral, la representación realizada en los juegos, la interpretación que realiza el actor o el músico, la actuación, el desempeño o rendimiento en un sentido teatral pero también en un sentido contable y administrativo, así como el comportamiento y los resultados tal como se puede hablar de éstos para una empresa o una máquina.

⁵⁵ Con relación a los foros cabe hacer una precisión: existen foros especializados (www.todoexpertos.com; por ejemplo) donde los participantes colocan preguntas que son respondidas por usuarios que, presumen, poseen una conocimiento y experiencia en el campo en cuestión. De este modo una pregunta con respecto a geología, habrá de ser respondida por un geólogo, y así sucesivamente. Esto sería lo más cercano a aquella situación dada del servicio técnico, vía telefónica o vía internet, pues en ésta uno trata efectivamente con un individuo que ejecuta un rol no sólo claro, sino sostenido por la institución que ofrece el servicio o vende cierto aparato electrónico. Este trabajo no se detiene en foros de este tipo dado que su situación parte de la idea de *presentarse* como un experto en un tema, vía la publicación de cierto currículum de referencia (comprobable la mayoría de las veces), y el acto de sostener ese rol que se presume en las participaciones realizadas. Dinámica general que se supone a este tipo de espacios.

construir una presentación de sí mismos que resulta más cercana a la expresión de sí que a la interpretación de un rol específico.

Retomando la línea analógica antes planteada, y a partir de los ejemplos ofrecidos, podemos decir que la organización de los espacios virtuales es la siguiente: de un lado mensajeros y correos electrónicos como servicios sociales en los cuales resulta más complicado alejarse de las realidades que ejecutamos en la vida social real; del otro lado los foros y juegos en línea, en los cuales el vínculo con estas realidades cotidianas es menor, por lo que encontramos con mayor frecuencia a individuos que “construyen” su persona en función de una “fantasía” o idealización, de algo que no concuerda con su realidad cotidiana y que, dependiendo del grado de implicación y compromiso con ese espacio social, es motivo de sanción social (“las personas mienten en internet, eso es malo”) o no (“mienten... pero ya lo sabemos: en esos sitios no es importante si mentimos o no, sino participar”).

Las redes sociales se colocarían en un lugar más cercano a la expresión: es posible promover en éstas una realidad de sí ajena a la de nuestra vida social real, pero esta posibilidad está limitada pues en éstas se invita a colocar imágenes (reminiscencia de la presencia física), se invita a construir un perfil en el cual se vaciarían gustos e intereses, actividades y ocupaciones, además de construir una lista de contactos tanto con personas que conocemos en la vida social real, como con otras que jamás hemos visto. En estos espacios existe la posibilidad de promover una imagen de sí que no corresponda con la vida social real, pero el trabajo de sostenimiento de algo así sería muy grande. La presentación realizada en una red social dependerá más de la persona como síntesis expresiva de todas las posiciones que ejecuta efectivamente en la vida social real.

Hasta este punto lo que hay que mantener es la idea de que una *presentación* no sólo es el resultado de la construcción o preparación de un conjunto de líneas y un rostro, ambos (en el sentido que Goffman les otorga y) puestos en juego en la interacción con otras personas virtuales o reales; sino que la presentación misma está en función de la capacidad que posee el ejecutante para sostenerla, aún antes de la sinceridad de intenciones del individuo⁵⁶, de dar coherencia a lo que dice de sí y no presentar solamente una fachada sin

⁵⁶ Así leemos: “Los actantes pueden ser sinceros o no serlo pero estar sinceramente convencidos de su propia sinceridad, pero este tipo de sentimiento respecto del rol no es necesario para que la actuación sea

interior⁵⁷. Si cumple con esto, además de sostener su pretensión de realidad y por ende verse en un curso de acción normal, es decir, sin tropiezos, se ve en la situación de poseer un conjunto de características sociales por las cuales obtiene la expectativa de ser reconocido y valorado de un modo apropiado⁵⁸: en el caso de internet, no como un *farsante* sino como un individuo digno de ser incluido en un curso de mensajes o de continuar con los privilegios de permanecer en la lista de contactos de otro, de participar en interacciones con los demás y considerar su participación de manera seria (no como una burla o provocación que hay que ignorar)

Si bien los ejemplos tomados de los foros pueden resultar exagerados bajo la suposición que alguien, cualquier persona, no realiza un trabajo exhaustivo al momento de valorar el *rostro* de otro usuario y la *líneas* que utiliza, hay que recordar que esto ha servido de manera ilustrativa para señalar la distancia o proximidad que cualquier individuo puede tomar con respecto al conjunto de posiciones que tiene en el mundo real, siempre en función de las posibilidades de cada ejemplo de tecnología (correo electrónico, mensajeros, foros, redes sociales, etc.).

Quizás para un participante de un foro el hecho de que otro usuario no sea quien pretende ser resulta trivial frente a la acumulación de mensajes e información, o a la coherencia y pertinencia de ésta para el tema en cuestión, o, quizás, a causa de la ausencia y peculiaridad de las sanciones que se experimentan en internet (esto se tratará en el siguiente capítulo).

convinciente”; en: Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, p 82.

⁵⁷ “Cuando pensamos en aquellos que presentan una falsa fachada o “solo” una fachada, en aquellos que fingen, engañan y defraudan, pensamos en una discrepancia entre las apariencias fomentadas y la realidad. También pensamos en la posición precaria en que se colocan estos actantes, porque en cualquier momento de su actuación puede producirse un hecho que los sorprenda, y contradiga en forma manifiesta lo que han reconocido abiertamente, provocándoles una inmediata humillación y a veces la pérdida definitiva de su reputación. [pero el punto de vista moral es inadecuado porque...] A veces, cuando preguntamos si una impresión fomentada es verdadera o falsa, queremos preguntar en realidad si el actante está o no autorizado a presentar la actuación de que se trata, y no nos interesa primordialmente la actuación en sí. Cuando descubrimos que alguien con quien tratamos es un impostor y un fraude cabal, descubrimos que no tenía derecho a desempeñar el papel que desempeñó, que no era un beneficiario acreditado del status pertinente.”; en: Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, p 70

⁵⁸ “La sociedad está organizada sobre el principio de que todo individuo que posee ciertas características sociales tiene un derecho moral a esperar que otros lo valoren y lo traten de un modo apropiado”; en: Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, p 25.

Lo que resulta seguro es que en un foro, juego virtual o red social, lo que se pone a jugar es la realidad pretendida por un individuo, la construcción de sí que realiza y presenta ante los demás y que nombramos del siguiente modo: usuario, nombre de usuario, perfil, personaje, etc.

2.6 Presentación en Redes Sociales

En las redes sociales la construcción del perfil de usuario ocurre de manera análoga a los procesos por los cuales, a decir de Goffman, un individuo presenta su actividad ante los demás esperando que tal sea valorada apropiadamente en los cursos de acción cotidianos del mundo social.

De acuerdo con los ejemplos mencionados de espacios como los foros, la valoración de esta pretensión de realidad se realiza de acuerdo con la situación, pues aunque se carece del elemento de co-presencia física, ineludible en la interacción cara-a-cara, existen otros a través de los cuales se puede tener una idea acerca de la coherencia de la imagen que el individuo busca promover acerca de sí mismo: si nos parece verosímil o resulta un fraude.

Tomando como partida el giro fenomenológico que Goffman retoma de James: ¿en qué condiciones pensamos que las cosas son reales? insinuamos una perspectiva alterna sobre el mito de la falsedad y la mentira en internet: no se trata de generalizar que las personas mienten en internet (sobre sí mismo o sobre otras cosas), sino señalar que este juicio puede ser visto de otro modo, pues no sólo el medio tecnológico “facilita” mentiras, engaños, falsedades y equívocos al carecer del elemento de presencia física de la interacción, sino que las situaciones, estos espacios que hemos esbozado en términos muy generales (correos electrónicos, mensajeros), imponen sus propias condiciones para que “la mentira” tenga éxito, para que un individuo pueda promover una realidad, presentarse como persona, sin que esta producción aluda necesariamente a su ser social real. De cierto modo podríamos decir que para que una mentira tenga éxito no sólo se necesita de un mentiroso, sino de alguien dispuesto a ser engañado, o en muchos casos virtuales, de alguien a quien no le importa si es engañado pues ello no tiene grandes consecuencias para algunas situaciones.

2.6.1 La puesta en escena de un perfil

En un foro el usuario tiene la oportunidad de preparar la poca información que ofrece a los demás en su perfil: nombre de usuario, dirección de correo (si la hace pública), intereses, gustos, labores. Pero la prueba de fuego, por llamarla de algún modo, aparece en el momento en que participa en los temas, donde inevitablemente se ve en la situación de sostener aquella realidad de sí que promueve so pena de ser ignorado o expulsado de la comunidad.

Tanto en una red social como en un foro nos topamos con la existencia un conjunto de elementos (información, fotografías, etc.) agrupados bajo la etiqueta del perfil del usuario, que de cierto modo actúan como la unidad de identificación que correspondería presumiblemente a una y solo una persona. Sin embargo el peso que adquiere este perfil es variable dependiendo de a qué tipo de sitios nos refiramos.



The image shows a forum user profile for 'pty507', a 'SUPER Usuario'. The profile includes a skull avatar (4), a navigation menu with 'Acerca de Mi' selected, and a bio section. On the right, there are three sidebars: 'Mini Estadísticas' (3) showing birth and login dates (5) and message count; 'Amigos' (6) showing two friends; and 'Miembro de los Grupos' (7) showing membership in 'Dark Angels y sus amigos'. Red circles with numbers 1-7 point to the username, rank, statistics, avatar, personal photo, friends, and group membership respectively.

IMAGEN 4. Vista de un perfil de usuario. Podemos ver: (1) su nombre de usuario o apodo, (2) su jerarquía dentro del foro, (3) resumen de sus estadísticas de participación, (4) imagen de su perfil, (5) imagen personal que coincide en este caso con la de una persona real, (6) relaciones de amistad con otros usuarios, así como (7) grupos en los que participa

En un foro, al dar click en el nombre de algún usuario (imagen 4) nos vemos llevados a una pantalla en la cual podemos observar las estadísticas de participación de tal miembro, los mensajes que ha colocado, y una pequeña fuente de información personal provista por el mismo usuario y más o menos estandarizada en los siguientes tópicos: intereses, empleo, edad, región, sexo; los cuales se amplían o reducen dependiendo del sitio, agregando, por ejemplo, religión.

Por otro lado, en un juego de entorno virtual las cosas se modifican un poco, pues de entrada el perfil que se crea es la clave de inserción en una realidad distinta, fantástica por llamar de algún modo a este universo lúdico. Tal diferenciación entre realidades (la del juego y la del mundo social) es la razón por la que la información provista por los participantes en este tipo de servicios virtuales es tan distinta de todo con lo que nos enfrentamos, y ello puede llegar a confundirnos hasta hacernos pensar en explicaciones o acercamientos que terminan afirmando que internet es un medio que encamina a sus usuarios hacia un estado donde su yo se escinde, se multiplica, o termina proyectándose en un mundo irreal para salvaguardarse de su realidad, afirmaciones un tanto frecuentes en la investigación sobre internet, pero que olvidan que precisamente la distinción entre un universo lúdico y uno más “serio” es lo que ocasiona tales fenómenos en los que sea crea un personaje que permite al usuario insertarse en la realidad fantástica del universo lúdico en cuestión.

El perfil de un usuario en un juego virtual, entonces, aparece como algo demasiado extraño, que no nos dice mucho sobre el individuo real que está tras él. Aunque la cuestión en este caso no es esperar una correspondencia entre este personaje y su contraparte real, sino precisamente una cierta disyunción que posibilite la entrada en la dimensión del juego.

En comparación con estos espacios el perfil en las redes sociales posee un peso distinto.

Comprendidas como un servicio virtual que permite a los individuos construir (producir), dentro de patrones bien establecidos, un perfil público o semi-público, elaborar una lista de contactos con los cuales compartir vínculos y mensajes, así como navegar a través de los perfiles de sus contactos y los demás usuarios inscritos en esa red social⁵⁹, las

⁵⁹ Boyd, d. m., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), article 11. en: <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

redes sociales se presentan a los usuarios como una manera de mantener los vínculos con sus conocidos, de conocer a otras personas y de expresarse con libertad, como está escrito en la página principal de la red Hi5.com.

De una manera indudable estas redes⁶⁰ han ido aumentando su éxito entre los usuarios desde 1997 cuando apareció la primera de ellas bajo el nombre de Sixdegrees.com. Su éxito es tal que ha llegado a desplazar a los sitios para adultos en cuanto al tiempo que los usuarios invierten en internet, además de ocupar los primeros lugares de las palabras más socorridas en los motores de búsqueda, en posición más alta aún que la palabra “pornografía”⁶¹.

La estructura de estas redes es distinta a la de cualquier otro sitio que requiera de un perfil. En las redes sociales todo gira en torno a éste.

La idea de construirlo actúa como nodo en los numerosos vínculos que un usuario puede tener con otros, desplaza la agrupación de usuarios bajo intereses y temas en común (como en los foros) y la conduce hacia la agrupación basada en la persona en sí y la relación que con ella se tiene. Este tipo de sitios permiten “trasladar” (en el sentido de representar las relaciones en un mapa, topológicamente) las relaciones sociales ya existentes de un individuo a un espacio virtual, además de poder agregar a esta lista de contactos resultante a otras personas conocidas o no, sin importar si se comparten intereses, pues lo que parece tener mayor peso es la *cantidad* de amigos en común que se tienen con otra persona.

Dejando de lado la estructura temática o agrupación por intereses compartidos, así como la pretensión de ofrecer contenido “útil”, ambas características de los foros, las redes sociales pueden y han sido vistas como una pérdida de tiempo. Si bien es cierto que algunas de ellas ofrecen a sus usuarios la posibilidad de crear grupos, privados o públicos, en los cuales interactuar con otras personas con intereses similares, la primacía que tiene el perfil, y por tanto la persona, no es desplazada por la congregación por intereses en estos sitios.

⁶⁰ Una lista de las redes sociales con “mayor actividad”, así como con información como número de usuarios y ranking en el listado de Alexa puede encontrarse en: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶¹ “El éxito de la web social marca el final del dominio del porno en Internet”; <http://www.20minutos.es/noticia/412219/0/porno/web/social/>

Como quiera que sea, resulta curioso que esta pérdida de tiempo, a pesar de los intentos, exitosos o no, de convertirlas en plataformas de publicidad⁶², información⁶³ o empleo⁶⁴, son uno de los productos más socorridos de la web 2.0, cuando el proyecto de ésta es precisamente erradicar los contenidos inútiles.

En el perfil encontramos la clave de inserción para formar parte de la lista de otros usuarios, y a partir de las relaciones que se articulan con estos conocidos, encontrar más y más personas con las que tenemos sólo una cosa en común como ya se dijo: amigos/vínculos.

En la elaboración de un perfil se hace uso de los elementos descritos por Goffman al momento de estudiar la manera en como un individuo *se presenta y presenta su actividad* frente a un auditorio que, por lo demás, no está bien especificado en internet, pues no sabemos si se trata de un auditorio difuso, bien situado o uno de carácter universal⁶⁵.

Una interpretación simplista del trabajo de Goffman nos advierte que su propuesta implica cierto trabajo “histriónico” al momento de presentarse y presentar la actividad a otros. Dependiente de un matiz peyorativo este “histrionismo”, en tales interpretaciones, es objeto de duras críticas pues, rezan los defensores de esta postura, los individuos “planean con alevosía” la manera en como se presentan ante los demás. Tal matiz peyorativo está ya presente en la opinión generalizada al respecto de internet, y esto por dos razones: la ausencia de co-presencia física y la interacción asíncrona; ambos aspectos, reza esta opinión, suscitan una preparación y cuidado excesivos de lo que habrá de ser presentado a los demás. Se termina por alimentar el mito acerca de internet como un espacio de falsedades y mentiras.

Sin embargo tal interpretación de los hechos no haría justicia ni a lo que ocurre en internet ni a la obra de Goffman (dicho sea de paso: a la vida social real), pues éste autor está consciente de que habrá personas que actúan de manera calculadora para fomentar cierta impresión en los demás, que, además, habrá otros que actúen de modo calculador

⁶² El ejemplo más claro de esto es el éxito de este tipo de uso que ha colocado a facebook como una de las empresas más rentables, todo ello por ofrecer a empresas, grupos e individuos una manera de publicitarse a gran escala.

⁶³ Y tenemos el caso de <http://slashdot.org/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011], <http://technorati.com/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011], <http://www.dzone.com/links/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011], por mencionar algunas.

⁶⁴ La más popular: <http://www.linkedin.com/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶⁵ Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelonam pp 103-105.

pero sin advertirlo, que también habrá ocasiones en las que este cálculo no aparezca y los participantes terminen expresando muchas cosas, intencionalmente o no, sin que esto tenga consecuencias, en suma, señala que lo importante es el hecho mismo de fomentar una impresión (con habilidad o no) y cómo ésta es acogida por los demás, aún antes de valorar las intenciones específicas de cada participante⁶⁶, mucho menos de juzgar las cosas apelando a la dimensión moral.

2.6.2 La idealización como motor de la puesta en escena en el perfil

Bajo este criterio, en la construcción de perfiles en las redes sociales podemos hablar de un proceso de *idealización* por parte de los individuos, pero no aquella definición a la que la psicología hace referencia, a saber: el proceso en el cual se atribuyen cualidades exageradas a un objeto o ideal y se actúa en consecuencia; sino simplemente, como señala Goffman, a la *ejemplificación, exagerada o respetuosa, de valores y conductas acreditadas socialmente*⁶⁷.

Esta idealización está presente en el momento mismo en que un usuario se inscribe en un sitio de este tipo, pues al hacerlo se ve en la necesidad de llenar una serie de campos que van desde el nombre real, el nombre de usuario, una breve autodescripción, hasta

⁶⁶ “A veces el individuo actuará con un criterio totalmente calculador expresándose de determinada manera con el único fin de dar a los otros la clase de impresión que, sin duda, evocará en ellos la respuesta específica que a él le interesa obtener. A veces el individuo será calculador en su actividad pero relativamente ignorante de ello. A veces se expresará intencional y conscientemente de un modo particular, pero sobre todo porque la tradición de su grupo o status social requiere este tipo de expresión y no a causa de ninguna respuesta particular (ajenas a una vaga aceptación y aprobación) que es probable sea evocada en aquellos impresionados por la expresión. A veces las tradiciones propias del rol de un individuo lo llevarán a dar una determinada impresión bien calculada, pese a lo cual, quizá no esté ni consciente ni inconscientemente dispuesto a crear dicha impresión. Los otros, a su vez, pueden resultar impresionados de manera adecuada por los esfuerzos del individuo para transmitirle algo, o por el contrario, pueden interpretar erróneamente la situación y llegar a conclusiones que no están avaladas ni por la intención del individuo ni por los hechos. De todos modos, en la medida en que los otros actúan como si el individuo hubiese transmitido una impresión determinada, podemos adoptar una actitud funcional o pragmática y decir que este ha proyectado 'eficazmente' una determinada definición de la situación y promovido 'eficazmente' la comprensión de que prevalece determinado estado de cosas"; en Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, pp 18

⁶⁷ "cuando el individuo se presenta ante otros, su actuación tenderá a incorporar y ejemplificar los valores oficialmente acreditados en la sociedad, tanto más, en realidad, de lo que hace en su conducta general. En la medida en que una actuación destaca los valores oficiales corrientes de la sociedad en la cual tiene lugar, podemos considerarla, a la manera de Durkheim y Radcliffe-Brown, como una ceremonia, un expresivo rejuvenecimiento y reafirmación de los valores morales de la comunidad"; en Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, p 47.

información de contacto (correos, teléfonos, dirección, etc.) e información personal (escuelas, gustos, intereses): no está “construyéndose”, cualquiera que sea la materia de supuesta obra, sino que se está *presentando*, produciendo, *a partir de valores y categorías oficialmente acreditadas en la sociedad* y sintetizados en la estructura de una red social, pues el formato mismo no le permite “construirse una identidad a medida”, a lo sumo, puede promover una realidad de sí *haciendo uso* de categorías, valores y regímenes imaginarios y simbólicos que el mismo formato del perfil contiene.

Ahora bien, aunque no es necesario cumplir con todos estos campos, siendo obligatorios sólo el nombre real y en su caso el nombre de usuario, desde el momento en que elige llenar unos campos y no otros, ya está ofreciendo a los demás información (por omisión) para valorar la impresión que busca fomentar, esa realidad que ha de promover.

2.6.3 Una actuación complicada: actuar como uno mismo

Si atendemos el caso en el cual otros campos son llenados además del nombre, tenemos como resultado una especie de autorretrato, circunscrito al formato de cada red, donde, a diferencia de un foro, nos enfrentamos a un individuo que interpreta un papel de otra índole que el rol social, es decir: se representa a sí mismo.

Al evitar caer un callejón sin salida producido por esta referencia a los sujetos mismos, encontramos que en esta representación hay dos variables importantes y de corte social o comunitaria antes que psíquico: aquella idealización de la que hablábamos y una cierta referencia a la persona real que abordaremos bajo la noción de rasgo o rasgos⁶⁸.

⁶⁸ Si bien Goffman en *La presentación de la persona* se refiere con “sostener una actuación” a todo lo realizado para mantener el aspecto de normalidad y credibilidad de las acciones de una persona en una situación ubicada dentro de un establecimiento donde, *necesariamente*, se juegan roles socialmente imputados y adaptados, creo que es posible extraer ese “esquema” y aplicarlo a una situación socialmente que podría considerarse limítrofe, sociológicamente, y hasta indiferenciable con lo que podrían considerarse aspectos subjetivos. Así las cosas, no sólo podríamos reconocer cuándo algo anda bien o mal al participar u observar una situación socialmente pautada –ir de compras, tomar una clase, pedir la hora, ir al médico, escuchar un concierto, etc.–, sino también que la misma interacción-convivencia cotidiana y regular con alguna persona nos permite saber cuando algo anda mal con ella misma. Esto es necesariamente algo residual y, creo, sin importancia en la relación cara-a-cara, pues el referente físico y corporal de la misma interacción no nos lleva a plantear la cuestión –o por lo menos no se toma en serio– de si la persona que tenemos en frente es realmente quien conocemos aunque se comporte de un modo ciertamente distinto al que ha venido sosteniendo delante de nosotros –y las situaciones de este tipo están bien caracterizadas bajo la forma de pérdidas de memoria o de un encuentro con alguien que físicamente es parecido al amigo en

Si nos enfrentamos a un perfil que presuntamente pertenece a una persona conocida, sería válido preguntar por la correspondencia entre éste y la persona que pretende estar detrás de él.

En este punto aparece nuevamente el prejuicio de la *falsedad* y la *mentira* en internet, sólo que en las redes sociales se desliza por un costado distinto. Al enfrentarnos a la cuestión de saber si alguien es lo que dice ser, tenemos que en las redes sociales esta cuestión toma un matiz distinto una vez superado un primer aspecto: sabiendo que un perfil pertenece a una persona conocida, nos vemos en la posición de preguntar si acaso esta persona está fingiendo, exagerando o simulando aspectos de su vida para *aparentar* ser de otro modo a como lo conocemos. Este misma afirmación, “como lo conocemos”, ha de tomarse desde cierta perspectiva.

En el primer caso nos enfrentamos al tema de los perfiles falsos, vertiente de los fraudes y robos de identidad, como el caso de una mujer cuyo amigo era José María Aznar⁶⁹, y que terminó señalando el sinsentido de tomar una identidad falsa en las redes sociales, pues, escribía: “El caso es [...] que la idea misma de las redes se desvirtuaba y dejaba de tener sentido si las personas tomaban otra identidad que no fuera la suya. El propósito de la red es conocer a gente con intereses comunes y crear relaciones, algo imposible si no usas tu propia identidad.”

La expectativa se delinea, y con ella cierto marco de comprensión aplicable a las redes sociales que lleva a suponer que la identidad que se toma en una red social ha de ser la propia, de lo contrario “la idea de las redes se desvirtúa”, la sanción llega aunque en una forma demasiado débil: “está mal tomar otra identidad en una red social”, que no es lo mismo que decir “está mal mentir en una red social”.

Frente a este primer caso respondemos con los mismos mecanismos de recolección de información que se describieron al abordar los foros: valorar la coherencia entre la realidad que se promueve, esa imagen que se fomenta, y la manera en como la persona en cuestión la sostiene. Y la manera como esto ha de evaluarse se ve enriquecida en el caso de

cuestión. Pero en el caso de internet esta cuestión es algo a observar ante la falta de ese referente físico-corporal, de ahí que la noción de rasgo aparezca en nuestro auxilio.

⁶⁹ **Fakesters, identidades falsas en redes sociales** Escrito por: Esther en: <http://www.estherfuldauer.com/2004/02/29/fakesters-identidades-falsas-en-redes-sociales/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

las redes sociales dada la profundidad del perfil en comparación con, por ejemplo, los foros.

2.6.4 Recopilación de información: sus fuentes en la red social

No sólo la información es mucho mayor cuando hablamos de los perfiles de las redes sociales, que tienen en el caso de hi5.com, campos como: sexo, fecha de nacimiento, ubicación, ciudad natal, religión, idiomas, estado civil, origen étnico, información acerca del usuario, grado de estudios, escuelas a las que ha asistido, trabajo; intereses, donde encontramos: música favorita, películas favoritas, libros favoritos, frases favoritas; así como la posibilidad de colocar en el perfil el resultado de aplicaciones variadas entre las que se incluyen cuestionarios sobre la personalidad (Which Famous Artist Are You? o Which Lord of the Rings Character Are You?, por ejemplo), un diario cuyas entradas son visibles al público, los grupos a los que el usuario pertenece, y los comentarios que otros usuarios han colocado en el perfil, a la vista de todos. Y sumado a todo esto, la opción de colocar fotografías e imágenes y elegir si son visibles para todos o sólo para los miembros de la lista de contactos (imágenes 5 a 5b).

El caso de facebook no resulta tan alejado pues encontramos información similar, aunque distribuida de un modo distinto (imágenes 6 y 6a), pues, como hemos señalado, la estructura de información es similar para las distintas redes sociales, en algunos casos llega a ser la misma aunque distribuida de un modo distinto.

Toda esta información puede o no encontrarse, pues cada persona en particular elige qué campos llenar.

Cuando nos enfrentamos al perfil de un conocido la recolección de información es realizada bajo pautas poseídas de antemano por la interacción en co-presencia física que tenemos o tuvimos con esa persona en el mundo social real.

No basta el simple nombre (de usuario) para asegurarnos que el perfil de alguien es efectivamente el de aquél que conocemos (puede tratarse de un homónimo, no necesariamente un robo de identidad). Y a este respecto los campos y fotografías que podemos observar funcionan como indicadores que nos permiten saber si el perfil pertenece

a quien creíamos o no. De un modo más directo, uno puede lanzarse a preguntar, a través de un comentario o un mensaje privado, si acaso esa persona es nuestro conocido.

La manera más fácil de lograr un reconocimiento en este caso es a través de las fotografías, un aspecto crucial para las redes sociales. La mayoría de las personas colocan cuando menos una fotografía que permite identificar su perfil virtual con su persona real. Aunque hay otros tantos usuarios que no lo hacen, dejando en blanco ese campo de las imágenes, o colocando algunas de otra índole que van desde caricaturas hasta dibujos o fotografías en las que no aparece ninguna persona, sino escenas de cualquier tipo.

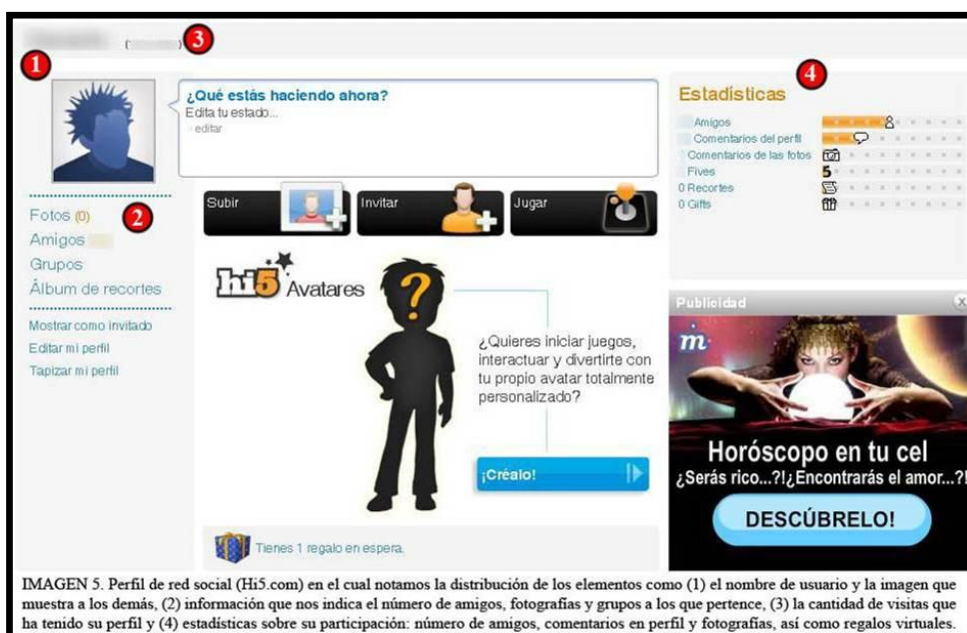


IMAGEN 5. Perfil de red social (Hi5.com) en el cual notamos la distribución de los elementos como (1) el nombre de usuario y la imagen que muestra a los demás, (2) información que nos indica el número de amigos, fotografías y grupos a los que pertenece, (3) la cantidad de visitas que ha tenido su perfil y (4) estadísticas sobre su participación: número de amigos, comentarios en perfil y fotografías, así como regalos virtuales.

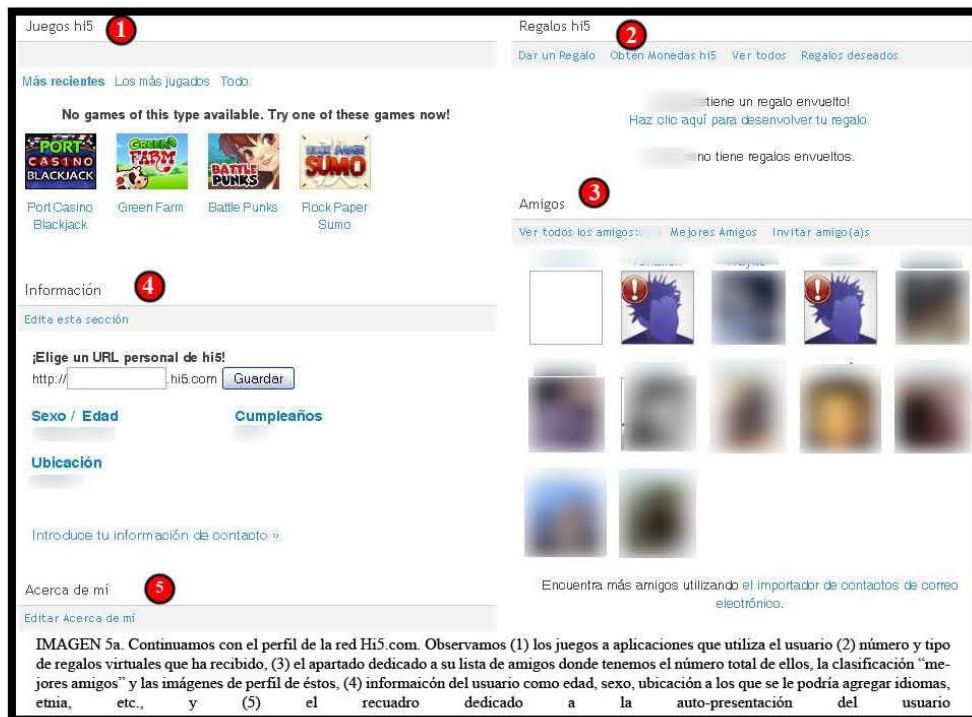
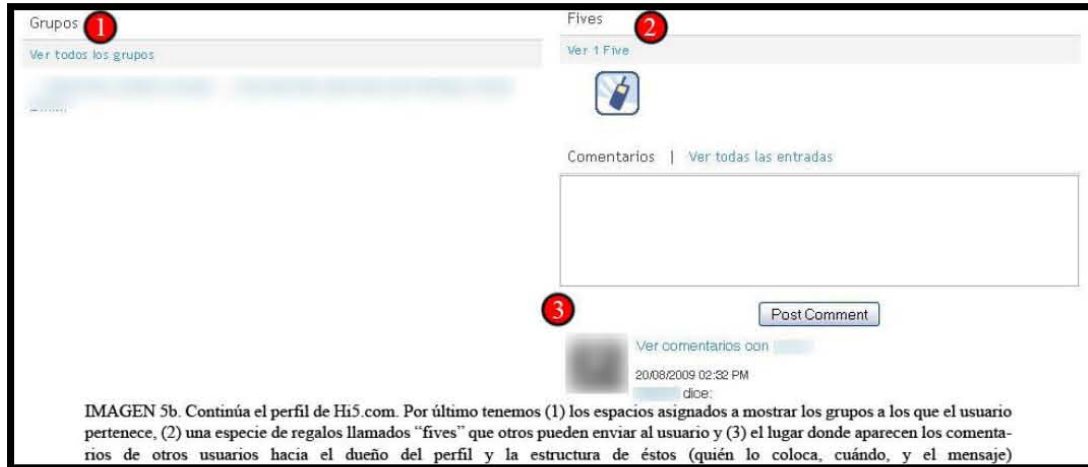




IMAGEN 6a. Perfil de Facebook en la página de la información. Observamos los espacios correspondientes para que el usuario comparta información como (1) formación académica y empleo, (2) gustos en “Arte y Ocio”, (3) “Actividades e intereses”, (4) la auto-presentación del usuario a través de una descripción personal libre, (5) información de contacto (dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono, páginas web, etc.)



También a través de los rasgos que podemos recabar de la interacción cara a cara con alguien podemos saber si esta persona es la dueña de un perfil virtual.

En lo escrito o en lo omitido en los campos visibles, en la manera de responder o no los comentarios que se colocan en el perfil, es posible reconocer ciertos aspectos de una persona que conocemos en la vida real, sin importar que en internet, como algunos autores proponen, las personas actúen de un modo distinto, más desinhibido continúan afirmando, a como lo hacen en su vida diaria, pues, por más cuidado y preparación que se ocupe en la impresión que busca fomentarse, actúan desde un núcleo singular que, como en lo dicho sobre los roles, está detrás de todas sus interpretaciones en la vida social, y se deja entrever, aunque sea mínimamente, a pesar del apego que tengan con el rol en cuestión (paradójicamente el “rol” de ser ellos mismos).

Cada persona, por ejemplo, escribe de un modo particular en internet, como habla de un modo propio en la vida social real. Lo que para David Cristal supone una revolución

lingüística⁷⁰ tendiente a crear nuevos lenguajes expresivos que inciden en el uso del lenguaje en la vida real, es en este caso un indicador de la particularidad de la ejecución de cada persona. Ya sea que se escriba siguiendo o no las reglas del lenguaje escrito, ya sea que se haga en una jerga que cómoda o en un lenguaje lo más neutro posible, esta particularidad funciona como indicador de rasgos que sirven para hacerse una idea de la persona que escribe, conocido o no⁷¹.

Si, por ejemplo, alguien que en la vida real es extremadamente serio –y podríamos aumentar: que sabemos por experiencia que escribe en internet siguiendo las reglas del lenguaje en cuestión– de pronto coloca un comentario en nuestro perfil lleno de signos de admiración, en mayúsculas –lo que significa gritar o hablar muy alto y es una convención muy difundida en internet–, lleno de imágenes animadas, con una organización sintáctica peculiar, en ese preciso momento aparecería la preguntar por ese tipo de conducta que parece no encajar, llegando quizás a cuestionar si la persona que escribió el mensaje es realmente aquél que conocemos.

Dados unos rasgos percibidos en alguna persona, tales habrán de estar presentes de alguna manera en su vida, aún sea una vida virtual. De la indumentaria y adornos utilizados en la construcción de un perfil emanará una serie de expresiones (recordando la distinción de Goffman entre expresión dada y expresión emanada, esta última presumiblemente involuntaria⁷²) que servirán como un testimonio inseparable entre la realidad social del individuo y aquella que busca fomentar o promover a través de su perfil virtual.

Cabe decir que además de estos aspectos, más cercanos a la persona, que funciona como una marca de identificación frente a la cual otro individuo puede orientarse, existen aquellos elementos, más cercanos a la expectativa del rol, que son interpretados particularmente por cada individuo, pero que presuponen un fondo común de comprensión que ha de ser expresado (voluntaria o involuntariamente): la idealización.

⁷⁰ Cristal, David (2002) *El lenguaje e internet*, Cambridge University, Madrid.

⁷¹ Un ejemplo de algunas formas de saludo elegidas al azar en la red social Hi5, manteniendo la integridad de lo escrito por cada usuario: “hola hola psicoamiwo!!”; “hello my dear friend.....”; “que onda con tu vida??”; “TE QUIERO MUCHO AMIWOOOO!!”; “Muchos saludos y deseando lo mejor para tí”; “Hola hola!!!! Qué tal! Buen fin!!!!”; “Que onda!!!”; “ke onditaq kn tu jai ???”; “q pazoos amigocha”

⁷² Goffman, Erving (2001) *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, p 16.

2.6.5 Expresión de sí como distanciamiento del Rol

A partir del comentario de los foros y de la problemática del texto *Role Distance*, se sugirió que las redes sociales aparecían en una posición más cercana a la libertad con respecto al rol. Definido como la típica respuesta de un individuo en una posición social, una respuesta que no es rígida, esto es, que permite cierta libertad en la interpretación por la cual un individuo expresa *inevitablemente* algo más de sí que no encajan con la imagen que busca promover y que los demás le imputan, el rol puede sufrir un alejamiento del individuo, distancia en la cual encontraríamos, como escribe Goffman, un estilo personal⁷³.

Ahora bien, el abordaje de las redes sociales bien podría ser realizado a partir de la idea de rol, en un sentido ampliado, y de la distancia de éste en la cual encontramos el estilo personal de cada individuo (expresado en rasgos). Así tendríamos un conjunto de categorías de rol, como “amigo”, “padre de familia”, etc., aplicables en este caso, a partir de las cuales sería posible preguntar por la impresión que busca promover un individuo ante los demás y la manera particular en que lo hace. Sin embargo tal categorización sería engorrosa, pues pronto veríamos rebasado el rol “amigo” por algunas situaciones efectivas en las que se puede encontrar, esto a causa de la interpretación singular que cada persona realiza.

Parecería más cómodo utilizar el concepto de idealización, que bien visto no está tan alejado de esta idea del rol y el distanciamiento de éste.

Idealizar no sería otra cosa que mostrar, en la interpretación particular de un papel, ciertos puntos de anclaje con la realidad social en la que y desde la cual se actúa, es decir: disponer ciertas coordenadas que permiten hacer comprensible a los demás una conducta con respecto a comportamientos socialmente establecidos y acreditados, todo con el objetivo de hacer comprensible esta conducta para los demás.

Esta idea de la idealización está presente en todo comentario e interacción virtuales, en la creación del perfil que requiere la competencia en el uso de patrones establecidos para

⁷³ “The concept of role distance help to combat this touching tendency to keep a part of the world safe from sociology. For if an individual is to show that he is a “nice guy” or, by contrast, one much less nice than a human being need be, the it is through his using or not using role distance that this is likely to be done. It is right here, in manifestations of role distance, that the individual’s personal style is to be found.”; en: Goffman, Erving (1961) Encounters. Two studies in the sociology of interaction, “Role Distance”, The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York, p 152.

que alguien fomente una impresión de realidad hacia su auditorio. Del mismo modo, resulta congruente con la noción de rituales y la competencia en el manejo de éstos.

Al presentarse, el usuario no sólo se expresa, sino que al hacerlo utiliza patrones establecidos y reconocidos insertos en un juego de rituales sociales. Presentarse no sólo implica entonces la *producción* de su ejecución, sino la inserción comprensible de tal interpretación en una situación específica.

Manejar este idioma ritual (social, grupal, situado) de las ocasiones implica cierta competencia para fomentar una impresión, para saber que cuando algo se dice, ha de hacerse de cierta manera para sostenerlo.

Alguien que se presenta como “...amante de la ciencia y el arte, la palabra y las emociones, de lo que se sabe y de lo que no se sabe que se sabe”⁷⁴, no puede menos que seguir con ese tono: sus gustos musicales son “fobia, pearl jam... y... ya saben, mozart”; “El efecto mariposa, ocean's eleven, y tú qué sabes?, shrek, amelie, the fight club...” aparecen como sus películas favoritas; y, dado que *escenifica* una imagen de “amante de la ciencia, el arte y la palabra”, no puede menos que dar una clara demostración de conocimientos al hablar de sus libros favoritos: “La insoportable levedad del ser, el lobo estepario, niebla, en busca de klingsor, ¡despierta!, mañana en la batalla piensa en mi, el hobbit... “; así como de las citas o frases célebres que prefiere:

“<<Caí en la dulce utopía de que siempre habrá un mañana y un alma hermana por quien seguir de pie en la batalla mientras sea posible soportar la tempestad>>

<<Todo hombre fuerte logra ineludiblemente aquello que va buscando con auténtico tesón>>

<<en un mundo mortal... ¡lucha!>>

<<todo cambio eventualmente es bueno...>>”.

Se habla de escenificación en una clave teatral, sin embargo esto tiene implicaciones mayores que las de este marco teatral, pues la escenificación y reescenificación de hechos,

⁷⁴ http://www.hi5.com/friend/p9366724--Jorge_Ulloa--html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

pautas, tipificaciones, simulaciones, parodias, etc., forma parte sustancial del contenido de la vida social⁷⁵, pues en cada escenificación emerge la vida social de referencia.

Más aún, estos pequeños actos de presentación poseen una función como la descrita para las fotografías por Goffman: éstas permiten “observar y subrayar prácticas conductivas, “cortos comportamientos”, bien cifrados en su forma material aunque no sea así en sus efectos sociales o el sentido de sus actos.”, y continúa al respecto, “Las imágenes dirigen la mirada hacia esas figuras conductivas permitiendo considerarlas claramente. Como colección de ejemplos sobre un tema común aportan un abanico de distintos planos contextuales secundarios que aclaran diferencias ocultas en un trazo único, pues tales diferencias producen la sensación de estructura y orden único.”⁷⁶.

Tomando lo dicho para las imágenes y aplicándolo a esta suerte de autorretrato tenemos que esta inscripción a rituales de presentación, verbales o a través de imágenes, se realiza en internet, en general, bajo dos nociones de inteligibilidad: tradicional o insolente.

Un usuario puede dirigirse de manera tradicional cuando lo que escribe sobre sí pareciera sacado de una presentación verbal ante un público determinado y desconocido aunque claramente tipificado para la vida social real (compañeros de escuela o trabajo, por ejemplo, bajo el estatus del recién llegado), destacando, como en esta ocasión social, los aspectos positivos que cree poseer, pues está haciendo uso de un marco existen, como en los siguientes ejemplos:

“soy una persona versatil y sociable, buena onda;con los que me caen bien, creo q es imposible simpatizar con todas las persons!. aprendiendo a sobrevivir..º--º feliz con lo q la vida me ha dado... a veces algo egocentrica..!!pero si no me kiero io kien??”⁷⁷

⁷⁵ Al respecto puede verse el capítulo “Análisis del marco conversacional”, donde en especial Goffman da ejemplos de cómo lo que ocurre en la conversación cotidiana no es más que la escenificación y reescenificación de hechos ya ocurridos, imaginados o deseables. Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 515-580. En general de este trabajo se pueden sacar numerosos ejemplos de la importancia de la escenificación y reescenificación, presente también en los ensayos de *Forms of talk*.

⁷⁶ Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, pp 137-139.

⁷⁷ <http://www.hi5.com/friend/p105396944--R%20nEvSkiA--html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

“Soy una mujer-estrella de alas enormes..gusto de soñar y viajar, leer, fotografiar, divagar y claro..por que no vagar..ex convicta de la vida HoMeLeEs y amante de pulque de nuez yumi!!! lectora inagotable de buenas letras, y unas no tan buenas.. __trotamundos de calles lejanas y chica de corazon gitano desde el cielo!”⁷⁸

“Soy un hombre infantil, chaparro, flaco, no me canso de sonreír, estoy en la ... Amo las banderillas, sobre todo las que son de queso con salchicha, soy un cinefilo declarado, practico kung fu y la peor golpiza que me han puesto me la dio una mujer que era Bruce Lee reencarnado. Me gusta leer, sobre todo poesia. Algunos de los mejores momentos de mi vida han sido en la playa donde siempre estoy a gusto, que mas pides al mundo que a tus amigos, el mar, una cerveza y con suerte una lejana ballena”⁷⁹;

sin embargo puede realizar también esta presentación de una manera insolente, oponiéndose a la idea de autopresentación que ofrece el marco anterior, ya sea negándose a escribir y por tanto negándose a dar algo que ver, o realizando la presentación a través de un cambio de clave, cambiando u oponiendo a la idea de presentar valores positivos, la presentación de defectos y aspectos negativos:

“pues soy un buen tipo, medio amargado. alergico a los gatos y amante de las pedas, fumador en exceso, buen amigo y pues ya, creo que no hay mas que decir”⁸⁰

“Pues la gran mayoría de ustedes me conoce, con el nombre que sea..., que soy un pseudoartista/productor/guionista independiente que tocaba el bajo... tambien me gusta escribir guiones (screenplays, teleplays y comics). Tengo extenso conocimiento en el junk/pop culture y las escenas punk/metal/goth/alternativo,

⁷⁸ http://www.hi5.com/friend/p42742693--se%C3%B1orita%20revolucion_calendula%20psicotropica--html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷⁹ <http://www.hi5.com/friend/p224105587--Luis%20Carlos%20el%20verdadero%20--html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁸⁰ http://www.hi5.com/friend/p182665775--alejandro_aguilera--html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

me gusta mucho el cine alternativo/indie, el arte, lo contempo, los comics, libros, videojuegos, cosas supernerds, me gusta la rutina punk y salir los fines de semana a los rituales bailables juveniles y cotorrear, rocks, cine, tomar el cafe, leer, vagar en la ciudad, creo ser taphofilo y colecciono imagenes de angeles cripticos, me gusta el boliche y el billar, lo retro, TV (que en si no es mala, es solo un medio como los libros o la radio, el uso que le damos y el criterio con el que la vemos, he ahi nuestra responsabilidad) y admiro gente como Peter Steele, Melissa Auf der Maur, Joss Whedon, Alan Moore, Henry Rollins, Chris Claremont, Mia Kirshner, Morrissey, Danzig, Rob Zombie, Ian Curtis, Jack Kirby, Sheri Moon, Alex Ross, Edward Hopper, Gregg Araki, Nicole Neumann, Kevin Smith, Terry Moore, Page Hamilton, Joe Madureira, Charles Baudelaire, Stan Lee, Chuck Schuldiner, Steve Ditko...”⁸¹

Si bien se puede argumentar que hay personas que al escribir estas cosas sobre sí mismos lo hacen con un tono bromista, lo que importa en este caso no es, repetimos, la intención, sino la emergencia en lo escrito de elementos que denotan una referencia real, la filiación de ello hacia una manera de hacerlo inteligible dejando patente que se trata de una presentación (y no de una biografía, ni un cuento, ni una semblanza), así como la eficacia con la que tal presentación se acepta o no entre otros usuarios.

Cualquier usuario puede hacer uso de elementos icónicos para dar un estilo personal a la imagen que promueve ante los demás, como son: el cambio del fondo de su perfil (tapiz, tema), utilizar colores y distintas fuentes tipográficas, efectos al entrar a su perfil, iconos animados o imágenes; pero aparentemente las fotografías son el elemento más socorrido. Y socorrido doblemente pues los usuarios acuden a las fotografías para dar mayor énfasis a su perfil, al mismo tiempo que otros usuarios, su auditorio, acude a las fotografías ajenas, las mira.

2.6.6 Las imágenes fotográficas: ejemplo de ritualizaciones

⁸¹ http://www.hi5.com/friend/p40083104--Spike_Valentine--html [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Lo escrito por Goffman acerca de las fotografías en *La ritualización de la femineidad* es aplicable a las fotografías que encontramos en las redes sociales.

Si atendemos al hecho de que las escenificaciones son el material primordial de los usuarios para fomentar una imagen de sí ante los demás, y que éstas pueden ser realizadas a través de lo escrito, siempre con referencia a pautas sociales que dotan de inteligibilidad a la presentación, las fotografías adquieren un valor significativo, no sólo para el proceso de recabar información, sino como testimonio del lazo existente entre *estilo personal* y el mundo social de la persona que emerge de estas producciones.

Condensando un “corto comportamiento” como escribe Goffman, la fotografía (publicitaria o espontánea) tiene la función de representar acciones y contextos hacia los demás (escena), dotando a los observadores de signos rituales que les permiten orientarse en lo que observan.

Escribe Goffman:

“...el punto esencial al que quiero llegar es que, al fin y al cabo, el trabajo del publicitario, que debe escenificar el valor de su producto, no es tan distinto de la tarea de una sociedad al llenar sus situaciones de ceremonial y de signos rituales destinados a facilitar la orientación mutua de los participantes. Uno y otra tienen que contar una historia por medio de los limitados recursos “visuales” que ofrecen las situaciones sociales. Ambos tienen que convertir hechos oscuros a una forma fácilmente interpretable; y ambos se sirven de los mismos procedimientos básicos: exhibición de intenciones, organización microecológica de la estructura social, idealización aprobada y exteriorización mímica de lo que puede parecer una reacción íntima.”⁸²

¿Es demasiado forzado utilizar palabras como “exhibición de intenciones, idealización aprobada o mímica de reacciones” en las fotografías de las redes sociales? Bajo una perspectiva que ofrece juicios morales, frecuente en lo tocante a internet, quizás respondamos que sí. Aunque al dejar de lado la connotación “negativa” de palabras como

⁸² Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, p 143.

exhibición o representación, simulación o exageración, podemos avanzar en el análisis de las producciones fotográficas de las personas en las redes sociales.

No es un secreto el hecho de que las personas “preparan” las fotografías que colocan en internet (como “preparan” la realidad que buscan promover), tal hecho es tan notorio que existe un grupo en facebook llamado “**Como engañan las fotos del perfil!!**”⁸³, en cuya descripción encontramos lo siguiente:

“Por los resultados obtenidos en diferentes encuestas llegamos a la conclusion que la fotos del perfil de cada uno muestran a una persona aproximadamente un 90% mas linda de lo que realmente es... LLevandonos a una pequeña pero importante desilusion al ver el resto de las fotos subidas.”.

Las respuestas a esta revelación por todos conocidas no se hacen esperar, y dentro de los comentarios del grupo encontramos una idea muy difundida al respecto de la imagen pública:

“si no te vendés bien desde el perfil... nunca van a mandar solicitudes!!!! Igual yo soy partidaria de las fotos auténticas y naturales sin maquillaje ni poses arriesgadas en las que puedas quebrarte la columna”.

Pero, sin llenar de segundas intenciones la palabra “pose”, cabe preguntar: ¿existe acaso una fotografía sin pose? Es decir y dentro del lenguaje aquí utilizado: ¿existe alguna fotografía (o presentación) que no dependa de la escenificación, de lenguajes y códigos sociales existentes que orienten al observador acerca de lo que está sucediendo?

Aunque una fotografía fuera una copia fiel de una escena, intentando representarla bajo el cariz más naturalista posible, tendríamos que aceptar que la misma intención, voluntaria o no, de quien la toma o la produce es dependiente de una manera de comprender “lo que sería una copia fiel”, de recurrir a un naturalismo que nada tiene de natural, pues ya la misma pretensión que se esgrime al querer representar una escena “lo

⁸³ <http://www.facebook.com/group.php?v=info&gid=42231944490> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

más fiel a la realidad” está delineada por lo que una sociedad, un mundo de vida, comprende por fidelidad a la realidad.

En las redes sociales encontramos fotografías de usuarios en las que notamos, como revela con bombo y platillo el grupo antes mencionado, no sólo una preparación (posee particular, juego de luces, utilización de efectos fotográficos, retoques, etc.) sino que también parece salida de una selección exhaustiva de entre muchas otras fotografías que no son, dicho llanamente, “favorecedoras”.

Es frecuente encontrar que hay fotografías que, dentro de esta intención de mostrar la vida que realmente experimenta la persona ante los demás, muestran al usuario en una aparente “mala ocasión” como podría ser una borrachera en la madrugada, o apenas saliendo del trabajo o éste mismo en un mal día, fotografías que podrían ser catalogadas como “desfavorecedoras”, y sin embargo forman parte de los álbumes ofrecidos a un auditorio.

No hay que dejarse llevar por la ingenuidad. Si bien el mismo usuario coloca en sus álbumes este tipo de fotografías, tales forman parte de un proceso de selección (nuevamente voluntario o no) que ayudan a mostrar otra faz de él mismo, no ya aquella favorecedora, sino una menos atractiva. Y sin embargo, el usuario mismo no coloca fotografías realmente desfavorecedoras (*out of face*), por ejemplo, recién salido de la cama, en posturas o situaciones comprometedoras, es decir, socialmente sucias, como en el baño o asistiendo al médico. La realidad que promueve ante los demás incluye, en este caso, elementos que lo colocan, aparentemente, en una mala ocasión, aunque este desliz forma parte de la impresión de realidad que busca promover, no es un desliz “verdadero” (que pueda llevar al auditorio a cuestionar su ejecución).

La única manera en que fotografías de este tipo puedan aparecer, es cuando otra persona, normalmente un amigo, realiza la broma de colocar fotografías “inaceptables”, hecho que terminaría anunciando a todo mundo para que observen el desliz de su amigo. En situaciones como ésta entrarían en juego las acciones remediales.

Todas aquellas situaciones y expresiones captadas en fotografías que parecieran naturales, frente a aquellas en las que se nota cierta “producción”, escribe Goffman, “... no son diferentes a las escenas comerciales: se utilizan con el fin de propagar cierta versión de las cosas, y en condiciones al menos tan dudosas y expuestas como las que conocen los

publicitarios”⁸⁴, y esta versión de las cosas *es la que busca fomentar la persona*, de ahí que fotografías “inaceptables” aparezcan por mediación de amigos y conocidos.

Es común que las fotografías colocadas en las redes sociales actúen como una especie de “álbum familiar” que contiene, además de fotografías e imágenes personales, la memoria de un viaje o unas vacaciones, de una celebración o hecho importante.

La exhibición de estas *ocasiones*, que por lo demás se ciñe a la comprensión social de las ocasiones mismas, es el punto nodal del análisis que propone Goffman, precisamente por incorporar esa comprensión social de lo que ocurre y cómo debe ocurrir, más aún, cómo ha de ser representado⁸⁵ para ser inteligible: así tenemos que una fotografía que tenga como pie “Boda de X”, pero sólo contenga a uno o dos individuos que no visten ropa elegante, que estén sentados en la calle en la noche, no podría ser reconocida como la ocasión de una boda.

A final de cuentas, una fotografía o imagen ha de proveer el material necesario para reconstruir cierta historia a partir de la comprensión social de las situaciones, y así, escribe Goffman, enterarnos de la historia de los demás⁸⁶. Es de suma importancia para ello que la exhibición de lo que ocurre posea cierto margen de exageración o, también y aunque parezca paradójico, de continencia con respecto a la situación, pues, por ejemplo, dentro del típico material fotográfico que encontramos de fiestas y reuniones, una fotografía no podría ser posible si no se hace patente (exageración) que se trata de una reunión o fiesta, de una ocasión especial diferenciable de alguna otra cotidiana; por otro lado, si el hecho de la fiesta es manifestado con demasiada fuerza en la fotografía, podría darse el caso de que ésta

⁸⁴ Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, p 168.

⁸⁵ “... lo que me interesa aquí no es la conducta general, sino solamente la exhibición que los individuos incorporan a las situaciones sociales, exhibición que, sin duda alguna, participa de la que se esfuerzan los publicitarios por incluir en las escenas que montan en torno de sus productos para fotografiarlos.”; en: Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, pp 144 y ss.

⁸⁶ “Ocurre, y aun frecuentemente, que las fotografías publicitarias nos muestran personajes solitarios, indudablemente fuera de cualquier situación social. Sin embargo, para que la escena pueda interpretarse, hace falta que el sujeto muestre apariencias y actos de valor informativo, procedimientos, justamente, que, seguimos las situaciones sociales reales para montar nuestras propias historias y enterarnos de las historias de los demás. Por tanto, solitarios o no, los personajes de la publicidad se dirigen implícitamente a nosotros los espectadores, que nos encontramos alojados en su entorno por el permiso que se nos ofrece de ver de ellos lo que podemos ver, con el efecto de producirse una situación que puede llamarse social [...] Y observemos además que el personaje solitario, no contento con “exteriorizar” la información destinada a darnos una idea de lo que se nos quiere mostrar, se abstiene constantemente de entregarse a comportamientos prohibidos o poco recomendables, aquellos que en realidad podrían esperarse de una persona segura de su soledad”; en: Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, pp 143-144.

no saliera, que no lograra captar a los participantes en la situación social, y que terminara con el resultado de una imagen borrosa e ininteligible donde apenas y se distinguen siluetas. El aspecto de la simulación, presente en la *La presentación de las persona en la vida cotidiana*, debe aparecer necesariamente: no sólo *estar* en la fiesta u ocasión, sino *(re)presentar* ese hecho.

Las personas *toman la actitud* que la situación exige, así como, siguiendo la línea de Goffman en *La ritualización de la femineidad*, una modelo femenina vestida de enfermera toma una actitud en la fotografía con respecto a lo que le rodea: una actitud de mujer no sólo respecto a los hombres que aparezcan o no, sino con respecto a otras mujeres.

Las fotografías de las redes sociales no escapan a la producción de escenas estereotipadas o clichés, que buscan reconstruir un mundo pleno a los sentidos, y en momentos logran generar una sensación de movilidad y dinamismo haciendo uso de “soluciones evidentes”, por las que, por ejemplo, sería posible “montar una escena cogiendo a los personajes justo en pleno acto capaz de compendiar a la vista de todos la secuencia de la que se ha sacado; seguramente, porque no se lo estima posible sino en el curso de una acción prolongada, de la cual es un momento que lleva al espectador a reconstruirla.”; en otras ocasiones, continúa Goffman, el material son escenas estáticas y silenciosas como “dormir, pensar, mirar escaparates y, sobre todo, esa mirada de reojo que nos sirve para comunicar nuestra actitud general ante lo que otra persona –que no nos mira directamente– dice o hace.”⁸⁷.

Dicho sea de paso, no tendrían muchas razones por las cuales escapar a esta manera de proceder publicitario, pues las diferencias entre las escenas publicitarias y las de la vida cotidiana son pocas, una de ellas es la noción de hiperritualización, que supone una exageración y simulación elevada en las fotografías publicitarias⁸⁸, algo que no podría alcanzarse en la vida cotidiana. Sin embargo,

⁸⁷ El autor continúa enumerando los mecanismos a los que se apelan para producir una imagen comprensible: “También es posible disponer los personajes en una microconfiguración espacial, de suerte que sus posiciones relativas en el espacio indiquen su posición *social* relativa. Y desde luego está la solución consistente en utilizar escenas y personajes estereotipados que la gran mayoría de los espectadores tiene identificados desde hace mucho tiempo con una u otra actividad, de modo que hay garantía de comprensión inmediata.”; en: Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, p 142

⁸⁸ “¿Qué diferencia hay, pues, desde el punto de vista de los ritos, entre las escenas que nos pinta la publicidad y las escenas de la realidad? La noción de “hiperritualización” constituye una primera respuesta. En efecto, la normalización, la exageración y la simplificación que caracterizan los ritos en general se reconocen en las poses publicitarias, pero elevadas a un grado superior y acordadas a menudo a la puerilidad, la irrisión, etc.

“... tanto en la publicidad como en la vida, queremos poses brillantes, queremos exteriorizarnos; pero en la vida, buena parte de la película carece de interés. En todo caso, posemos para una fotografía, o cumplamos un verdadero acto ritual, nos entregamos a una misma representación ideal de carácter comercial que se supone describe la realidad de las cosas.”⁸⁹;

aunque a este respecto, las fotografías aparecidas en las redes sociales parecen colocarse en un punto intermedio entre esa vida carente de interés y la representación ideal con carácter comercial, pues precisamente buscan, desde esta vida “insignificante”, atraer la atención de los demás, sostener la realidad que poco a poco la persona va promoviendo ante los demás.

Nuevamente: las fotografías aparecen como un dato complejo que está implicado en la presentación de sí, en la construcción de esta suerte de autorretrato⁹⁰, y actúan también como material que ofrece las expresiones deseadas por el usuario, que fomentan la impresión buscada; además ofrecen también un conjunto de expresiones latentes que escapan en su ejecución, inevitablemente, de la planeación del papel; *son además el testimonio de la relación entre los marcos sociales de comprensión de una situación y la manera particular en como tal persona, en su estilo, atiende a tales pautas*. Las descripciones e interacciones escritas, no menos que las fotografías⁹¹, funciona de un modo

Por otra parte, están los procedimientos de montaje. Una fotografía publicitaria constituye tal ritualización de ideales sociales que se ha cortado, suprimido, todo aquello que obste a su manifestación. En la vida corriente, en cambio, por muy incansablemente que nos empeñemos en producir semejantes expresiones “naturales”, no lo conseguiremos sino por medio de ciertos estilos de comportamiento, o en ciertos detalles particulares de nuestras actividades: ceremonias breves, expresiones de simpatía, reuniones de amigos, etc., distribuidos a lo largo de nuestra ronda diaria de acuerdo con un plan que todavía conocemos muy poco.” ; en: Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, p 167-168.

⁸⁹ Goffman, Erving (1991) *Los momentos y sus hombres*, Paidós, España, p 168.

⁹⁰ Una línea filosófica podría abrirse al respecto, aunque no podría entrar de lleno en este trabajo: Jean-Luc Nancy ensaya sobre las implicaciones del retrato y autorretrato, preguntando por los límites del sujeto y su apertura hacia una exterioridad donde dejaría de ser él mismo sin llegar a ser otra cosa, en una dimensión donde no sería ni sujeto ni objeto. Esto puede seguirse en: Nancy, Jean-Luc (2000) *La mirada del retrato*, Amorrortu, Buenos Aires.

⁹¹ Tenemos que en las redes sociales, y en general en los servicios sociales de internet, la cuestión no se recude a “o texto o imagen”, sino precisamente una unión no excluyente de ambos. En este sentido las fotografías presentadas en las redes sociales parecen, al dar pie a comentarios y mensajes visibles ante todo público de igual modo que la imagen presentada, actualizarían (ofreciendo una viraje curioso) el tema del arte de la memoria (mnemónica) que Frances Amelia Yates nos ha revelado existente desde la antigüedad clásica hasta entrado el romanticismo.

similar. Y de ambas expresiones (fotografías y escritos) es posible obtener o reconocer *rasgos* a partir de los cuales orientarnos con respecto a la persona virtual.

¿Qué expresa la persona tras y en el perfil? Se expresa a sí mismo, de un modo aún más confuso y difuso que en las situaciones socialmente pautas, reales o virtuales (como los foros y los juegos en línea), y quizás a causa de esta confusión, a causa de esta libertad con respecto a los roles que ejecuta efectivamente a lo largo de su vida cotidiana, quizás y sólo quizás, nos topamos con esa sensación curiosa, al mismo tiempo de morbo y censura, que supone “perder el tiempo” en estas redes sociales, viendo perfiles ajenos, pues al mirarlos pareciera que conocemos mejor a alguien, cuando en realidad el atractivo radica, quizás, en las franjas de su vida que aparecen condensadas en una pantalla: no ya X que trabaja conmigo, sino X *como cree que es* en su casa, sus vacaciones, con sus amigos, en su vida personal.

2.7 De la presentación a los marcos

La forma en que una persona se presenta en internet tiene una importancia capital. Los ejemplos del correo electrónico, mensajero, foros y redes sociales han servido para ilustrar distintos modos en que tiene lugar esta presentación: aquellos donde la persona no puede sustraerse a su vida real y debe presentarse ante otros tal y como lo hace en ella; aquellos en donde posee la prerrogativa de expresar algo más que los roles que ejecuta cotidianamente, bajo el cobijo de su persona virtual (la realidad que promueve), aunque sin poder sustraerse del todo a ciertas posiciones que, emergentes en la interacción, ha de respetar sin poder romper del todo con la idea de un rol; y aquellos modos en los que está, aparentemente, lanzado a la expresión libre y soberana de su ser, aunque la realidad es que aún en esta libertad ha de cumplir con la producción de situaciones y presentaciones inteligibles para otros a partir de pautas sociales establecidas (marcos).

La manera, ilustrativa en este trabajo, de proceder no demanda una correspondencia unívoca entre estos espacios y el modo en como el usuario promueve una realidad de sí, pues aunque se han tomado estos espacios por lo que estructuralmente posibilitan, ello no es óbice para que, en un correo electrónico o un mensajero, por ejemplo, encontremos construcciones cercanas a las descritas para las redes sociales.

Todo lo dicho sobre la promoción de una realidad que parezca real (por absurdo que pueda sonar), el fomentar una impresión ante otros y ser capaz de sostenerla, ocurre de una manera dinámica. No sólo se trata de que un individuo produzca una realidad de sí para promoverla ante los demás, sino que realice esto acorde con elementos y pautas que hagan su labor comprensible a los otros.

Como punto de partida hemos elegido describir los procesos por los cuales un individuo se presenta y presenta su realidad a los demás, y cómo ha de tener esto en mente al momento de seguir actuando, so pena de caer en el descrédito por sus acciones. Como hecho particular, en el caso de internet atendemos a la existencia de espacios que oscilan entre la atención a pautas sociales bien establecidas donde la persona no puede desligarse fácilmente de su vida real, otros espacios donde hacerlo resulta más sencillo, y otros donde (estructuralmente) existe la posibilidad de hacerlo de construir una “identidad totalmente distinta”, donde sin embargo optan por ofrecer al auditorio la persona que “son en realidad”, pues “está mal visto” que en una red social alguien se presente como “lo que no es”, siendo el imperativo de estos espacios precisamente el de la expresión personal y libre... pero de la persona real que somos, con todo lo difuso que esto pueda resultar.

Por otro lado, aquellas situaciones en las que no existe una correspondencia entre la realidad promovida y lo que ocurre efectivamente llevan a circunstancias en las cuales se coloca al otro en el lugar del *mentiroso*, *falso*, el lugar de aquél que no cumple no sólo con la posición que ocupara en la interacción (que en internet no siempre está clara pues es fluctuante y no posee una institucionalización como la de los roles laborales de la vida real), sino también con aquello que dice o promete sobre sí.

En este punto, en esta caída del papel, en la incapacidad de sostenerlo ante los demás, de mantener el transcurso de la acción sin sobresaltos, ocurre algo particular, propio de internet hasta el momento: la sanción no siempre llega, y si lo hace, tiene una menor severidad que en el mundo real. Algo que tiene que ver con los marcos propios de la red y que trataremos en el siguiente apartado.

CAPÍTULO 3

SITUACIONES. La organización social de la experiencia de acuerdo a marcos y situaciones.

Hasta el momento se ha descrito el *manejo de las impresiones* como ocurre en internet. Aunque aún en la obra *La presentación de la persona en la vida cotidiana* este manejo de las impresiones apunta hacia otra dirección distinta a la conducción frente a los otros con miras a ratificar¹ de algún modo lo que uno hace y es socialmente: si permanecemos en este nivel la propuesta de Goffman no se comprendería cabalmente y sería fácil inclinarnos por una interpretación axiológica/moralista de su obra, en la cual el prejuicio sobre el llamado enfoque teatral y las actuaciones² nos haría creer que el autor solamente se dirige a revelar la doble moral y la manipulación de las sociedades (en especial de la sociedad norteamericana después de la posguerra).

Poniendo en perspectiva estos primeros de trabajos de Goffman, ¿de qué habla entonces este autor?, ¿hacia dónde se dirige?³

3.1 Marcos y situaciones: hacia la organización social de la experiencia

¹ En su significado más simple que ofrece el diccionario de la RAE: Aprobar o confirmar actos, palabras o escritos dándolos por valederos y ciertos; dicho con palabras más afines a este trabajo: validar la realidad que se ha estado promoviendo.

² Leemos: “Dado que el lenguaje teatral se ha incrustado profundamente en la sociología de la que este estudio deriva, es valioso intentar desde el comienzo tratar el tema escénico. También resulta valioso porque se van a encontrar todo género de dificultades. El mundo es como un escenario, nos afanamos y consumimos nuestro tiempo en él y eso es todo lo que somos. Pero ¿cómo es el escenario y quiénes son los personajes que lo pueblan?”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 131.

³ Si leemos con atención a Goffman resulta sencillo compartir la opinión de Randall Collins acerca de una sofisticación intelectual, un elitismo y una profundidad analítica propia del autor de *La presentación*. Escribe Collins: “Goffman knew how to be popular and dramatic, but he wore this as a mask for deeper intellectual intentions...”, más aún, al respecto de una lectura centrada en la *desviación* y la *rebeldía* de las personas frente a las instituciones: “...But read more closely and Goffman’s arguments turn out not to be of that sort at all: he is not protesting the plight of the individual against the institution, but demonstrating a theory about the inevitable processes of social organization and the self.”. En: Collins, Randall, “Theoretical Continuities in Goffman’s Work”; en: Drew, Paul y Wootton, Anthony (Editores) (1988) *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, Polity Press, Cambridge, [41-63] pp 42-43.

Goffman toma a su manera el proyecto que William James delinea al preguntar no ya por la realidad (su esencia, naturaleza, condiciones de conocimiento, etc.) sino por aquellas situaciones en las que pensamos que las cosas son reales.

En este sentido el autor hace uso de un concepto importado de los trabajos de Gregory Bateson, a saber: marco (frame); sobre el cual construirá un andamiaje de descripciones, conceptos y preocupaciones sociológicas, que permite interpretar mejor sus primeros trabajos: el interés por el manejo de las impresiones y su dinámica, por la manera en cómo los individuos actúan expresivamente al tiempo que instrumentalmente (pues esto es indisoluble), y cómo esta actuación puede tener un carácter particular con respecto a las expectativas y exigencias del establecimiento o situación (oponerse a la presión de una institución mental como en *Internados*); son cuestiones que tienen que ver con la pregunta por aquellas situaciones en donde la realidad social, específicamente la que emerge en las interacciones cara a cara cotidianas, no puede cuestionarse: parece real, por tanto ha de serlo, hemos de creerlo para que nuestra vida cotidiana fluya con naturalidad.

Existe entonces una continuidad entre los primeros trabajos de Goffman y los últimos, marcada por la presencia de cuestiones que actúan a la manera de variaciones sobre un mismo tema y que permiten al autor actualizar preocupaciones (como la de la interacción como unidad de análisis) y abordar cuestiones sólo esbozadas en sus primeros trabajos (la posición del rol en el marco dramático, el lugar de la acción social, la ritualización).

Volvemos al punto de inicio: el manejo de las impresiones, la presentación en las situaciones sociales en el caso particular de internet. Estas presentaciones poseen una dinámica propia, no pueden ser separadas de las situaciones y marcos en las que ocurren: no se les puede sacar de su contexto.

Que el individuo en internet promueva una realidad personal frente a los demás (tal y como lo hace en la vida cotidiana) está estrechamente vinculado con el funcionamiento de la vida social, de la realidad social y cómo ésta ha de parecer real para ocurrir sin contratiempos, para fluir, por decirlo de algún modo. Esto, además, es dependiente de un aspecto cognitivo: los marcos funcionan para definir lo que ocurre, para establecer cómo se comprende una situación y cómo esta comprensión busca un lugar a los ojos de los demás (auditorio). El tema de la presentación de una persona es un tema estrechamente vinculado con las situaciones sociales y su definición.

La *presentación* (o su ausencia) es una manera de participar en estas situaciones particulares (virtuales). Éstas poseen un orden propio que emerge, no solamente del marco social de comprensión, sino del contexto y participación actuales de los actores. Además, el curso de una situación, y los cursos de acción abiertos para un individuo en ella, dependen de la manera en cómo éste se haya presentado y cómo ha sido acogido este esfuerzo por los otros participantes.

Pasamos de la *presentación* que los individuos realizan a las situaciones propiamente dichas. Al colocar la atención en las situaciones de la interacción, en los marcos sobre los que son realizadas las acciones y las ejecuciones de los individuos, es posible observar desde otro punto de vista lo que ocurre en internet en el aspecto estrictamente interactivo.

Regresamos al tema ya tratado y dependiente de mitos, prejuicios o prenociones revisten el tema de internet, a saber: que todo encuentro o contacto con otra persona posee un talante engañoso, puesto que nos vemos relacionados con una imagen de otras personas la cual, dicho sea de paso, posee un alto grado de producción y ocultamiento, en suma, que las personas en internet ofrecen a los otros una imagen de sí altamente idealizada y manipulada.

Bajo las pautas propuestas por Goffman, la preparación de la actuación no es ajena a la interacción social cotidiana. Tal manejo de las impresiones no debe ser visto necesariamente bajo estándares éticos o morales: no se trata de juzgar que alguien es malo o bueno porque actúa con miras a promover una impresión frente a los demás; se trata de reconocer que, en toda acción que realizamos en la vida cotidiana, existe un componente expresivo que es fundamental para que esta acción sea lograda con éxito (éxito sería igual a “sin contratiempos”) y que no puede ser eludida bajo el pretexto, moralista, de un “actuar sincero”.

Se trate de la sociedad norteamericana que describe Goffman, de una sociedad isabelina o helénica⁴, o de la sociedad de la información si es que aceptamos tal definición, el hecho que no puede eludirse es la existencia de una dinámica de las interacciones en la

⁴ Cabe mencionar la recuperación que realiza Peter Burke al respecto de los conceptos de Rol y Actuación para el estudio de la historia, cuyo autor central es Erving Goffman, pues según Burke, cuando éste relaciona los conceptos de “rol”, “actuación”, “rostro”, “regiones”, “espacio personal”, en suma, la “dramaturgia” con la vida cotidiana, ofrece un enfoque fecundo para el historiador, tan importante para el estudio de la sociedad norteamericana como para el mundo mediterráneo o para la Italia Renacentista, pues el abordaje a partir de roles, marcos y actuaciones, podría tener una considerable pertinencia en el estudio de las sociedades que nos anteceden. En: Burke, Peter (2005) Historia y teoría social, Amorrortu, Buenos Aires, pp 74-79.

dimensión del cara a cara, que posee sus propias herramientas y competencias necesarias y que tiene que ver, antes que con la denuncia de una doble moral imperante, con la convergencia entre el objetivo y utilidad de una acción (el actuar instrumental en cualquiera de sus formas) y la manera en como tal cosa ha de lograrse, de llevarse a cabo en un contexto y situación particulares.

3.1.2 La presentación y su vínculo con las situaciones

En el capítulo anterior, al tiempo de realizar una descripción de la manera en cómo una persona se presenta en internet en contextos particulares (correos y mensajeros, foros, redes sociales), se señalaba el estrecho vínculo de esto con la pregunta por los roles sociales y el apego a ellos que el actor demuestra, alcanzando o no cierta libertad que se traduce en la *expresión de la persona como algo más que el rol en cuestión*. Sin embargo, sin importar qué tanta distancia logre una persona con respecto al rol que efectúa, la pregunta de Goffman no parece dirigirse hacia la dilucidación de lo propio del individuo, del sujeto o de la persona misma en tanto elementos psíquicos, sino a su funcionamiento en la vida social cotidiana.

Así, podemos decir, que en nuestro mundo social nos vemos inmiscuidos en diversos cursos de acción que pueden ser separados de acuerdo a un criterio (social) de continuidad entre ellos.

En un día normal para cualquier individuo, las tareas que realiza, sus actividades que representa y los acontecimientos en los que se involucra, se encadenan y toman significación a partir de un núcleo que sería él mismo. Sin embargo, aún desde su perspectiva tales acontecimientos pueden ser diferenciados entre sí, y si acaso deja de lado esta perspectiva individual (que unifica una gran cantidad de información obtenida a lo largo del día y la significa precisamente como algo suyo), y toma una orientación social de aquello en lo que se involucra cotidianamente, obtenemos que todos esos cursos de acción y acontecimientos y rutinas, pueden ser diferenciados claramente entre sí: poseen un comienzo y un final a manera de episodios, comienzo y final relativos pues éstos pueden suponer apenas la suspensión de una actividad social bien situada para ser retomada en otro momento.

Esto implica en gran medida lo que se trató en el capítulo anterior: el requisito de presentarse (presentar la actividad) de algún modo ante otros participantes y ante el público, de promover una imagen de sí, es lo que permite participar en una situación localizada.

Para que esta presentación de sí sea posible ha de responder a la situación misma so pena de carecer de sentido y por tanto, de realidad, tal y como podría ocurrir en una situación ficticia humorística, en la cual cuando se necesita a una persona (policía, bombero, médico, etc.) viene en nuestro auxilio otra que no puede estar más alejada de aquello que necesitamos (por ejemplo un payaso).

3.2 Un giro en la noción de realidad: la definición de la situación

Goffman apunta entonces hacia este proceso por el cual, de acuerdo con la pregunta de James, cualquier acontecimiento social –y natural, aunque no se interesa mucho en ellos al ser extremadamente claros desde su punto vista– es tomado por real, entendiendo esta palabra bajo la semántica de verosímil, creíble, viable, en suma, que bajo pautas socialmente establecidas se trata de situaciones cotidianas, sin tropiezos en su decurso, *rutinarias* y hasta carentes de interés por su trivialidad (expuestas precisamente cuando algo irrumpe en su imagen de trivialidad o cotidianeidad). Cuando una persona es capaz de comprender lo que ocurre, y participar por tanto en ello, estaríamos hablando del acto de *definir la situación*.

Definir la situación es un concepto que a la vez que sirve a un propósito analítico, revela un proceso habitual que realizamos en todo momento en nuestra vida social, pero en el que no se repara demasiado. Una de las primeras funciones de todo encuentro social es la definición de la situación, lo que implica una distribución de roles y una cierta representación de la acción: saber qué está ocurriendo.

Como quiera que sea, el carácter rutinario de la vida cotidiana resulta el elemento central de todo esto, pues es la misma rutinización la que posibilita cierto ordenamiento de la información que nos rodea bajo esquemas cognitivos en los que hemos de confiar. Así, dado que es imposible verificar toda la información que podemos recabar en una situación, tendremos que suponer que la situación es lo que creemos que es, que las personas son lo que aparentan ser en realidad.

Ahí radica el vínculo entre la definición de la situación, en su carácter global, y la presentación de una persona que hemos de ubicar tanto a partir de la situación como de la promoción de realidad de sí que busca promover: no se trata del manejo de las impresiones como algo independiente, lo que nos llevaría a creer en una “técnica”, orientada por el “lenguaje corporal o no verbal”, con la cual lograr objetivos preestablecidos; se trata de analizar la interacción de acuerdo con su contexto, lo que resulta, en palabras de Goffman, en un enfoque situacional.

En este sentido todo acontecimiento social, encuentro⁵, ocasión⁶ o situación, está vinculado con una pre-comprensión social de lo que ocurre. La rutinización de las actividades cotidianas permite establecer una pauta (*pattern*), una mínima, regularidad basada en la organización de los acontecimientos⁷, sobre la cual establecer la identidad de lo que ocurre y hacerlo comprensible a los demás y a uno mismo. El marco resulta ser este ajuste de la observación de una situación, “aquello con lo que una persona da sentido aun encuentro y con lo que maneja una franja de vida (*strip of life*) emergente”⁸, tal y como el marco de un cuadro separa interior y exterior, demarcando con claridad dos *universos* distintos.

A través del marco podemos “establecer correctamente lo que debería ser la situación para [otros participantes] y actuar después en consecuencia”⁹, pues a pesar de la infinidad de las posibilidades, existe una lógica interna de la situación que, en pautas sencillas, permite y orienta la acción, al respecto escribe Goffman:

⁵ Podríamos decir que el *encuentro* es una ocasión de interacción cara-a-cara que comienza cuando los sujetos se dan cuenta de que han entrado en la presencia inmediata de otros y que acaba cuando ellos captan que han salido de esta situación de participación recíproca.

⁶ La *ocasión* social resulta un acontecimiento que se comprende antes y después como una unidad, un evento que sucede en un tiempo y un lugar específicos y que dicta el tono para aquello que sucede en su interior y durante su desarrollo.

⁷ “...se por supuesto que las definiciones de la situación se elaboran de acuerdo con los principios de organización que gobiernan los acontecimientos –al menos los sociales– y nuestra participación subjetiva en ellos; *marco* es la palabra que uso para referirme a esos elementos básicos que soy capaz de identificar.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 11

⁸ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p XIV.

⁹ “Presumiblemente, hay que buscar casi siempre una “definición de la situación”, pero por lo general aquellos que intervienen en esta situación no *crean* la definición, aun cuando a menudo se pueda decir que sus sociedades sí lo hacen; normalmente, todo lo que hacen es establecer correctamente lo que debería ser la situación para ellos y actuar después en consecuencias”; Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 1.

“Un juego como el del ajedrez genera un universo habitable para aquellos que pueden jugarlo, un plano de ser, un reparto de papeles con un número aparentemente ilimitado de situaciones y actos diferentes, para realizar a través de ellos sus naturalezas y sus destinos. Sin embargo, gran parte de esto es reducible a un pequeño conjunto de reglas y prácticas interdependientes.”¹⁰.

Al hablar de reglas podríamos pensar que los marcos¹¹ implican sistemas inflexibles, pero no es así, pues:

“Los marcos de referencia primarios varían en el grado de organización. Algunos son claramente presentables como un sistema de entidades, postulados y reglas; otros –la mayoría– parecen no tener una forma articulada visible, aportando sólo una tradición de comprensión, un enfoque, una perspectiva. Sin embargo, cualquiera que sea su grado de organización, todo marco de referencia primario permite a su usuario situar, percibir, identificar y etiquetar un número aparentemente infinito de sucesos concretos definidos en sus términos.”¹².

Al servicio de la pregunta por lo que podemos considerar como real (recordando el giro fenomenológico que Goffman retoma de James), la gran mayoría de los marcos son precisamente eso: *una manera de comprender, un enfoque, una perspectiva* tales que sostienen al orden de la interacción al tiempo de funcionar a causa de éste, y que permiten realizar, como escribe en *El orden de la interacción*, una gran diversidad de proyectos mediante el recurso inconsciente a formas de procedimiento:

“Cuando pueden identificarse unos ejes x e y como marco de referencia para identificar dentro de él un punto determinado o se imagina un tablero de damas como una matriz dentro de la cual se ubica una jugada, la noción de marco de

¹⁰ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 5.

¹¹ Para Goffman existen marcos naturales y sociales: “Los marcos de referencia naturales identifican los sucesos que se consideran como no dirigidos, orientados, animados ni guiados, los “puramente físicos” [...] los marcos de referencia sociales proporcionan una base de entendimiento de los acontecimientos que incorporan la voluntad, el objetivo y el esfuerzo de control de una inteligencia, de una agencia viva...”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 23-24.

¹² Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 23.

referencia primario es suficientemente clara, aun cuando en este caso se plantee la cuestión de la dependencia de un marco de referencia particular para nuestra comprensión de los marcos de este tipo.”¹³.

Encuadrando una situación en un marco y atendiendo a la participación de cada uno de los implicados en una situación particular¹⁴, nos acercamos al tipo de observación propuesta por Goffman.

Desde la pregunta por la “libertad” del individuo frente los marcos y rituales cotidianos, desde esta perspectiva que opone lo individual a lo social sin solución de continuidad, llevándonos a una posición donde las oposiciones se multiplican en muchos niveles (rol/actor, yo/sociedad, apariencia/realidad, etc.), no llegaríamos muy lejos.

Por el contrario resulta que el giro fenomenológico al que alude Goffman nos invita a considerar de modo distinto lo que ocurre en la vida cotidiana, ofreciendo una óptica donde la oposición, por ejemplo, entre el rol, “impuesto” claramente por una estructura sociocultural, y la actuación situada de un individuo singular, difumina sus bordes hasta revelarnos su mutua implicación, no sólo en el discurso, sino y principalmente en la actividad. La frontera entre las apariencias y la realidad toma también otro matiz.

Pensándolo como un sistema de reglas de acción (exhaustivas o no, claramente organizadas o no) para cada ocasión, el marco podría llevarnos a la posición de indecidibilidad entre la sociedad y el individuo (y su actuación). Decir que el individuo como persona posee grados de libertad (por intersticios o fisuras en las “inexorable” estructura axiomática de la organización social) es tomar la actividad en una literalidad exagerada del principio del tercero excluso: o cumplo el rol o no.

En verdad Goffman apunta hacia otro lugar, de entrada, señala al hecho de que

¹³ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 27-28.

¹⁴ “Mi perspectiva es situacional, lo cual significa una preocupación por aquello que puede ser vital para un individuo en un momento determinado, y esto a menudo implica a algunos otros individuos particulares, sin que haya que limitarse necesariamente a la palestra mutuamente controlada de los encuentros cara a cara. Doy por supuesto que cuando los individuos asisten a una situación actual se enfrentan con la pregunta: “¿Qué es lo que está pasando aquí?””; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 8

“poseemos la capacidad de usar la actividad real, concreta y la inclinación a usar dicha actividad –actividad que tiene significatividad por derecho propio– como un modelo sobre el que operar transformaciones como la diversión, el engaño, el experimento, el ensayo, el sueño, la fantasía, el ritual, la demostración, el análisis y la caridad. Esas vivas sombras de los acontecimientos se engranan en el mundo en curso pero no de una manera tan precisa como lo hace la actividad literal corriente.”¹⁵.

Lo que es delineado en *La presentación de la persona* como una distinción entre la acción expresiva y cualquier otro tipo de acción, alcanza otra dimensión en este caso, en obras tardías: poseemos la capacidad de “dirigir” las situaciones, de orientar y convertir lo que parece un estado de cosas rígido en algo distinto, y ello a través de pequeños “procesos” que implican a los demás, su complicidad o desacuerdo frente a lo que hacemos en conjunto dentro de una situación social.

Lo real (de la actividad social) deja de ser en este caso un parámetro constante y universal:

“utilizamos *real* simplemente como un término de contraste. Cuando decidimos que algo es irreal, la realidad no tiene que ser demasiado real, ya que puede ser tanto una dramatización de los acontecimientos como los propios acontecimientos –o un ensayo de la dramatización, o una pintura del ensayo, o una reproducción de la pintura–. Cualquiera de estas cosas puede servir como original de algo que es sólo una imitación¹⁶, llevándole a uno a pensar que la soberanía es la relación, y no la sustancia. (Una acuarela valiosa guardada –para su custodia– en un portafolio de reproducciones de grandes obras maestras es, en ese contexto, una reproducción falseada).”¹⁷.

¹⁵ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 581.

¹⁶ Creo que resulta interesante que, desde una posición y tradición diferente, Goffman ofrece una considerable reflexión sobre lo tratado por Gilles Deleuze en *Repetición y Diferencia*. Cabría preguntarse, al comparar ambos autores, por las posibilidades, encuentros y desencuentros de entre ambos al respecto de términos como *repetición* (y por tanto la diferencia que implica) e *imitación* (como reproducción distinta de una misma situación, de un mismo patrón, para Goffman).

¹⁷ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 581.

Esto es algo que ya se señalaba en el capítulo anterior: la impresión que alguien promueve no tiene que ser real, sino ante todo verosímil, coherente dentro del contexto, y estar sostenida por toda la actividad y la interacción.

Por otro lado, la dinámica entre el individuo y la obligación social encarnada en el rol se matiza hasta mostrar su mutua necesidad e implicación, y con ello la flexibilidad de ambos términos: así tenemos que dentro de una franja de actividad más o menos prolongada, podemos encontrar “saltos” entre dominios distintos pues, por ejemplo:

“Un hombre que acaba de terminar de dar instrucciones a su cartero saluda a una pareja que pasa, se mete en su coche y se va. Ciertamente esta franja pertenece al tipo de cosas que los escritores a partir de James consideraban como la realidad cotidiana. Pero, evidentemente, el sistema de tráfico supone un dominio del rol relativamente estrecho, impersonal, aunque íntimamente engranado en el mundo en curso; los saludos forman parte del orden ritual en el que el individuo puede figurar como representante de sí mismo, un ámbito de acción que se engrana en el mundo pero de una manera especial y limitada. Dar instrucciones pertenece al ámbito de los roles ocupacionales, pero es improbable que el intercambio hubiera ocurrido sin el ribete de una pequeña conversación proyectada en otro dominio distinto. La competencia física mostrada al entregar y recibir una carta (o al abrir y cerrar la puerta de un coche) corresponde así mismo a otro orden, el del manejo corporal de los objetos físicos que tenemos muy a mano... (Adviértase que todas estas actividades diferentemente enmarcadas podrían subsumirse bajo el término *rol* –por ejemplo, el rol de la persona que vive en las afueras–, pero eso ofrecería una conceptualización tremendamente tosca para nuestros fines)”¹⁸.

En este ejemplo, ofrecido por Goffman, del mundo en su funcionamiento podemos notar lo ocioso que resultaría el encuadre a partir de las expectativas de los roles, lo torpe que resultaría enmarcar la actividad en episodios bien delimitados (el saludo, las instrucciones al cartero, la entrada al auto y la toma del camino), pues aunque se trata de

¹⁸ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 582.

franjas¹⁹ estratificadas, la vinculación entre ellas es inevitable, del mismo modo que es inevitable hacer referencia a cada marco primario, a su utilización en cada caso, a la derivación en marcos secundarios: primero encontrar que la respuesta a lo que ocurre puede ser comprendida en general bajo la pauta de un hombre que sale de casa (sin saber aún hacia dónde ni por qué), que su actividad se ve inmersa en otro curso de acción (como una historia dentro de otra historia) en el cual da órdenes al cartero, donde puede saberse que está dando órdenes a partir de todos los elementos corporales y situacionales que se tendrían a la mano (sus tono de voz, las expresiones, los sonidos que producen, sus posturas mutuas, el “cuidado” mutuo de la posición de cada uno, la situación misma de “dar órdenes”, etc.), actividad que termina o se ve “interrumpida” por la aparición de una pareja en el campo cognitivo del hombre, lo que produce la entrada a un ritual cotidiano como el saludo (y todo lo que éste implica, de entrada, no sólo el cumplimento, sino el reconocimiento, del tipo que sea, tanto de un orden social subyacente como de la pareja misma, o por lo menos de uno de sus miembros), para terminar con la acción de entrar al auto (y cómo lo hace, pues por ello podemos saber si el auto le pertenece o no, por exponer un ejemplo trivial).

Con todo esto, la posibilidad ofrecida por Goffman no radica simplemente en la descripción exhaustiva de la vida cotidiana, sino en que al realizar tal descripción, al atender a los marcos vía la pregunta por lo que ocurre en cada momento, terminamos obteniendo, por contraste, por desconcierto y hasta por confusión, un registro de las actividades y acciones por las cuales el marco mismo se cumple *pero no totalmente*²⁰, revelando en las desviaciones con respecto a la pauta o patrón esperado la riqueza de la vida social, es decir que aunque cada situación se ajusta a un marco, a un patrón cognitivo montado en

¹⁹ “El término *franja* [*strip*] se usará para referirse a cualquier corte o banda arbitraria de la corriente de actividad en curso, incluyendo en este caso las secuencias de acontecimientos, reales o imaginarios, tal como son vistos desde la perspectiva de aquellos subjetivamente implicados en mantener algún interés en ellos. No hay que entender la franja como reflejo de una división natural hecha por los sujetos de la investigación o como una división analítica elaborada por los estudiosos que investigan; se usará sólo para referirse a cualquier conjunto amplio de sucesos (cualquiera que sea su estatus en la realidad) sobre los que uno quiere llamar la atención como punto de partida para el análisis.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 11.

²⁰ “la vida cotidiana, en sí misma bastante real, a menudo parece ser un bosquejo estratificado de un patrón o modelo que es en sí una tipificación de un estatus de ámbito bastante incierto... La vida puede que no sea una imitación del arte, pero la conducta ordinaria es, en cierto sentido, una imitación de los cánones sociales, un además dirigido a las formas ejemplares, y la realización primordial de estos ideales pertenece más al hacer creer, a la ficción, que a la realidad.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 583.

regularidades, el marco cogido no cae como losa, sino que posibilita tanto la realización de la actividad en su faz instrumental como su transformación (en diversión, engaño, etc.).

El enfoque dramático aludido en *La presentación de la persona* parecer actuar como una conveniente analogía para evitar caer precisamente en un mar de reglas, (meta)metodologías cotidianas o construcciones cognitivas que llevan a pensar en los individuos como creadores de su realidad.

Si atendemos a la situación veremos que tanto el individuo está asido por ésta como ésta está atrapada en la actuación particular de sus participantes, pues son ellos los que eligen y producen el curso de acción subsiguiente: aún si la persona está inconforme con la situación, está prendido e involucrado en ella. Si tenemos por caso el de un estudiante que hace manifiesta su oposición a su estatus y rol, encontramos que tal oposición puede manifestarse de diversas maneras: exagerando su rol, llevándolo a una cínica actuación de lo que debería hacer, llevando a cabo tal actuación aunque de manera cómica para mostrar su descontento, o de plano negando tajantemente participar en esa puesta en escena; y sin embargo eso sólo es comprensible *dentro* del contexto de ser estudiante, *dentro* de la situación ubicada en un espacio y tiempo particular, pues si así lo hiciera dentro de un marco que no corresponde, pasaría por loco, o cuando menos ninguno de los que lo rodean sería capaz de comprenderlo a menos que contextualizara los hechos (justificando con ello su actuación fuera de marco, re-escenificando una representación).

3.3 Las posibilidades del enfoque situacional de la interacción

Aparece el provecho que posee este enfoque dramático, una vez puesto en perspectiva y relacionado con las nociones de marco, situación, rol y actuación. Lejos queda entonces una comprensión orientada por perspectivas morales o éticas, que denunciaría, repetimos, esos aspectos de doble moral en las ocasiones sociales tal y como las describe Goffman.

Algo que resalta cuando atendemos al enfoque dramático es el hecho de que la actividad cotidiana, con sus saltos entre franjas y niveles, está sostenida no por la sustancia de lo real, sino por una serie de relatos (explicaciones, cuerpos de comprensión,

organización de la experiencia), en suma, ficciones, en su sentido literal²¹, ligadas a normas socioculturales y expectativas de rol que sostienen el entendimiento que tenemos de ella:

“La vida puede que no sea una imitación del arte, pero la conducta ordinaria es, en cierto sentido, una imitación de los cánones sociales, una además dirigida a formas ejemplares, y la realización primordial de estos ideales pertenece más al hacer creer, a la ficción, que a la realidad.

“Además, aquello que la gente entiende como la organización de su experiencia lo apuntala con fuerza de forma autosatisfactoria. Desarrolla un *corpus* de relatos, juegos, acertijos, experimentos, historias noticiosas y otros guiones aleccionadores que confirman elegantemente una visión relevante del funcionamiento del mundo para el marco. (Especialmente se hace que los jóvenes se explayen sobre estos resplandores manufacturados, para que con el tiempo puedan representar con naturalidad las escenas existentes a su alrededor.) Y la naturaleza humana que se adapta a esta forma de ver las cosas lo hace en parte porque sus poseedores han aprendido a comportarse de modo que este análisis sea, en su caso, sincero. La vida social asume e integra en sí, de innumerables maneras y sin cesar, el entendimiento que tenemos de ellas. (Y puesto que reconozco que mi análisis de los marcos intencionadamente coincide con el que los propios sujetos emplean, en cierto grado, debe funcionar como otra fantasía de apoyo).”²²

El estudio del comportamiento cotidiano, otra forma de enunciar el objetivo de Goffman, resulta revelador por el contraste entre diversas facetas de la vida social misma, franjas de ser, como las llama el autor, en las que, como expresa, se presentan variaciones

²¹ En español, según la Real Academia de la Lengua Española, tenemos tres acepciones de Ficción: 1) acción y efecto de fingir; 2) invención, cosa fingida; 3) Clase de obras literarias o cinematográficas, generalmente narrativas, que tratan de sucesos y personajes imaginarios. Al revisar la entrada propia de Fingir nos acercamos aún más a lo que se quiere señalar en este punto. Tenemos entonces para Fingir: 1) Dar a entender lo que no es cierto; 2) Dar existencia ideal a lo que realmente no la tiene; 3) simular, aparentar. Quitándole el peso a la división entre *apariencia* (o *ficción*) y *realidad*, podemos notar cómo la ficción tiene mucho de la producción de la que habla Goffman: hacer aparecer algo, dándole una existencia a lo que sólo la posee imaginariamente; o lo que es propio de *La presentación*: Dar a entender lo que no es cierto; en suma, promover una realidad.

²² Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 583-584.

(al estilo musical) de temas generales que permiten clarificar, por contraste, propiedades de la actividad cotidiana:

“Por ejemplo, en el teatro y en la radio esperamos que un actor exteriorice el estado interior del personaje que está representando para que pueda asegurarse la continuidad de la trama argumental, de modo que el público sepa en todo momento lo que está sucediendo. Pero precisamente en la vida diaria puede encontrarse el mismo tipo de coreografía intencionada, evidente sobre todo cuando un individuo considera que debe hacer algo que podría ser equivocadamente interpretado como censurable por los extraños que están ejerciendo sólo su derecho a mirarle antes de desviar la mirada”²³.

Considerado el marco como la puerta de entrada para el análisis dinámico de las situaciones sociales, como elemento que nos permite clarificar lo que ocurre en una situación cotidiana en la que ni el investigador ni los participantes tiene consciencia frente a lo que les guía en sus actividades, el enfoque teatral utilizado principalmente en *La presentación* cobra otro sentido, pues resulta que gran parte de la actividad cotidiana no sólo posee, sino que necesita de esta producción por la cual todos los cursos de acción poseen su fluidez natural, cotidiana, encontrando también que cuando algo “atenta” contra la situación, el marco mismo provee una reserva de acciones remediales cuyo fin es proseguir el curso de acción.

²³ La cita completa: “El primer objeto del análisis social debería ser, pienso yo, el comportamiento real, habitual –su estructura y su organización–. Sin embargo, el investigador, al igual que sus sujetos, tiende a no dar por supuesto el marco de referencia de la vida cotidiana; no es consciente de lo que les guía, ni a él ni a ellos. El análisis comparativo de los ámbitos del ser ofrece un medio de romper esa falta de autoconciencia. Los ámbitos del ser diferentes de los ordinarios aportan experimentos naturales en los que se muestra o contrasta una propiedad de la actividad ordinaria de modo clarificado y clarificador. El diseño según el cual se aúna la experiencia cotidiana puede ser visto como una variación especial de los temas generales, como modos de hacer cosas que pueden hacerse de otros modos. Ver significa ver estas diferencias (y semejanzas). Lo que está implícito y oculto puede ser desempaquetado, desenredado y revelado. Por ejemplo, en el teatro y en la radio esperamos que un actor exteriorice el estado interior del personaje que está representando para que pueda asegurarse la continuidad de la trama argumental, de modo que el público sepa en todo momento lo que está sucediendo. Pero precisamente en la vida diaria puede encontrarse el mismo tipo de coreografía intencionada, evidente sobre todo cuando un individuo considera que debe hacer algo que podría ser equivocadamente interpretado como censurable por los extraños que están ejerciendo sólo su derecho a mirarle antes de desviar la mirada”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 585.

La riqueza social que se desprende de la descripción y contraste de las situaciones, de la atención a la manera en como una persona en particular representa un papel, nos revela de otro modo el nexo existente, jamás contradictorio, entre la parte social y la parte “individual” de las situaciones, apuntando quizás a una consideración excesiva pero que lleva a cuestionarnos acerca de los supuestos sobre los que construimos modelos explicativos y descriptivos de la vida social: aún la parte más íntima del individuo es social.

No se niega lo psíquico (ni se lo aborda realmente), sino que se subraya la problemática no resuelta del límite entre éste y lo social, apuntando quizás a que en los ámbitos considerados como dominios de una entidad que precede lo social, una interioridad a la que se supone una existencia autónoma frente a esto y que además de su autonomía se presenta como el núcleo más “sincero” o “real” del individuo, aún en estos dominios no explorados por la sociología, encontramos la huella inevitable de lo social.

Leemos en Goffman otra perspectiva de la problemática abordada en *Role Distance*:

“¿Y qué es el meollo de todo eso? El individuo actúa como alguien que tiene una determinada identidad biográfica aun cuando aparezca con los atavíos de un determinado rol social. El modo como se desempeña el rol permitirá cierta “expresión” de la identidad personal, de cuestiones que pueden ser atribuidas a algo más abarcador y duradero que el desempeño del rol de hecho e incluso del propio rol, algo, en suma, que es característico no del “rol”, sino de la persona – su personalidad, su carácter moral perdurable, su naturaleza animal, etc. –. Sin embargo, esta licencia para distanciarse del rol prescrito es en sí algo que varía mucho, dependiendo de la “formalidad” de la ocasión, de las capas que se sustentan y de la disociación hoy de modo entre la figura que se proyecta y el motor humano que la anima. Hay una relación entre las personas y el rol. Pero la relación responde al sistema interactivo –al marco– en el que se desempeña el rol y en el que se vislumbra el yo [*self*] del actor. El yo, pues, no es una entidad semiculta tras los acontecimientos, sino una fórmula cambiante para habérselas como uno mismo durante ellos. Al igual que la situación actual prescribe un disfraz oficial tras el que nos ocultamos, también indica dónde y cómo lo trasluciremos, siendo la propia cultura la que prescribe el tipo de entidad que

debemos creer que somos a fin de tener algo que transparentar de esta manera.”²⁴;

más aún obtenemos una reflexión sobre el *uno mismo*: “¿Y qué es el “uno mismo” [*oneself*], esa cosa palpable de carne y hueso? Un conjunto de funciones característicamente superpuestas a los haceres literales, corrientes, pero separadas en todos los aspectos de otros ámbitos del ser.”²⁵

De acuerdo con lo anterior podríamos ofrecer una alternativa, una conjetura si se quiere, una variación pequeña frente a los enfoques existentes sobre internet: no encontramos en internet la *verdadera expresión* de las personas, o *proyecciones de sus ideales*, por el simple hecho de la libertad que otorga el medio para la *expresión personal* de entidades psicológicas; sino que, y esto ha de tenerse como una presunción apreciable, *la exigencia de expresión personal* –del tipo que sea, en ámbitos diversos y por medios y procesos localizables– *es el marco general sobre el que ha de actuarse en internet*, por lo menos en lo tocante a las relaciones sociales e interacciones que se llevan a cabo en éste.

El marco mismo establece los límites de lo posible, y por tanto de lo real en cada situación. Goffman escribe: “En suma, siempre que vestimos un uniforme, probablemente vestimos una piel. Pertenece a la naturaleza del marco establecer el límite a su propio reencuadre.”²⁶; de lo cual, para seguir la variación arriba propuesta, podemos decir que la dinámica misma de internet, en foros y redes sociales, en correos electrónicos y mensajeros, parte de una invitación a la *expresión de uno mismo* de la siguiente manera: hemos de manifestar frente a un auditorio (por difuso que pueda ser en realidad aunque la persona piense en auditorios bien localizados como amigos y conocidos) lo que creemos o queremos ser, *más allá* del ser social ejecutado en la vida cotidiana, que está estrechamente vinculado a situaciones y roles bien estipulados frente a lo cual tenemos una alternativa, socioculturalmente establecida²⁷, que “*prescribe el tipo de entidad que debemos creer que*

²⁴ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 595.

²⁵ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 597.

²⁶ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 596-597.

²⁷ “Considerados en su conjunto, los marcos de referencia primarios de un determinado grupo social constituyen un elemento central de su cultura, especialmente en la medida en que emerge una comprensión relativa a los principales tipos de esquemas, a las relaciones de éstos tipos entre sí y a la suma total de fuerzas y agentes que estos diseños interpretativos reconocen que se hallan sueltos en el mundo.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 29.

somos a fin de tener algo que transparentar”, y con ello ofrecer una realidad que habrá de ser promovida frente a los demás bajo la exigencia de ser reconocida como real (lo que en capítulo anterior era señalado bajo el título de *presentación*).

3.4 Situaciones virtuales: cómo interpretar el concepto de interacción

Partimos del hecho de la ausencia de una presencia física (y de un contexto físico en el que se ancle tal presencia individual y el sustrato también físico de la interacción) en las interacciones que ocurren en internet. Bajo la perspectiva de Goffman tal concepto de interacción podría resultar limitado, se pensaría, como se señaló en el capítulo anterior.

Para Goffman la interacción social puede ser definida como la que se da exclusivamente en situaciones en las que dos o más individuos se hallan en una presencia (cognitiva) mutua continua. Bajo esta explicación la presencia física juega un papel fundamental en la interacción, colocándonos en un problema al describir lo que ocurre en internet donde, por definición, no existe una presencia ni un contexto físicos que sirvan como asidero para las situaciones.

Llegamos a un punto importante en lo relativo al concepto de interacción: o bien “se amplía” arguyendo que Goffman no vivió ninguna experiencia similar a la que nos proporciona internet (salvo el teléfono, cosa que apunta en una nota de *La presentación*), haciendo entrar en su semántica a todo “encuentro”, sin importar si es físico o no, entre dos o más personas; o bien consideramos de otro modo el requisito de la presencia física, opción por la que optamos en este trabajo.

Atendiendo a los ejemplos que proporciona Goffman a lo largo de su obra, podemos colegir que el requisito de presencia física se dirige hacia un contexto cognitivo que hace referencia inmediata a los sentidos.

Sin dejar de lado la importancia de los datos obtenidos a través de percepciones olfativas, auditivas o táctiles, por ejemplo, es importante apuntar hacia la primacía de la vista en toda ocasión social: a través de ella podemos atender a la *producción* (un hacer aparecer, hacer-se visible) tanto de la persona como del contexto.

En situaciones cotidianas la co-presencia física puede equipararse (aunque no reducirse) a los referentes visuales inmediatos de otras personas. Al momento de orientarnos

en una situación cualquiera que sea, la información derivada de la mutua presencia física se reparte en percepciones (socialmente organizadas) formadas en su mayoría por indicadores visuales.

Observamos a otras personas que caminan cerca de nosotros, a pesar de proximidad podemos establecer con claridad una autonomía de los espacios personales, esto a través de la vista. Llega el caso en que una de ellas nos pide la hora, entrando en mutua presencia física reconocible en gran medida por el *recurso de la vista*. Se inicia un microrritual en el cual este sentido juega un papel imprescindible, pues a través de éste podemos establecer y ajustar la proximidad adecuada para la situación y alejarnos, dado el caso, si se torna amenazante. Damos la hora y la otra persona cierra el ritual con ademanes de agradecimiento mientras la *miramos* alejarse, o dicho de otro modo, mientras *constatamos visualmente como sale de nuestra percepción inmediata*.

Si bien los otros sentidos juegan papeles igual de importantes en la interacción, no podemos negar la primacía de lo visual: algo tan simple como discernir la distancia implicada en la mutua presencia física es ya un hecho visual.

Todo esto apunta en internet a una transposición del papel del elemento físico en la interacción: si una parte de este requisito de presencia física para la interacción radica en los referentes visuales, tenemos que en internet la ausencia de esta referente físico provoca su desplazamiento hacia cualquier componente visual (imagen o texto) que actúe como la manifestación (declaración, dar a conocer, poner a la vista) de la presencia de otra persona.

La definición ofrecida por Goffman, y aplicada a internet, nos revela, más allá de su filiación a una época en la que esta tecnología no había sido difundida, un asunto imprescindible al momento de hablar de interacción, por lo menos en nuestras sociedades: el valor que adquiere la capacidad de determinar la presencia de otros para poder hablar de interacción social.

En suma: es posible utilizar en internet el concepto de interacción, como lo ofrece Goffman, pues lejos de enfrentarnos a “un ámbito distinto al de la interacción cara-a-cara”, atendemos a un contexto donde lo presencial físico se desplaza hacia cualquier tipo de referente visual sobre la presencia virtual de una persona.

Quizás lo que se modifica en ciertos aspectos es la concepción de la temporalidad, pues en las situaciones cotidianas en el mundo real la interacción comienza cuando dos o

más personas entran en mutua presencia física y termina cuando salen del respectivo campo perceptivo de cada uno. Existe cierta linealidad de la interacción real: comienza y termina en una duración particular, que sólo puede ser interrumpida por episodios plegados sobre la misma situación sin cortarla de tajo.

En internet, por el contrario, el carácter temporal puede ser síncrono (como en la vida real) o asíncrono, ocurriendo en éste último que, aún pasen semanas entre una respuesta y otra entre los participantes, es posible *retomar* el curso de acción pues éste sólo ha estado suspendido temporalmente.

Al ser posible en internet dislocar el elemento temporal de la interacción, tenemos una transformación de otra índole para el elemento espacial, para la mutua presencia física de toda situación social, para su definición con miras a participar en las situaciones.

3.5 Un marco primario de la organización social de la experiencia en internet: el suplemento presencial

De entrada esto nos plantea un marco primario de comprensión (propio de internet) al momento de involucrarnos en alguna situación virtual: la persona no está frente a mí (físicamente), ni en mi campo perceptivo, pero *he de aceptar que el mensaje que firma, que las imágenes que presume tuyas (sin importar si son fotografías, dibujos, etc.), actúan como indicador cognitivo de su presencia*. Todos estos elementos *suplen* (más no sustituyen²⁸), hacen las veces de la presencia física ausente, y con ello hemos de concederles, o en el caso estimarles, el valor que presumen para llevar a cabo la interacción.

En este punto nos enfrentamos a una cuestión que debe señalarse: podríamos pensar que si alguna persona no ofrece ningún indicador de su presencia en internet, entonces no posee existencia social, por lo menos dentro de esta tecnología. Este tipo de participación en internet ha sido nombrada por investigadores anglófonos del siguiente modo: *lurkes*

²⁸ Sustituir sería poner algo en el lugar de otra cosa. No creo que sea posible simplemente decir que los elementos textuales e imaginarios *sustituyen* la presencia física de la persona, si aceptamos tal afirmación estaríamos aceptando que, al ponerse en el lugar de la presencia física de alguien, llenan el vacío de esta misma presencia física. Si consideramos el término *suplir* (cumplir o integrar lo que falta en algo, o remediar la carencia de ello) tenemos una precisión con respecto a esto: no se trata de *venir a ocupar* el lugar de la presencia física, sino de remediar por los medios posibles su ausencia sin olvidar el hecho de que tal ausencia prevalece.

(merodeadores); usuarios cuya intervención en comunidades virtuales se reduce a la pasividad: leen y observan contenidos pero nunca participan (aportan) con los demás.

De manera sucinta podríamos decir que la existencia social dentro de internet de este tipo de usuarios resulta problemática bajo un enfoque como el de este trabajo. Sin embargo el comportamiento de este tipo de usuarios sostiene una idea sobre el medio: que cualquier cosa colocada en internet puede ser, potencialmente, visto por otras personas sin que lo sepamos.

3.6 Otro marco primario encontrado en internet: el carácter público y visible de nuestras participaciones

Esto que resulta “obvio” en realidad es una orientación general sobre esta tecnología, por la cual atendemos a la emergencia de otro marco primario propio de internet: si por un lado, otorgamos cierta validez (aunque sea sólo en principio) a la *presentación* que otros realizan de sí mismos, al momento de vernos envueltos en alguna situación virtual *ha de tenerse en cuenta que cualquier persona puede observar lo que coloquemos en internet*.

El problema de este marco, de esta manera de comprender lo que ocurre en internet, es que a diferencia de la vida social real, el auditorio potencial es difuso: no sólo no podemos hablar de una reciprocidad de la presencia, sino que no podemos tener una certeza de que alguien esté ahí, de que alguien observe, simplemente estamos en una situación donde esto podría ocurrir, pero, repetimos: no sabemos con certeza si ocurre ni la cantidad de personas que están implicadas en este hecho. Por lo menos hasta que un primer mensaje, una primera muestra de *presencia virtual*, aparece.

Sólo podríamos saber algo sobre este conjunto de usuarios, los merodeadores, si nos avocáramos a una investigación específica sobre ellos. Más allá de eso no podríamos obtener algún aspecto relevante para el enfoque tomado de Goffman pues, al contrario que en el mundo real, los *lurkers* no entran en dinámicas similares a las de otros conjuntos de personas que están ahí pero no son o no deben ser vistos²⁹, y sin embargo, en la latencia de su aparición encontramos una activa participación en el mundo social:

²⁹ Sobre este punto Goffman, en *La presentación*, hace alusión al papel de los sirvientes. Situaciones similares las podemos encontrar con trabajadores cuya labor, en extensión a la de los sirvientes, no debe ser realizada en presencia de más personas, debe pasar inadvertida (empleados de la basura, limpiadores de cloacas, el

“Parece que difícilmente podemos mirar alguna cosa sin aplicar un marco de referencia primario, haciendo, por tanto, conjeturas sobre lo ocurrido previamente y anticipando expectativas sobre lo que probablemente vaya a ocurrir después [...] La mera percepción resulta ser, pues, una penetración mucho más activa en el mundo de lo que en principio podría pensarse”.³⁰

En internet una persona ejecuta las acciones de igual modo que ejecuta cualquier otra acción en su vida cotidiana (real). El asunto es que al actuar dentro de esta tecnología la acción expresiva alcanza otro orden: si bien podemos encontrarnos en situaciones de soledad en la vida real, y aún así continuar actuando de acuerdo con marcos socialmente establecidos aunque no tengamos frente a nosotros a un auditorio (seríamos al mismo tiempo actor y auditorio de nuestra puesta en escena), en realidad la mayoría del tiempo estamos frente a alguien, ejecutamos nuestro papel para otros.

Por otro lado, en internet, nuestro actuar puede ser ejecutado de un modo ajeno a los auditorios (por lo menos los virtuales, pero, repetimos: nosotros mismo somos el auditorio de nuestras acciones), así como cuando simplemente buscamos información en la red, leemos contenidos de cualquier página, navegamos con cierta soltura pero, a la manera de

trabajo en un rastro), así como con aquellos que poseen un estatus social impropio (vagabundos, ladrones). De igual modo podríamos atender a dinámicas sociales, como las que rodean a los *intocables* en ciertas culturas, en las que el estatus de invisibilidad, por la razón que sea, juega un papel esencial en el mantenimiento del orden social y de la interacción. En otro sentido Goffman apunta a esta invisibilidad necesaria pero en ámbitos impersonales, de tránsito público, en su libro *Relaciones en público*, en donde a pesar de otorgar cierta existencia social a otras personas (pues no sería posible “ignorarlas” completamente so pena de socavar la eficacia del orden público) no se les otorga un estatus tal que puedan verse involucrados en nuestros cursos de acción.

³⁰ La cita completa esclarece algo más al respecto: “Las perspectivas primarias –naturales y sociales– asequibles a los miembros de una sociedad como la nuestra afectan a un número mayor de personas que los meros participantes en una actividad: los espectadores que se limitan simplemente a mirar están también profundamente implicados. Parece que difícilmente podemos mirar alguna cosa sin aplicar un marco de referencia primario, haciendo, por tanto, conjeturas sobre lo ocurrido previamente y anticipando expectativas sobre lo que probablemente vaya a ocurrir después. La disposición para dar *simplemente* un vistazo parece que llega a ser posible gracias a la rápida confirmación que pueden lograr los observadores, cerciorándose así de que se aplican las perspectivas anticipadas. Porque es seguro que consideramos como una relevancia motivacional importante el descubrimiento de la relevancia motivacional del acontecimiento para las otras personas presentes. La mera percepción resulta ser, pues, una penetración mucho más activa en el mundo de lo que en principio podría pensarse.”; en Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 41.

un merodeador, *no dejamos una huella patente de nuestra presencia para otros usuarios de la red.*

Otra cosa distinta resulta si entramos en contacto con otras personas, ya sea directamente a través de mensajes directos de cualquier tipo (correos, mensajeros, redes sociales, foros, juegos virtuales), o de manera indirecta al colocar algo *sabiendo de antemano* (marco primario) que habrá de ser visto por otros, aunque no sepamos si esto ocurre y quiénes son tales otros.

Dentro de todo esto comienza a delinearse cierta manera general de comprender internet, que bien es cierto podría llegar a ser demasiado obvia y trivial, pero que nos habla en este caso de la existencia de marcos primarios sobre los cuales se construye una comprensión de las situaciones: tenemos entonces que “cualquier persona sabe” que si colocamos algo en internet, esto puede ser visto por una multitud incontable de personas; pero también “sabemos” que esto es así *solamente* en espacios particulares como las redes sociales, blogs, twitter, en suma y como se señaló en el capítulo anterior, espacios que en su mismo diseño suponen la interacción con otros, sea esta limitada (eligiendo con quien compartir contenidos) o no (abierta a todo público). Pues es importante señalar que *no todos los servicios de internet pueden ser catalogados como servicios sociales, y dentro de éstos últimos, las directivas de privacidad (como las llaman) son muy claras al respecto del alcance de aquello que hagamos visible.*

Por otro lado, y a pesar del debate sobre la privacidad y el exceso de información que se provee en los medios interactivos de la red, se olvida que existen medios como el correo electrónico y los mensajeros, que funcionan de una manera más “privada”, por llamarla de algún modo, pues el contenido de nuestros correos, “se sabe” no puede ser público, visible a todos, y si lo es esto ocurre bajo ciertas situaciones que se registran como transgresiones (violación de la privacidad, decisión del usuario de hacer públicos estos mensajes).

A esta comprensión que llamamos aquí un marco primario de internet, cuya función es orientarnos sobre lo que ocurre, por el cual sabemos que lo que coloquemos en internet es potencialmente visible para otras personas, corre aparejada otra comprensión, implícita, otra faz del mismo tema: sabemos que existen medios (correo electrónico) dotados de mayor privacidad, que funcionan como un backstage personal en el escenario abierto de la red.

No es posible hablar del primer aspecto (“en internet “todo” es público”, “las personas publican hasta el exceso su quehacer cotidiano”), sin tomar en cuenta el segundo (“existen espacios donde ha de respetarse la frontera entre la vida íntima y aquello que el usuario publica”), aunque la mayoría de las opiniones (mitos) terminen haciendo referencia sólo al primer aspecto.

En este sentido a la importancia otorgada a este aspecto, llamémoslo distópico, referido a los peligros que acarrea colocar información en internet, subyace un discurso particular que tiene que ver tanto con el debate por la privacidad como por aquél de la ausencia de regulaciones sobre internet.

En investigaciones que parten de diversas perspectivas se toma como afirmación el hecho de la falta de regulación (en todos los niveles) y la anarquía que corre pareja con la organización de internet. De manera general tenemos que estas afirmaciones se sostienen al apelar a la relativa novedad de esta tecnología en nuestra vida cotidiana, causa de la carencia de normas y regulaciones virtuales. Y esta ausencia de regulaciones se subraya tanto en cuestiones legales, donde la falta de regulaciones para internet es un tema importante; como en cuestiones lingüísticas, donde por ejemplo David Crystal advierte sobre la posible transformación de los idiomas al verse sometidos a una utilización “independiente” de las reglas gramaticales y sintácticas que repercutirá directamente en los idiomas³¹; o en cuestiones sociológicas donde se advierte que las personas aún se pierden en el manejo de internet, no sólo por la competencia tecnológica que este supone, sino por lo complicado y efímero de las regulaciones sociales que ahí tienen lugar.

Afirmaciones de este tipo hacen ver a internet como una tecnología de otro mundo, o que nos transporta, literalmente, a otro mundo en el cual no podemos hacer nada más que paralizarnos ante el asombro, o paralizarnos al ser conscientes de que no sabemos cómo operar, qué hacer, si lo que hacemos es correcto, etc.: es tal el exotismo de internet que, pareciera por las afirmaciones, posee sus propias reglas y leyes, como si de un universo ajeno se tratara. Nada más lejos de la realidad.

³¹ En este sentido Crystal no parece considerar otra alternativa en la coexista este uso del lenguaje en la red, libre y sin atender a las reglas de un idioma, con otro uso en la vida real del mismo idioma donde, por necesidad, sea indispensable cierto manejo de los recursos que en internet se olvidan. Indispensable claro está en relación con los niveles de educación, grupos y clases sociales y la competencia particular de cada individuo en el lenguaje mismo.

Atendiendo a lo que le toca a la interacción, y con ello al orden social en su unidad mínima como diría Goffman, ningún ámbito, por fantástico que sea, puede perder su ancla en la realidad social:

“... la actividad interpretada por la aplicación de reglas particulares y que induce a la acomodación de las acciones por parte del intérprete, en resumen, la actividad que organiza la materia de cara al intérprete, se localiza en un mundo físico, biológico y social. Se pueden decir cosas fantásticas sobre lugares imaginarios, pero estas cosas sólo pueden ser dichas *en* el mundo real. Lo mismo sucede con los sueños. Cuando Coleridge soñó con su “Kubla Khan”, lo soñó *en* un mundo que no era el de los sueños: tuvo que comenzar y acabar su sueño en el flujo “natural” del tiempo...”³².

Si un extraterrestre lograra entrar como usuario en internet, quizás tendría sentido hablar de una ausencia de normatividad, entendida como un caudal de información que no posee un orden claro en el cual orientarse y actuar. Pero ya que hablamos de personas, y más aún, de personas que en su vida cotidiana ejecutan acciones y actuaciones, se enfrentan a problemas en su ejecución, se explican lo que ocurre en situaciones que parecen incomprensibles, realizan *cambios de clave*³³ y hasta *fabricaciones*³⁴, en suma, disponen su mundo social inmediato de acuerdo a simples pautas de comprensión ofrecidas por los

³² Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 257.

³³ Por *cambio de clave* se entiende el proceso por el cual una o varias personas le otorgan una comprensión distinta a lo que está pasando, transformando entonces la situación: puede tomar como ejemplo de ello el juego en los animales, éste se inscribe en una situación *claramente* agresiva, pautada bajo las reglas de la pelea y la disputa, pero cuando se observa con detenimiento, notamos que los animales no terminan de dañar a sus compañeros, de este modo, sobre una pauta que tiene sentido en sus propios términos (la lucha) se modela otra actividad: el juego. Este proceso es llamado por Goffman cambio de clave. En la vida social, un tipo de cambio de clave frecuente es el *hablar por otros*: hablamos *como si* el que hablara fuera otro, y por el manejo de la situación, algo que posee un sentido propio (la descripción o reescenificación de una situación) alcanza otra definición: la burla, el rechazo, la connivencia, la humillación, por ejemplo. Similar al juego en los animales, tenemos las *competencias* como ejemplo frecuente de un cambio de clave en el mundo social. Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 43-88.

³⁴ Por fabricación entendemos un proceso por el cual una o más personas hacen creer a los demás algo falso basándose en lo que está pasando. Este proceso está sujeto a un tipo de descrédito y es dependiente del cambio de clave, por el cual una situación puede tomar transformase, haciendo patente la vulnerabilidad y flexibilidad de las situaciones mismas. A partir de un modelo que tiene sentido por sí mismo, una o más personas manejan la actividad y la situación para hacer creer otra cosa. Un tipo de fabricación primordial es el *engaño*. Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 89-130.

marcos³⁵, en este caso, no creo que pueda apelarse a la “novedad” de internet como tecnología para construir afirmaciones sobre la poca competencia de los individuos cuando actúan en este medio, pues esencialmente las personas resuelven los problemas y obstáculos que se les presenten (tanto internet como de la vida social) de acuerdo a su experiencia en la vida social y a los pautas que ésta misma les ofrece para hacerlo: los marcos.

En una situación virtual actúan las mismas personas reales, más aún, con objetivos sociales que son anteriores a internet y que sólo se trasladan a este espacio (hacer amigos, conversar, compartir información, por mencionar algunos). La diferencia, una diferencia que no es específica sino de grado, entre la vida real y lo que ocurre en internet radicaría en las posibilidades de esta tecnología por las cuales emergerían marcos situacionales que no existen del todo en la vida social real, es decir, se trata de una variación de marcos ya existentes que es posible a partir de aspectos ya señalados en el apartado anterior: la ruptura con las dimensiones espacial y temporal de la acción social.

3.7 La puesta en acto de los marcos y situaciones virtuales

En el capítulo anterior partíamos de una suposición: que internet era *como* una vía pública, y que al igual que en la vida real podemos pasar de la vía pública a un espacio acotado (establecimiento). Esta óptica no sólo resulta útil para efectos de la descripción del manejo de las impresiones (*presentación*) apuntando a que esto no ocurre como en los *establecimientos sociales* reales, sino que nos permite establecer ciertos rasgos de familia (o isomorfismo si se quiere) entre la vida real e internet. Preguntaríamos entonces: se puede actuar en este medio *como en la vida real*, ya no sólo *como en una vía pública*. ¿Qué quiere decir esto?

³⁵ “Se ha estado argumentando que una franja de actividad será percibida por sus participantes en términos de las reglas o premisas de un marco de referencia primario, ya sea social o cultural, y que la actividad así percibida proporciona el modelo de dos tipos básicos de transformación: la transposición o cambio de clave y la fabricación. También se ha afirmado que estos marcos de referencia no son sólo algo mental, sino que corresponden en cierto sentido a la manera en como se organiza un aspecto de la propia actividad. Se presuponen ciertas premisas organizativas, siendo éstas algo a lo que en cierta medida llega el conocimiento, y no algo que el conocimiento crea o genera. Los individuos, con esta comprensión y normalmente encuentran que el mundo en curso apoya esa acomodación. A estas premisas organizativas –apoyadas tanto en la mente como en la actividad– las llamo *marco de la actividad*.” Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 257.

Esto significa que tomamos todos los recursos de nuestra vida cotidiana para construir una comprensión y orientación que nos hace posible actuar y explicarnos lo que sucede en internet, sobre la base de los marcos de la vida real, pues ninguna franja de la vida social puede poseer una independencia tal que lo que ocurra en ella sea incomunicable para otras, y por ende, sea incomprensible para cualquier individuo “no iniciado en los misterios de esa franja”, por llevarlo al extremo.

Si no consideramos lo anterior podemos caer en cierta inexactitud frecuente al momento de abordar internet, tal y como la de Sherry Turkle.

Gran parte de la investigación de Turkle, se basa en entrevistas a usuarios y en análisis de los juegos en línea (MUD's). Algunas de las entrevistas fueron virtuales, realizadas directamente dentro estos juegos. A partir de todo ello la autora afirma que internet promueve una cierta dislocación del yo, que impulsa la construcción de personas que sustituyen al yo real de los usuarios.

Los trabajos de Turkle fueron pioneros en la investigación psico-social de internet. Sin embargo sus conclusiones, generalizaciones y afirmaciones resultan inconsistentes cuando consideramos que se sostienen en un ámbito de realidad que no puede ser más elusivo y lúdico: los juegos, aunque sean virtuales. No es posible creer que lo que ocurre en un juego, aunque sea virtual, ha de ser lo que ocurre en realidad en otros ámbitos de internet, pues eso sería equivalente a afirmar, investigando los juegos de la vida real, que las personas poseen “múltiples personalidades” por el hecho de encarnar diversos roles y papeles en el transcurso de cualquier juego: son conclusiones demasiado precipitadas.

No se considera que en los juegos virtuales ocurre un cambio de clave análogo al de los juegos en la realidad: cuando una persona está jugando en un mundo virtual, cuando actúa de acuerdo a las reglas de ese mundo, cuando promueve una realidad personal que no concuerda con su vida real, no podemos plantear de entrada que “proyecta sus ideales”, o que internet ofrece una libertad de construirse psíquicamente, sin contextualizar la situación a través de este cambio de clave: “se trata de un juego”.

Lo que intentamos decir es que lo que ocurre en internet es delineado sobre pautas ya existentes en la vida real, aunque existan claramente diferencias que respondan al ajuste de estas pautas y a las posibilidades y dificultades de medio mismo.

Si alguien escribe un correo, por ejemplo, no tiene otro modo de hacerlo más que tomando como modelo situaciones similares a las de la vida real, todas ellas dirigidas a la comunicación escrita con otras personas, como es escribir una carta, dejar un mensaje y hasta la conversación cara a cara con otra persona; pero también hace referencia a los modelos rituales que implican una conversación formal escrita y en ocasiones hasta oral, al trato con otras personas que depende del grado de impersonalidad e importancia de la relación jugada.

Claro está que lo que se construye sobre la base de estos modelos existentes en la vida real, adquiere cierta modificación que responde al medio electrónico: la posibilidad del hipertexto, de los hipervínculos, de los emoticones, de imágenes y videos, de la soltura con respecto a las reglas del lenguaje para hacer más “cotidiano” nuestro mensaje, lo que configura otro modelo, otra manera de organizar una actividad, un marco ligeramente desfasado, en suma: *una experiencia particular de internet pero que no puede desligarse de aquella existente en la vida social real.*

Ya Patricia Wallace nos ofrece una perspectiva relacionada con lo que aquí intentamos. Al igual de Sherry Turkle, Wallace hace uso de los juegos de rol virtuales para analizar lo que ocurre en internet. Sólo que a diferencia de Turkle, Wallace no cae en la trampa de tomar la realidad de un juego por realidad general, sino que centra su atención en algo mucho más cercano a la intención de Goffman: las distinciones entre distintos niveles de realidad o implicación en un mismo juego de rol.

Wallace nos explica que durante un juego virtual

“Los investigadores no sólo identificaron los marcos real e irreal, sino que llegaron a identificar hasta un total de cinco marcos. El primero era la vida real, que es el mismo que identifican los preescolares. El segundo era “Vamos a chatear”, un marco caracterizado por una responsabilidad reducida y unas ganas de hablar prácticamente de cualquier cosa. Como las reglas que se aplican a este marco no están tan bien establecidas o acordadas como lo estaban para los preescolares que participaban en el juego de piratas, los malentendidos son frecuentes. A veces la conversación es seria, otras veces es divertida, otras falsa

y desleal; el hecho es que, con frecuencia, es difícil establecer exactamente de qué va.

El tercer marco es “Montemos una fiesta”. Ahora los jugadores empiezan a coquetear y a jugar con las palabras, pero el metamensaje es que estamos aquí para divertirnos. Nada serio. Aquí es cuando *Thunder* experimentaba con los nombres de los canales y no dejaba de cambiarlos. *Lucía* no podía teclear con la rapidez suficiente para seguirlo.

“Hagamos comedia” es el tema del cuarto marco y, en el ejemplo descrito, dictaba las reglas para una simulación de fumar marihuana llena de virtuosismo. Aunque los jugadores aún se deslizan de vez en cuando en la vida real o al marco “Montemos una fiesta”, aparecen ciertas reglas provisionales para la sesión de charla que los jugadores que se unen al juego deben seguir. Por último aparece el quinto marco: la “Actuación”. En nuestro ejemplo *Thunder* y *Kang* experimentaban con versiones de teclado de la ceremonia de fumar marihuana y *Thunder* culminó la actuación con los caracteres ASCII presentados más arriba [:-Q :-| :-| :- \ :- \ ssssss :-); que como explica la autora representaba el acto de inhalar humo, retenerlo y soltarlo]. *Lucía* hacía de público y felicitó a los actores por el talento artístico que mostraron en el empleo de unos recursos tan limitados.”³⁶,

el tema de los marcos y las situaciones, en Goffman, tiene mucho que ver con la estratificación de de realidades tal y como la describe Wallace también a través del recurso a los marcos, de igual modo que tiene que todo esto tiene que ver con el tema de las realidades múltiples tal como lo trata Schutz: dentro de una situación social pueden aparecer otras cuyas dinámicas varían con respecto a la situación primera, situaciones que no sólo poseen sus propias reglas de juego, sino que manifiestan su aparición para los participantes haciendo comprensible lo que ocurre, para una persona mínimamente atenta a lo que ocurre y que sea competente en los códigos sociales utilizados, comprensibilidad que se traduce en capacidad de participación en este “nuevo universo” inserto en el anterior, tal y como una viñeta de pensamiento que se inserta en otra, y así sucesivamente, generando esta sensación

³⁶ Wallace, Patricia (2001) *La psicología de internet*, Paidós, Madrid, pp 66-67.

de recursividad dentro de las situaciones sociales, una recursividad que puede ser transitada por los participantes con relativa libertad, tal y como un grupo de niños pequeños puede transitar entre el marco del juego y aquél de la vida real.

La única diferencia que encontramos entre aquello que Wallace apunta y lo que tratamos en este trabajo es que, para esta autora, la línea que separa fantasía de realidad en internet, o dicho de otro modo, los diferentes marcos en una situación virtual, no es una frontera clara. Esto provoca una gran cantidad de malentendidos pues los participantes que transitan entre los distintos marcos llegan a un callejón sin salida pues la mayoría de las veces las reglas básicas de participación entre un marco y otro no están bien esclarecidas: los participantes no saben cómo actuar, aunque quizás tengan presente que algo cambió.

Algunos años han pasado desde este trabajo de Wallace hasta ahora, quizás esto ha ayudado a establecer ciertas conductas estables sobre las cuales, y retomando a Goffman, podemos decir que *las personas, aún en situaciones virtuales, sí son capaces de definir lo que ocurre y actuar en consecuencia y adecuación a las convenciones de la situación, pues, en esencia, repetimos, todas estas situaciones virtuales tienen un modelo anterior en las situaciones de la vida social real.*

3.8 Situaciones sociales reales como sostén de situaciones virtuales

Bajo la perspectiva que propone Goffman, atendiendo a las situaciones y su lógica específica, las transformaciones que pueden efectuarse sobre ellas, la necesidad de comprenderlas a partir de modelos o pautas social y culturalmente establecidos, y la autonomía de la actuación personal en cada situación, el abordaje de internet posee otro matiz.

La tonalidad que obtenemos a partir de todo ello nos revela que, por lo menos en su aspecto social más básico, a saber: las situaciones sociales, la interacción entre dos o más personas; la experiencia de internet se realiza sobre la base de la experiencia en la vida real.

Por lo menos en este nivel de observación cualquier especulación del tipo que sea habrá de ser interrogada a partir del entramado de esta *realidad* virtual (realidad entre otras realidades sociales) que la descripción de la interacción nos permite observar y comparar con otros ámbitos de realidad.

Hasta el momento hemos hablado de ciertos marcos primarios sobre los que se organiza la experiencia en internet: el paralelismo entre la presencia imaginaria o textual de una persona y su presencia física en el mundo real; la suposición de que una persona virtual *equivale* a una persona real; el conocimiento, indecible, de que un auditorio está ahí observando nuestras ejecuciones virtuales; así mismo el saber que nos refiere a la existencia de medios que tienden a lo público y a la participación (redes sociales, foros, blogs), y otros que tienden más a un tipo de privacidad discutible (correo electrónico principalmente).

Además de estos marcos generales que orientan a las personas en su actuar en el mundo virtual, tenemos el manejo y transformación de marcos cotidianos, como el ejemplo de la escritura de un correo electrónico, que son importados de la vida real y adaptados en mayor o en menor medida para las situaciones con las que se enfrenten las personas.

Internet es, entonces, un ámbito de la realidad social que no puede separarse del orden que ésta posee y sostiene en cada interacción situada. Al actuar en internet hacemos referencia en más de una manera a nuestro actuar cotidiano (real), si bien en este trabajo nos enfocamos solamente en la referencia a los procesos y elementos que permiten definir y actuar en una situación.

En este sentido nos enfocaremos a estos marcos propios de internet que, aún delineados bajo el cobijo del orden social, poseen particularidades que no se encuentran en la vida social real.

Hemos dicho que toda actividad y situación en internet depende para su decurso de los esquemas existentes en la vida social real. Cualquier situación virtual habrá de ser comprendida con base en la dinámica de los marcos de la vida real, sin embargo existen, como señalamos, marcos o pautas propias de internet cuya emergencia radica en dos condiciones ya antes señaladas: ausencia de presencia física entre los participantes y un régimen complejo de temporalidad (sincronía, asincronía o su combinación).

A partir de estas dos condiciones los marcos que la vida social real ofrece han de matizarse en su aplicación o importación a las dinámicas virtuales, sin embargo esto no significa que las situaciones virtuales se alejen demasiado de las reales, pues la mayoría de las veces estas dos condiciones no son un problema para los usuarios, quienes pueden con facilidad orientarse en lo que ocurre y participar de acuerdo con la comprensión de la situación que posean.

Sin embargo emergen algunos marcos particulares precisamente a partir de estas dos condiciones de internet. En primer lugar, como habíamos mencionado, comprendemos que al no existir la co-presencia física en las situaciones virtuales, hemos de hacer patente nuestra presencia a través de la participación, de la colocación de mensajes, signos, etc., que muestren nuestra suscripción a la situación. Ser un simple observador, por otro lado, no asegura, por decirlo así, la existencia social en una tecnología como internet.

En segundo lugar comprendemos que todo lo que publicamos en internet, es decir, vez que hacemos manifiesta nuestra presencia, este hecho puede ser visto, potencialmente, por una cantidad indeterminada de personas, ya sea meros observadores o usuarios que tomen lo publicado para comenzar una interacción. Este marco ha de ser puesto en perspectiva dependiendo de los servicios que se utilicen, pues si bien es cierto que, como reza cierta opinión “todo contenido de internet es público”, existen servicios orientados hacia esta exposición de sí, mientras que otros, no menos importantes, ofrecen una mayor privacidad. Es verdad que todo en internet puede, potencialmente, ser público y observado por una cantidad indeterminada de personas, siempre y cuando el usuario lo publique, lo comparta, a través de estos servicios sociales, pues se sabe que, por ejemplo, un correo electrónico mantiene una privacidad equiparable a la de una carta o un diario, se espera eso.

En tercer lugar, y con fines operativos, al carecer de una presencia física que sustente el ser social real de la persona, se supone que en gran parte de los servicios sociales ofrecidos en internet un perfil, un nickname o apodo, una dirección electrónica, en suma, a toda marca de identificación personal (no institucional), ha de atribuírsele una y solo una persona real en su trasfondo que sostiene la unidad de las intervenciones de su símil virtual. Cuando esto no se cumple, cuando alguien actúa de un modo en una intervención para pasar a hacerlo de una manera completamente distinta en otra, se tiene la sensación de que la realidad promovida no encuadra con lo que ha venido sucediendo, se trata, pensaríamos quizás, de un robo de identidad virtual.

Estos tres marcos que emergen principalmente de la ausencia de presencia física conllevan ciertas consecuencias para la interacción virtual. En el nivel de la organización de la experiencia interactiva existen pautas y patrones establecidos que ofrecen cierta unidad y orientación sobre lo que sucede en internet, de ahí que afirmemos en este caso, y

contrariamente a otros autores, que las personas pueden actuar competentemente en las situaciones virtuales pues éstas son similares a las situaciones de la vida social real.

Sin embargo, en otros niveles, también sociales aunque orientados hacia la regulación normativa, creemos que ocurre efectivamente esta confusión entre los usuarios: si alguien infringe las normas, por ejemplo, si alguien miente sobre cualquier cosa, ¿cómo ocurre su sanción al no existir un cuerpo físico identificable sobre el que recaiga la responsabilidad por este actuar mendaz?

3.9 Fabricaciones y cambios de clave en internet

En los primeros años de la comercialización de internet como servicio aparecieron una serie de engaños (fabricaciones) que utilizaban el correo electrónico como medio para construir una historia y timar a las personas. En la actualidad este tipo de correos siguen circulando a través de internet. Algunos utilizan el tema de las fabricaciones para introducir programas autoejecutables (virus) en los ordenadores de los usuarios que crean en el engaño, mientras otros utilizan la misma fabricación para obtener información de las personas (la llamada ingeniería social o lo que ahora se llama *phishing*).

Igual que en la vida real, en la verosimilitud de una fabricación virtual radica su éxito. Tenemos entonces que un correo que nos hable de un supuesto pariente lejano de un país exótico que nos ha heredado una fortuna, que nos pide además un monto monetario para que tal fortuna nos sea concedida³⁷, resulta demasiado fantástico frente a otro tipo de fabricaciones mucho más trabajadas. Tenemos el siguiente ejemplo³⁸ con explicación del autor del artículo que lo expone:

“Recibo un correo de una supuesta empresa llamada Cefin Consulting & Finance, que tiene todo para ser catalogado como intento de estafa. Dice así:
Cefin Consulting & Finance es uno de los líderes mundiales en servicios de consultaciones. Nuestro éxito depende como de alta calidad de servicios, tanto

³⁷ <http://camyna.com/2009/04/29/timo-del-africano/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

³⁸ <http://camyna.com/2009/10/05/correo-de-cefin-consulting-finance-otro-engano/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].; también puede revisarse como ejemplo: <http://camyna.com/2010/02/19/correo-falso-trabajo-para-usted-buen-salario-leer-importante-informacion/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].; o <http://camyna.com/category/correos-fraudulentos/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

de procesos negociales guiados profesionalmente y seguros. Es la razon por la que estamos tan concentrados en la calidad. Sin embargo la unica manera de alcanzar la mejor calidad en nuestro negocio es una lucha permanente por la calidad y elaboracion de procedimientos estables. Es imposible de alcanzar unos estandares de alta calidad sin personal dedicado a la lucha por una operaci3n impecable de los procesos y proyectos cotidianos. Hoy en dia tenemos vacante del Gerente Financiero. No hay plazos fijados para la presentacion de solicitudes. El trabajo del Gerente Financiero incluye procesamiento de transferencias del dinero enviado a sus propias cuentas bancarias de los clientes de la empresa. Despues de recibir la transferencia el Gerente Financiero tiene que transmitirlo a la cuenta designada por nuestro operador. Todo que se necesita para este trabajo son: 3-4 horas diarias, Su deseo, capacidad de trabajar en un colectivo y responsabilidad. El sueldo inicial asciende a 5% del giro comercial mensual total.

Las exigencias a los candidatos:

- * la edad de 20 anos y mas*
- * Ser capaz de comprobar su correo electronico varias veces al dia*
- * Deberia tener una cuenta bancaria personal (o negocial), o abrirse nueva*
- * Saber de comunicar y tener acceso al Internet.*
- * usuario de ordenador personal seguro (Oficina de paquete de SW), programas de correo, Internet*
- * Idioma extranjero (el ingles es preferible).*
- * Tener la posibilidad en cualquier hora de trabajo ir a la caja de Western Union mas cercana y hacer transferencia de dinero.*

Lo que estamos ofreciendo:

- * un sueldo generoso (Sus ganancias haran al principio el 5 % de cada pago. Despues de 5 remesas en el caso de un trabajo eficaz y correcto, sus ganancias levantan hasta el 10 %.)*
- * Oportunidad de aumentar sus ganancias.*
- * seminarios Libres y cursos de formacion (despues de 6 meses de un trabajo eficaz).*

*Si usted esta interesado en esta apertura, no vacile en enviar su CURRICULUM VITAE a e-mail: mynes_cf@gmx.de
2009 © Cefin Consulting & Finance.*

Lo que suele ocurrir con estos engaños, es que usan a la gente para transferir dinero “negro” de una cuenta a otra, usando una de la víctima. De esta manera, ellos blanquean el dinero y el “mulero” queda fichado como parte del entramado.”

de acuerdo con los modelos de la vida real, este tipo de fabricación toma como modelo un marco con sentido propio (búsqueda de empleo), que es manipulado para construir una trama más o menos plausible: tenemos el nombre de una empresa verosímil que busca empleados a los que ofrecerá atractivas condiciones de trabajo, además de un tono institucional: presentación de los objetivos del correo, requisitos laborales, correo de contacto cuya terminación no refiere a dominios libres (@gmx.de), firma de la empresa, etc.

Sin embargo, tal y como en la vida real, si atendemos a aspectos simples y hasta obvios (y por su obviedad pueden pasar desapercibidas en fabricaciones más elaboradas) podemos notar lo artificial de esta producción: de entrada la ortografía, que no va acorde con la imagen de una institución como la que busca promover; después, y quizás el aspecto más relevante del asunto, podemos realizar la siguiente pregunta ¿por qué recibí tal correo?, pregunta sobre la cual, a menos que uno esté buscando trabajo y haya colocado información en páginas de empleo, comprendemos que hay algo que no cuadra (sin contar las “atractivas condiciones” del empleo).

Junto a una fabricación de este tipo tenemos otras que están enfocadas a la obtención de información personal de los usuarios: ya sea sus contraseñas de correo electrónico o directamente información bancaria.

Este tipo de fabricaciones explotadoras³⁹ utilizan una gran serie de tramas para obtener información confidencial, a veces provista de manera directa por los mismos usuarios. Tenemos por ejemplo aquellos mensajes de supuestos conocidos que buscan

³⁹ Goffman distingue entre dos tipos de fabricaciones, las *benévolas*, transformaciones del marco que son inocuas para sus víctimas (bromas, marcos experimentales); y las explotadoras, en las que la transformación se dirige hacia el enredo con vías a obtener intereses privados y vulnerar los de las víctimas. Además de estas fabricaciones, Goffman señala tipologías dependientes como la ilusión. Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 87-130 y 162-208.

contactarse con nosotros⁴⁰, que al igual que ejemplo anterior, posee puntos débiles en su construcción por los cuales es posible darnos cuenta de su engaño por el simple hecho de constatar que no se conoce a la persona en cuestión.

Tenemos en este caso también otro tipo de artificios mucho más elaborados que funcionan de la siguiente manera: recibimos un correo de alguna página, institución, etc., en el cual se nos informa de una situación cualquiera que sea, en alguna parte de este correo tenemos a nuestra disposición un vínculo que supuestamente nos dirige hacia la página que necesitamos⁴¹. Al hacer click en el vínculo lo que en verdad está ocurriendo es que se nos dirige a una página ficticia, copia fiel de la real (bancos, redes sociales), en la que hemos de ofrecer nuestra información personal para poder acceder. Sólo que esta información termina en las manos de aquellos que fraguan el engaño.

La elaboración de este tipo de fabricaciones es clara: se construye una página igual a la página real; se le aloja en un servidor; se logra que al hacer click en el vínculo fraudulento nuestro explorador de internet crea que estamos en el sitio real y por ende no nos informe de la dirección real a la que nos dirigimos; se tiene una base de datos altamente eficaz para recibir la información personal y luego bajarla desde algún otro lugar. La manipulación del marco en cuestión es extremadamente hábil, tanto que en ocasiones este tipo de engaños solamente pueden ser evitados si se posee un buen programa antivirus o firewall (muro de protección) que nos informe sobre el peligro del sitio al que estamos entrando.

Bajo esta misma lógica tenemos aquellos mensajes que provienen supuestamente de redes sociales⁴² o que, pidiéndonos dar click en un vínculo, aparentemente nos sacan de la cuenta de correo electrónico y por consiguiente tenemos que dar nuestra información para volver a entrar.

Las tramas de este tipo de fabricaciones explotadoras son muy amplias. Además de los ejemplos mencionados vemos que casi cualquier tema o pauta puede ser transformada en una fabricación: postales electrónicas, solicitudes de amistad, ofertas virtuales, compras en línea, etc.

⁴⁰ <http://camyna.com/2010/04/04/anastasiya-su-desconocida/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]. y <http://camyna.com/2010/03/06/mis-amigas-rusas/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁴¹ <http://camyna.com/2009/10/05/phising-de-openbank/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].; <http://camyna.com/2009/04/06/phising-con-el-banesto-como-excusa/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁴² <http://camyna.com/2010/01/24/esto-es-realmente-la-tua-foto-otro-engano/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Junto a este tipo de fabricaciones explotadoras tenemos aquellas que resultan inocuas para las personas. Un caso paradigmático de esto: la amenaza de un virus como la siguiente⁴³

Esta información fué divulgada por Microsoft en la mañana de ayer. Le rogamos pasar este mensaje a todos sus conocidos que tengan acceso a Internet. Usted puede recibir un aparentemente inofensivo Protector de Pantalla de Budweiser. Si lo recibe, NO LO ABRA BAJO NINGUN CONCEPTO, elimínelo inmediatamente. Si lo abre, perderá TODA la información de su PC. Su disco duro será completamente destruído y la persona que le envió el mensaje tendrá acceso a su nombre y contraseña via Internet. Creemos que este virus comenzó a circular ayer de mañana. Es un virus nuevo y extremadamente peligroso. Por favor copie este mensaje y re-envíelo a todos en su libreta de direcciones. Debemos hacer todo lo posible para detener este virus. AOL ya confirmó su peligrosidad, y aún no hay un antivirus capaz de destruirlo. Por favor tome todas las precauciones necesarias y pase esta información a todos sus amigos, allegados y colegas.

decimos que resultan inocuas porque este tipo de mensajes “informativos”, a lo sumo, causan cierto sobresalto en los usuarios que los leen, así como otros del mismo corte provocan un arrebato sentimental (la situación de una niña perdida, un asesinato impune, etc.).

En la misma línea tenemos el siguiente ejemplo tomado de un correo personal. Se trata de un mensaje donde se nos informa que hemos ganado la lotería en otro país:

INCORPORACIÓN DE LOTERÍA AUSTRALIA

Número del billete: WFD-6540089-GIL1

Número de Lotto: DMN/28123/10

Ganar no: AULOTTO/2115/LPRC

Número de referencia: PLV/MU/1601/2010

⁴³ <http://www.nsrc.org/helpdesk/enganos.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

FELICITACIONES

.....

Estimado señor / señora.

Nos complace informarle de que su dirección de correo electrónico ganado la lotería en 2010 de la lotería en línea Australia internacional y su dirección de correo electrónico fue colocado en la segunda lista como el ganador de la segunda categoría.

Todas las direcciones de correo electrónico se adjunta a varios números de billete y se le ha aprobado una suma global de \$ 900.000 (novecientos mil dólares) como el ganador en esta lotería que se llevó a cabo por Microsoft y con el apoyo de la lotería de Australia.

Su nombre y dirección de correo electrónico en su archivo se debe pagar en nuestra oficina regional en África, que por lo tanto debe comunicarse con nuestro agente con su número de ganadores que se encuentra en la esquina superior izquierda de este mensaje.

Póngase en contacto con nuestro agente americano. Sr. Peter Williams, Él está trabajando actualmente con nuestros representantes de Nigeria que se asigna a todos los ganadores del continente americano.

Póngase en contacto con el Sr. Peter Williams en agent.williams1@mail.mn para reclamar su premio o llame a su agente +2348061228824

¡Felicitaciones!

La Sra. Antonieta Ramos

Coordinador de la Lotería*

La producción de fabricaciones como las del primer ejemplo no resulta tan elaborada como la de las explotadoras, en el segundo ejemplo, al contrario, si atendemos al mensaje en

su generalidad, este tipo de información siempre proviene del amigo de un amigo (en el asunto podemos leer claramente el FWD –forward o reenvío–), además que presenta cierto uso impreciso y confuso del lenguaje y cierta inverosimilitud en la información, pues, siguiendo con el ejemplo de arriba, si se trata de un virus descubierto por una compañía del tamaño de Microsoft, ¿por qué la misma compañía no invierte en la divulgación de la información y ésta ha de ser circulada de “amigos en amigos”?

Cabe señalar que este tipo de fabricaciones inocuas, si bien en su mayoría terminan siendo mensajes que circulan por largo tiempo en internet, pueden ser la materia para fabricaciones malintencionadas: basta sólo colocar un vínculo hacia una página que contenga virus para que esto suceda.

Resulta frecuente encontrar este tipo de fabricaciones en las bandejas de entrada de nuestros correos electrónicos. No es gratuito que esto sea así pues la misma estructura de este medio dispone los elementos para que tales engaños tengan lugar ahí y no en otro espacio virtual.

El ámbito de realidad que se abarca a través del correo electrónico es grande, tanto que deberíamos hablar de ámbitos. Esto es tal y como en la vida real, donde recibimos cartas de distintas franjas de nuestra vida (familiares, amigos, trabajo, gobierno, bancos, intercambios mercantiles). Esta holgura de lo que puede tratarse a través del correo electrónico hace posible que encontremos en éste tal tipo de fabricaciones: es verosímil recibir información de distinta índole por este medio, por lo tanto no estaríamos alerta frente a correos que presumen una realidad institucional, bancaria o académica, por ejemplo..

Cosa distinta se presenta en los foros, por tomar un ejemplo: en éstos se trata de un intercambio de información entre usuarios, que además tiene por eje los temas tratados en el foro y particularmente el tema en el que se participa. Lo más importante en el caso de los foros es la existencia de moderadores que se encargan de inspeccionar los mensajes o temas que hayan sido denunciados para evaluar si se eliminan o no. Por lo anterior, resulta absurdo encontrar mensajes, como los anteriores ejemplos, que avisen sobre un supuesto virus, o sobre un premio millonario, en una conversación que no tiene nada que ver con ello: eso rompería con la consistencia de la situación, revelando en el momento lo artificioso y malicioso de tal intento.

Lo anterior no significa que las fabricaciones sean propias de los correos electrónicos. Todo lo contrario. Lo que se destaca de todo esto es que *una fabricación debe ser acorde con el marco de la situación en la que se construye*: en las redes sociales tenemos un engaño típico por el cual, un mensaje (público o privado) de alguno de nuestros amigos nos invita a visitar una página que en realidad aloja un virus o en la que se intentará obtener algunos de nuestros datos personales, o también tenemos el caso de usuarios que se hacen pasar por conocidos y a través de eso, si logran el engaño, conseguir información; en los foros podría ocurrir algo similar, siempre y cuando el mensaje en cuestión esté inserto en el curso de la discusión, y la página a la que se invita sea promovida como una aportación a la discusión misma.

3.10 El carácter difuso de la sanción social en internet: una diferencia con la vida social real

El tema de las fabricaciones ha sido tratado con doble intención: para señalar algunas transformaciones con base en marcos establecidos; pero también para apuntar hacia un aspecto que resulta llamativo en el caso de internet.

¿Qué pasa cuando una fabricación, especialmente las explotadoras, es descubierta? En la vida social real, además de la posible sanción jurídica, tenemos un conjunto de sanciones sociales que parten de la pérdida de confianza y credibilidad que recae sobre aquellos que forjaron el engaño, y que pueden llegar a situaciones más drásticas como formas de separación (exclusión) o confinamiento de los culpables. Los culpables mismos pueden ser atacados, en algunos casos, por sentimientos social y culturalmente promovidos que tiene que ver con algún grado de autopunición o vergüenza (*embarrassment*) por la manera en como han actuado⁴⁴.

⁴⁴ Se podría argumentar que el tema de la sanción es tangencial en Goffman. Mauro Wolf escribe al respecto: “El interés de sus análisis no está en esclarecer la relatividad cultural de los valores y de los modelos de comportamiento, sino en *poner en evidencia la naturaleza profunda y constitutivamente social* (o sea, regulada y sancionable) *de una esfera generalmente suprimida del análisis sociológico y dejada en libre propiedad a la subjetividad, a la espontaneidad y a la eventualidad.*”; en: Wolf, Mauro (2000) *Sociologías de la vida cotidiana*, Cátedra, Madrid, 99-100 [Las cursivas son de Wolf]. Cada interacción, cada situación, lejos de estar a merced de la libertad y espontaneidad subjetiva, se encuentra envuelta en marcos que le confieren un sentido y pautan la participación, y en esto el tema de la regulación y la sanción es significativo, coincidimos con Wolf, aunque quizás esta palabra (sanción) aparezca pocas veces en las obras de Goffman.

La sanción social ocurre también en situaciones en las que las personas saben que su actuar ha estado fuera de lugar inintencionadamente: si alguien al caminar en la calle golpea accidentalmente a otro transeúnte, ha de expresar de alguna manera la conciencia de su infracción al orden público, pidiendo una rápida y casi incomprensible disculpa o realizando un ademán, pues si no lo hace su acción será considerada como insolencia, grosería, desatención, vulgaridad, etc.; si una persona hiere los sentimientos de otra, de igual modo pedirá perdón de alguna forma; si, sin darnos cuenta, llegamos a abrir nuestro automóvil y terminamos percatándonos que el que intentamos abrir no nos pertenece, una serie de gestos y ademanes acompañarán nuestro error, para confirmar a cualquier observador no sólo que se trata de un error, sino y principalmente que nuestro actuar no tiene nada de sospechoso o peligroso (robar el automóvil, hacerle algún daño), sino que es producto de la desatención. Y así podríamos seguir dando ejemplos donde la situación termine en una evitación o mitigación de la sanción social, ya sea en su forma de castigo de otros hacia uno, de uno hacia sí mismo en forma de vergüenza o culpa.

A través de los marcos comprendemos que nuestras acciones son inadecuadas a la situación, y buscamos excusarnos de ello aunque en realidad no haya ninguna persona que nos lo reclame (quizás nadie miraba cuando llegamos al auto equivocado). Pero ahí radica una cuestión primordial para el orden social y de la interacción: que la sanción está ahí, aunque no haya nadie que la haga valedera, es más, uno mismo termina por hacerla valer y, para evitarla o mitigarla recurre a un conjunto de *acciones remediales*: la disculpa al chocar con alguien o al herirlo, aunque quizás no se experimente ninguna sensación de incumplimiento o infracción en nuestras acciones; los gestos y ademanes en el ejemplo del automóvil aunque nadie nos mire o a nadie le importe.

La acción expresiva, y de ahí la relevancia del enfoque dramático, tiene por objetivo hacer comprensible para los observadores (participantes en la situación) la situación en la que estamos inmiscuidos y nuestro estatus actual en ésta. El tema de la sanción aparece en cualquier situación cotidiana siempre y cuando ésta denote un elemento que no termine por encuadrar con el contexto: cuando vemos a alguien esperando en la calle, ¿qué pensamos al respecto? Más aún: si notamos que fuera de nuestra casa, en un auto o en la calle, una persona lleva esperando un tiempo excesivo (y está por determinar cuánto es “excesivo”), ¿cómo evitar pensar que es un ladrón, trama algo pernicioso o algo por estilo? Tal persona

recurrirá a un conjunto de elementos expresivos por los cuales pueda manifestar su posición en la situación: mirar insistentemente el reloj para mostrar que espera a alguien que llegará tarde; o tocar la puerta de una casa con insistencia para dejar en claro a dónde se dirige y que tiene una relación cualquiera que sea con algún otro en tal hogar. Todo un conjunto de acciones expresivas que se dirigen a manifestar la posición que una persona ocupa en una situación, acciones que tienen un efecto colateral no menos importante para el orden social: prevenir una sanción, primeramente social, jurídica en segundo lugar.

Dentro de la obra de Goffman ¿cuál es el papel de la sanción para el orden de la interacción? Como tal, este concepto está implícito en muchos de sus trabajos, estrechamente vinculado con el tema de la desviación: una desviación con respecto a la situación, *no con la norma social comprendida en sentido estricto*.

Cuando una situación resulta inverosímil, cuando algún participante realiza actos que atentan contra la comprensión y definición compartida la situación misma, podemos hablar de una desviación. La desviación puede provocar una inestabilidad tal que ni siquiera acciones de apoyo, acciones correctoras o remediales, puedan salvarla: si alguien realiza una broma del mal gusto en una conversación grupal, una acción remedial sería ignorar lo que ha pasado, hacer como si no hubiera tenido lugar, aunque obviamente la palabra “ignorar” no hace justicia a todo el proceso que no sólo hace tabula rasa de aquella broma fuera de lugar, sino que a través de un juego de gestos, silencios, miradas y sobreentendidos se realiza un reproche al autor de tal comentario. En este sentido, cuando Goffman atiende a la desviación y a la sanción que sigue a esta ruptura de la continuidad y fluidez de la situación, apunta no hacia estos acontecimientos, sino a las maneras en como se responde a ello, ya sea salvando la situación, a través de múltiples conductas y acciones remediales, o fracasando en el intento.

A lo largo de la obra de Goffman tenemos que la atención a este tipo de sucesos parece estar centrada en las acciones de las personas. Tenemos así pasajes de su ensayo *On Face-Work* en donde el autor analiza la manera en como una persona puede “salvar su rostro”, salvar su actuación, cuando ésta se ha visto comprometida; o *Embarrassment and Social Organization* donde se describe la relevancia de la vergüenza (*embarrassment*) para

el orden social, describiendo sus causas, cómo es que la persona lo expresa, lo lee en los demás, y, cuando lo vive, trata de suprimirlo para no causar efectos en los otros⁴⁵.

Sin embargo, dado que el control de las situaciones no está del lado de los individuos ni del lado de los pautas sociales, este tipo de sucesos que terminan en sanciones y acciones remediales ofrecen una riqueza enorme para el observador, pues podemos encontrar en ellas la dinámica propia de la construcción de lo social en su unidad mínima (la interacción), precisamente cuando las personas resuelven este tipo de incidentes, de una manera natural, espontánea, es decir, improvisando sobre la base marcos sociales flexibles y, con ello, llevando adelante los diversos cursos de acción. Todo sin la necesidad de explicitar lo obvio o acudir a (meta)metodologías cotidianas como explicarían otros autores.

En los ejemplos que se han mencionado sobre la sanción debe destacarse que ésta es clara para todos los participantes en una situación. Además, llegados al punto de una sanción, ésta se hace patenten al instante y, dependiendo de la gravedad del incidente, del tipo de sanción y de la situación misma, ésta posee una duración evidente: si un amigo nos engaña la sanción que se le impone lleva a no mantener contacto familiar, por lo menos hasta que algo nuevo ocurra y gane de nuevo nuestra confianza, sin embargo si esto no ocurre, la sanción es duradera y muy clara al respecto, basta observar la manera en como dos personas en una situación como esta se comportan entre sí.

3.11 Sanción social entre usuarios: la definición colectiva y personal de las situaciones virtuales

¿Qué tiene que ver esto con internet? El tema de las fabricaciones en la red nos lleva a preguntas un tanto simples: ¿qué pasa cuando se descubre un engaño?, ¿cómo se castiga?, ¿cómo se previene?

La dificultad de regular las situaciones de internet es notoria en el ámbito jurídico y político. Sin embargo en lo que toca a lo social encontramos una vaguedad curiosa: las personas pueden actuar en internet recurriendo a marcos generales utilizados en la vida real, pueden transfigurar esos marcos de acuerdo con las limitaciones y posibilidades de internet,

⁴⁵ *On Face-Work y Embarrassment and Social Organization* se encuentran en: Goffman, Erving (1967) *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behavior*, Pantheon, New York, 5-45 y 97-112, respectivamente.

y con ello observamos que las personas actúan competentemente en muchas situaciones; sin embargo, al encontrarnos con desviaciones y sanciones, las cosas son distintas: es complicado determinar las consecuencias de una sanción, de acuerdo a cada situación.

Tomemos como ejemplo los foros. Este tipo de sitios, por su estructura, poseen una serie de reglas explícitas en las cuales se delinear los comportamientos aceptados e inadecuados. En su forma general podemos decir que estas reglas se presentan como marcos primarios, pues son un sistema ordenado de postulados y reglas que deben ser atendidos por los usuarios con el objetivo de lograr “protección y una convivencia sana”⁴⁶.

Retomando el ejemplo del capítulo anterior, tomado del Foro Vagos, tenemos una situación en la que un usuario pregunta a los demás qué opinan de Fidel Castro. Los mensajes que siguen a la pregunta poseen un lenguaje “inadecuado”: un usuario escribe “es un cabron”⁴⁷; otro “que se vaya a”; “muerte a fidel”; “Fidel Castro opino que es un dictador cabron que tiene a su pais sumido en la miseria y el aparecio como uno de los 10 politicos que mas fortuna tenia. Pienso que deberia morir y dejar a su pais en paz”. Estos mensajes se intercalan entre otros que toman con mayor seriedad la primera pregunta.

Bajo la primera regla del foro⁴⁸:

“Trata a los otros como te gusta que te traten a tí. Es decir, nada de peleas, insultos, discusiones sin sentido. Recuerda que en Vagos se debaten ideas, no se juzga a la gente. Puede haber variedad de opiniones, en un marco de respeto. Las faltas de respeto son motivo de banneo automatico”;

tenemos que las respuestas arriba citadas quebrantan la norma: no sólo utilizan un lenguaje “inadecuado” sino que se enfrascan en discusiones sin sentido.

La sanción de los encargados del foro (administradores y moderadores) no ocurre, pues ésta sería borrar estos mensajes, y, dado el caso, castigar al usuario limitando su participación o expulsándolo de la comunidad. La sanción de otros usuarios se presenta de diferentes formas: como en la vida real, algunos usuarios simplemente ignoran lo que consideran una incoherencia, algo que está fuera de lugar (no corresponde a la situación

⁴⁶ Tomado de: <http://forosml.blogdiario.com/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁴⁷ <http://www.vagos.es/showthread.php?t=76051> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁴⁸ http://www.vagos.es/faq.php?faq=normasuser#faq_normas2 [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

como la comprenden), y siguen participando; otros usuarios retoman lo escrito por los demás y lo toman como tema para rebatir:

Cita:

ERMIGUEL [usuario al que se cita]:* Fidel Castro opino que es un dictador cabron que tiene a su pais sumido en la miseria y el aparecio como uno de los 10 politicos que mas fortuna tenia. Pienso que deberia morir y dejar a su pais en paz.

INFORMATE BIEN: Cuba es pobre x que EEUU tiene un bloque economico en cuba para que estos no puedan comprar ni vender, por lo tanton por eso son pobres.

Las empresas españolas que compran o venden en Cuban se les paga con puros abanos y luego las españolas tienen que buscarse la vida para vender esos puros.

Asistimos en este caso a una infracción de las reglas explícitas, que sin embargo no es más que una transposición de marcos: los usuarios utilizan un lenguaje inadecuado, pero saben que es una broma, como vimos en el capítulo anterior, no queda claro desde el primer mensaje ni a lo largo de la conversación, si se trata de un tema que ha de ser tomado seriamente. Todo lo contrario: la dinámica que se lee a lo largo de la sucesión de mensajes adopta un tono juguetón, como en el marco citado por Wallace “hagamos una fiesta” donde inmediatamente se toman como regla la laxitud con respecto a opiniones y posiciones políticas a favor de una participación activa y lúdica de los usuarios. Esto no evita, que como en el ejemplo aquí citado, algún usuario encuentre reprochable esta forma de proceder y ofrezca un reproche en su mensaje: quizás comprendió en tono de broma pero ésta llegó a un punto que no toleró, quizás no compartió jamás la definición de la situación (lúdica) de los demás usuarios y por eso intervino de este modo.

En otro sitio⁴⁹, por otro lado, un mensaje es suprimido por los administradores argumentando lenguaje “inapropiado”:

⁴⁹ <http://www.chilewarez.cl/foros/showthread.php?t=213624> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Nota de Admin:

Cita:

Lenguaje Inapropiado

Mensaje para el usuario:

Cita:

Lenguaje Inapropiado , aqui todos nos respetamos 🙄🙄

Mensaje Original:

Cita:

ta la we....ta malo wn

En buena medida, para que los administradores o moderadores de un sitio decidan sobre la violación de las reglas del mismo, es necesario que otros usuarios “denuncien” algún contenido que, desde su perspectiva, infrinja las reglas. La razón de ello es la cantidad de información que circula por estos sitios, pues a pesar de que existe una promesa de que “todo mensaje es monitoreado” por los administradores, esto no puede ser posible, ni aunque éstos dedicaran cada momento de su vida para leer y atender cada tema abierto, con el objetivo de encontrar alguna infracción.

Aquí viene un primer problema con respecto a las sanciones en internet: las reglas del sitio mismo, aunque buscan funcionar como marcos primarios, no corresponden en ocasiones a la comprensión de la situación de los participantes. Lo que para unos es una forma de válida de escribir, en otras ocasiones es definido como motivo de infracción.

Todo radica entonces en la manera en como los participantes comprenden lo que está pasando, queda claro que la gran mayoría de las personas no leen las reglas de uso de un foro, todo lo contrario: llegan con marcos primarios que utilizan en la vida real, y que adaptan para actuar en internet⁵⁰. Las reglas de civilidad que aplican en su vida social

⁵⁰ Veamos un ejemplo tomado de <http://forosml.blogdiario.com/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]. Las reglas siguen así:
En ElForro no se permite:

cotidiana se extienden al ámbito virtual, enfatizando los aspectos de “respeto” al prójimo: no insultar y no agredir⁵¹; siendo éstos aspectos los vectores básicos sobre los que se evalúa una infracción.

1. Insultar y/o agredir a cualquier usuario del foro o a personas ajenas al mismo.
2. Discriminar por raza, religión, orientación [política](#), preferencia sexual, cultura (nacionalidad), sexo o edad.
3. Incluir en tus mensajes imágenes, videos y/o direcciones sobre incesto (relaciones sexuales entre parientes en primer y segundo grado), pedofilia (imágenes de niño/as menores de edad desnudos o manteniendo relaciones sexuales) necrofilia (sexo con muertos, cadáveres, restos humanos) o zoofilia (sexo con animales).
4. Incluir en tu perfil (firma, avatar o cualquier otro campo) datos o mensajes que puedan llegar a ofender/perjudicar a otros usuarios o personas ajenas al foro.
5. Crear temas sin sentido o que aporten poco y nada al foro en el cual fueron creados con el único fin de aumentar la cantidad de mensajes.
6. La publicidad de forma abusiva (SPAM) de productos o servicios prestados por empresas con fines comerciales.
7. Publicar material (escrito, gráfico o de cualquier tipo), que pudiese provocar un daño a cualquier usuario que pertenezca o no a la comunidad. Esto incluye tanto a su salud física como psíquica.
8. Hacer públicas conversaciones privadas con otro miembro del foro, sin tener el consentimiento de la otra parte.
9. Publicar material extraído de otro medio sin citar su fuente.
10. Publicar más de un mensaje o tema con el mismo contenido.
11. Promocionar otras comunidades, sin previa y expresa autorización de los moderadores, supermoderadores o administradores (los cuales sólo permitirán publicar aquellas que, por su índole, brinden un beneficio distinto al servicio que presta el foro.com)
12. Utilizar los foros como canales de chat.

El incumplimiento de cualquiera de estas reglas puede llevar a la suspensión parcial o total de tu cuenta de usuario, dependiendo de la severidad del caso.

Otras Aclaraciones:

Los Moderadores, SuperModeradores y Administradores del foro tienen el derecho y el deber de controlar los mensajes del foro para hacer valer las reglas del mismo. En cualquier caso se podrá editar, borrar o cerrar temas/posts/firmas/avatars a fin de evitar inconvenientes o la violación de cualquiera de las reglas citadas anteriormente.

⁵¹ Otro ejemplo tomado de <http://forosml.blogdiario.com/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

- 1). Las peleas entre miembros deben evitarse.
- 2). El vocabulario es libre siempre y cuando no se utilice para insultar.
- 3). Temas repetitivos con el mismo mensaje serán borrados.
- 4). No están permitidos mensajes cuyo contenido sea agravante, discriminatorio, insultante, pornográfico o difamatorio para cualquier miembro.
- 5). Si deseas promocionar tu página, foro, comunidad o cualquier sitio de lucha libre, favor de escribir un mensaje privado por medio del foro con el asunto intercambio de links, estos links serán ubicados en la parte de Links de la página (no del foro). Los foros o páginas que no son de lucha libre pueden mencionarse directamente en el foro "Cuando los luchadores no luchan", pero no de manera repetitiva.
- 6). Ventas:
 - a) Puedes solamente escribir un mensaje si deseas vender algo (refiriéndose al mismo producto y según la temática del foro), no invadir el foro con la misma propaganda de manera continua. Solo se admiten productos legales.
 - b) Si lo que vendes incluye un sitio web favor de ver el apartado de intercambio de links.

Segundo problema: la sanción en este tipo de sitios en internet está muy bien acotada: eliminar los mensajes o contenidos que infrinjan las reglas. De lo que se extiende que, cuando un usuario rebasa la línea de tolerancia, es “expulsado” de la comunidad virtual.

Dependiendo de la definición de la situación, en los foros, podemos encontrarnos con dos maneras generales de sancionar: 1) una que implica la supresión de la infracción, que se vale de borrar mensajes y contenidos, y en ocasiones hasta a los usuarios que los han producido, regresando el flujo de la situación a su curso acostumbrado, casi como en la vida real se ignora un comentario malintencionado, por ejemplo, aunque en el caso de internet la particularidad radica en la estrecha relación entre la presencia textual y la existencia social, pues mientras en la vida real el silencio y los gestos que siguen a un comentario que ha de ignorarse, suponen ya un acuerdo tácito entre los participantes que, como grupo, hacen presente la sanción a la persona física que está frente a ellos, en la interacción virtual el

7). Amonestaciones:

Si algún moderador considera que algún miembro se comporta inadecuadamente con los demás usuarios, ya sea con insultos, indirectas, o conductas no convenientes, le puede indicar el mismo mensaje que modere su comportamiento.

8). Baneos:

En el caso de que un usuario agrede a los demás compañeros de cualquier manera, incurra constantemente en el incumplimiento de las normas básicas, o sea reportado por los usuarios como compañero problema, dicho usuario podrá ser:

a). Amonestado en privado para advertirle sobre la inconveniencia de su comportamiento.

b). Si aún después de haber sido amonestado el usuario sigue actuando de la misma manera, recibirá nuevas llamadas de atención, teniendo oportunidad de hasta tres llamadas de atención, después de la tercera será baneado temporalmente, dicho usuario podrá regresar si queda de acuerdo con la moderación por privado para rectificar su comportamiento (el baneo temporal consta de una semana si decide regresar). Si al regresar sigue con comportamientos inadecuados será baneado definitivamente.

c) Miembros que respondan a los insultos entran a la misma categoría anterior, si alguien los insulta no deberán contestar la agresión en el foro, si no que reportarán al administrador o moderadores por medio de un privado anunciando el link correspondiente al mensaje donde el usuario reportado incurrió en tal acción o se está comportando de manera inadecuada. Esto es para evitar haya peleas de manera continua. Los usuarios reportados llevan un historial acumulado de faltas y basándose en este historial los moderadores y/o administración determinan cuando se le enviarán los mensajes de advertencia de baneo comentados en el inciso b.

d) Baneo inmediato: Los usuarios clones o que solo entren con el fin de causar pelea, división, insultar a los demás compañeros o problemas, serán baneados inmediatamente.

La administración y/o moderadores pueden borrar, editar o cerrar los mensajes que no consideren apropiados.

9). El foro es constantemente revisado, pero en caso de que alguna situación no haya sido controlada, pueden consultar a los moderadores o administración en caso de cualquier anomalía.

La finalidad de este foro es unir a la comunidad luchística que se interesa en este deporte. Todos nuestros usuarios registrados merecen un respeto y por ello se han hecho estas reglas para protegerlos y crear una convivencia sana.

hecho de borrar el mensaje borra también la presencia de su productor, que experimenta solamente la primera parte de la sanción de la vida real; 2) la otra forma de sanción implica que un usuario tome lo dicho por otro para minimizar la posición del primero, de aquél que realiza comentarios fuera de lugar, haciendo frente a aquello que hace tambalear la situación, restaurando la estabilidad del curso de acción.

A partir de estas dos formas generales en que se salva una situación frente a cualquier curso de acción que amenace su estabilidad, encontramos, por ejemplo, que en las redes sociales el primer mecanismo es el más importante para situaciones comprometedoras: dado que es el usuario el que decide qué puede y qué no puede aparecer en su perfil (como comentario público), éste puede borrar cualquier información que amenace la realidad que promueve, cualquier mensaje que no sea bienvenido, cualquier conversación que revele alguna faceta que no quiere revelar. De estas acciones no podemos decir mucho dado que apenas aparecen el usuario las borra del registro (hacer como si nada hubiera pasado), con suerte encontramos en ocasiones las huellas de un reclamo como en el siguiente ejemplo⁵²:

USUARIO 1: ¡me has censurado....!!!! jejejej igual no importa... jaja saludos al chicharito!

USUARIO 2: lo hice por nuestro bien primo :D jajaja

Es claro que las situaciones en las redes sociales están marcadas por cierta “tiranía” del usuario, pues es él quien decide lo que ha de ser público o no, lo que puede ser dicho o no. Como se señalaba en el capítulo anterior al respecto de las imágenes que alguien coloca en una red social, es el usuario mismo el que, *en este tipo de sitios*, posee la facultad de “exponerse” a los demás, eligiendo qué comentarios “bochornosos” permanecerán visibles a los demás, mientras que aquellos que comprometan su existencia social (la realidad que busca promover) en internet serán anulados, borrados.

Dicho lo anterior, la segunda forma de sanción que ubicamos en los foros aparece de otro modo en las redes sociales: se presenta más como un mecanismo de connivencia entre

⁵² <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=643290243&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

varios usuarios, de “burla menor” en la que la persona muestra un lado flaco (ridiculizado) de su ser social: debe quedar claro que este lado flaco que muestra es, en gran medida, *el que quiere mostrar*; la persona es ridiculizada en pequeña escala, ella misma participa de ello burlándose de sí, deja visibles los comentarios de otros que van sobre esta línea, siempre y cuando el ridículo al que se expone no sea “demasiado grave”, pues si eso ocurriera bastaría con eliminar tal comentario, mantiene una actitud lúdica frente al ridículo llegando a participar él mismo en esto. Esta preparación no ocurre en la vida social real, en ella es inevitable enfrentarse a una situación que en atente contra la realidad que promovemos.

En este tema de la sanción falta revisar una forma presente en la red: aquella que ocurre a partir de la dislocación entre una presencia física y una presencia virtual.

Cuando actuamos en medios en los cuales a la presencia virtual se le equipara una realidad corporal (redes sociales, en alguna medida mensajeros, por ejemplo), estamos en una situación más cercana a la vida social real: cualquier acción de uno mismo o de otra persona tendrá repercusión para ese ser social particular. Así, si comete alguna infracción y es sancionado, la sanción social puede proceder de una manera normal, dado que logramos identificar que el productor de esa acción equivale a una persona no sólo conocida, sino identificable también con una realidad corporal.

Una vez suplida la presencia física por una virtual podríamos pensar, como algunos autores aseguran, que las personas actúan de otro modo a como lo hacen en su vida social real pues, afirman, su desinhibición es producto de cierta anonimato por el cual pueden decir lo que no dirían, hacer lo que no harían, atreverse a cosas que normalmente ni siquiera podrían concebir. Sin embargo tales enunciados acerca de una desinhibición, que otra veces se ve como libertad (frente a su ser social), han de matizarse.

Basta con que esta presencia virtual posea una atadura, aún mínima, con la presencia física de la persona para que, por ejemplo, una infracción en el universo virtual tenga consecuencias directas en la vida social real del individuo. Ejemplo de ello es lo dicho anteriormente: una red social nos presenta ante conocidos, amigos, en suma, presencias virtuales que dan testimonio de su ser físico, sea a través de fotografías, de biografías y relaciones plasmadas en sus listas de contactos y cursos de mensajes públicos, sea simplemente por el hecho de que alguien que vimos cara a cara nos indicó una dirección de correo electrónico que, de inmediato, asociamos con ella. Y si esto no fuera poco, tenemos

además dinámicas de sanción social por identificación en video de personas: se trate de una “celebridad” en un video dudoso⁵³, de un conocido que logramos entrever en un video de baja calidad, o de un político que sufre las consecuencias por una grabación furtiva⁵⁴, sólo basta con *encontrar un parecido*, que significa una identificación con alguien real, para hacer recaer las consecuencias de una sanción virtual a un individuo real.

Tenemos entonces que existen sitios que poseen esa posibilidad de vincular al usuario con una persona real, así como hay otros que dificultan tal vínculo entre persona virtual y su ser social físico.

En un foro, en el cual se entablan discusiones con personas que seguramente no entran en el círculo de conocidos en la vida real de alguien, la dificultad de identificar a alguien con su ser social real aumenta hasta volverse algo improbable. En una situación donde un usuario mexicano se ve envuelto en un conflicto con otro centroamericano o español, ¿cómo se expresaría la sanción? A lo más tendríamos la sanción de los administradores del foro, la eliminación de los mensajes y, quizás, el castigo a los usuarios, pero éstos jamás podrían identificar en la vida real a sus hostiles. En el ejemplo de las fabricaciones virtuales, embustes que tienen lugar a través del correo electrónico no podrían ser atribuidos con certeza a un solo usuario, no sólo eso, sino que, dado que no hay una suerte de “administradores o moderadores de correo” (pues se concibe como un espacio privado) que revisen oficialmente toda la información que circula por este medio, tampoco tiene lugar una sanción en el mundo virtual, como la eliminación del mensaje o del usuario como podría darse en un foro.

Cuando una persona actúa en alguna página, en algún medio virtual, tenemos que atender al hecho de que da sentido a su actuar y a lo que observa de acuerdo a ciertas pautas que resultan más o menos simples: aquél perfil que produzco, se pregunta, ¿será identificado conmigo mismo?, aquellos con los que puedo interactuar ¿me conocen en la vida real? La respuesta a ello no puede ser más simple: si comienzo a agregar, en el perfil de mi red social, a tal persona que conozco, y a tal otra que he visto, como resultado obtendremos alguien que se dirige bajo la perspectiva de actuar bajo el cobijo de su ser social real, cualquiera que sea o

⁵³ Cualquier “escándalo de farándula” producto de videos subidos a internet da testimonio de este punto.

⁵⁴ Tenemos el caso de Miguel Gómez Mont, cesado como director de Fonatur por una pelea que tuvo lugar en el marco del mundial de Sudáfrica 2010.
<http://www.jornada.unam.mx/2010/07/01/index.php?section=deportes&article=a03n2dep> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

elija: padre, amigo, trabajador, o algo más que subyace a todas esas definiciones; y esto no por una escrupulosa decisión, sino por un asunto de eficacia, pues si actuara como otro, seguramente sus conocidos no podrían reconocerlo, no serían capaces de identificar algún rasgo de aquella persona con la cual se han visto frente a frente en la vida social real. Por cierto requerimiento social ha de equiparar su presencia física con su presencia virtual, y actuar en consecuencia.

Sin embargo, si este mismo individuo accede a un foro de discusión tenemos una situación un tanto diferente: se da cuenta que la probabilidad de conocer a algún usuario es mínima (tanto espacialmente como por su esfera de acción inmediata). Lo único que, en este caso, lo impulsa a mantener cierta equivalencia entre su ser social cotidiano y la persona que va a promover es su apego a valores y códigos morales, cierta falta de imaginación, o quizás desdén (desinterés) por promover una imagen de sí que no es la suya en algunas de las facetas en las que actúa. Puede, potencialmente, presentarse como otra persona sin sufrir el desconocimiento de otros usuarios, pues éstos en realidad no saben quién es.

Lo anterior resulta relevante para el tema de la sanción, que puede ser comprendido, explicado por los individuos a sí mismo y a otros, bajo estas coordenadas de acción: 1) si la presencia virtual puede ser identificada con la física; 2) si la presencia virtual posee cierta autonomía con respecto a la real; y, en un segundo nivel a) si la sanción social tiene alguna repercusión con respecto la persona, obligándolo a sufrir algún tipo de consecuencia o efecto (que sea castigado limitando su acceso a un servicio, que sea eliminado de ese servicio, que sea expuesto por otros usuarios, o confrontado por ellos); b) o que la sanción social no se produzca, o, si ocurre, que lo deje indemne de la situación (confrontando por otro usuario por sus comentarios, pero sin sufrir alguna consecuencia en su estatus virtual, o que, al no haber claridad en la autoría de una infracción, ésta sea olvidada).

En cuanto al aspecto de la sanción, se ha de tener claro que los ejemplos marcan cierta forma de comprensión, ciertos modelos que no satisfacen todos los casos que en realidad pueden ocurrir. Si decimos que una red social invita a que el usuario se comprenda como comprometido con su ser social real, ya que se le identifica con éste, puede ocurrir el caso también de personas que no puedan ser identificadas con certeza con algunas persona real, ya sea por falta de indicadores (fotografías, información, señales de relación como mensajes y contactos), por carecer de algún patrón de referencia (un desconocido, pues

aunque nos presente toda una realidad de sí bien montada, no podemos ubicarlo en la vida real), o por una decisión consciente del usuario que se niega a ser identificado con su ser social real (promoviendo una imagen equívoca de sí o negando información).

Al señalar algunos aspectos con respecto a la sanción social que tiene lugar en internet aparece esta especie de marco de referencia primario que muestra que los individuos poseen cierta claridad al respecto a los sitios en los que actúan, claridad al respecto a su grado de anonimato en la red dependiendo del medio que utilizan, claridad también en las destrezas y trucos para manejar este anonimato (colocar fotografías e información detallada en un perfil, lo que implica que conduzca su presencia virtual como una extensión de su persona cotidiana), y por último la claridad para llevar a cabo un flujo de interacción, relativamente sin problemas.

Esta claridad no es otra cosa que la capacidad para resolver los problemas con que puedan enfrentarse al actuar en un medio distinto a la vida real.

3.12 Situaciones y marcos virtuales: un balance

Abordar el tema de las fabricaciones y consecutivamente el de las sanciones tal como ocurren en internet permitió apuntar de doble manera hacia algunos marcos primarios que permiten a las personas *encuadrar* la actividad: por un lado se manifiesta la ausencia de presencia física y sus consecuencias para las interacciones, así como la complejidad del régimen temporal; por otra parte, a partir de este tipo de situaciones vemos cómo las personas se enfrentan a una falta de regulación real (no supuesta como la ubican otros autores al decir que las personas no poseen competencias para actuar en internet) que surge precisamente del choque entre una situación importada de la vida social real (cometer una falta, realizar una fabricación o engaño) y su forma particular en internet (esa ausencia de un cuerpo sobre el que recaiga la sanción tanto social como jurídica).

Gracias a la competencia de las personas en su actuar cotidiano, podemos decir que internet los usuarios están posibilitados no sólo para actuar en este mundo virtual, o para comprender qué ocurre si es que no se ven inmiscuidos directamente, sino para también, y primordialmente, son capaces de realizar las transformaciones de las situaciones (fabricaciones y cambios de clave) y franjas de vida (recordando que estas franjas, como

término analítico, nos permiten ubicar cortes subjetivos acerca de lo que está sucediendo). Tal y como en el ejemplo del tema de Fidel Castro, donde los usuarios entran inmediatamente al marco lúdico.

Al investigar internet es notoria la ausencia de la mutua presencia física entre los participantes de una situación. De modo tentativo se proponía que esta ausencia era *suplida* por una serie de indicadores: mensajes e imágenes, o una simple señal de que compartimos el “espacio virtual” con un conocido que también “está conectado” (como en los mensajeros instantáneos); al apuntar hacia esta suplencia se trataba de enfatizar el carácter fragmentario de tal proceso: no se afirma que la presencia virtual *sustituya* a la física, pues si así fuera, la interacción en internet (y en general la observación de las situaciones sociales) no supondría un tema a contrastar con lo que ocurre en la vida real.

Algo se pierde cuando pasamos de una presencia física a una virtual. Pero, lo más importante, es que esta pérdida no arroja a los individuos a un ambiente *totalmente ajeno y caótico en el que no sean capaces de dirigirse*, a saber: internet.

A pesar de la falta de indicadores físicos en una situación virtual, las personas acuden a marcos que provienen de la vida real que les permiten dar forma a lo que aparentemente no la tendría en internet: a través de estos esquemas interpretativos, brindados socioculturalmente, no sólo logramos sacar adelante situaciones que desde fuera parecerían confusas (una conversación intermitente entre dos personas, una serie de mensajes y respuestas entre varios usuarios), sino que podemos hacer uso de la competencia poseída en la vida real para hacer transformaciones de lo que ocurre (una serie de mensajes informativos que, por un cambio de clave, logra un tono lúdico entre dos o más usuarios, lo destacable es que estos usuarios, sólo con elementos textuales, logren comprender que se está jugando, que se realiza una broma).

Entonces, sostenemos nuestra afirmación de que estas situaciones virtuales deben mucho a los marcos de la vida real. Sin embargo la aparición de una tecnología como internet trae consigo también una serie de marcos que exigen el reconocimiento de su originalidad. Sea el hecho de que alguien tenga presente que cuando actúa en internet tiene a la mano dos maneras de hacerlo de acuerdo a la cantidad de personas a las que busca dirigirse (de forma privada: un correo electrónico; de forma pública: un mensajero; radicalizando este carácter público: redes sociales, blogs, twitter, donde el auditorio está conformado, potencialmente,

por todas y cada una de las personas con acceso a internet); sea el hecho de que puede manejar un grado de “anonimia” (no se puede realizar una identificación entre la persona virtual y alguna persona real) dependiendo del sitio o medio en el que actúe y la manera en que lo haga (no dar información en una red social vuelve anónimo al usuario, pero lo que es producto del ocultamiento en unos sitios, es moneda corriente en otros: ¿cómo ubicar a la persona real tras el usuario en un foro, en un juego en línea?); y la capacidad de manejar esta situación para evitar sanciones a su ser social real. Marcos que tienen su germen en esta dislocación de la presencia física.

La realidad o realidades sociales que tiene lugar en internet no pueden ser independientes de un mundo físico (biológico y social, agregaría Goffman). El *anclaje* de las actividades que tienen lugar a través de esta tecnología nos muestra el hecho de que marcos primarios y secundarios, sistemas interpretativos y de reglas organizados claramente o no, expectativas de rol y organizaciones de ocasiones y eventos, provenientes de la vida social real, puedan ser utilizados para actuar en internet; mientras que vicisitudes propias de esta tecnología muestran la necesidad por la que emergen estos marcos propios, que no tendrían lugar en otros ámbitos y situaciones de la vida real.

La discrepancia entre toda interacción, toda situación en la vida real y aquellas que tiene lugar en internet está ubicada entonces en el plano espacial y, en menor medida, temporal: ruptura con la presencia física y flexibilidad de esquemas temporales (sincrónicos, asincrónicos) para algo que en la vida real estaría bien ubicado espacial y temporalmente, recordando que, cuando los individuos entran en mutua percepción física, normalmente se da inicio a una interacción, a una situación, que termina cuando salen de esta mutua presencia. Cierta claridad con respecto al inicio y al final de una situación otorga lo que puede ubicarse como un carácter episódico de las situaciones.

Ahora bien al subrayar el papel que juega la presencia virtual (modelada con los recursos a la mano en esta tecnología) en contraste con aquella física propia de la vida real, no se trata, bajo el marco teórico elegido, de sobreestimar la función (y su ausencia) del cuerpo físico para las interacciones.

El papel del cuerpo físico en la vida real, más aún en las interacciones cara a cara, es sustancial. Sin embargo no por ello, hay que estar atentos a Goffman, se le otorga una posición primordial al estudiar diversas situaciones de la misma vida real: hay, escribiría este

autor, situaciones y ámbitos de la vida donde el papel del cuerpo es esencial, aunque hay otras donde este papel se reduce al mínimo: antes que el cuerpo, está el actor o individuo.

Durante la danza, el baile, una pelea (callejera y otra profesional), deportes, todos ejemplos dados por Goffman, el cuerpo tiene una valiosa función para la definición de la situación: a través de éste, de los gestos, del color de la piel, de su forma, de su postura, dos individuos en una pelea callejera otorgan una gran cantidad de información, no sólo entre sí, sino para los observadores; en los deportes el cuerpo está completamente sumergido en la textura de la situación, y si existe alguna herramienta, ésta actúa como extensión del cuerpo (raqueta o palo de hockey); en la danza, sigue el autor, su mismo propósito sería imposible sin el cuerpo, pues es precisamente la imitación corporal y la simbolización de sentimientos y tramas el ámbito de esta actividad.

Por otro lado, continúa el autor, si observamos ceremonias y rituales los elementos se combinan de otro modo: “Las figuras involucradas son también cuerpos, pero aunque podría requerirse cierta práctica en el ejercicio del ritual, su ejecución correcta puede convertirse fácilmente en rutinaria y aproblemática.”⁵⁵; hasta tener que, por ejemplo en un debate, el cuerpo como un todo ha desaparecido.

Es importante dar la justa dimensión a todo esto: cualquier actividad, cualquier situación en la vida real precisa de un componente de la dimensión corporal, sólo que en algunas ocasiones la importancia de este componente disminuye mientras que en otras es tan importante que tales situaciones serían imposible sin éste.

Claro que se puede argumentar contra esto lo siguiente: aún cuando tal componente corporal aparezca disminuido, aporta información sustancial para la interacción y la definición de la situación. Veamos lo que escribe Goffman para dar la justa medida a estas ideas:

“Y como un subproducto de sus haceres, el hacedor ofrece indicios, por ejemplo, de su personalidad, su estatus social, su salud, sus intenciones y de posición con respecto a los demás presentes. Por lo tanto, en el caso de la mayoría de las franjas de actividad ordinaria, no escénica, parece perfectamente posible mostrar que aunque el comportamiento corporal del actor es aprendido y

⁵⁵ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 590.

convencional, que en verdad afecta a la pieza de un conjunto, la acción es no obstante percibida como directa y no transformada. Los movimientos corporales habituales no son vistos como una copia, como en el caso de las exhibiciones fingidas de los timadores, o como una simbolización, como en las exhibiciones emocionales llevadas a cabo por ciertas plañideras locales, sino, repitámoslo, como un síntoma, expresión o ejemplo directo del ser del hacedor –su intención, voluntad, talante, situación, carácter–. Esta “franqueza” es un rasgo distintivo del marco de la actividad cotidiana, y en último término se deben estudiar los marcos, no los cuerpos, para llegar a una cierta comprensión de aquella [...] Puede verse, pues, que en la interacción cotidiana el cuerpo figura de un modo limitado aunque muy complicado, y esto se ve contrastándolo con el rol que juega en otros marcos de la actividad”⁵⁶.

Observamos a alguien que está feliz, y por su cuerpo, “somos capaces de valorar la veracidad de su felicidad”. Lo mismo ocurre con cualquier cosa que tenga lugar dentro de una situación: la presencia de un cuerpo ofrece cierto grado de “transparencia”, que aumenta cuando encuadramos lo que ocurre como algo congruente con lo que se quiere expresar. Sin embargo, y con toda la importancia de la dimensión corporal en las interacciones cara a cara, sólo llegamos a esto si atendemos al estudio de los marcos y las situaciones, *no de los cuerpos en sí mismos*, sino de su función y organización en un complejo interactivo específico, donde la organización de los elementos habrá de dar su justa dimensión al ámbito corporal, presente en la vida social real, ausente o suplido en la vida social virtual.

¿A qué viene todo esto?

Cuando apuntamos hacia ciertos marcos y encuadres que son posibles por la estructura de internet, a saber: suplencia de la presencia física por otra más difusa; apuntamos a la organización de la situación, no a la ausencia o presencia de un cuerpo.

Tenemos entonces que si bien es posible dar sentido a situaciones virtuales apelando al recurso de la presencia virtual (todo el conjunto de elementos que suplen a la presencia física y permiten a una persona *presentarse* y sostener su presentación), no se puede abusar de este recurso en todas las situaciones.

⁵⁶ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 590-591.

Se han señalado algunos casos en los que esto resulta relevante y ofrece a las personas elementos con los cuales trabajar y realizar su actividad en internet: eminentemente las fabricaciones, infracciones y sanciones que pueden devenir de las primeras. En tales casos la ausencia de un cuerpo identificable como persona (como actor y como individuo) ofrece una serie de posibilidades poco frecuentes en la vida real, con las que además habrá de vérselas el orden social (¿a quién castigar?, ¿cómo hacerlo?). Si bien no se ha hecho una descripción exhaustiva de todas y cada una de las situaciones en las que esto ocurre, o de las situaciones que se siguen de estas condiciones, temporales y espaciales, particulares de internet, hemos de hacer notar que interés de este trabajo radica en la descripción, aún somera, de algunos de estos esquemas y su contraste con aquellos de la vida real para comprender, por un lado, que las situaciones en general apelan a marcos existentes en la vida real, y que cuando emergen marcos propios de internet estos tienden a buscar una resolución por medios similares aunque en ocasiones las situaciones lleven a callejones sin salida, como esta falta de un cuerpo sobre el cual recaiga la sanción.

Sin embargo, si atendemos a otras situaciones que ocurren en internet nos aproximamos a descubrir que esta ausencia corporal entra en juego de un modo limitado: la presencia virtual, con mayor o menor celo en su construcción, suple con eficiencia a la presencia física, permitiendo intercambios más fluidos en los cuales la pregunta por este cuerpo ausente trae más problemas que provechos: si preguntamos constantemente, en estas situaciones, por esta dimensión corporal ausente, terminaríamos por no participar en ninguna situación. La presencia virtual, en tales situaciones, resulta suficiente para el curso eficiente de una situación, pues, recordamos que *el marco no sólo es un instrumento para organizar el significado de lo que ocurre, sino también la participación en ello*, pues basta con que la definición compartida de la situación provea las directrices básicas para interactuar: quiénes actúan, en qué términos, bajo qué reglas, etc., para llevar a cabo exitosamente este intercambio virtual.

Participar en una situación donde la presencia virtual, este conjunto de indicadores acerca de la presencia de una persona (en general para internet manipulables por ella misma), resulte suficiente para que los individuos saquen adelante una interacción nos lleva a suponer que los marcos utilizados *en tales situaciones* son totalmente dependientes de aquellos que existen en la vida social real.

Con esto no se trata de afirmar lo siguiente: “cualquier persona, sin problema alguno, puede comprender (y participar en) alguna situación que tenga lugar en internet”; sino que se apunta al hecho de que: al apelar a pautas existentes en la vida social real, es posible hacerse de una idea sobre las situaciones, y participar en ellas, sin que se precise ni se añore de una co-presencia física.

La presencia virtual, en estas situaciones, cumple su cometido al ofrecer un interlocutor al que se trata *como si* estuviera frente a nosotros. Si a esto sumamos la textura específica de las situaciones, resulta insuficiente (bajo el enfoque aquí utilizado) apelar a la ausencia corporal a la que internet nos consigna en los términos de interés de este trabajo: la interacción social situada.

Al conversar a través de un mensajero instantáneo nos colocamos en una situación de este tipo: damos por suficientes los sutiles indicadores que suplen al cara a cara cotidiano (el estado “en línea” del usuario, una ventana de conversación iniciada que nos vincula de algún modo, el aviso de que escribe, etc.); y en este caso particular el carácter sincrónico de la conversación le otorga una sensación de similitud a al cara a cara cotidiano.

En otros casos, a pesar del carácter asíncrono de los intercambios, se mantiene la eficacia de la presencia virtual para la interacción en internet: en una red social, al colocar comentarios en el perfil de alguien, se actúa *como si* aquél estuviera frente a nosotros; al responder a tales comentarios se hace lo propio al actuar *como si* la respuesta fuese ingeniosa, inmediata, obviando el hecho de que ésta puede estar alejada temporalmente del primer mensaje.

Tenemos también el hecho de que las personas atribuyen *tonos, inflexiones, matices, modulaciones* y hasta *acentos*, a los contenidos de sus interacciones con otros: la interacción (hiper)textual *se acerca* a (es comprendida bajo las pautas de) la interacción cara a cara donde poseemos esa clase de información (o su ocultamiento) a causa de la co-presencia de los participantes.

No se trata solamente del ingenio en el uso de aquellos elementos que ofrece internet, organizándolos de tal modo que, desde la aparición de esta tecnología, existe cierto consenso acerca del significado de algunos signos escritos que, por el desarrollo mismo de esta tecnología, han prosperado hasta convertirse en indicadores visuales (imágenes e iconos, animaciones, en suma toda la gama de los llamados emoticones) de “estados

emocionales”. Tampoco se trata, bajo un análisis meramente lingüístico, de señalar las artimañas por las cuales los usuarios terminaron por identificar ciertos usos de las grafías con situaciones reales, por ejemplo: escribir con mayúsculas como algo equiparable a gritar.

Si atendemos a la emergencia de estas “aptitudes” adquiridas dejamos de lado un hecho demasiado obvio pero crucial bajo el enfoque utilizado en este trabajo: teniendo los intercambios escritos como marcos a la mano (cartas, periódicos, etc.), siendo un medio donde la textualidad posee cierto peso, *los marcos utilizados en internet terminan apelando a aquellas pautas de las situaciones cara a cara reales, y no a las pautas de los intercambios escritos convencionales*. El hecho de que la sintaxis de lo escrito en los servicios sociales de internet⁵⁷ sea materia de críticas a causa de un empobrecimiento del lenguaje de los usuarios, olvida que este proceso, aparentemente, busca imitar la dinámica de la oralidad cara a cara, que el apego a las normas del lenguaje propias de la escritura, pues en este caso el interés en la interacción social revela que una perspectiva meramente lingüística, por colocarle una etiqueta que quizás es injusta con esta disciplina, no logra comprender lo que sucede en realidad.

Para otra ocasión queda, entonces, la pregunta por los procesos en los que emerge un uso del lenguaje (iconos, animaciones, dibujos, grafías, signos), lo que interesa en este caso es que esta interacción virtual termina sirviéndose (hasta donde es posible) de los marcos de la interacción cara a cara real. Tampoco interesa en este caso saber si esto es a causa de cierta “eficiencia en la interacción” (para efectos de rapidez es más fácil escribir sin tanto apego a las reglas de las lenguas) o de una comprensión subjetiva de las situaciones en este medio como posibles extensiones de situaciones reales (conversación casual): lo único que sabemos es que hay situaciones virtuales que obvian la ausencia de presencia física y concurren bajo premisas similares a las situaciones reales.

Alguien que supone una inflexión en el mensaje de otro, que le supone un tono y quizás hasta una expresión, ¿no se puede decir que está actuando bajo los marcos de un intercambio cara a cara donde todos estos elementos están presentes en la situación? Alguien que *ofrece* una manera particular de escribir, que acentúa (en el sentido musical)

⁵⁷ Repetimos: hay espacios donde unos marcos tienen sentido y otros en donde carecen de éste, pues en un mensajero se aprecia la rapidez de la respuesta, aunque sea a costa de una buena escritura, cosa que no cabría, por ejemplo, en un blog de noticias o literatura, donde este tipo de escritura (acortar palabras por su fonética, por ejemplo), estaría fuera de lugar.

palabras y oraciones, que agrega signos escritos (exclamación, interrogación, a veces exagerados por su repetición) y signos propios de esta tecnología (iconos, dibujos, animaciones sencillas, combinaciones de letras), que, en suma, escamotea el acto de escribir (como lo comprendemos en la vida social real y de acuerdo a los marcos de lo escrito) y sus marcos particulares para conseguir una escritura más cercana a las situaciones habladas, ¿no se puede decir que actúa bajo el dominio de marcos propios de los encuentros cara a cara?

Cuando alguien deja un comentario (textual o hipertextual⁵⁸) en el perfil de un amigo, cuando conversa a través de un mensajero instantáneo, termina haciendo uso de por lo menos dos marcos primarios de la vida real: aquél general y difuso que supone una interacción cara a cara; y (mínimamente) aquél otro que supone la definición de una situación particular, que la hace legible no sólo para los participantes sino también para los observadores, dando pautas para la participación en ésta:

hola lic con eso que ya eres importante ya ni pelas anadie⁵⁹

mil gracias por los discos, están buenísimos!!!! Un abrazo⁶⁰

Oye: ¿tú tienes los palos de la Tropa y el botiquín? Si es así ¿puedes dármelos?
¡gracias!⁶¹

Amiwiii ya extrañabaaaaa esas platiks tan productivas jajajajaa t
adorooooooooooooooooooooo muchisimooooooooo y checa esoo para organizar
zazz!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

smuuuak ♥♥♥♥⁶²

usuario A: que honda chompetas; como va cuerna chaval?

usuario B: si!!!!1 como te va B? ya regresate y tu R como tas?⁶³

⁵⁸ En este caso utilizamos la noción textual para referirnos a todos aquellos mensajes virtuales que posean *solamente* las letras de un lenguaje. Hipertextual, aunque tiene sentidos mayores, se refiere a la mezcla de letras, iconos, dibujos, etc.

⁵⁹ <http://www.facebook.com/profile.php?id=526913323> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶⁰ <http://www.facebook.com/jathanrafael?ref=sgm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶¹ <http://www.facebook.com/profile.php?id=722912446&ref=sgm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶² <http://www.facebook.com/profile.php?id=750239242&ref=sgm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶³ <http://www.facebook.com/profile.php?id=567490630&ref=sgm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

hola cyn como estas, hac mucho q no tenemos contacto emmm si no m equivoco desd el 10 d mayo , espero estes bien cuidat te quiero condenadota jiji⁶⁴

en los ejemplos anteriores podemos entrever una relación entre el que escribe y aquél a quien escribe, se logra identificar un grado de familiaridad, una amistad, dirían algunos. Familiaridad que podríamos encontrar expresada de un modo muy cercano si atendiéramos a ejemplos tomados de la vida social real: he ahí que encontramos marcos importados de ésta para su utilización en un entorno diferente, un entorno virtual.

Más aún, en estos ejemplos hemos de dar un paso adelante en lo que al uso o abuso de la escritura respecta, y reconocer que el lenguaje específico, esta suerte de escritura libre tal y como se hace presente en los servicios sociales de internet, no responde, quizás, y dentro de un interés sociológico, a esquemas de intercambio de información, sino a funciones sociales más elementales: escribimos en internet, como en los ejemplos anteriores, para expresar nuestra presencia.

3.13 Internet: ¿marcos y situaciones novedosas o flexibilización de lo ya existente? Hacia el análisis de la conversación informal (*small talk*)

En suma. Las situaciones sociales que encontramos en internet ciertamente están atravesadas por la ausencia de referentes físicos entre los participantes. Tal ausencia da lugar a marcos (organización de la experiencia) modificados: situaciones donde la anonimía resultante (no identificar a un usuario con una persona real) posee relevancia; esta anonimía puede ser utilizada por las personas pues, al actuar en este medio, logran una competencia en estos marcos (saben cómo dirigirse para mantenerse relativamente anónimos, por ejemplo).

Sin embargo la falta del componente físico, en otras ocasiones, no resulta relevante para la interacción: existen un conjunto de elementos que, en tales situaciones y organizados

⁶⁴ <http://www.facebook.com/profile.php?id=100000145013653&ref=sgm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

adecuadamente, logran suplir la función de la presencia física. Todos aquellos elementos por los cuales un individuo puede promover una realidad de sí, una presentación, y sostenerla en el ámbito virtual, además de la competencia al utilizarlos adecuadamente (con verosimilitud), revelan que estas situaciones están más cerca de la vida social real de lo que parecería en primera instancia: los marcos de la vida social real son importados a las interacciones virtuales, utilizados y manipulados, pero son en esencia los mismos procesos de organización de la experiencia.

La dirección que en Goffman toma el análisis de los marcos de experiencia, de las situaciones y la manera en como son definidas, apuntan a una dimensión de la vida social cotidiana que es de suma importancia para el análisis de internet: la conversación⁶⁵. En la vida social real la conversación es una situación interactiva entre otras que no necesariamente requieren de palabras para ser realizadas: un juego de ajedrez, por ejemplo, requiere más acciones que palabras en ciertas ocasiones, la vida monacal es un entramado de actos sociales donde la conversación pasa a segundo plano; más aún podemos afirmar con seguridad que en la vida social real las situaciones pueden implicar un número relativamente grande de participantes *pero también* a uno sólo de ellos: observar a alguien que lee el periódico en el parque, a un paseante solitario, a alguien que realiza una labor y está inmerso en ella; son ejemplos de las posibilidades abiertas en la vida social real para las situaciones, gracias a este sustrato físico, que nos hace entrar en ocasiones en situaciones de co-presencia física, mientras en otras, nos convierte en observadores (auditorio) de aquellos que logren entrar en nuestro campo perceptivo inmediato.

En internet, por otro lado, las cosas resultan un tanto distintas: dado que no hay una presencia física que nos convierta en observadores furtivos de situaciones sociales, que nos acerque a una mutua percepción a través de otros sentidos, este estatuto presencial se logra,

⁶⁵ “Las franjas de actividad empleadas hasta ahora, como ejemplos, descripciones, parodias, tipificaciones y casos –representativas, comunes, puras, excepcionales, extremas, limítrofes– han caracterizado el habla como una posibilidad, una probabilidad y ocasionalmente incluso hasta como un requisito. Por lo tanto, en un sentido, el análisis de estas franjas ha sido también el *análisis del acto de decir cosas*. Y al igual que estas franjas están sujetas a transformaciones –cambios de calve y fabricaciones– también lo están los enunciados del hablados. Al igual que un golpe puede ser dado en broma, también una orden puede ser emitida como algo no serio, como una broma. Una máquina que reproduce dinero puede ser tan engañosa como una confesión. Al igual que un individuo puede desbordarse ante una actividad física instrumental (por ejemplo, cuando es incapaz de enhebrar una aguja), también puede desbordarse y romper el marco mediante el modo de manejar la producción de palabras –el tipo de desbordamiento que representa el tartamudeo es ciertamente el más obvio.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 515. El subrayado es mío.

como se ha dicho, por una serie de indicadores (fotografías, imágenes, texto) que son ofrecidos por las personas mismas.

Sin embargo esta diferencia, en lo que respecta a la interacción como aquí se ha tratado, no llega a ser específica: se trata de una diferencia de grado por la que es posible decir que, a pesar de la carencia de la dimensión presencial y los regímenes de temporalidad en los que internet nos sumerge, la interacción en su forma general concuerda entre aquella de la vida social real, y ésta que tiene lugar a través de una tecnología como internet.

Al respecto hemos de recordar la temática de los merodeadores: si no dan indicios de su presencia (tras la pantalla), no poseen una existencia social (en internet). Aparece con esto una dimensión fundamental de la experiencia social en los servicios sociales que ofrece internet, a saber: la conversación escrita, que funciona como indicador de la existencia de una interacción, de la ocurrencia efectiva de un encuentro, de una interacción. Dado que ésta posee relevancia para el análisis de la interacción en internet, hemos de señalar en el próximo apartado lo concerniente al marco de la conversación como aparece en la interacción en internet.

CAPÍTULO 4

CONVERSACIÓN. La conversación desde la perspectiva de la interacción social situada.

Como posibilidades de comunicación e interacción, internet ofrece más que los mensajeros instantáneos y las redes sociales, específicamente en lo que concierne a la interacción o comunicación inmediata –llámese síncrona o en tiempo real: tenemos las videollamadas (siendo las teleconferencias una modalidad de éstas) y llamadas a través de internet.

A pesar de estas opciones de comunicación, medios como las redes sociales, correos electrónicos y mensajeros son más utilizados aunque dependen de esquemas distintos en donde la diacronía se combina con la sincronía: los usuarios no dejan de utilizar mensajeros instantáneos a favor de las videollamadas, aunque en ocasiones tengan la posibilidad de hacerlo. De cierto modo pareciera que hay situaciones específicas en las que llamadas y videollamas encuadran, mientras que para otras ocasiones se ha vuelto “común” el uso de redes y mensajeros. Redes y mensajeros cuyo material es esencialmente textual.

Se ha generalizado la opinión, con buenos argumentos, de que internet supera la textualidad y la oralidad, pues en esta tecnología lo que impera es un entorno hipertextual. Para efectos de este trabajo, enfocado en la interacción, una distinción entre textualidad e hipertextualidad llevaría a más confusión que claridad, pues la hipertextualidad, aunque relevante quizás para otras disciplinas, no resulta significativa para este trabajo: hipertexto hace referencia a la manera en como se estructuran los contenidos, en cómo un fragmento de cualquier tipo contiene vínculos, relaciones con otros fragmentos. En este sentido, desde una perspectiva sociológica ¿qué beneficios traería consigo incluir una distinción de este tipo? Creemos que ninguno.

Tampoco sería operativo comprender y utilizar la palabra *texto* (o *textual*) en por lo menos el siguiente sentido, a saber: como producto identificado con documentos, obras y libros. El texto que aparece en internet y del que se ocupa este trabajo, esos textos que se concretan en comentarios y mensajes a amigos o conocidos en una página personal o en una ventana de un programa que permite la conversación, poseen otra naturaleza aunque coincidan con cierta acepción de texto en la utilización de los caracteres de una lengua.

Lo que buscamos en este caso tras este tipo de textos es su naturaleza social, su origen e inserción en pautas de interacción y no en modelos literarios, o, siendo más generales, modelos de documentos. Esto nos aleja de otros tipos de expresiones virtuales en donde la utilización de los caracteres de una lengua también tiene primacía: es distinto entonces, *bajo este enfoque interactivo*, aquella publicación que encontramos en un blog, de aquella otra, menos prolija, que encontramos en un perfil dentro de una red social. Responden a marcos, a situaciones distintas.

4.1 El marco de la conversación desde la perspectiva de Goffman

Bajo la premisa del enfoque teatral, como hemos visto, Goffman propone un acercamiento a las situaciones sociales que termina por revelar su estrecha filiación con normas y patrones ofrecidos por la sociedad misma: aún las situaciones aparentemente más “libres”, menos reguladas, aquellas que terminaron siendo identificadas como microsociología, poseen un componente social considerable, no hay mucho dejado al azar¹. A grandes rasgos: los marcos y el análisis de las situaciones.

La observación y examen que realiza el autor es dirigida, en sus obras finales, hacia el estudio de la conversación. El último capítulo de *Frame Analysis* termina explorando, con todas las nociones que ha venido construyendo en este y sus anteriores trabajos, el tema del marco conversacional; y en una de sus últimas obras encontramos aún este interés en las situaciones de interacción social, pero volcado de lleno hacia la interacción verbal: *Forms of Talk*.

Forms of Talk, que bien se puede traducir como formas de la charla, formas de la conversación, o, jugando con las palabras para mantener las ideas expuestas por Goffman hasta la publicación de este trabajo: Marcos de la conversación, marcos conversacionales. *Forms* termina por hacer una referencia directa a los marcos (*Frame Analysis*) y al análisis situacional que viene proponiendo este autor, aunque también subraya la idea de contorno por el cual algo puede ser distinguido de otra cosa.

¹ Aunque no por ello el individuo cae en un determinismo frente a lo social. Comprender así la obra de Goffman es actualizar una distinción que no aplica en este autor, pues es precisamente dentro de estas pautas ya dadas donde el individuo puede lograr, dejando de lado la palabra libertad, una interpretación singular de la posición que representa: precisamente ejercer el sentido pleno de *singularidad* tal y como se comprender en la física.

Nos enfrentamos, podría pensarse, a un giro habitual en sociología, por lo menos la norteamericana: del análisis de las situaciones sociales más elementales de la interacción, el salto hacia un análisis que linda con la lingüística.

Sin embargo en Goffman encontramos algo un tanto extraño, la permanencia de una intención: análisis del habla, pero bajo el enfoque de la interacción y las situaciones (y el enfoque teatral que acompaña todo esto)

“¿Qué es la conversación (*talk*) –escribe Goffman–, pero en general el habla, bajo una perspectiva interactiva (*viewed interactionally*)?” Para responder a esto hay que tener en cuenta dos cosas: que el autor nunca se separa de las nociones que ha venido utilizando, de la manera de pensar *la unidad mínima de análisis social* (interacción), como el la llama; y que encuentra en la lingüística, y quizás en la sociolingüística incipiente, una perspectiva inadecuada para sus fines: ellos abordan las estructura y el uso de las lenguas, escribirá, pero no la interacción verbal² social (aunque sea redundante) y efectiva.

Una vez que Goffman explica el análisis situacional que implica los marcos y las definiciones de las situaciones, busca aplicar lo obtenido a lo que el llama un *análisis del acto de decir cosas*:

“Las franjas de actividad empleadas hasta ahora, como ejemplos, descripciones, parodias, tipificaciones y casos –representativas, comunes, puras, excepcionales, extremas, limítrofes– han caracterizado el habla como una posibilidad, una probabilidad y ocasionalmente incluso hasta como un requisito. Por lo tanto, en un sentido, el análisis de estas franjas ha sido también el análisis del acto de decir cosas. Y al igual que estas franjas están sujetas a transformaciones –cambios de calve y fabricaciones– también lo están los enunciados del hablados. Al igual que un golpe puede ser dado en broma, también una orden puede ser emitida como algo no serio, como una broma. Una máquina que reproduce dinero puede ser tan engañosa como una confesión. Al igual que un individuo puede desbordarse ante una actividad física instrumental

² Mauro Wolf escribe al respecto: “Los lingüistas, los psicólogos y los sociolingüistas se dedican al estudio de los cambios verbales en lengua natural, en parte deteniéndose un poco en los procesos de aprendizaje de las reglas ... en parte sobre situaciones y contextos particulares de interacción verbal ... en parte analizando la estructura y la estrategia de movimientos y de actos lingüísticos seguidas durante secuencias conversacionales”; en: Wolf, Mauro (2000) Sociologías de la vida cotidiana, Cátedra, Madrid, p 185.

(por ejemplo, cuando es incapaz de enhebrar una aguja), también puede desbordarse y romper el marco mediante el modo de manejar la producción de palabras –el tipo de desbordamiento que representa el tartamudeo es ciertamente el más obvio.”³.

La conversación entonces posee una dimensión relevante para el análisis de la interacción, pero de un modo particular para este autor, pues, de entrada, la conversación resulta ser más vulnerable a las transformaciones que Goffman ubica para los marcos: cambios de clave y fabricaciones. Como se mencionó: una cosa puede ser dicha con seriedad, aunque inmediatamente se agregue un cambio de clave que modifica la situación: “es una broma”. Así de vulnerable es este aspecto de la vida social.

4.1.2 Funciones sociales de la conversación

Goffman supone que conversar, charlar, hablar, ya sea en su faz informal, o aquella más regulada por la situación (charla formal) posee funciones sociales que la lingüística no esta en condiciones de abordar: la conversación se inserta en la ritualidad cotidiana, produce (crea, hace aparecer, sumerge en una comunión) una realidad compartida basada en aquello de lo que se habla, en la cual han de respetarse los rituales y ofrecer atención a ello, en suma, y como escribe Randall Collins “la conversación es un pequeño sistema social con sus propias reglas que tiende a proteger sus propios límites manteniendo así a raya al mundo que lo rodea”⁴, lo que revela un punto de interés distinto al tratado por otras disciplinas que toman al lenguaje como objeto.

Abordando el tema desde la lingüística, por ejemplo, Goffman advierte nos vemos enfrentados a una suposición sobre la organización de las charlas e interacciones verbales basada en términos y procesos como la satisfacción de las reglas del lenguaje, el uso de

³ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 515.

⁴ “The result of this conversational ritual is to create a little temporary cult, a shared reality consisting of whatever is being talk about... The topic has to be respected, at least temporarily believed in; it has become, for ever so short a time, a sacred object to be worshipped. Goffman describes this by saying that the conversation is a little social system with its own rules, which acts to protect its own boundaries, keeping the mundane surrounding world outside”; Collins, Randall, “Theoretical Continuities in Goffman’s Work”, en: Drew, Paul y Wootton, Anthony (Editores) (1988) *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*, Polity Press, Cambridge, p 47.

expresiones indexicales, la competencia lingüística, el vínculo entre participantes forjado a través de las normas de cortesía, etc. A decir del autor, todo esto yerra el blanco pues “... elude las funciones serias de la conversación y de ahí el sentido serio en el que podría argumentarse que los enunciados ocupan un lugar del mundo. Ya que, desde luego, los individuos actúan sobre aquello que se les dice; y estas acciones a su vez forman parte indisociable del mundo en curso.”⁵.

Casi todo lo que hacemos en el mundo social lo hacemos con palabras. Austin estaría feliz de esto.

Las funciones sociales que Goffman atribuye a la conversación, que llama informal, parten del supuesto de que “Gran parte de la conversación informal no parece tener una relación muy estrecha con amplios proyectos sociales, sino que más bien ocurre como un medio por el que el actor se maneja a sí mismo en momentos pasajeros”⁶. Atendiendo a estos momentos pasajeros, continúa el autor, observamos que el yo que actúa en la conversación lo hace dentro de franjas de actividad bastante efímeras, pues una cosa es la situación que se lleva a cabo y otra que, dentro de tal tenga lugar una conversación, que, por lo demás, se relaciona *vagamente con los acontecimientos del entorno*, con la situación en general: la situación se estratifica, una situación puede transcurrir al tiempo que, dentro de ésta, tenga lugar una conversación o serie de conversaciones que no necesariamente hagan referencia a la situación en sí. Aparece la charla informal (*small talk*).

Suponer que la conversación está *vagamente* relacionada con el entorno que la envuelve le otorga a éste, a decir de Goffman, una libertad enorme:

“Aunque cualquier movimiento conversacional viene altamente determinado por los movimientos precedentes de otros participantes, y determina altamente los movimientos que seguirán, sin embargo, hay una gran libertad, ya que en cada coyuntura parece que el individuo tiene a su disposición toda una gama de acciones, y su particular selección es una cuestión de libre elección –al menos en un determinado nivel de análisis–”⁷.

⁵ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 519.

⁶ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 520.

⁷ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 520.

La libertad de la conversación informal podría hacernos pensar en ciertos casos con respecto a los intercambios verbales, pues tan pronto se habla de una cosa se puede proseguir con algo diametralmente opuesto: sólo podemos abordarla a partir de su estructura, pensaríamos, de los *turnos repartidos entre los participantes* en detrimento de su contenido que, después de todo, parece trivial. Sin embargo Goffman encuentra en esta informalidad que tiende al caos visos de una de las funciones sociales de la conversación misma: entre los actos verbales que se suceden sin trascendencia entre los intersticios de las situaciones y proyectos amplios, en esta aparente disociación con los cursos de acción “importantes”, se revela que “una función básica de la conversación *es ofrecer al hablante ciertos medios para adoptar una posición autoprotectora respecto a lo que está aconteciendo a su alrededor incluso cuando renuncie a cualquier intento inmediato de reconducir la situación.*”⁸

Dada la condición precaria de la conversación en las situaciones sociales, precariedad adquirida en proporción directa con la libertad que le supone Goffman, el individuo puede encontrar en la conversación un nicho de seguridad que lo aísla de su entorno: una situación comprometida, embarazosa, puede ser reconducida a través de la conversación hacia otro aspecto de atención (“Las cosas no son así”), o se puede optar por esa autoprotección al cambiar de tema o simplemente expresar un estado normal (“Me encuentro bien”).

Goffman habla de autoprotección. En general, creemos, esta protección imputada a la conversación tiene que ver con uno de los supuestos básicos acerca del tema para este autor: “El argumento es que el habla informal –charla o conversación– conecta más libremente con el mundo que otro tipo de enunciados. Toda habla, podría argumentarse, tiende a relacionarse libremente con el mundo; la charla es sencillamente aún más libre.”⁹. Uno puede hablar de algo completamente ajeno a la situación sin por ello atentar contra ésta. En esta sencilla idea encontramos el germen de aquello a lo que apunta Goffman con

⁸ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 520. subrayado mío.

⁹ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 521.

respecto a la conversación: su libertad, así como su vulnerabilidad con respecto a las transformaciones¹⁰.

El individuo puede encontrar un refugio en la conversación informal. Esto emerge al analizar esta dimensión de la vida cotidiana bajo la óptica de la interacción. Sin embargo Goffman realiza una invitación a pensar esta dimensión cotidiana bajo el enfoque dramático, algo que revela otra función social del habla informal a la que no puede accederse por otras vías.

Veamos. La conversación tiene libertad, pero también posee su propio orden y manipulaciones o ajustes de marco:

“En nuestra sociedad ningún grupo parece incapaz de producir tales cambios incoherentes de flujo en el marco; y ninguna persona competente parece incapaz de seleccionar con facilidad las indicaciones relevantes para el marco y de ordenar su experiencia del comportamiento de otro a través de ellas. Y si un participante en una conversación no aplicara constantemente ajustes al marco, se encontraría escuchando un embrollo de palabras sin sentido, aumentando la confusión cada vez que introdujera una palabra.”;

aquello que podríamos colegir a partir del análisis de los marcos que ha venido realizando el autor (que la comprensión y la participación en una situación está sometida a rupturas en el marco y su flujo, y con ello a ajustes por parte de las personas tendientes a disminuir la confusión de las situaciones, a definir las), aquello que parece una transposición de lo dicho sobre las situaciones aplicado al habla informal, sin embargo, lleva a Goffman a señalar lo siguiente: *“El argumento estriba en que la respuesta que a menudo buscamos no es una contestación a una pregunta o la anuencia de una petición, sino el reconocimiento del “número” que se ha montado.”*¹¹. Mantengamos esto en mente.

¹⁰ “La conversación aparece como un flujo rápidamente cambiante de franjas diferentemente enmarcadas, incluidas las fabricaciones de corto alcance (normalmente benévolas) y los cambios de clave de distintos tipos.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 565.

¹¹ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 567, subrayado mío.

La libertad conversacional de la que habla Goffman puede ser vista también en otro nivel: no sólo encuentra en la conversación un nicho con respecto a lo que lo rodea, sino que el individuo mismo puede romper con su realidad, interna o externa (social), pues *no está demasiado obligado a ser consecuente en la expresión de sus creencias, actitudes, intenciones, etc.*¹². Cuando un individuo habla no se consume en expresar sus estados internos, ni en dar órdenes, anunciar decisiones, rechazar peticiones, hacer proposiciones y cosas semejantes, para Goffman, la franja del habla lleva toda la carga de decir sí, no, quizás o cuidado con el escalón; sin embargo, desde la función social de esta franja, resulta que

“... el individuo suele emplear la mayor parte del tiempo que habla en ofrecer pruebas de lo justo o injusto de su situación y otras bases para *la simpatía, aprobación, exoneración, comprensión o diversión*. Y lo que sus oyentes como audiencia están principalmente obligados a hacer es mostrar un cierto aprecio. Hay que estimularlos no a emprender una acción, sino a que den señales de que han sido conmovidos.”;

función social cotidiana del habla informal “*Porque lo que un hablante hace normalmente es presentar ante sus oyentes una versión de lo que le ha sucedido [...] Repite una grabación de una experiencia pasada.*”¹³. Una arista más de lo anterior: la persona no habla por hablar o para ofrecer información de algún tipo, sino que pide el reconocimiento de lo que dice, reclama, al ofrecer una versión de las cosas, la valoración de los oyentes, de su auditorio.

¹² “Cuando un individuo habla –formal o informalmente– a veces lo que parece estar haciendo es proclamar una opinión, expresar un anhelo, un deseo, una inclinación, comunicar su actitud, etc. Estas confirmaciones de la existencia de lo que hay que considerar como estados internos tienen un rasgo relevante; pueden resultar tan poco afirmadas como negadas. [...] la interconexión del mundo en este caso no nos sirve de mucho, ya que es poco lo que se ve alterado (salvo, quizás, el manejo de los turnos en la charla y otros factores en la organización de la conversación) por muchos testimonios que el individuo aporte acerca de sus sentimientos sobre una cuestión. Por ello abunda la licencia. El individuo no se ve demasiado obligado a ser muy consecuente en la “expresión” de sus creencias, actitudes, intenciones, etcétera.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 522.

¹³ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 522-523, subrayado mío.

Con todo lo anterior, el habla, en la función social cotidiana a la que Goffman se refiere, no se reduce a su función de transmisión, comprensión e interpretación de cualquier tipo de información; la textura de los intercambios verbales posee una dimensión que va más allá de la ubicación de su estructura secuencial y temática. Escribe el autor en *Forms of talk*:

“What, then, is talk viewed interactionally? It is an example of that arrangement by which individuals come together and sustain matters having ratified, joint, current, and running claim upon attention, a claim which lodges them together in some sort of intersubjective, mental world [...] when an individual is engaged in talk, some of his utterances and nonlinguistic behavior will be taken to have a special temporal relevance, being directed to others present as something he wants *assessed, appreciated, understood, now.*”¹⁴

“Assessed, appreciated, understood,”; tres palabras que han de encadenarse con el supuesto más importante que Goffman propone acerca del habla informal: no hablamos para transmitir información, sino proponiendo a los demás historias, relatos, escenificaciones de hechos, que terminan por vincular socialmente a los participantes en la puesta en escena¹⁵. La organización de la conversación tiene una de sus fuentes, quizás la más importante diría el autor, en la cualidad dramática de los intercambios.

Assessed, traducido en este trabajo como evaluado, mantiene las resonancias que en el idioma original¹⁶ lo vinculan al acto de juzgar o calificar el valor de algo, así como su importancia, calidad y cualidades; no sólo en un ámbito instrumental, sino en la evaluación y estimación de cualidades y aptitudes que sobrepasan ese ámbito¹⁷. *Appreciated*, que podría

¹⁴ Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, p 70-71, subrayado mío.

¹⁵ “El argumento de que gran parte de la conversación consiste en reescenificaciones y de que éstas carecen de sentido a menos que pueda ser mantenida alguna forma de suspense por el narrador, muestra la relevancia del marco –en verdad, la íntima relevancia de la dramaturgia– para la organización de la conversación”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 531.

¹⁶ Para la definición de estos términos se revisó el diccionario en línea Cambridge: <http://dictionary.cambridge.org/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹⁷ Según el diccionario de la Real Academia, evaluar posee las siguientes acepciones: 1) Señalar el valor de algo.; 2) Estimar, apreciar, calcular el valor de algo; 3) Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos.

traducirse como apreciar, se encontrará más cercano a valorado o valorar¹⁸, pues su significado en inglés refiere al reconocimiento, comprensión y determinación del valor de algo descrito, que a su vez aumenta de valor con la acción misma de ser valorado (*appreciated*). *Understood*, entendido, en el sentido que posee en el original, un sentido cognitivo, a saber: conocer el significado de algo que se dice, así como conocer por qué y cómo es que algo tiene lugar, cómo funciona; algo que se extiende al conocimiento sobre cómo otro puede sentirse y por ende actuar en tal o cual dirección (en palabras de Goffman podría ser aceptar –creer, comprar– la definición de la situación de esa persona).

Se trata entonces de representar (con palabras y recursos expresivos) un acontecimiento para los demás, y la respuesta que obtengamos dependerá de la capacidad y cualidades de la representación (reescenificación de hechos, experiencias, que ya han pasado). Al señalar la implicación de estas palabras para los intercambios verbales se hace notar la relevancia social de éstos: una situación en la cual los individuos solicitan o reclaman (*claim*) las atención de los demás, y por esta misma solicitud participan en un estado de cosas sostenido gracias a los intercambios verbales, alojados (*lodge*) en un espacio situacional posible, nuevamente, a través de la interacción verbal.

Hasta aquí lo siguiente: el habla cotidiana, conversación informal, posee funciones sociales importantes, pues a través de ésta los individuos se vinculan, solicitan el conocimiento y el reconocimiento de los demás (su auditorio); además, gracias a la conversación los individuos encuentran en el habla informal una guarida independiente del entorno que los rodea, ya que el habla misma posee una libertad con respecto a las situaciones en las que tiene lugar. Solicitar reconocimiento al auditorio es hacerlo en dos sentidos 1) reconocer (validar, valorar, juzgar) *lo que se está diciendo* y, 2) reconocer *a quien lo está diciendo*; de este modo, a través de transformaciones y desviaciones (posibles si consideramos la libertad de la conversación), el individuo puede dirigir la situación verbal hacia aquella función que Goffman apunta como autoprotectora, o dirigirla a hacia esta función de vínculo por el cual a través del ceremonial de la conversación, los participantes crean una realidad compartida en la cual reconocerse socialmente.

¹⁸ 1) Señalar el precio de algo; 2) Reconocer, estimar o apreciar el valor o mérito de alguien o algo; 3) valorizar (aumentar el valor de algo); 4) Quím. Determinar la composición exacta de una disolución.

4.1.3 Conversación y enfoque teatral: escenificaciones y re-escenificaciones

Otras disciplinas que abordan los intercambios verbales, según Goffman, parten de un modelo que promete resultados aunque en realidad sólo aleje de lo que ocurre realmente en una conversación efectiva. Englobando el abordaje de otras disciplinas en el modelo de la caja negra, Goffman señala que esta resulta insuficiente pues considera que el individuo es una agencia a la cual se le dirigen preguntas, órdenes, declaraciones, peticiones, etc., a las cuales terminará por responder (perspectiva informativa tradicional). Prescindir del componente expresivo es olvidar que un individuo no sólo responde, sino que al hacerlo ofrece una carga de expresiones involuntarias (información adicional) las cuales, continúa el autor, puede elegir entre retener o no en tanto información. El enfoque dramático y sus primeros trabajos hacen un claro eco en esta concepción del habla.

El enfoque de la caja negra, "... este enfoque de tipo utilitario sobre el habla *no nos permite ver lo que los individuos hacen realmente cuando hablan.*"¹⁹, además, agregará después en uno de los ensayos de *Forms of Talk*, la manera de proceder al momento de estudiar los intercambios verbales sólo nos aleja de lo que ocurre cuando éstos tiene lugar efectivamente: el lingüista, escribe, transcribe y analiza *todo lo que se dice, pero no está en posición de hacer lo propio con todo aquello que no se dice*, a veces, ni siquiera está en posición de percibirlo. ¿Cuántos eventos relevantes, se pregunta Goffman, no escapan a sus ojos y a sus análisis, simplemente porque no hay manera de transcribirlos?, pues a lo sumo se tienen signos para interjecciones (*ejem, um*, etc.), pero con ello no se describe su importancia *para esa situación, para ese momento de la charla.*

El enfoque teatral, como palanca metodológica, resulta útil a este respecto: "La clave de la cuestión hay que encontrarla, pienso, en la relación del hablante consigo mismo como alguien sobre quien está hablando. Desde el teatro y las interpretaciones fallidas se comprende que el individuo puede representar un personaje que no es el "suyo", al menos que no es el suyo en cierto sentido del término.", aquí está el punto clave de todo lo dicho sobre la libertad del habla y del individuo respecto a lo que dice, y continúa "[sin embargo] estas concesiones dejan relativamente intacta la noción básica de que en la vida cotidiana el

¹⁹ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 532, subrayado mío

individuo suele hablar desde sí mismo, habla, por así decir, en su “propio” personaje. Sin embargo, cuando se examina el habla, especialmente en su variedad informal, esta visión tradicional se revela inadecuada²⁰, pues aunque consideremos en la vida cotidiana, y al analizar la conversación, que alguien habla desde una posición asumida, es decir, que no habla desde sí una verdad inmutable, permanece intacta la perspectiva informativa tradicional. Hay que ir más lejos, reconocer que el individuo tiene una *responsabilidad reducida con respecto a lo que dice*: “... deberíamos estar preparados para ver que, de hecho, el modelo tradicional es una simplificación incluso para la conversación ordinaria, ya que las interioridades de la mente del actor son reveladas por vías distintas de los enunciados voluntarios o las filtraciones voluntarias²¹”.

Frente al individuo como caja negra, del cual sólo podemos ver las consecuencias de sus actos sin presuponer nada más, suponiendo con ello que sus actos son francos, sinceros, Goffman propone un individuo más complejo: aquél que puede hablar sin que por ello lo que dice sea cierto, aquél que puede o no retener información, que ejecuta una actuación verbal cada vez que habla, al cual escapa una gran cantidad de información durante su habla voluntaria, aquél que habla desde una posición social (rol) pero que bien puede olvidarse de ésta al hacerlo. No se trata de inmoralidad y descaro: así son las cosas, así fluye la interacción, no se puede imputar a los individuos una conducta mendaz, pues la gran mayoría de las ocasiones ni siquiera se dan cuenta (no es materia de un acto volitivo) de la complejidad de todo esto.

Concluye al respecto el autor:

“... el individuo maneja sistemáticamente la información como si fuera algo diferente de una mera caja negra. El modelo tradicional del actor cuyos rasgos faciales son su frontera de lo evidenciable no encaja con los hechos pero, sin embargo, hiperracionaliza en alguna medida al hombre. Dada la tendencia del individuo a escindirse en partes diferentes, en una parte que guarda el secreto ante una parte de alguien que está presente, y una parte que divulga o comparte el secreto con varios subgrupos de personas presentes ... resulta evidente que

²⁰ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 532.

²¹ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 534.

está sucediendo algo afín al teatro pero, repitámoslo, no sólo en el sentido peyorativo obvio. *El efecto dramático de los enunciados velados y los apartes gesticulados es comprensible sólo si puede suponerse que el personaje que un receptor proyecta no es consciente de lo que se ha transmitido acerca de él, aun cuando como actor perciba claramente lo que está aconteciendo.*”²²

La complejidad de una conversación ha de tener en cuenta tanto la función social de esta situación, los recursos y posiciones que un individuo adopta en el preciso momento en que habla, así como la recepción de los demás frente a lo que dice. En un nivel donde lo que predomina es el análisis sociológico, la conversación precisa la atención de la situación en general, no sólo de lo que se dice y cómo se dice, sino de todo lo que rodea a la conversación puesta en marcha: desde el espacio físico que la envuelve, la situación o situaciones en donde se inserta, hasta las prerrogativas, obligaciones y desatenciones que un individuo realiza tanto a la posición social que ejecuta como a los microrrituales que ha de seguir. Por su parte, el oyente o los oyentes están en una posición tal que pueden responder de diversas maneras a lo que escuchan (abriendo las opciones que les daría una perspectiva informativa tradicional): pueden negarse a aceptar (conmoverse²³) aquello que escuchan, someterlo a transformaciones (cambios de clave), encuadrarlo en intentos lisonjeros o de auto publicidad, en suma: participando en una dinámica (del habla) donde los marcos del hablante cambian rápidamente, a lo cual se añaden los cambios precipitados por el oyente²⁴.

Al hablar, repetimos, no ofrecemos información en un esquema de pregunta-respuesta, causa-efecto, ni nada por el estilo. A través de recursos teatrales, cuando

²² Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 535-536.

²³ “No es un estallido de acción lo que la conversación pretende y busca sobre todo, sino murmullos –los chasquidos, bisbiseos y suspiros, los *¡cielos!*, *¡carambas!* y *¡ohs!*– que atestiguan que el oyente ha sido conmovido, conmovido por lo que se está reescenificando para él”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 561-562

²⁴ ““Si es verdad que los enunciados informales de un hablante están muy separados del mundo ambiental, entonces seguramente la actividad interpretativa del oyente tendrá mayor libertad para fluctuar. Porque por muy claramente que perciba lo que el hablante pretende evocar, el oyente puede negarse a conmoverse, y puede, por el contrario, cambiar a clave alta lo que oye, disolviéndolo en un todo único, construyendo el enunciado como un mero disfraz para la autopublicidad, o como una aburrida tentativa lisonjera al narrador anterior, o como un intento interesante de fingir un acento prestigioso [...] Por lo tanto, subyaciendo a los marcos rápidamente cambiantes de la conversación de un hablante puede hacer otra red de cambios de marco, introducidos éstos por el oyente –aunque a veces, sólo para él–, añadiendo perversidad al polimorfismo”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 568.

hablamos representamos una versión de algo que ha sucedido en la realidad o en nuestras mentes. Aún cuando la intención sea informar de la manera más fría y apegada a los hechos nos vemos llevados a practicar una dramatización, una reescenificación:

“Un relato o anécdota, esto es, una reescenificación, no es simplemente un informe de algo acontecido en el pasado. En su sentido más pleno, es aquel enunciado expresado desde la perspectiva personal de un participante real o potencial, situado de tal forma que un cierto desarrollo temporal, dramático, del acontecimiento referido procede de ese punto inicial. *Una reescenificación, por lo tanto, será incidentalmente algo en lo que los oyentes podrán insertarse con empatía, volviendo a experimentar vicariamente lo que aconteció. Una reescenificación, en suma, vuelve a contar una experiencia personal, no informa simplemente sobre un acontecimiento.*”²⁵.

Al proponer la reescenificación como un acto verbal que invita a los oyentes a insertarse en lo dicho, a conmovirse con ello, comprendemos un poco mejor esta función social del habla.

El énfasis, entonces, en el dramatismo de la interacción verbal no radica en apuntar que toda conversación se presente a los oyentes como algo que deben (re)experimentar a través de lo dicho²⁶, radica en la importancia de la dramatización misma, de la reescenificación:

“En definitiva, pues, estoy sugiriendo que a menudo *lo que los hablantes hacen no es ofrecer información a un receptor, sino presentar dramas ante un público. En efecto, parece que dedicamos la mayor parte de nuestro tiempo no a dar información sino a ofrecer una representación. Y obsérvese que esta teatralidad no se basa en una mera exhibición de sentimientos ni en*

²⁵ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 523, subrayado mío.

²⁶ “...conversar supone probablemente participar en el relato de un acontecimiento –pasado, actual, condicional o futuro, que contiene o no una figura humana– no siendo necesario, aunque comúnmente lo sea, que este relato se presente como algo que haya que reexperimentar, explicar, paladear, sea la que sea la acción eventual que el presentador espera que su pequeña representación induzca a emprender al público.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 526.

exhibiciones fingidas de espontaneidad, ni en ninguna otra cosa por la vía de una petulancia o exageración que podríamos menospreciar calificándola de teatral. El paralelismo entre el teatro y la conversación es mucho más profundo. La cuestión estriba en que normalmente cuando un individuo dice algo, no lo está diciendo como escueta declaración de hecho en beneficio propio. Está volviendo a contar algo. Está pasando a través de una franja de acontecimientos fijados ya para que sus oyentes participen. Y esto probablemente quiere decir que debe hacer que se retrotraigan al estado de información –horizonte– que él tenía cuando se produjo el episodio pero que ya no tiene.”²⁷.

Al considerar la conversación desde un enfoque teatral obtenemos cierta claridad sobre aspectos que, desde otras perspectivas, no son considerados, además de evaluar si conceptos utilizados por otras disciplinas resultan convenientes, y de qué manera, para el análisis sociológico.

4.1.4 El enfoque lingüístico transfigurado por intereses sociológicos: las nociones de *move* y *response*

Tenemos así que Goffman evalúa la pertinencia de algunos aspectos que han sido indicados por la lingüística. A la pregunta por el tipo de análisis dialógico que puede ser realizado²⁸, responde de la siguiente manera: 1) es posible recuperar elementos de la situación a partir de una pregunta o una respuesta, sólo así es posible la contextualización. Parfraseando un ejemplo del mismo Goffman, la idea de turnos y secuencias nos habla de una forma general, pero no dice nada acerca del aspecto social que puede inferirse del diálogo efectivo: sólo hecha la pregunta (“¿qué edad tienes?”) y obteniendo una respuesta (“tengo once”, “once”, “tengo once años”) es posible comprender la dirección hacia donde este par se dirige, pues en solitario, el significado de la situación podría resultar oscuro

²⁷ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 528, subrayado mío.

²⁸ “What sort of analyses can be accomplished by appealing to the dialogic format?...”; en: Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, p 6-7.

(leeríamos entonces “once”, pero no lograríamos comprender nada, por otro lado podríamos leer “tengo once años”, quizás aquí resulte un poco más claro), como lo explica Goffman, aquello que es dicho es oscuro (individualmente) pero aquello a lo que se refiere, su significado, es claro y obvio (al tener un contexto).

Por otro lado, podemos 2) describir los ensamblajes y secuencias secundarias ahí donde una pregunta, una interrupción de la idea secuencial, viene como respuesta a una primera pregunta. A una pregunta cualquiera puede proseguir una interrupción de la secuencia en forma de una nueva pregunta, que nos hace reconsiderar la manera en como una secuencia verbal se encadena, no ya bajo el esquema de pregunta-respuesta o de turno (ambos importados de la lingüística), sino de una implicación entrelazada (–“¿Puedo tomar eso?” –“¿Lo necesitas?” –“No”. –“Tómalo”), lo que nos lleva a repensar la secuencialidad supuesta por el análisis convencional (nuevamente: lingüístico), pues estas elisiones actúan en ocasiones como elipsis, dando por sentado un sentido tácito que no afecta el significado aunque sí a la forma de la interacción verbal, en este caso dialógica, como en el siguiente ejemplo: –“¿tienes café?”, –“¿azúcar o leche?”, –“sólo azúcar”.

La idea de *turno* y *secuencia* en las conversaciones ha de ser reevaluada, sigue Goffman, pues no se trata sólo de una disposición de las intervenciones de los participantes en un orden, que como vimos puede ser intrincado, sino que, para efectos de la interacción, este mismo orden puede estar prefigurado por las intervenciones anteriores de un participante, para obtener por respuesta aquello que busca, y llegar así a un “parlamento final a modo de clímax”²⁹, además de ser material para elisiones y cortes sin perder por ello el significado.

Si la idea de *turno* y *secuencia* muestra sus limitaciones al momento de enfocar lo social de un intercambio verbal, esto no es causa solamente de la procedencia disciplinaria de estos conceptos, sino que es el resultado de lo que Goffman ubica como la vulnerabilidad de la conversación frente a las transformaciones. La conversación se convierte entonces en una franja de actividad en extremo susceptible, y lejos de pensar que,

²⁹ “Como en la conversación no escenificada, el contenido de un determinado turno de conversación estará reformulado. Pero además hay un guión que atraviesa los turnos. Todo enunciado –salvo quizás el primero– emitido por un personaje puede ser un enunciado establecido por el hablante anterior; pero, además, quizá la mayor parte de la obra estaba diseñada desde el principio para hacer posible un parlamento final a modo de clímax...”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 529-530

dado el enfoque teatral, la conversación ha de ser preparada (“manipulada” u “orientada”) por los participantes para dirigirla hacia sus intereses expresivos, nos topamos con que éstos se enfrentan a estas susceptibilidades, a las emergencias que le otorgan esa sensación de naturalidad a una conversación. Pensar que, nuevamente, a cobijo del enfoque teatral, los participantes prefabrican sus intercambios es erróneo, pues esto sólo es posible en la ficción³⁰ (novelas, guiones, etc.), mientras que en las situaciones reales los individuos se ven sometidos a un flujo incontrolable e impredecible de intervenciones y transformaciones (bromas, dobles sentidos, sobreentendidos, cursos novedosos de los temas, etc.), flujo al cual podrían adecuarse los conceptos de turno y secuencia, so pena de extirpar el carácter temporal de la conversación efectiva: podemos hablar con estos conceptos sólo cuando tenemos un guión, una cadena de preguntas y respuestas establecidas *después* del intercambio verbal efectivo.

Frente a las directrices que toma una conversación cuando la consideramos bajo los conceptos de turno o de secuencia, Goffman advierte que ésta posee un tejido que facilita lo que ocurre durante el habla³¹. Este tejido que da forma a la conversación, evitando que caiga en un caos, es elaborado a partir de las convenciones, acuerdos y normas al respecto (aquellas que previenen la interrupción y el habla simultánea³², contra el encubrimiento de respuestas, sobre lo que puede y no puede tratarse, etc.), a partir de lo que puede inferirse de los gestos (muestras de aprecio por ejemplo), de la comprensión mutua que puede

³⁰ “La cuestión ahora es: ¿cuánto hay de montaje en la conversación, esto es, hasta que punto tratamos una réplica ahora (o un enunciado de apertura) para que la respuesta probable a ella nos proporcione la condición que necesitamos para que el paso siguiente a aquel por el que hemos estado todo el tiempo preocupados resulte natural? ... buscamos el halago, “orientamos” una conversación, introducimos un tema susceptible de conducir en una dirección utilizable, etc. Pero este “representar el mundo hacia atrás” es limitado. Los intentos de mayor alcance siguen siendo en buena parte tabú, ya se trate de frecuentes montajes de una fase o de intentos en múltiples fases. Pero implica algo más que un tabú, ya que pertenece a la naturaleza de las franjas literales de la actividad normal, no escénica, que no pueda preestablecerse firmemente más de un vínculo en una secuencia acción-respuesta. Es precisamente esta vaguedad estructural de las franjas reales de la actividad diaria lo que las convierte en algo diferente de un ritual y lo que hace que la prefabricación a gran escala sea algo necesariamente precario y problemático, algo que funciona mejor en la ficción que en la realidad.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 530.

³¹ “Given the possibility and the expectation that effective transmission will occur during talk, we can ask what condition or arrangements would facilitate this and find some obvious answers.”; en: Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, p 12.

³² “Después de todo, la conversación a menudo parece suponer un acuerdo mediante el cual unos participantes pueden desconectarse un poco mientras se deja hablar a los otros.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 521.

expresarse (o su ausencia) y del manejo de los participantes de todos estos puntos que actúan como condiciones de posibilidad de la conversación.

De igual modo que en las interacciones de la vida cotidiana, en las interacciones verbales existe una microrritualidad (ceremoniales) compleja, que atiende tanto a la situación como al manejo que le den los participantes. El ceremonial por el cual dos personas desconocidas neutralizan el potencial ofensivo de una intervención, es un ejemplo de este tipo de microrritualidad, del que se sigue una muestra de gratitud (algo ya tratado en *Relaciones en público*). La microrritualidad implicada en este caso supone, a decir del autor³³, un reconocimiento no sólo de las normas y convenciones sociales, sino también el reconocimiento del otro como persona, y con ello de su ser (social) y su territorio. Las condiciones de la conversación, incluidos estos ceremoniales, actúan ordenando la interacción verbal, revelando otro aspecto de la dificultad del abordaje a partir de los conceptos de turno y secuencia.

Frente a las alternativas ofrecidas por el análisis lingüístico, preguntándose por la importancia de estos dos términos (turno y secuencia), el autor propone la noción de *move*³⁴: un segmento del habla (conversación), o de sus substitutos (interjecciones, gestos, silencios, etc.) que provee un soporte a las circunstancias en las que los individuos se encuentran, soporte posible porque este segmento posee una unidad distintiva, algo similar, escribe Goffman, a los *juegos* en el sentido empleado por Wittgenstein³⁵.

Desde el momento en que Goffman considera que una sentencia, oración, partícula del habla, o como se quiera llamar, no puede poseer significado despojándola del contexto en que tiene lugar, desde ese momento en que indica lo inadecuado de abordar la

³³ Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp 17-19.

³⁴ Esta noción hace referencia tanto a la competencia de un individuo para participar en una interacción, como a la habilidad o competencia con la cual maneja una situación, propone y fomenta (buscar imponer) una definición, la suya, de lo que ocurre, o negarse a tal imposición, además de la competencia para entablar un curso de habla exitoso. En este sentido, algunos autores como Gálvez Mozo y Serrano hacen referencia, implícitamente, a este término cuando escriben sobre las movidas o jugadas que implican las puestas en pantalla. Con todo ello, este término en inglés tiene una gran resonancia que la traducción por movida o jugada no logra hacer justicia: lo mismo se refiere a las anteriores palabras, que a la gestión sobre algo, a las maniobras, al paso de una cosa a otra, pero también al hecho de conmover o emocionar, de agitar, y hasta impeler. Es posible mantener la traducción al español como jugada o movida, quizás hasta maniobra, pero sin olvidar el trasfondo que esta simple (*move*) palabra conlleva.

³⁵ "I refer to any full stretch of talk or of its substitutes which has a distinctive unitary bearing on some set or other of the circumstances in which participants find themselves (some "game" or other in the peculiar sense employed by Wittgenstein), such as a communication system, ritual constraints, economic negotiating, character contests, "teaching cycles", or whatever"; en: Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, p 24.

interacción verbal desde la lingüística que sólo tiene a su disposición una serie de oraciones despojadas de todo lo que las rodea (desde gestos, ruidos y tonos particulares de producción, hasta la unidad –marco– de los segmentos que podrían tener y dotar de significado a un acto particular –*moves*–), es posible advertir cierta cercanía entre el sociólogo canadiense y el filósofo austriaco.

El interés de Goffman por la interacción (y el marco teatral como palanca metodológica) lo lleva a proveer una serie de ideas al respecto de la conversación: ahí donde Wittgenstein resuelve en una analítica del lenguaje donde el uso y sólo éste esclarece los significados; Goffman ofrece algunas nociones y directrices para abordar no ya el significado de los *juegos del lenguajes* sino su estructura y la función del habla cotidiana.

El término *move* posee una unidad (sistemas comunicativos, restricciones rituales, negociaciones, competiciones, ciclos de aprendizaje, ejemplos de tal unidad dados por el mismo autor) tal que actúa como guía al momento de observar el habla informal: no ya turnos y secuencias; sin embargo, a veces un *move* podría coincidir con un turno o con una simple oración.

Un análisis dialógico enfocado en la interacción social puede ser realizado entonces a partir de la noción *move*. Se habla de análisis dialógico y no de conversación por un simple hecho: en el último capítulo de *Frame Analysis* Goffman aborda el tema del marco conversacional, exponiendo, a través del enfoque dramático, la manera particular en que la conversación se inserta socialmente en la realidad (social), señalando funciones relevantes para la interacción; por otro lado, la invitación a pasar del análisis lingüístico del lenguaje al análisis sociológico (interactivo), la consideración de términos como turno y secuencia y la consecuente propuesta de la noción *move*, forma parte de los trabajos recopilados en *Forms of Talk*, que tratan del habla del lado de los hablantes. Con todo ello parece necesario ofrecer una exposición no sólo del marco conversacional, sino también de la propuesta de abordaje de Goffman cuando ya no se habla de un marco general, sino cuando nos enfrentamos a situaciones específicas (secuencias por abusar del término lingüístico).

A partir del concepto *move* como unidad de significado (esclarecido por el uso, diría Wittgenstein, precisando desde la perspectiva de Goffman: por la apelación a un marco, a restricciones y acuerdos socioculturales) lo que el autor va a abordar es la idea de reacción (*response*) en las interacciones verbales.

Un individuo, recordando el modelo de la caja negra, no participa en un intercambio verbal como mero agente que provee una reacción a una causa identificada con la acción de otro. Dado que gran parte de la textura de los intercambios verbales (conversación) implica según Goffman la reescenificación, o dicho de otro modo, la puesta en escena de una actuación que debe ser valorada, juzgada y reconocida por los otros participantes, el abordaje de una conversación se complicaría al apelar a la linealidad establecida en términos como secuencia o turno.

Es a partir de los *moves* de aquellas jugadas o habilidades que los individuos ponen en escena para dirigir la conversación, o para eludir dirigirla³⁶, como todo esto logra consistencia: un individuo que llega a una participación clímax no lo hace de la nada, lo logra a partir de una serie de maniobras (*moves*) que, como bien señala el autor, a veces pueden ser identificadas con un turno, a veces con una oración, y otras veces con un segmento mayor, por el cual, contexto mediante, sus maniobras adquieren significado para la situación (recordando que el significado –claro– es la respuesta semejante que un observador, o los mimos participantes, pueden dar a la pregunta ¿qué es lo que ocurre aquí?).

Una reacción (*response*) es aquella unidad a la que podemos atribuir un origen en la maniobra (*move*) de un hablante preeliminar, además, continúa el autor, tal reacción nos dice algo acerca de la posición o alineamiento del individuo, delimita y articula sólo lo que está ocurriendo, estableciendo a qué se refiere la reacción, además de estar dada para ser atendida por otros, apreciada, evaluada, comprendida en el momento en que ocurre³⁷. La necesidad de atender una conversación o diálogo en su totalidad, en su contexto, se hace sentir.

³⁶ Si de lo que se trata es de marcos y definiciones de la situación, podría parecer que el pensamiento de Goffman se reduce a una suerte de “cognitiva social”: cómo sabemos que algo es real y nos orientamos para participar a partir de ello. Sin embargo las cosas no se quedan ahí. Definir la situación es un acto entretelado profundamente con la vida social (y política): una definición de la situación compartida nos ayuda a orientarnos, pero, como señala el mismo autor en *Strategic interactions*, las definiciones de la situación que cada participante tiene se insertan en una lucha por la legitimidad de lo que sucede. Así, cada interacción conlleva un componente político en tanto cada participante busca *imponer* a los demás la manera en como define lo que sucede, hecho que tiene consecuencias vitales para la vida social, pues quien define lo que sucede define también el curso de las cosas. Ese trabajo (*Strategic interactions*) se centra en las dinámicas por las cuales dos participantes (mínimo) negocian y pelean por imponerse mutuamente su definición de lo que sucede, y los procesos y mecanismos por los cuales esto busca evitarse o escamotearse.

³⁷ Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, p 35.

A partir de todo esto, lo que observamos en una conversación no es el flujo de oraciones y palabras, quizás de sonidos, sino la manera en como, durante la conversación, la posición de los hablantes cambia, se desestabiliza o reestabiliza, presentándose como un partido de ping-pong donde lo que va y viene son las respuestas (*replies*) de los mismos hablantes. Respuestas que se refieren, por lo demás, y de igual modo que las declaraciones o enunciados (*statements*), a los *moves* y a las reacciones, no a las oraciones, turno ni a los hablantes.

Hay que considerar que hablamos para ejecutar puestas en escena y conmovier a los demás, vinculándonos así con ellos, antes que como meros transmisores de información; que la manera en como obtenemos reacciones y respuestas de los demás, socialmente hablando, depende más de las maniobras y jugadas que seamos capaces de colocar en escena, antes que pensar que lo que sigue inmediatamente a una enunciación es la respuesta a ésta; que el contexto es algo ineludible si se quiere comprender (y si se da el caso participar en) una situación, y no que es algo que puede ser eludido, analíticamente, para abordar el habla cotidiana. En suma: considerar todo ello resulta un viraje sustancial al abordar el habla, no ya desde la lingüística sino desde la sociología.

4.1.5 Los recursos del análisis conversacional desde una perspectiva de la interacción situada

Desplazando la perspectiva, entonces, podemos acceder a cuestiones que no aparecen utilizando las herramientas de la lingüística o de cualquier otra disciplina que encuentren a la conversación en sus investigaciones. Está claro que para el análisis de la interacción es relevante considerar las ideas de turnos y secuencias, las estructuras de la conversación, aún sea para señalar, como lo hace Goffman, una alternativa operativa para la sociología a través de los conceptos *moves*, *responses*, *replies* y *statement*. A ello cabe agregar la importancia que tienen las convenciones, acuerdos, prohibiciones, rituales y ceremoniales, que lejos de ser realidades (analíticas o no) lingüísticas, resultan en productos socioculturales que alcanzan concreción en las situaciones sociales, incluidas aquellas donde lo predominante es el intercambio verbal.

Teniendo de nuevo en mente el enfoque teatral alcanzamos, según las maniobras de Goffman, una dimensión afín a la obtenida por medios lingüísticos o similares a ellos (a final de cuentas la noción de *move* y lo que trae consigo tiene una fuerte inspiración en el proceder de la lingüística), aquella dimensión social de la cual se habían sugerido las funciones de la conversación.

Resulta de todo ello, apartándonos de la perspectiva utilitaria de la lengua (perspectiva de la caja negra), que las personas no ocupan una y sólo una posición cuando hablan entre sí, todo esto manteniendo presente las cuestiones (básicas para este enfoque) de la conversación como una reescenificación (y) sometida al manejo de información por parte de los participantes.

Cuando algún participante en un intercambio verbal está en la posición del oyente, en realidad tenemos tres posiciones generales en las que este oyente puede ser ubicado³⁸: 1) aquél que sobre escucha (*over hear*) lo que se dice, ya sea por que exagera su interpretación de lo dicho o porque escucha por casualidad; 2) aquél que participa en la conversación, aunque no sea la persona a la que se dirige directamente lo dicho; y 3) aquél a quien efectivamente se dirige lo dicho. A estas posiciones podemos agregar la distinción entre participante y no participante, de lo cual obtenemos que, en el primer caso, alguien pudiera sobre escuchar lo dicho sin ser participante en el intercambio verbal, en suma y coloquialmente, pensaríamos que es un chismoso.

Si el oyente puede ocupar posiciones durante una conversación, el hablante también tiene esta opción. Sólo que en este caso lo que está en juego además del lugar desde el cual se pronuncian las palabras, es la comprensión del yo que denota el hablante³⁹.

De entrada hay que distinguir entre cuatro dimensiones en las que puede actuar aquél que habla, a veces actuando simultáneamente en todas ellas⁴⁰: *causante*, *estratega*⁴¹,

³⁸ Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp 9-10.

³⁹ “Aunque ciertamente el pronombre *yo* se refiere al hablante, y aunque ciertamente el hablante es una entidad biográfica específica, eso no significa que esta entidad, en todas sus facetas, haya de ser incluida en cada ocasión que se la cita. Porque aquel que es un hablante podría ser considerado como un conjunto global de cosas un tanto diferentes, ligadas en parte por nuestras creencias culturales respecto a la identidad. Así, el referente *yo* en los enunciados “Yo tengo frío”, “Yo asumiré la responsabilidad” y “Yo nació en martes” cambia, aunque de una manera no fácilmente descriptible. Más visible es la diferencia en “yo” cuando se dice “(Yo) lo siento” en respuesta a la interrupción de un enunciado ya comenzado por otro y en réplica al establecimiento de la culpa por algo mal hecho dos años antes.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 539-540.

animador y *figura*. *Causante* para referirse a la persona que toma la responsabilidad de lo que se ha dicho; que debe distinguirse de la función de *animador*, pues esta se refiere a la persona que lo dice. Está claro que durante una conversación informal estas dos dimensiones se traslapan constantemente, y así tenemos que un hablante puede ser animador y causante cuando reescenifica algo que le ha pasado, o ser animador pero no causante cuando reescenifica algo que le pasó a otra persona, pues ser el autor de un comentario y repetirlo son dos cosas bastante diferentes.

En este último sentido las *figuras* entra en juego, pues éstas no son sino las diversas maneras (configuraciones) en las que un animador puede realizar su tarea (conversar). Dicho de otro modo, las figuras son los mecanismos por los cuales un actor, ejemplo que da Goffman, puede dar vida o proyectar entidades de diversos ámbitos utilizando una misma configuración física (su cuerpo). Ya sea que haga uso de atavíos o de modulaciones de la voz, la noción de figuras, explica el autor, bien podría ser intercambiada por la *personaje* (*character*), sin embargo al hacer eso suponemos un sesgo hacia la forma humana, pues la figuras pueden no serlo.

El catálogo de figuras que ofrece Goffman para enmarcar lo que ocurre en una conversación es el siguiente: *Figuras naturales*⁴² que se refieren a todo cuerpo físico vivo que posee una identidad personal, que es capaz de oír, hablar y ser el receptor del habla. Estas figuras pueden ocupar las dimensiones de animador y causante, además, mientras hablan lo hacen bajo el dominio de un rol concreto aunque, como se señaló, una figura natural posea una identidad personal, biográfica y visible, propia.

⁴⁰ “... tenemos un repertorio de términos básicos casi completo: *causante*, *estratega*, *animador* y *figura*. Un individuo que participa en una conversación *puede* funcionar simultáneamente en las cuatro dimensiones.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 543

⁴¹ La función del estratega es algo residual pero no por eso menos importante. El estratega es aquél individuo al que se delega la decisión sobre algo por su carácter de experto. Un accionista de Wall-Street, por ejemplo, pone en manos de un estratega el manejo de sus acciones, éste habla por el accionista. “... en la conversación ordinaria, aquel que adopta una posición, aquel que es responsable de lo que dice o hace –en el sentido de ser el causante u originador–, es probable que sea también la persona que decide la posición que va a adoptar. Pero hay, en verdad, cientos de sistemas de interacción en los que la tarea de valorar la situación y diagnosticar lo que debería hacerse en estas circunstancias se asignan en parte o en su totalidad a un especialista.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 543

⁴² Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 544-545.

Las *figuras escénicas*⁴³, por su parte, son personajes ficticios o derivados biográficamente del teatro, pantalla, radio, etc. Aunque estas figuras puedan parecer animadores y causantes de los actos, no ocupan estas dimensiones ya que toda la acción queda incluida en una franja de actividad que es un hacer creer, en el cual no hay ningún individuo responsable del efecto global de los actos. Estas figuras no poseen una realidad imaginable, no es posible para ellas, además, los límites en que unas se piensan como reales o no dependen de cada cultura.

A partir de estas figuras podemos considerar una nueva distinción entre figuras escénicas naturales y no-naturales (formas que dan vida a seres humanos, animales, imitaciones de cartón-piedra, marcos de madera, espíritus, espacios vacíos). Este último tipo de figuras escénicas no naturales poseen una amplia variedad de estatus de participación diferenciales (un espíritu en el teatro ha de ser visto por todos los asistentes, es visible ya que es interpretado por un humano, pero no puede ser visto por algunas de las figuras escénicas; o viceversa: visibles a las figuras escénicas pero no al público). Las tiras cómicas representan algo similar cuando una figura escénica se expresa a través de una burbuja de pensamiento que, aunque leída por los seres humanos reales, no puede ser vista o comprendida por las otras figuras con las que participa en su universo.

A partir de estas figuras principales y sus distinciones podemos distinguir entonces, según el autor, entre *figuras impresas*⁴⁴, aquellas presentes en la ficción y en la biografía, construidas con palabras o imágenes y no con actores vivos, y con base a modelos naturales y no naturales; y las *figuras citadas*⁴⁵ que son aquellas a las que hace referencia cualquier otro tipo de figura, a través de la reescenificación de hechos pasados, actuales, posibles o futuros, y que tiene por característica el atributo de las inserciones que reescenifican o preescenifican una franja de experiencia citando a las figuras responsables de la acción.

Como figuras que denotan un tipo especial de comunicación (por su función), tenemos el *habla expresiva*⁴⁶, en la cual, por ejemplo los adultos realizan un tipo especial de “comunicación” con animales, niños prelingüísticos y contra el mobiliario contra el que chocan, expresando verbalmente sentimientos (amor, ira, odio, aprobación, desaprobación,

⁴³ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, pp 545-549.

⁴⁴ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 549.

⁴⁵ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 495-455.

⁴⁶ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 548.

promesa, amenaza y admonición) de una forma paralingüística, utilizando en general frases cortas en las que el hablante asume que la esencia actitudinal y no léxica de su comentario será comprendida por el receptor, este tipo de habla se produce sin sonrojos, abiertamente, sin excusas y en presencia cercana de segundas partes, extraños o no. Junto a ésta tenemos el acto de *imitar y hablar por otros*⁴⁷ en el cual el individuo representa a alguien, presente o no, que no es él: pone las palabras y los gestos en la boca del otro, pero no es una personificación seria pues no busca engañar a nadie ni se trata de teatro, sino que se proyecta la imagen de otra persona dejando en claro que no se es esa persona proyectada.

Frente al uso de todo este tipo de figuras, y en general como un aspecto *aparentemente* inseparable de todo intercambio verbal, tenemos que considerar los *conectivos*. Éstos se refieren al acto de la localización del hablante a través de la escucha, la percepción del movimiento de sus labios y la sincronización con lo que sale de su boca. Si observamos el curso de una conversación cotidiana, la presencia de los conectivos reluce inmediatamente: los que escuchan miran a quien habla, en caso de no hacerlo, dirigen su atención a la posición espacial que ocupa el hablante, mientras éste, por su parte, se dirige hacia sus escuchas.

La importancia de los conectivos en la vida social real es tal que se ha trasladado a dominios ficticios como la televisión y el cine, con el fin (intencional o no) de representar mejor la sensación de realidad: en televisión la cámara gira en atención al siguiente hablante que, a su vez, deberá captar la atención del anterior para asegurar la conversación, o la audiencia, en general los participantes en una situación no televisiva, no sabrán quién habla; en cine, los cortes durante una conversación enfatizan en los conectivos entre los participantes, vemos un plano en el cual el hablante se dirige al escucha, mientras éste atiende de algún modo, además, podemos tener la sensación de mayor implicación cuando los cortes nos presentan el rostro de aquél que habla, o la reacción dramática adecuada al momento de quien escucha.

La función social de los conectivos va más allá de la constatación de que se recibe el mensaje⁴⁸, en realidad tienen una importancia mayor y estrechamente vinculada a lo

⁴⁷ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 555-557.

⁴⁸ En la conversación cara-a-cara [referente al “público”]: “Puesto que en esta situación hay pocos oyentes, cada uno se verá obligado a mostrar que ha recibido el mensaje, que lo entiende y que no piensa que el hablante está drásticamente en desacuerdo con él. [...] con frecuencia primaria, la tarea del oyente es

dicho sobre las reescenificaciones: reconocer la existencia social de otra persona, reconocer no sólo lo que dice sino las escena y la situación general que ofrece a los demás.

Se mencionó que los conectivos eran *aparentemente* inseparables de la conversación cotidiana, aunque esto hace referencia más a las modalidades en que se presentan en la vida social real que a su función, a saber: conectar palabras y actos con sus autores o animadores⁴⁹. Si bien es cierto que Goffman señala que tras esta función hay algo más complicado, pues cuando alguien repite lo que otro dijo, cuando lo imita, los gestos, tonos, la copia de las expresiones, y las expresiones mismas pero alteradas, dejan claro que aquél que habla no es el autor de las palabras, y en el acto verbal mismo ofrece elementos para ubicar al autor, a aquél que cita o imita⁵⁰. En todo lo anterior la referencia a una situación cara a cara es ineludible: los conectivos funcionarían de este modo (sin problemas, podríamos decir) cuando los sonidos emitidos se coordinan con un movimiento de los labios, con expresiones, con signos visibles emitidos con simultaneidad y en consonancia entre sí.

Las cosas cuando, por ejemplo, se habla de la conversación telefónica, son distintas:

“La conversación telefónica presenta todavía mayores problemas. Podemos decir si una voz procede de una figura natural o no. Podemos adivinar más o menos si la figura natural que acaba de hablar es la que lo está haciendo ahora, por la identificación de la voz. Y habrá un cierto número de voces que podemos “reconocer”. Pero obviamente, en aquellos casos en los que sólo puede confiarse en el sonido, la conexión de la voz con el hablante será

mostrar reconocimiento, y no sólo hacia el hablante sino hacia toda la escena que se está presentando (junto con sus protagonistas). Aquí, repitámoslo de nuevo, las formas lingüísticas clásicas de la afirmación, pregunta, mandato, exclamación y demás están sencillamente fuera de lugar. A primera vista, lo que está sucediendo no es eso.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 561.

⁴⁹ “Los conectivos fueron definidos como aquellos recursos que nos dicen quién dice o hace lo que se dice o hace. Ahora bien, a primera vista pudiera pensarse que sólo se usan para informar sobre franjas que contienen figuras, es decir, para conectar palabras y actos adecuadamente con sus pretendidos autores.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 557.

⁵⁰ “Al repetir las palabras de otro, el hablante tiene también licencia para repetir algo del flujo expresivo en el que presumiblemente ocurrieron u ocurrirán estas palabras. Al hablante, dentro de ciertos límites, se le permite imitar la figura, copiar sus expresiones. Por lo tanto, la cita directa no sólo se señala con un conectivo sino además con un acompañamiento expresivo alterado [...] Además, parece que hay reglas de imitación, esto es, límites, que varían de una cultura a otra, y, dentro del habla de una comunidad, de una categoría de hablantes a otra, respecto al grado de copia apropiado.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 557-558.

necesariamente precaria. Se fomentan tres clases de ocultamiento lúdico: imitar a alguien en particular, imitar una categoría social bien conocida y el oscurecimiento puro y simple de la propia (en otro caso conocida) identidad personal”⁵¹.

Cuando sólo puede confiarse en el sonido de la voz, escribe Goffman, la situación es precaria: ¿qué pensaría de las situaciones virtuales donde no tenemos ni presencia física, ni siquiera una voz, sino sólo un flujo de imágenes y, en ocasiones, de palabras que sostiene una presencia virtual? Además, el autor nos ofrece cierta explicación de aquella situación tan denunciada acerca de internet: que las personas mienten, o que se presentan como algo que no son; sin embargo el giro radica en la inconsistencia entre presencia real y virtual, entre unos conectivos que no pueden funcionar como en el cara a cara pero que presentan la cuestión sobre la autoría de lo que se dice y se hace. De ahí que, de las tres clases de ocultamiento que señala, pensemos que en internet la predominante es aquella donde la identidad personal permanece oscurecida, intencionalmente o no.

Todo lo mencionado sobre las figuras, conectivos y las cuatro dimensiones que un individuo puede ocupar mientras habla, corre paralelo a lo que el autor llama tres comprensiones del yo del hablante: Yo comunicante, Yo proyectado en la ocasión y Yo-como-protagonista. Al respecto de estas comprensiones, la más enredada podría ser la de Yo comunicante (*addressing self*), que sería aquél Yo “al que el hablante se refiere como actualmente responsable y accesible al oyente”⁵², mientras que los otros términos resultan menos complicados pero altamente integrados durante una conversación: Yo proyectado, como aquél que sostiene la imagen y el relato que se dice; Yo-como-protagonista, que es el causante de la acción relatada, no del acto de hablar específicamente en esa situación, sino aquél protagonista principal del relato que se dice.

Si a todo lo anterior sobre la conversación sumamos el hecho de que hay mecanismos (dramáticos) que rompen con la idea del receptor (o receptores) unívoco(s) durante una interacción, el carácter social del habla se hace presente (y se muestra la inconveniencia de partir de métodos lingüísticos con objetivos sociológicos): hay ocasiones

⁵¹ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 545.

⁵² Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 540.

en las que una persona habla deliberadamente alto con el objetivo de ser escuchado por terceros, ocasiones en las cuales, aunque quizás no modifique el volumen de su voz, hace manifiesto algo para terceros o miembros del grupo hacia los cuales, teóricamente, no se dirigía la conversación, o el mensaje⁵³. Los participantes, entonces, intervienen en un arreglo de cosas en donde la definición de la mutua posición (*footing*)⁵⁴ posee relevancia para el análisis de la conversación, pues el estatus de los implicados puede ser, siguiendo a Goffman, como sigue: no ratificados (oyentes que sólo comprenden), ratificados, y entre éstos, destinatarios.

La conversación informal desde una perspectiva sociológica posee una complejidad enorme, aunque claro está, hablar de ello no significa que los individuos en su vida diaria sean incapaces de actuar frente a ello o de manejar las cosas si ocurre un problema en el curso de éstas. Todo lo contrario: lo que revela una observación atenta acerca de la conversación (y en general de la interacción), nos advierte sobre la capacidad de los individuos para manejar cursos complejos de acción (incluida la conversación) en los cuales, simultáneamente, ocurren demasiadas cosas que no sólo, sustancialmente, comprendidas por las personas, sino manejadas y transformadas, y todo esto de una manera cotidiana e inadvertida para sus ejecutantes.

Un estudio que tome al habla real como tema, escribe Goffman, bien podría circunscribirse a cuestiones más esenciales, “Pero una vez que admitimos que gran parte de la conversación supone reescenificaciones, nos vemos obligados a renunciar a la solidaridad.”; el análisis de la conversación real en su vertiente sociológica supondría tomar en cuenta todo lo dicho sobre los marcos y las situaciones para que éstas sean inteligibles y maleables a los participantes (y observadores). La conversación real está sujeta a la puesta en escena de casi cualquier situación cotidiana, posible o imposible:

“Puesto que obviamente, y pese a que nunca sucederá que un hombre verde con dos cabezas procedente de Marte discuta con el espíritu de Andrew Jackson, es estructuralmente tan fácil, durante la conversación real, reescenificar

⁵³ Todo esto es tratado en el trabajo *Response Cries* en: Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp 78-122

⁵⁴ Esto es tratado en *Footing* en: Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp 124-159.

deliberadamente una escena entre esos dos personajes como lo es reescenificar una conversación con el cartero por la mañana... [siempre y cuando] ... se observen las reglas de encuadre que disponen que una cláusula subordinada poblada, pongamos por caso, de personajes imaginarios, no utilice pronombres y nombres propios que hagan referencia a individuos en su dimensión de personajes que no pertenecen al mundo de la imaginación.”⁵⁵.

Es dentro de la dinámica de esta puesta en escena que la conversación ha de ser atendida, sin arrancar por ello esa dimensión que ofrecen otras disciplinas, pero tampoco obscureciendo esta dimensión sociológica emergente frente a los ingenios y procedimientos utilizados por esas otras maneras de proceder, cuyos objetivos, dicho nuevamente, no son precisamente el estudio de la conversación como ocurre para los participantes de la interacción social.

4.2 La conversación en algunos servicios sociales de internet: concordancia con las situaciones

Lo que ocurre en internet ocurre bajo el cobijo de lo escrito. Toda situación dentro de esta tecnología en la que participan dos o más personas cuenta con la escritura como soporte: desde los primeros contactos entre dos usuarios separados por la distancia y el tiempo en el mítico canal de IRC o las sesiones de Telnet en los comienzos de internet; hasta las modalidades actuales que van desde el correo electrónico, mensajeros, redes sociales, blogs y con éstos todos aquellos espacios en los que un texto o una imagen son ofrecidos a observadores potenciales; internet está conformado de palabras. Ya sea que una persona *publique* algo, una producción personal, una opinión o su ser en tanto le es posible narrarlo, ya sea que lo presente a un público indeterminado; o ya sea que lo haga pensando claramente en sus destinatarios, actuando *como si* conversara con ellos, esta persona no puede eludir con facilidad (en las condiciones actuales de esta tecnología) la superficie textual de internet.

⁵⁵ Goffman, Erving (2007) Frame Analysis. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 544.

Este énfasis en la textualidad de internet resulta engañoso. Más aún cuando a esta dimensión que tratamos de abordar se le imponen categorías extraídas de la voz de diversos autores sobre internet: *hipertexto* e *hipermedia*, principalmente.

De entrada, vamos paso a paso, muchos investigadores de internet destacan la cualidad hipertextual (término importado de la informática y aplicado, en la opinión común y sin precisión, a diversos ámbitos de la vida social) de esta tecnología. Con todo el misticismo que el prefijo *hiper* llega a evocar, la hipertextualidad no es otra cosa que una relación entre textos, del tipo de las referencias cruzadas: un texto (palabra, oración, párrafo, etc.) puede referir a otros a través de un vínculo (hipervínculo), conformando una red de asociaciones y de asociaciones de asociaciones. El hipertexto, entonces, no hace referencia directa a las lenguas o lenguajes utilizados en internet, sino a la manera en como algo de éstos se vincula con otras cosas en una red de referencias cruzadas potencialmente infinita.

Por otro lado la palabra *hipermedia* parece destacar un aspecto estructural de internet: esto se refiere a la manera en como se estructura lo que se escribe, lo que se diseña, y cómo estos se compone. *Hipermedia* es la organización de los contenidos dentro de esta tecnología, que lo mismo hacen uso de la escritura (texto), que de imágenes (de cualquier tipo), así como de sonidos y videos, de modo que el usuario pueda “interactuar” con estos contenidos. Nuevamente esta palabra podría invitarnos a pensar en internet como algo *mas allá* de la lengua cotidiana (oral, escrita o ambas), aquella que usamos en el mundo real, algo que la ha superado al incluir elementos que, por parafrasear palabras más o menos conocidas, harían más real la realidad, sin embargo, visto de cerca y en su uso práctico, la palabra *hipermedia*, al igual que ocurre con aquella de hipertextualidad, alude antes a la manera de organizar la información en internet, que a un giro concreto en el uso de las lenguas dentro o a partir de esta tecnología.

Observando con un poco de atención, navegando sin rumbo en internet, lo que queda claro es que este medio está estrechamente vinculado con los actos de leer y escribir, y no sólo cuando hablamos de información “utilitaria” (artículos, noticias, correos electrónicos de trabajo, etc.), sino también cuando pensamos en cosas más simples, ociosas dirían algunos investigadores: conversar con amigos, escribir un correo a un familiar, compartir-publicar algo con otros por medio de una red social o de un blog.

En este sentido, si tomamos al pie de la letra la afirmación: todo lo que ocurre en internet es del dominio del texto; podríamos pensar que lo más adecuado sería un abordaje desde la lingüística. Ya sea como aquél libro de David Crystal⁵⁶ o aquél artículo de Alejandra Rocha⁵⁷ que abordan el uso del lenguaje en internet señalando sus transformaciones de acuerdo a los marcos ofrecidos por la lingüística; o aquellos otros artículos⁵⁸ en los cuales se pone en la mesa la pregunta acerca de la naturaleza de lo que ocurre en internet en materia de lenguaje, es decir, tratando de definir si se trata de oralidad o de escritura (lo que lleva a Rudy Mostacero a proponer un neologismo aplicable a esta tecnología: *escrituralidad*); en ambos casos parece que esta disciplina se enfrenta (así lo escriben algunos de los autores citados) a un callejón sin salida que debe decidir entre la oralidad o el carácter escrito de los intercambios verbales dentro de esta tecnología, en el uso “revolucionario” (que incide directamente en las lenguas con consecuencias adversas para su estructura –gramática–) o en uso que tiene lugar sólo en internet.

Esta tecnología conlleva claramente un grado de textualidad. Pero, como se advierte en la cuestión entre oralidad y escritura, esto no puede ser tomado al pie de la letra.

Desde la perspectiva sociológica aquí planteada, creemos, no resultaría útil importar la distinción de la lingüística: decidir entre intercambios verbales marcados por la oralidad o, por el contrario, atravesados por las características de la escritura, o más aún, realizar un híbrido entre ambos, podría sacar adelante, supondríamos, problemáticas relacionadas con el estudio de las lenguas. Aunque en este caso particular la atención se dirige hacia la interacción social, no hacia la lengua, cualquiera que sea.

Ya en el segundo apartado de este trabajo se escribía algo al respecto de la manera particular en que la escritura entra en juego en internet: se decía, al pasar, que aunque las personas escribieran en internet, muchas veces este acto parecía una reproducción

⁵⁶ Cristal, David (2002) *El lenguaje e internet*, Cambridge University, Madrid.

⁵⁷ Rocha Silva, Ma. Alejandra, *El lenguaje de los jóvenes en el chat* en: *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, junio, año/Vol. X, número 019, Universidad de Colima, Colima México, pp 109-140.

⁵⁸ Mostacero, Rudy, *Oralidad, escritura y escrituralidad* en: *Sapiens*, junio, año/Vol. 5, número 001, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela, pp 53-75.; Sotomayor García, Gilda Eliana, *Los viejos lenguajes en las nuevas tecnologías* en: *Theoría*, año 2003/Vol. 12, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile, pp 129-137.; Sain, Gustavo Raul, *Comunicación interpersonal en Internet: interacción en el IRC (Chat)* en: www.hipersociologia.org.ar/papers/gsainsp.htm; Tolva, John, *La herejía del hipertexto: miedo y ansiedad en la Edad Tardía de la imprenta* en: www.ucm.es/info/especulo/hipertul/tolva.html; Zelener, Erica Judith, *Nuevas formas de comunicación en la red. IRC y adicción* en: www.hipersociologia.org.ar/papers/zelenersp.html

(representación) particular de la manera en como se comunicaban (con palabras, cara a cara) en la vida social real.

Por otro lado, en el capítulo referente a los marcos señalábamos algo más preciso, que quizás valiera la pena aquí recordar: podríamos pensar que lo que ocurre en internet es un híbrido entre la comunicación oral y la escrita; pero si procedemos de ese modo ¿cómo distinguir entre, por ejemplo, dos correos electrónicos escritos por la misma persona, uno más cercano a la idea de carta formal (apelando a un marco de referencia textual), y otro más informal destinado a un amigo, donde en verdad parece *como si* estuviésemos leyendo la transcripción de un intercambio oral?, ¿cómo abordar esto? No en vano se da un ejemplo frecuente de esta situación, no en vano se propone pensar a una misma persona como autor del ambos mensajes que, además, provienen de un mismo medio virtual (el correo electrónico).

Partiendo de la idea de una hibridación entre las pautas del lenguaje oral y las del escrito, el ejemplo anterior nos coloca en una posición un tanto complicada: si el lenguaje en internet es el resultado de una mezcla entre ambos paradigmas ¿cómo es que en alguien puede escribir un correo formal, dependiente de las pautas de la comunicación escrita?, ¿no “debería” escribir este correo de una manera más relajada y libre, de modo análogo a como lo hace cuando escribe a un amigo?, ¿es que esta persona “no es totalmente competente en internet” y aún actúa bajo las reglas de un mundo social pre-tecnológico? Obviamente estas cuestiones llegan al absurdo, pues si por ejemplo tomamos en serio la última pregunta, deberíamos suponer que hay individuos (jóvenes y niños) que dada su fecha de nacimiento y socialización poseen una comprensión *diametralmente* (y el diametralmente debe ser radicalizado) opuesta a la de personas que acceden a la tecnología en la edad adulta. En este trabajo no se argumenta a favor o en contra de tal supuesta diferencia, se la obvia evitando así explicaciones que terminarían apelando al “ambiente de la época” (ya sea bajo la versión de *Weltanschauung*, *environment* o *Geist*) que separa radicalmente a las generaciones, optando, en todo caso, por un asunto más práctico: la familiaridad (práctica) de unas personas con alguna cosa que les provee, por decirlo en pocas palabras, de un *habitus* distinto al de aquellos que no están familiarizados con tal práctica, en este caso con internet.

Más aún y con respecto a esta supuesta diferencia generacional. Cuando apelamos a la noción del marco resultó algo en extremo curioso: hay situaciones en internet que refieren, en cuanto a los marcos (pautas de comprensión, participación y definición de la situación), a situaciones de la vida social real, aunque claro está que no se pueden aplicar directamente (pues la vida social real implica una cohabitación espacial y temporal en las situaciones), y con todo ello, la comprensión de estas situaciones en internet sería imposible sin la manera (patrones) en como se definen las situaciones en el mundo social real. Es verdad que existen algunas situaciones “novedosas”, pero el principio de su novedad radica más en la ausencia de un referente (el referente físico) que en una novedad real tal que separe los ámbitos virtual y real como si fuesen dos universos incomunicados.

Lo que queda después de esta pequeña puntualización es lo siguiente: *el hecho de que una persona escriba dos correos de naturaleza (lingüística) distinta radica más en el marco de la situación que en una generalización vaga (y quizás indecible) acerca de la naturaleza del uso de la lengua en internet.*

Una persona escribe, por ejemplo, un correo electrónico a su jefe (o al jefe de su jefe que no conoce) haciendo uso del marco de las cartas escritas (formales), apegado entonces a los rituales y ceremoniales sociales, al uso “correcto” de su lengua, a una aparente (y exigida) neutralidad emocional, tal que si imprimimos este correo podríamos hacerlo pasar como documento que da fe de que aún con la tecnología a nuestro alcance, las personas continúan escribiendo cartas.

Por otro lado, si observamos lo que hace cuando escribe nuevamente un correo a un amigo cercano, las cosas son tan distintas y confusas que nos llevarían a creer que en verdad la oralidad y la escritura en internet conforman un híbrido: escribe como habla⁵⁹. Nada más engañoso cuando no se tiene a la mano la idea de marco: escribe un correo formal *porque la situación social así lo define y requiere*, y si rompe con esta definición ha de atenerse a las sanciones, primeramente sociales y después quizás de otro tipo; escribe a su amigo como cuando habla *porque la situación social no así lo define y requiere*, pues esta idea de conversación informal parece importada del cara a cara cotidiano a un mundo asíncrono y textual como el del correo electrónico. Más aún: en una red social, como

⁵⁹ Y olvidaríamos que este supuesto híbrido era la moneda corriente de las convenciones y maneras de escribir de otras épocas, pues no es hasta quizás bien entrado el siglo XXI cuando la escritura se deslinda, en cuanto a convenciones y maneras, del discurso oral: una cosa es hablar, otra escribir.

mencionábamos en un capítulo anterior, las personas escriben como si estuvieran contándonos (oralmente) lo que hacen, narrando sus vidas, por el simple y sencillo hecho de que parece que *el marco adecuado para esta situación invita a ello, y no a escribir o narrar la vida personal como lo haría un escritor literario* (que haría uso de sofisticaciones y herramientas de la lengua mucho más trabajadas). El tipo de experiencia narrativa donde el individuo haría uso de otro tipo de herramientas (otro marco) para narrar aspectos de su vida, aparecería más ligado a los blogs: ambas maneras de escribir y publicarse coexisten; en una las personas escriben más cercano a como hablan, utilizando gráficas para suplir la estrechez de lo escrito (redes sociales); mientras que en otras pareciera que las convenciones tradicionales de escritura encuentran un albergue en la tecnología (blogs). No es posible afirmar categóricamente que una manera existe o se está imponiendo sobre la otra.

Con lo anterior, planteando una alternativa al estudio del habla en internet, las cosas parecen algo más asibles: podemos encontrar en un blog a alguien que escriba *como si* estuviera haciendo un artículo periodístico, o *como si* estuviera realizando experimentos literarios, de igual modo que otro simplemente escribe lo que se le ocurre sin apelar a los marcos de un artículo periodístico ni a aquellos literarios; encontramos que alguien envía correos formales de igual modo que informales; que otros intercambian palabras en los mensajeros instantáneos como si tuvieran conversando con alguien cara a cara; o que informan algo en su red social *como si* lo dicho fuera el resultado de la “natural espontaneidad” que poseen como hablantes. Y todo esto es posible por el simple hecho de que se trata de situaciones distintas, cada una definida a partir de marcos propios.

4.2.1 Precisiones: la conversación en internet como práctica interactiva

Habría que hacer, para este trabajo, una precisión más: no se trata de abordar toda aquella producción escrita que encontremos en internet, sino sólo aquellas que podría entrar en la idea de conversación.

Siguiendo la propuesta de Goffman no se trata de advertir las particularidades de, por ejemplo, un experimento literario o un artículo informativo, los cuales pueden ser abordados a partir de las nociones de marco y situación social. Se tratará de una

aproximación hacia aquellas situaciones en internet que se asemejen a lo que el autor define como conversación informal (*small talk*).

De entrada cabe preguntarse por las libertades que se toman en este trabajo al hacer uso de la propuesta de Goffman: así como se propuso, en un capítulo anterior, considerar que el concepto de interacción (como lo propone el autor) podría aplicarse a los encuentros que ocurren en internet, a pesar que este medio carece del principal requisito para que ésta tenga lugar, a saber la co-presencia física; proponemos considerar que la conversación informal, que sólo puede tener lugar, si seguimos a Goffman, en un encuentro cara a cara, en situaciones donde los individuos se encuentran en esa mutua presencia física, puede ser también analizada para el caso de internet utilizando todas aquellas cosas que el autor ha escrito al respecto, atendiendo en este caso a la manifestación del intercambio de mensajes a través de esta tecnología.

Podríamos encontrar que cada una de las características que Goffman ha señalado para la conversación en situaciones sociales reales (pues hay que recordar que el autor no sólo analiza el cara a cara, sino también aborda el caso de las conferencias o de la conversación en el radio⁶⁰), están presentes en lo que ocurre en internet, y de qué manera. Podríamos, por otro lado, encontrar que estas características no pueden exigirse para la conversación virtual, aunque entonces se haría necesaria la pregunta: ¿entonces qué ocurre?

De entrada parece que cuando abordamos la conversación en internet poseemos una ventaja con respecto a algún punto crítico que Goffman espeta a los lingüistas: no hay necesidad de realizar una transcripción, pues los intercambios verbales se presentan como núcleos de escritura. Sin embargo esto que pareciera una ventaja, a saber: que la dimensión expresiva y paralingüística (si es que se puede plantear la presencia de esto en internet) se ofrecen al investigador (y al observador) como algo dado por el autor mismo de las palabras, de acuerdo a su competencia en el medio; resulta complicado. Internet es un medio que no posee el componente de la presencia física (y por tanto de todo lo audible), y con todo ello se han sedimentado con cierta prosperidad maneras expresivas (el ejemplo por antonomasia sería los emoticones, sin embargo tenemos en el catálogo también cosas más sutiles, como el uso de la puntuación o el *estilo* de la escritura) que tenderían a sustituir

⁶⁰ Esto en los artículos *The Lecture* y *Radio Talk*, en: Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.

toda esa dimensión que está presente en el cara a cara, sin embargo esto no implica que la sustitución nos ofrezca una correspondencia puntual con los mecanismos y materiales a mano en la conversación cara a cara. Una ventaja que acompaña una desventaja: no tenemos la necesidad de transcribir pues los autores mismos nos ofrecen la transcripción; sin embargo al conversar por internet mucha de la información involuntaria ofrecida por los participantes se verá inexorablemente perdida o sometida a la interpretación, que a su vez, depende del contexto no sólo de la conversación, sino de la relación entre los participantes, pues éstos podrán entender mecanismos y figuras particulares (la típica situación del “chiste local”) por el simple hecho de ser conocidos entre sí, algo que un simple observador no puede llegar a comprender o definir del todo.

4.3 Conversación informal en servicios sociales de internet

Seguimos lo dicho en el capítulo anterior, a saber, que aquella persona que en internet no manifiesta su presencia a través de los indicadores disponibles (la participación escrita, por ejemplo), no existe socialmente para otros usuarios dentro de este medio. Tal afirmación exige claramente matices: aquellos que merodean (*lurkers*) en internet, ya sea en páginas orientadas a la interacción social o en contenidos de tipo distinto, no existen *socialmente* en este medio puesto que no podemos entrar en una situación de mutua percepción, ya sea cognitiva (física, como en el mundo real) o de algún otro tipo; esta situación los despoja de sus atributos sociales que poseen en el mundo real, sin embargo esto no los despoja de su existencia en cualquier otro sentido, además, dentro del marco de comprensión primario que emerge para internet (siempre que publiquemos algo esto será visto por una infinidad de personas que no harán manifiesta su presencia) aquellos participantes silenciosos, aunque no los podamos percibir (por los indicadores virtuales) seguramente están ahí. Como se ve, su ausencia nos da un viso de su presencia, pero nada más podremos saber al respecto bajo el enfoque aquí establecido que depende de la interacción para el análisis de las situaciones.

Traer a colación a estos participantes silenciosos nos lleva a recordar una de las funciones sociales de la conversación (o del habla, en su sentido más general) apuntadas por Goffman: el reconocimiento de otras personas.

Los *lurkers* aparecen en este sentido como el reverso de una moneda cuyo frente se hace patente en cada intercambio escrito (o de cualquier tipo) en el que dos o más participantes intervienen. Si los primeros no existen socialmente por elección personal, en el reverso tenemos a todos aquellos que, por las razones que sean, manifiestan claramente su presencia virtual a través de un comentario, del acto de escribir en la página personal de otro, ya sea su perfil en una red social o al pie de un artículo en un blog de pretensiones variadas, imprimiendo en la escritura algo más que el mensaje manifiesto: el testimonio de su presencia y la atención que se le presta a otro usuario.

Este tema ha sido analizado bajo una óptica distinta por otros autores: ya sea como parte de una investigación o como extensión o fundamento de una opinión generalizable sobre internet, se piensa que este medio nos permite mantener, continuar y procurar relaciones sociales con personas cercanas, ya sea que en la vida social real no mantengamos un contacto estrecho con tales personas, o ya sea que este contacto exista pero se extienda gracias internet. Así esta tecnología es considerada como un medio por el cual las relaciones entre personas pueden sostenerse sin importar la distancia física de por medio. Sin embargo lo que interesa en este trabajo es la estructura, el marco, por el cual ocurren los fenómenos que dan lugar a tales afirmaciones, a saber: que existan encuentros (virtuales) entre las personas.

Tomando como ejemplo las redes sociales tenemos una variante de la conversación informal: cuando un individuo escribe algo, normalmente en su propio perfil (o muro si utilizamos el ejemplo de facebook), sin destinatario preciso, este acto de escribir puede dar lugar a una serie de comentarios-reacciones de otro usuarios. En sentido estricto no podríamos clasificar esto como conversación, pues carece de la informalidad cotidiana y de una estructura dialógica (al menos en principio en algunos casos), pero si atendemos a la función social señalada por Goffman, un evento como este cumple con las funciones de la conversación: el individuo expresa algo de manera dramática, y como respuesta a esto otros individuos responden-reaccionan a ello, ya sea a través de un simple “me gusta”⁶¹, o respondiendo con comentarios alusivos como en el siguiente ejemplo (imagen 1).

⁶¹ Una opción de facebook en donde se puede marcar que un contenido es del agrado, sin escribir nada más, quedando visible para cualquiera que a “tal persona le gusta este comentario o esta publicación”.



IMAGEN 1. Curso de mensajes que da lugar a una conversación en Facebook.com. En este caso tenemos a tres usuarios que interactúan con fluidez, sin perder el hilo de la conversación (tema), a pesar que sus intervenciones se realizan en un esquema temporal asíncrono.

Veamos algunos ejemplos más de esto. En este primer caso tenemos la publicación del usuario dueño el perfil, que da lugar a la respuesta de dos usuarios más:

Ejemplo 1

“**Usuario 1:** "You were on my mind at least nine tenths of yesterday It seemed as if perhaps I'd gone insane What is it about you that has commandeered my brain? Maybe it's your awesome songs or maybe it's the way When I look at your face" ...ja, :-) ♥

Usuario 2: ahhhh... alguien extraña a alguien :P

Usuario 1: jajaja :(si

Usuario 3: a mi? :(”⁶²;

de entrada tenemos el testimonio, quizás demasiado obvio pero importante, de la presencia virtual del dueño del perfil en cuestión. Esto parece absurdo, pero cuando un individuo utiliza con regularidad su perfil, en el caso de las redes sociales, ya sea para contactar a otros usuarios o para escribir o publicar sobre sí mismo, tenemos un primer indicador de presencia virtual por el cual logramos cierta seguridad de que esta persona está al pendiente de lo que hagamos en su perfil, o en el perfil de los demás: que utiliza en verdad esta tecnología.

Si la persona en cuestión, por otro lado, fuera un usuario silencioso, con seguridad la parte pública de su perfil tendería a estar vacía: pocos se atreverían a contactarlo, pues parece que, jugando con las palabras, “no existe demasiado en internet”, pues su espacio virtual parece abandonado. En otras palabras, tomando en cuenta la pregunta de Goffman ¿qué hace accesibles a los individuos entre sí aunque sean desconocidos?, podemos señalar que, por lo menos en un primer nivel en internet, la accesibilidad entre nodos de una red social está en función de la actividad que efectivamente realizan un usuario: aquél que no tiene actividad seguramente no responderá, es más, esto se da por sentado y por lo tanto un perfil de este tipo (abandonado) continuará sin ser el objeto de participaciones de otros usuarios.

Una vez que se tiene cierta seguridad sobre la presencia virtual de alguien (¿responderá lo que escribo?, ¿con qué frecuencia utilizará este medio?, serían algunos ejemplos de cómo se plantearían las preguntas guía para definir una situación así), en el ejemplo citado, hay que notar las características del primer mensaje: el Usuario 1 hace uso de la letra de una canción, da igual si lo que está en juego aquí es la expresión de un estado personal o la cita de la canción en cuestión, pues lo que importa es notar el encuadre teatral de este primer mensaje. Tal como Goffman señalaba, cuando una persona habla sobre algo,

⁶² <http://www.facebook.com/profile.php?id=643290243> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

no hace un relato “objetivo”, “puntual”, “informativo” o como se le quiera etiquetar, sino que hace uso de una gran cantidad de elementos para narrar un hecho de manera dramática, algo que ha de ser evaluado y apreciado por los demás, pues si llega al punto de conmoverlos, tal como lo haría un actor, tal interacción verbal ha logrado su cometido, ha cumplido una función social.

Antes de continuar cabe decir que no solamente cuando una interacción verbal, o en su mínima expresión, cuando un *move* conmueve a su público se puede hablar de que ha cumplido una función social, todo lo contrario: cuando un individuo no logra el reconocimiento del papel que interpreta (en el caso de la conversación: tanto de lo que dice y cómo lo dice) podemos observar en operación todo un conjunto de procesos por los cuales el autor de las palabras se ve llevado a “salvar su actuación”, ya sea reiterando sobre el tema o cambiando el foco de atención, a lo que el público responderá con procesos similares, desde la desatención cortés hasta la validación de lo dicho por el individuo, o la conclusión de la interacción verbal. En este caso encontraríamos la función protectora del lenguaje de la que habla Goffman, además de los matices por los cuales lo dicho puede ser objeto de múltiples transformaciones y cambios de clave, que vienen a salvar el flujo de la interacción verbal aún cuando este se vea obstruido por la habilidad de algún participante.

Regresando al ejemplo tenemos que el Usuario 2 responde al primer mensaje, comenzando una estructura dialógica: “alguien extraña a alguien” es tanto la definición de la situación desde su perspectiva, como un *move* por el que inserta y se inserta en un curso (situación) de conversación con el Usuario 1, quien efectivamente responde de la siguiente manera: “jajaja :(si”, confirmando la situación como una conversación en forma.

Lo que aquí se presenta como un flujo, en realidad es el producto de comentarios dilatados en el tiempo: el primer mensaje ocurre en un momento, quizás en minutos, horas o días después tienen lugar el segundo mensaje, lo mismo ocurre con el tercero, y así sucesivamente.

Tenemos entonces, manteniendo en mente el carácter temporal de los intercambios virtuales en las redes sociales, que un tercer usuario se inserta en la conversación con el siguiente mensaje: “a mi?...”; sólo que este comentario no recibe respuesta hasta el momento.

Un tercer usuario puede insertarse en lo que parecería un diálogo dada la estructura de esta conversación *sui generis* que tiene lugar en internet: en tanto conversación pública, cualquiera que sea parte de la red del autor y animador de los mensajes puede participar en ella.

Abordando este mismo ejemplo desde otro nivel también propuesto por Goffman, tenemos que el primer usuario se coloca como *animador* pero no como *causante* de lo que dice: utiliza el recurso de la cita (de una canción) con fines personales, fines dramáticos, expresivos.

Una vez que su *move*, que su maniobra provoca una reacción en otra persona, el primer usuario pasa de ser animador pero no causante, a ser animador y causante de su segundo mensaje: en su “jajaja sí” reacciona a lo dicho por el segundo usuario, al tiempo que deja de tomar las palabras de otros para expresar su posición, para utilizar sus propias palabras desde su misma posición.

Podríamos decir también que el tercer usuario ostenta una posición de participante no ratificado, pero al hacer esto hemos de notar que en internet, una vez que tiene lugar un mensaje como el citado, o una dinámica dialógica como la citada, *toda aquella persona que observa el flujo de esta conversación posee, de entrada, este estatus no ratificado*: el mensaje no se está dirigido hacia esta tercera persona, sin embargo dado que los límites de privacidad de la conversación no están claros, una vez que participa deja su estatus no ratificado (oír a espaldas de los demás, ser un chismoso) para insertarse como participantes ratificado, aunque esto sea sólo en cuanto a su pretensión.

Es muy interesante hacer notar que una conversación en internet (subrayamos nuevamente: un mensaje en solitario también puede ser catalogado como conversación) posee las características de un elemento que Goffman aborda en *Response Cries*⁶³: hay ocasiones en la vida social real en la que las personas utilizan recursos para integrar a otros a una conversación, otros que en situaciones normales no tendrían nada que ver con ésta. Tenemos entonces el ejemplo: cuando una o más personas hablan en voz alta, o hacen ademanes ampliados, hacen partícipes a otras personas en lo que dicen, aunque muchas veces estas personas no tengan interés en esa conversación, pero con sus ademanes

⁶³ Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp 78-122.

exagerados y voces amplificadas convierten a éstos en público, por lo menos en oyentes no ratificados.

Dado que en internet un comentario está a la vista de un público potencialmente grande, pues aún cuando se manipule este elemento y el usuario restrinja la accesibilidad a lo que publica, el público sería la totalidad de las personas con las que forma una red, y dado que los individuos tiene presente este hecho, podemos equiparar esto con los mecanismos que Goffman señala: cuando alguien publica algo (sabe que otros lo verán) está actuando *como si* hablara en un tono más alto de lo normal, *como si* hiciera ademanes para llamar la atención de los demás. Una observación de la conversación basada en el enfoque teatral nos ayuda a entrever la importancia de esto: narrar una historia, un hecho, un acontecimiento, etc., de un modo dramático, para construir un mensaje (mejor dicho un *move*) con fines a conmovir a los demás al tiempo que se pretende ratificar lo dicho, y con ello el papel de la persona que lo dice, su ser social ejecutado en ese momento.

Una conversación en la vida social real está fuertemente anclada a su contexto. Cuando consideramos lo que ocurre en internet notamos (por ausencia) que parte intrínseca de ese contexto en la vida social real está conformada por la mutua presencia física, un requisito que además de marcar un grado de accesibilidad entre individuos (la cercanía como pauta para iniciar y continuar una conversación, por ejemplo) estructura la situación a partir de los conectivos de los que habla Goffman.

Al prescindir de límites espaciales y temporales que enmarcan el flujo de una interacción verbal ésta se convierte en una suerte (a simple vista) de monólogos dispersos que se superponen uno después de otro manteniendo como eje central el mensaje anterior, o algún mensaje anterior que “tenga sentido” dentro de este *capítulo*⁶⁴. Pensamos en

⁶⁴ Damos la vuelta al concepto de episodio tal como lo proponen Gálvez y Tirado, a saber: como átomo básico de un foro al episodio, puesto que éste actúa como unidad elemental que dota de sentido y significado a la interacción que ahí emerge. Para ellos un episodio posee dos elementos básicos: la posición, entendida como una relación entre un yo y otro; y el posicionamiento, que sería la atribución de mutua de una posición por parte de los participantes, atribución que está sujeta a la negociación y al flujo de la interacción. En este caso intercambiamos *episodio* por *capítulo* para colocar el énfasis en otro lugar, ya no el de la posición y del posicionamiento, sino una definición de la situación mucho más amplia: a pesar de la dificultad de establecer cuándo inicia y cuándo termina una interacción verbal en internet, los participantes parecen tener claros estos puntos, un capítulo sería la unidad, que como el episodio, engloba un conjunto de interacciones verbales (mensajes simple o diálogos) que forman parte de una misma conversación, y forman parte de ella porque hacen referencia a una dirección ya establecida en mensajes anteriores (contexto), ya sea para continuarla o para imponer una nueva definición de la situación. No es *solamente* la posición y el posicionamiento lo que ayuda a los individuos a definir una situación, sino también la noción

monólogos dada la dificultad de observar los conectivos tal como se presentan en la vida social real. Veamos dos ejemplos, en ambos, el Usuario 1, animador de lo que dice pero no autor de ello, coloca un mensaje sin destinatario específico, más una máxima que una pauta (ritual, ceremonial) que abre a la conversación, que sin embargo provoca reacciones en otros usuarios:

Ejemplo 2

Usuario 1: "Acuerdate de olvidar"

Usuario 2: mmm... estemm...te voy a piratear la frase...jeje⁶⁵

Ejemplo 3

Usuario 1: Vivo lejos,calzo grande y piso fuerte...¿Va a querer?

Usuario 2: Jajaja no nada más ellas quieren oír eso, jajaja que guarro pero que chido jajajaja

Usuario 3: Ahora si te pasaste jajajajjjajaa!!!!⁶⁶;

lo que, como señalábamos, parecía más un monólogo/máxima que carecería de sentido como movimiento de apertura en una conversación, provoca en realidad un intercambio con otros usuarios. Nuevamente lo que parece prevalecer en el caso de internet es este carácter teatral, de “exagerar los ademanes y el tono de voz” para incluir a otros participantes en la conversación, reclamando mutuamente la atención hacia la existencia social y el acto de

más general de marco (general y) conversacional que, a pesar de las carencias de internet, ayuda a delimitar cuándo algo pertenece a una conversación y cuándo a otra cosa, además, los individuos mismos pueden discernir cuando un mensaje es coherente con el flujo actual, pues son competentes en los marcos de la vida social real y los aplican para las situaciones de internet.

⁶⁵ <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=762207382&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁶⁶ <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=762207382&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

presencia lo que se ha dicho bajo la forma: “sí, escuché lo que dijiste, me gustó”, pues al hacerlo no sólo se le ofrece reconocimiento social al que habla primero, sino que el interlocutor clama por lo propio (“ten en cuenta que lo he escuchado”). Para internet este tipo de apartes o monólogos, cuando tiene lugar en estos espacios particulares donde se sabe que otros podrán verla, funcionan como aperturas de una conversación.

Si los conectivos en sus formas cotidianas (recordemos: aquellos indicadores que nos dicen quién habla y a quién, que establecen, además, juegos entre los participantes como la complicidad) dan una forma, límites, a la conversación en el mundo social real, su manifestación difusa en internet hace posible este fenómeno peculiar por el cual *casi* cualquier comentario, cualquier mensaje aunque no se dirija a alguien en particular (anonimia del destinatario), puede convertirse en una conversación: lo único que hace falta es que otra persona tome como punto de partida algo, o que el individuo como animador de un mensaje lo retome de otro modo, para que esto tome la forma de una conversación virtual. La extensión de tal conversación dependerá entonces de la atención que los participantes (ratificados o no) le otorguen al tema en cuestión, a la participación real que presenten a los demás, pues como usuarios silenciosos no hacen más que llevar a su término esa conversación ante la falta de participación.

De acuerdo con lo dicho, la conversación en internet ha de ser comprendida de un modo más flexible que la que tiene lugar en la vida social real. Los ejemplos revisados son extraídos deliberadamente de las redes sociales por una razón específica: otras opciones virtuales están más cercanas a la conversación en la vida social real, por lo que se dificultaría hacer notar las diferencias y particularidades de lo que ocurre en este medio. El correo electrónico, los mensajeros instantáneos, chats, foros y juegos en línea, por ejemplo, *son más cercanos* a la estructura y flujo de la conversación real, sin embargo esta cercanía es, creemos, sólo aparente: mantienen un flujo sincrónico (chats, mensajeros), tiene temas bien delimitados (foros, juegos en línea) o poseen una estructura muy fuerte con respecto a los conectivos, convirtiéndose en un diálogo *casi secreto* entre dos o más participantes donde no caben otros (correo electrónico, mensajeros); con todo ello están sometidos a las vicisitudes de esta tecnología. Lo que es válido para las redes sociales resultaría, creemos, válido para estos otros medios.

De entrada, repetimos, las expresiones escritas que pueden dar pie a una conversación son posibles de acuerdo a un marco primario de comprensión ya señalado: *hay opciones de internet que son públicas*; de lo que se sigue que un individuo que busca escribir algo, “publicar” algo teniendo en mente un marco similar al “hablar con uno mismo” en la vida real, estaría completamente fuera de lugar: *si busca mantener algo para sí, ¿para qué lo escribe (comparte) en una red social, foro o chat?*

Cuando atendemos a la participación de los individuos en estos medios virtuales lo que debe tenerse en mente en primera instancia es este carácter dramático de la conversación: se (re)escenifica algo para otros con miras a conmoverlos y provocar una reacción, se escribe algo, aunque sea sin destinatario específico, *como si* habláramos más alto para incluir a todos aquellos que caigan dentro del radio de esta publicación, lo que es otra forma de decir que si define las situaciones y participa en ellas es a través de la comprensión de este marco primario por el cual sabe que lo que escriba y haga *en una red social*, por ejemplo, no será algo privado. Si acaso el individuo buscara mantener algo para sí, no elegiría los servicios sociales de internet para expresarlo, sino que lo preservaría por otros medios de esta tecnología, digamos, privados.

4.4 Conversación en foros y otro tipo de servicios sociales

Goffman ubica la conversación o charla informal como aquella situación en la que el individuo se maneja en situaciones pasajeras, señalando con ello que esta conversación informal no parece tener relaciones estrechas con grandes proyectos sociales, como los llama⁶⁷, o dicho de otro modo, con situaciones más amplias que están bien encuadradas social y culturalmente, en las cuales el individuo no puede manejarse *como en situaciones pasajeras*, pues éstas tiene bien claros sus cursos instrumentales y expresivos.

Dentro de estos grandes proyectos sociales la persona habrá de ubicarse con respecto a su ser social actual y las expectativas de la posición que efectivamente ocupa en la situación. Retomamos el problema de *Role Distance*: se trata de la ejecución de una actuación, que para lograr éxito (ser inteligible para los demás y desarrollarse sin contratiempos) ha de ceñirse a de los límites aceptados de la situación misma; sin embargo

⁶⁷ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 520.

esto no significa que la persona actúe bajo la presión inexorable de una estructura y función que le exigen y comprimen, pues en su actuación puede expresar más de lo que el rol requiere, hasta llegar al punto de alejarse totalmente de éste⁶⁸.

Esto resulta relevante al momento de pensar la conversación informal: dentro de alguna actividad socialmente pautada, puede tener lugar un momento en el cual los individuos se vean inmersos en una “verdadera” conversación informal (en la espera en un consultorio médico puede darse la charla entre dos pacientes que se manejarían en una situación pasajera); por otro lado las mismas situaciones podrían invitar a una charla informal, aunque esto podría ser más bien un recurso para emular la familiaridad entre los participantes, dependiente más de las convenciones y los rituales que del carácter pasajero de la ocasión (en el mismo consultorio, la conversación entre médico y paciente *durante* la consulta, aquella que no tiene que ver con el motivo de la visita, en la que podría notarse la obligatoriedad de la charla para atenuar los silencios y la situación misma).

El carácter pasajero de la situación dota a la charla informal de aquello que Goffman señala como la ausencia de relaciones con grandes proyectos. Mientras que, por otro lado, tendríamos todas aquellas charlas que estarían montadas en estos grandes proyectos, y más aún: aquella charla que, dentro de situaciones específicas, busca emular la informalidad con distintos objetivos.

Esta conversación formal, creemos, también puede ser abordada bajo las pautas que Goffman señala: toda interacción verbal tiene un gran componente teatral, trata de (re)escenificaciones, del acto de relatar acontecimientos hacia otros que ratificarán el relato (y con ello a su animador y autor) de distintas maneras. La diferencia estriba, como en el caso del distanciamiento de un rol, en las exigencias ceremoniales de la situación y la dirección de ésta trazar en gran medida en los objetivos (instrumentales y expresivos) de la situación misma: en la charla informal no hay una gran relación con grandes proyectos

⁶⁸ Nuevamente: en la libertad de la ejecución encontramos una riqueza analítica poco explorada, a decir de Goffman, en sociología: “Al desempeñar un rol, pues, el individuo es probable que se tome libertades de poca importancia, zafándose de él por un momento para relajarse o pedir disculpas. Estas negligencias pasajeras son sólo sombras de actos, que muy fácilmente no serán percibidas; y ciertamente la sociología ha conseguido durante mucho tiempo ignorarlas. El que un actor teatral no deba permitirse estas treguas cuando presenta un personaje (salvo cuando está en el guión) debería estimular nuestro interés por ellas, llevándonos a ver con más claridad que aunque el mundo social se construye a partir de roles sustentados por personas, estas personas tienen –y se considera que tienen derecho a tener– una entidad mayor que la permitida por cualquier rol actual”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 565.

sociales, entiéndase con ello que tampoco hay una gran exigencia sobre las líneas argumentativas y los límites de lo enunciable (salvo aquellos límites sociales generales), sobre las convenciones a seguir para que lo dicho tenga sentido (se puede saltar de un tema a otro con relativa facilidad), de ahí la vulnerabilidad al respecto de las fabricaciones y cambios de clave.

4.5 Entre la conversación formal y la informal

Al abordar internet tenemos dominios donde la conversación informal se logra con mayor pureza, como las redes sociales o los mensajeros instantáneos; pero también nos enfrentaríamos a dominios un poco más oscuros al respecto que fluctúan entre la independencia y soltura que la informalidad permite, pero se ciñen a situaciones y temas específicos. Tal es el caso de los foros, juegos en línea y en ocasiones de los correos electrónicos.

Se trata de espacios en los cuales todo pareciera fluir con la informalidad de un encuentro casual, aún sea este virtual, aunque en realidad se trate de situaciones que, observando con detenimiento, responden a formas y reglas, cuando menos a un pequeño conjunto de expectativas.

Ceñirse a la fantasía en común, no romper con los límites de esta fabricación, sería el común denominador de los juegos en línea, donde la interacción verbal estaría relacionada con lo que acontece en el juego: sus participantes hablarían, la mayor parte del tiempo, para coordinar estrategias o hacer explícitas sus impresiones sobre lo que experimentan dentro de este mundo virtual.

Un uso específico del correo electrónico nos llevaría por el mismo camino donde las maneras y formas han de ser cuidadas respecto a una situación definida como formal. Dado que el correo electrónico es un medio variado (en el sentido de la interacción), podemos encontrar en éste un uso formal, donde los mensajes no puedan “liberarse” de los requerimientos de una situación, por ejemplo, con un superior en rango en el trabajo, o con un desconocido al que habremos de dirigirnos con cautelosa gracia.

Al llegar a la cuestión de los foros debemos tener en cuenta que éstos suponen una función: la mayor de las veces informativa, es decir, un espacio donde se pueden realizar

peticiones de información sobre un tema, función de colaboración recíproca; otras veces una función por la cual las personas pueden compartir impresiones, pensamientos y opiniones, como en un debate. Ambas funciones estarían estrechamente relacionadas en la realidad. Bajo estos supuestos los foros ceñirían la conversación a pautas explicitadas por un usuario en particular (un tema específico, una pregunta, una opinión), o pautas implícitas (auxiliar a otros, compartir opiniones).

Un foro de este tipo, extremadamente regulado por lo demás, nos muestra cómo discurre una conversación: tenemos a un usuario que realiza un “consulta” en extremo concreta, mientras que un “experto” responde como si a él se dirigiera específicamente la consulta, como si de entrada la persona que comienza el tema se hubiese dirigido a su despacho para plantearle el problema:

Ejemplo 4

“USUARIO: Tengo una casa heredada en Madrid capital valorada en 160/180.000? con otras 2 personas a partes iguales, una de ellas esta viviendo en la casa actualmente, me gustaria vender mi parte, la casa tiene una hipoteca desde febrero del 2006 de 195.000? ya que uno de los herederos compro un piso.

Mi pregunta directa es? puedo vender mi parte proindiviso aun teniendo una hipoteca la casa? Cual es la forma más rápida y sencilla? mi intención es vender y olvidarme ya que además no tengo trato con las otras 3 partes,,,

Se la he intentado vender a una parte de los herederos pero no le dan el prestamo y tampoco le interesa

EXPERTO: Buenas noches: Pues claro que puede vender su parte del piso. Es totalmente legal. Yo desde luego, no se la compraría, y creo que le va a ser imposible encontrar un comprador. Porque ¿Por cuanto me vendería su tercera o cuarta parte, (porque primero dice que la tiene con otros dos y luego que con otras tres personas). ¿Qué cantidad tendría que pagarle?, Y yo si compro su parte, tengo que correr con el pago de mi parte de hipoteca. Y si le meto gastos

de notaría, impuestos de compra-venta, registro..... etc..... me cuesta más el collar que el perro. Y sinceramente, ni aunque me la regalara aceptaría el regalo. Ni creo que encuentre a nadie que acepte un regalo así, máxime habiendo alguien viviendo en la casa. Y encima, una cosa es deber de hipoteca unos 180.000 euros. Pero hay que pagar y otro vive dentro. Y los intereses?????

Pues al final, con los intereses, cuando terminas de pagar los 180.000 has pagado fácilmente 350.000. O más. ¿Solución? Pues a ver si uno de los otros herederos acepta que usted le regale su parte. Una donación a otro de los herederos. Y se quita de enmedio.

Es mi mejor consejo. En caso contrario, se va a "quemar la sangre", va a tener muchos gastos, va a terminar rompiendo totalmente las relaciones familiares, se enfrenta a juicios carísimos, y al final, dudo mucho que consiga algo. Al contrario, seguro que pierde dinero.

Estos temas son muy complicados. Tendría que estar toda la noche explicándoselo. De verdad que no le interesa estar en esa situación con esa hipoteca. Mejor a ver si tiene suerte, uno de los otros acepta su parte, se la regala..... y no sabe lo que va a salir ganando. Le parecerá muy duro. Usted quiere sacar algo. Pero los números cantan. A un heredero puede que le interese el regalo, pero a un extraño, ni soñarlo. Un saludo y espero que tome la mejor decisión.

Por favor, si no tiene más que añadir, le ruego finalice la pregunta para que se me quede libre.

Gracias.”⁶⁹;

El curso de la conversación continúa con nueve preguntas más por parte del usuario, con las consecuentes intervenciones o respuestas por parte del experto.

Lo que ha de destacarse es el lenguaje y las formas tomadas en este ejemplo: tanto la consulta que abre el capítulo como las respuestas subsecuentes dan una muestra de la formalidad a la que se ciñe la situación.

⁶⁹<http://www.todoexpertos.com/categorias/familia-y-relaciones/herencias/respuestas/2421623/vender-mi-parte-indiviso-puedo> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Se trata, como lo evoca el título de quien responde, de una consulta entre un lego y un experto, que cuida todas las formas del trato y el respeto mutuo, las distancias entre los interlocutores, el lenguaje utilizado, aún cuando, en algún momento, el usuario expresa cierta emoción por los acontecimientos, emoción que aunque presente se mitiga, pues trata con un desconocido:

Ejemplo 4a

“**USUARIO:** Madremía otra notica no, notición,, después de haberme enterado de que sólo avalaba el 15% y decirselo a los otros herederos y avisarles que eso iba a cambiar el rumbo de las cosas, los muy listos ahora otra vez si quieren comprarme mi parte, no veas que rápido se han puesto en contacto conmigo, 40.000 que es lo que les dije en su día, creo que es poco porque en el 2006 tenía una tasación de 228.000e y ahora que acaban de poner la famosa pista de tennis "la caja mágica" a 200metros no creo que haya bajado mucho, pero como suelen decir, más vale un mal acuerdo que un buen pleito, ahora lo que busco es el mejor banco para guardarlos y que más me renten hasta que encuentre una casa, ya que con eso me voy a meter en una casa y voy a dejar ya de pagar alquileres como estoy actualmente...

Lo que va a hacer el heredero que compró la casa y al que avalaron los propietarios del piso heredado con el 15% es por lo visto ampliar su hipoteca 40.000? más y darmelos y me ha dicho que no le ceda la parte si no que la rechace porque así no le cobran casi 3000? hacienda o no se quién de el compra/venta o algo así,, a mí si no me afecta lo haré pero claro ese mismo día que rechace mi parte con ellos en el notario me tienen que entregar el cheque por el valor de los 40.000e,,”⁷⁰;

y la respuesta a este mensaje informativo-expresivo no puede ser de otro modo:

⁷⁰ <http://www.todoexpertos.com/categorias/familia-y-relaciones/herencias/respuestas/2421623/vender-mi-parte-indiviso-puedo> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

“**EXPERTO:** Buenos días:

Pues felicidades.

Esto parece un culebrón de esos colombianos o argentinos.

Cada día nuevas situaciones.

Bueno me alegro un montón.

Suerte.”⁷¹;

óptimo manejo de la formalidad y las convenciones: un lacónico saludo, felicitación, opiniones personales seguidas de la manifestación de “alegría compartida”, o mejor dicho del cumplimiento de la expectativa de “compartir” la alegría con otro en momentos que lo ameriten, seguido de una despedida.

Si aumentáramos el número de ejemplos extraídos de este foro notaríamos cómo la misma estructura se repite una y otra vez: consulta, respuesta o auxilio, agradecimientos⁷²; todo en un tono que sin caer en la impersonalidad de las relaciones cotidianas en la vida real, tampoco denota cercanía del tipo que sea entre los participantes:

“**USUARIO:** Saludes algun experto que me pueda ayudar o me facilite el codigo fuente de un formulario para capturar imagen desde una camara web o camarad digital conectada al pc y almacenar la direccion en un campo dentro de una tabla, mi correo es... gracias de antemano.

EXPERTO: Te envio un ejemplo para manejar Dispositivos TWAIN(escaners y camaras web) desde VFP, y guardar el resultado en una tabla.

USUARIO: Muchas gracias squire por tu pronta respuesta me esta sirviendo mucho los ejemplos enviados a mi correo.”⁷³

⁷¹<http://www.todoexpertos.com/categorias/familia-y-relaciones/herencias/respuestas/2421623/vender-mi-parte-indiviso-puedo> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷² Colocar, por ejemplo, un mensaje que rompa con el orden de la conversación sería ilustrativo sobre la importancia de esta estructura: a una consulta no podría seguir un simple “Hola, ¿cómo te va?”, pues esto carecería totalmente de sentido en ese contexto.

⁷³<http://www.todoexpertos.com/categorias/tecnologia-e-internet/bases-de-datos/visual-foxpro/respuestas/2212830/formulario-con-captura-de-imagen-desde-webcam> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Se puede argumentar que este foro posee una estructura particular con respecto a otros: un usuario puede realizar cualquier tipo de consulta y colocarla en un tema elegido de un amplio abanico de opciones; otro usuario, al que se le atribuye cierto conocimiento sobre el tema (experto) toma la consulta como algo dirigido hacia él la responde. Lo que está detrás de esto es un juego jerárquico, donde cualquier usuario registrado puede responder teóricamente cualquier consulta, respuesta por la cual obtendrá una calificación por parte de los otros usuarios, que depende de la utilidad de lo que ha dicho. Así se va conformando una reputación por la cual se sostiene el título de experto, frente a otros usuarios también registrados pero legos en temas específicos.

Pareciera, en el caso de este foro, que se reproduce una situación real de consulta-conversación con profesionales: mientras que en la vida social real existe todo un conjunto de elementos que acreditan al profesional como tal, no sólo sus conocimientos; en este caso este profesional estaría acreditado por la utilidad y pertinencia de su actuar efectivo.

Con todo ello, la actitud hacia un experto parece ser la misma que en la vida social real: se le trata cuidando las distancias y confiando, por acercamientos cuidadosos, en sus conocimientos y se cuidan las formas de la conversación (no salir del tema, observar rituales, etc.). Pareciera como si en internet tratáramos aún con el rol (experto, profesional) que la persona ejecuta, y no con “ella misma”, o mejor dicho, con un individuo que engloba distintos roles y que es, a la vez, algo más que la unidad de éstos, algo que no resulta del todo distinto comparado con la vida social real. La opinión, más o menos generalizada, que sostiene que las personas se muestran “como son realmente” en internet, resulta sospechosa si consideramos lo anterior, por lo menos a partir del ejemplo anterior.

4.6 Inteligibilidad en el curso de conversaciones informales: marcos flexibles

Es cierto que este tipo de sitios no son espacios totalmente regulados, es decir, no poseen una clara regulación social aunque muchas veces explicitan una regulación normativa en el apartado de “reglas y normas” (y maneras de comportarse) que un usuario

ha de seguir para pertenecer a la comunidad, sin embargo estas reglas no son exhaustivas y se reducen a una “convivencia cordial” entre los usuarios⁷⁴.

Sin embargo, en lo tocante a la conversación, existen exigencias de marcos que funcionan para hacer comprensible lo que ocurre: así, en un conjunto de mensajes ceñidos a un tema particular, la aparición de alguien que habla de otra cosa (desde otro tema hasta un cambio radical que supondría alguien haciendo publicidad) carece de sentido para la situación que se trata. Es en este sentido que en un foro no podemos hablar totalmente de conversación informal, entendiendo esta como lo hace Goffman y como la hemos venido tratando: aquella que no posee una dirección definida por las situaciones y proyectos mayores que la rodean, que está sometida a cambios bruscos definidos por los participantes.

En los ejemplos anteriores se tiene una estructura bien delineada, que dialógicamente parte de la consecución de mensajes en un aparente esquema de pregunta-respuesta, a partir de la premisa de petición de información seguida del auxilio a ésta. Las maneras dramáticas de exponer tanto el problema como la solución propuesta, y el cumplimiento de rituales, ceremoniales y convenciones que también tienen lugar en la vida social real (la introducción de la pregunta, la introducción de la respuesta, las convenciones de respeto y el manejo de distancias en el curso de la conversación, etc.) no desaparecen en el caso de internet. Si dejamos de lado estos ejemplos tomados de este foro particular donde hay una jerarquía clara entre expertos y legos, podemos observar como el curso de una conversación (formal en este caso) se cumple también de acuerdo con la situación.

El tema, tomado de otro foro, en este caso es el siguiente: “Ayuda necesito acomodar mi vida de alguna manera!”⁷⁵. Y el mensaje del usuario (primer mensaje) que actúa como apertura es el siguiente:

Ejemplo 5

“Porfavor necesito ayuda en mi vida seriamente v_v Porque soy un chavo de 16 años y no soy como los demas veo a la gente de mi edad muy felices

⁷⁴ Podemos revisar lo anterior comparando el conjunto de reglas de estos dos foros tomados al azhar: <http://forosml.blogdiario.com/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011]. y <http://www.elforro.com/guias-y-tutoriales/2517-reglas-generales-del-foro.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷⁵ <http://www.elforro.com/showthread.php?t=33656> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

conversando y como ustedes ya podran deducir diciendo "estupideces o mejor dicho bromas " y se ven tan alegres.

No se porque yo no puedo tener relaciones con gente de mi edad asi ! no digo k me lleve con viejos sino que talvez sea un retardado social

Para que me entiendan " quiero ser de esas personas en la escuela que son los fresitas o los deportistas que andan con las mas bonitas" no el chavo deprimido y nerdo de la escuela serio.

que es lo que hace ese tipo de persona que hace que sean asi ? para asi poder hacerlo yo y convertirme en una persona de ese calibre?

que tienen en comun esas personas ? ¿ que tienen en la mente ? ¿ o que no tienen en la mente? ¿porque se ven tan despreocupados y felices?

parece que no tienen miedo de nada”

dado que este foro no se circunscribe a la jerarquía de expertos y legos, cualquier mensaje proveniente de otro usuario cae en la categoría (socialmente precisada) de opinión: nada concluyente, ningún tipo de información que busca presentarse como válida frente a otra o sostenida por un saber de fondo (a menos claro que un usuario introduzca algo así: “soy un profesional en el tema y te podría recomendar...”).

La primer respuesta que leemos es la siguiente:

Ejemplo 5a

“jeje bueno primera prueba: tienes que ganarte nuestra amistad, si no no hay trato”

hasta aquí podríamos pensar que la estructura de pregunta-respuesta, o de turnos, es la adecuada para abordar esta interacción, sin embargo conforme avanzamos la conversación (dejemos de llamarla “formal” y pasemos a definirla como ceñida a un tema, por tanto deja de lado la informalidad) se torna de modo complejo y tenemos que el tercer mensaje no responde ni al segundo ni al primero, sino a ambos a través de una estructura de “citación” (se es animador de las palabras de otro) que se utiliza en los foros:

Ejemplo 5b

“Cita:

Iniciado por ...

jeje bueno primera prueba: tienes que ganarte nuestra amistad, si no no hay trato

después de lo cual viene el mensaje del tercer usuario:

“jajajajajaja!!!!

No me hagas caso, pero te digo que hay que ser como se es, no como otros quieren que seas.”

Hasta aquí podríamos mantener que la estructura pregunta-respuesta, estructura secuencial o la ateniende a los turnos continúa, sin embargo el cuarto usuario no responde ni al segundo ni al tercero, no toma en cuenta lo que escriben: nuevamente apelando a la cita expresa que su respuesta se dirige al primer usuario, al creador del tema y responde

Ejemplo 5c

“chico, primero que nada...JAMÁS QUIERAS SER OTRO TIPO DE PERSONA QUE NO ERES!!! eso que quieres ser, deja entrever claramente que

tienes baja autoestima... dices que ellos "se ven" felices....pero recuerda que, las apariencias engañan muchas veces...

que te hace pensar que realmente son felices? tú no sabes los problemas que tengan, o si son taaan inseguros que por eso necesitan refugiarse en un determinado grupo de personas, te aseguro que más de uno de ellos aparenta LO QUE NO ES, solo por pertenecer a ese grupito de gente, créeme que eso es muuuy común durante la adolescencia, así que no eres ni serás el único chico que piense así.

solo acèptate tal y como eres, te falta mucho camino por recorrer, y una persona es más valiosa cuando tiene bien planteadas sus metas, sus actos, sus valores, etc. por su propio criterio y no por apariencias que, a fin de cuentas a la larga, solo saldrás perjudicado.

ah! una cosita...a las chicas inteligentes les atrae más un chico auténtico.”

El quinto usuario, por su parte, responde tanto al primero como al segundo y al cuarto:

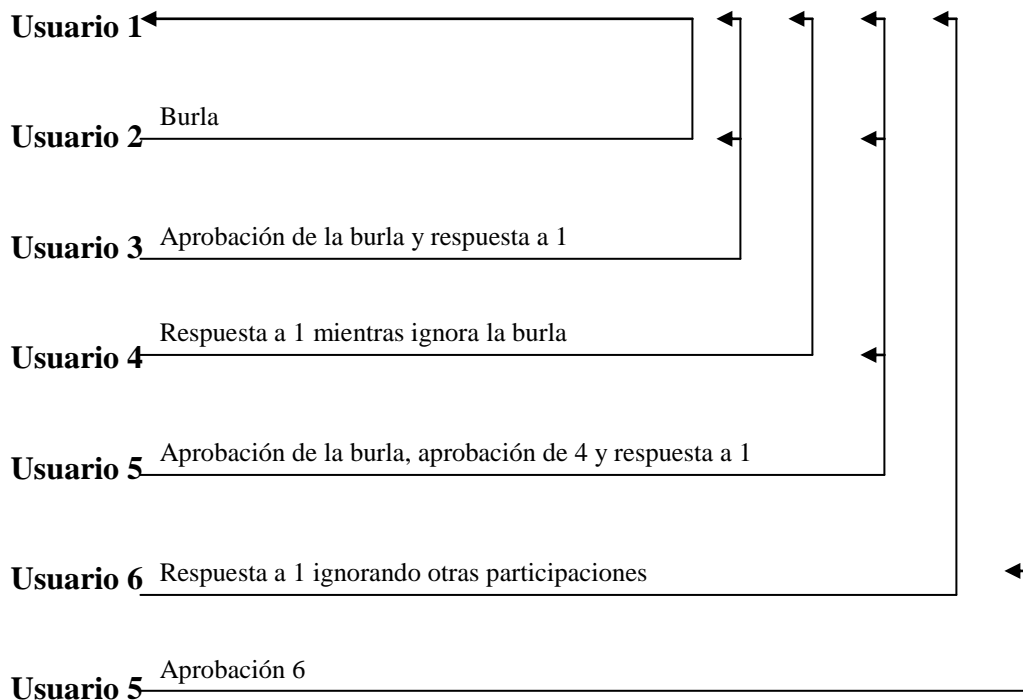
Ejemplo 5d

“jajaja esa fue buena [haciendo referencia a lo dicho por el segundo usuario]

Hazle caso a ...[cuarto usuario] y tuss problemas terminaran. No aparentes y ya, suena fácil pero haz que valga la pena.”

Para expresar el flujo de esta conversación utilizaremos un pequeño esquema similar al utilizado en *Frame Analysis* en las páginas 569 y 570 para mostrar los diferentes niveles que una misma conversación implica y que, en este caso, servirá para mostrar el flujo de los mensajes, las relaciones entre ellos y una caracterización del tipo de respuesta

considerando dos intervenciones más que ya no citaremos en el cuerpo del trabajo⁷⁶. El esquema sería como sigue:



Atendiendo a la idea de los turnos, podríamos pensar que un mensaje es la respuesta al anterior, así como éste lo es al anterior inmediato, etc., lo que nos llevaría hasta el mensaje generador. Variando esta manera de proceder, podríamos pensar que un mensaje es

⁷⁶ Usuario 6: “entiendo como t sientes pero mira primero sube tu autoestima quierete y siempre se seguro de ti mismo y de lo que dices esas personas son superficiales y si quieres saber hacer bromas o mas bien tener tacto con la gente para caerles bien pues t aconsejo que t enteres primero lo q esta d moda o d lo q les gusta hablar eso es facil como son superficiales son medio idiotas entonces si eres listo y prestas atencion esa gente llega a ser predecible
 para empezar salte d tu caparazon a vas a tener q ser seguro d ti mismo y hablar con la gente yo lo que siempre hice en la escuela fue ir a lo que iba osea a estudiar nunca me intereso hacer amistades y t cuento q acababan buscandome, siempre tuve muchos amigos por q yo era buena en el estudio y los hacia reir mucho, siempre traje la logica a loq les pasaba, por q se hundian en problemas tontos, yo les hacia ver las cosas diferente y se sentian mas seguros d tomar alguna decision, consiente o inconsientement los chav@s se acercan mas a alguien q sea muy seguro d si mismo
 quien t quiera hablar q t hable tampoco t estreses por q no lo hagan por q se nota y mas los alejas espero haberme dado aentender
 y si quieres tanto andar con las chavas bonitas pues lleva mucho dinero y pagales lo q quieran d seguro la mayoria t hablara ja yo se q suena horrible pero asi pasa la verdad ja”
 Usuario 5: “algo similar me pasò... [hace referencia a lo dicho por el usuario 6]
 tan cierto como la evolucion...
 esta chava [usuario 6] si sabe como està el pedo...”

la respuesta inmediata al anterior, si es que no encontramos una relación de encadenamiento entre una serie de interacciones de este tipo.

Sin embargo las cosas no son así, y como vemos en el esquema, la implicación de lo escrito por un usuario atañe tanto a mensajes anteriores como al mensaje generador.

Como en una conversación en el mundo social real, un participante retoma lo dicho por otro, regresa al tema principal (mensaje generador), divaga un poco sobre temas relacionados, aplaude o sanciona lo dicho por otros, etc; algo similar a lo que ocurre en el ejemplo anterior: aunque la pauta temática está dada (mensaje generador), cada usuario elige si retomar los mensajes que preceden a su participación (la cita sería una manera clara de retomar algo, se trata de una figura en el sentido que le da Goffman), y cómo hacerlo, o ignorar lo dicho por otro y presentar su punto de vista (pretensión por imponer la definición propia de la situación).

Dentro del flujo que tenemos en el ejemplo anterior podemos observar la manera en como se presentan las participaciones como *moves* antes que como secuencias de pregunta y respuesta. Lo que llamamos, en este caso, *burla*, realizada por el segundo participantes, posee una unidad en sí: un acto provocativo, que bien podría ser calificado como *flaming* (conducta agresiva o burlona hacia otros usuarios) si seguimos a otros investigadores de internet, o la opinión general de los usuarios.

No se trata, bajo esta perspectiva, de *flaming*, ya que al considerarlo así nos desviaríamos hacia pretensiones normativas y morales sobre el uso de internet (¿por qué hay usuarios agresivos o burlones?, ¿cómo evitarlo?, ¿cómo catalogar a este tipo de usuarios en sus aspectos conductuales?, etc.) y perderíamos de vista que, para efectos interactivos, este evento parece ser importante por lo menos otros mensajes de distintos usuarios.

La burla: “jeje bueno primera prueba: tienes que ganarte nuestra amistad, si no no hay trato”; se convierte en un punto de referencia para los usuarios 3 y 5, quienes directamente expresan un reconocimiento de este segundo mensaje al citarlo (aún antes de entrar a la cuestión principal: el mensaje generador), y aprobar lo dicho bajo la forma “buena esa”, “buena broma”. Este segundo mensaje provoca reacciones en los demás, es un *move*, una estrategia del segundo usuario para dirigir la conversación, por lo menos para

quitar el tono trágico que el primer mensaje posee: una burla viene a liberar la tensión de la interacción, sin que por ello podamos definir la intención real del animador de ésta.

Llegando al último mensaje, la segunda participación del usuario 5, tenemos una “omisión” del flujo que se venía dando: si cada usuario se refiere directamente al autor del primer mensaje, la séptima participación en la conversación se vuelve una referencia indirecta de la siguiente forma: “el usuario 6, que acaba de participar, tiene razón, a mí me ha pasado.”. No hay respuesta directa al primer usuario, no hay una referencia al juego que se ha hecho entre el reconocimiento y la inadvertencia de la burla del segundo mensaje, sólo un comentario que abre una línea de conversación relativamente independiente (“tiene razón, a mí me pasó”), un subnivel de conversación (entre 6 y 5) que a pesar de todo no pierde la referencia del tema fundamental abierto por el primer usuario.

4.7 Las funciones sociales de la conversación

Si atendemos al aspecto dramático del ejemplo observamos que cada mensaje posee un “tono” particular: no se trata de ofrecer información, sino de (re)escenificar lo que se dice con miras a provocar una reacción en los demás (reconocimiento de lo dicho y de la persona): la persona (y podríamos decir esto de cada participante) reclama/solicita la evaluación, valoración y comprensión de lo que está diciendo

El mensaje generador es, en este sentido, un *move* que logra el objetivo: la petición de ayuda es tomada en serio por algunos usuarios, con lo que se ratifica no sólo lo dicho, sino a la persona misma (la imagen que presenta a los demás); en el otro extremo, su mensaje es material de cambios de clave (lo que llamamos burla, que cambia de tono la conversación), por el cual se produce una transformación del sentido del primer mensaje, produciendo un desliz en el marco: quizás el segundo usuario se burla abiertamente del primero, quizás su comentario se dirige hacia la realización de una broma sin intenciones negativas, pero como quiera que sea, este cambio de clave reinterpreta el primer mensaje (lúdicamente si se quiere) dando pie a dos líneas claras en los comentarios siguientes: omitir el cambio de clave, aceptarlo como una broma mitigando con esto cualquier efecto agresivo (acción remedial) o dirigirlo hacia una minimización de la pretensión del primer usuario (mensaje generador).

Reescenificar y clamar por la atención de los demás no es algo propio de las conversaciones, diríamos, orientadas hacia el interior de la persona, hacia la expresión de sus sentimientos y emociones como en el ejemplo anterior.

Sin embargo, si atendemos a la primera conversación del foro todoexpertos.com, notamos que a pesar de las distancias protectoras y las convenciones de respeto que se siguen, la manera como un primer usuario pide la ayuda de un experto es claramente una solicitud de reconocimiento, evaluación, comprensión y valoración no sólo del contenido efectivo de lo que escribe (información) sino de su posición social y la situación en la que se encuentra.

Este aspecto teatral de la conversación es un fenómeno multipolar: un primer polo que reclama la ratificación de sus palabras y de su ser social, habrá de ratificar, de algún modo, a aquellos que le responden, ya sea que, tomando el ejemplo del foroexpertos.com, acepte sus recomendaciones y ratifique su posición de “experto”, o que cuestione tal presentación del otro.

Entre mayor número de usuarios participen en una conversación de este tipo en los foros, la red de ratificaciones se volverá algo complejo, encontrando que habrá usuarios que mantengan el “orden temático”, es decir, que continúen la conversación en la línea planteada por el mensaje generador, habrá otros que se enfrasquen en querellas o connivencias personales, demostrando una implicación más profunda en el tema o las transformaciones que a éste haya dado lugar, habrá otros que, dada la cantidad de participaciones, no sean capaces de conocer todas las opiniones de los demás, con lo cual lo que puedan escribir se verá limitado al conocimiento del curso de la conversación que conocen y sólo a éste, omitiendo lo dicho por otros y resaltando lo que conocen. De igual modo, los simples observadores (que no participan) realizan un reconocimiento similar de lo dicho por los usuarios. Creer o no lo que se escribe, otorgarle importancia, ignorar o reconocer a los demás, se vuelve una red compleja de ratificaciones y omisiones de las personas a través de lo que escriben y cómo lo hacen.

En este tipo de ambientes (foros) podemos ver que la conversación fluctúa entre la conversación formal (temas definidos de antemano, convenciones que se siguen, etc.) y la informal (salto de un tema a otro, aparición de subniveles de conversación), algo que dependerá en gran medida del foro en cuestión y de la manera de escribir de las personas,

pues entre mayores distancias protectoras coloquen en su escritura (convenciones, cambios de clave para alejar la atención de su persona y colocarla en otro lado, sea en el contenido de su participación o cualquier otra cosa, estilos impersonales cargados de actos ceremoniales como saludos, despedidas, y formalidades) más difícil será para los participantes encontrar un punto a través del cual introducir la informalidad (soltura, divagación, hablar por hablar) en la conversación.

Por otro lado, el correo electrónico puede ser utilizado como medio para llevar a cabo una conversación formal o informal. En situaciones específicas, como se señaló en el capítulo anterior, el marco exige que aquél que escribe lo haga de un modo “correcto”, “educado”, “sucinto” en ocasiones. En otras, el marco es más difuso y se presenta como extensión de una conversación cotidiana, en la cual el lenguaje es menos cuidado y los temas no están establecidos, aunque reanudada por medios asíncronos.

Los mensajeros instantáneos, por su parte, al colocarnos en una situación “en tiempo real”, ofrecen el cobijo para que una conversación informal tenga lugar de un modo más fluido.

4.8 Conversación informal: expresión y reconocimiento

Con todo ello distinguir entre formalidad e informalidad de la conversación resulta complicado en internet. Como vimos, en los foros existe una línea temática, o argumento, establecido ya sea desde la pretensión misma del foro (sobre tecnología, sobre medicina, etc.), o desde el primer mensaje de un tema particular.

Es en este sentido que la conversación en foros fluctúa entre la formalidad y la informalidad, aunque esta última se presenta de un modo limitado, pues en el preciso instante en que una persona “sale del tema”, ya no está en posición de participar en la situación que tiene lugar, su definición de lo que ocurre no le permite introducirse en el flujo conversacional que tiene lugar. Aunque bien puede ocurrir que, al tratar un tema, la persona haga uso de su habilidad en el manejo de la definición de una situación, llegando a imponer una definición nueva que abriría una línea secundaria de la conversación primaria. En suma: la conversación formal (género de las *situaciones formales*) posee una estructura concisa, socialmente clara, que permite a todos los participantes entrar en un juego por el

cual manejen la situación para lograr ciertos efectos en la audiencia a partir de los objetivos y pretensiones trazados por la situación misma.

La conversación informal, por su parte, habrá de surgir de esos momentos en los cuales dos individuos entran en coopresencia y se ven llevados a interactuar. En el caso de internet, las redes sociales serían uno de los ejemplos más accesibles donde esto ocurre con frecuencia, pues la mayoría de los intercambios verbales están marcados por la distancia de una intención instrumental manifiesta, la independencia frente a amplios proyectos sociales y la separación de los enunciados informales frente al mundo ambiental⁷⁷, la soltura con respecto a los temas tratados, la mayor fluctuación que el oyente tendría al momento de interpretar un enunciado de este tipo, y su filiación a una actividad expresiva por parte de las personas. En sí misma la informalidad sólo puede surgir por oposición a la formalidad (de las situaciones): mayor informalidad permite una mayor complicidad y tolerancia entre público y ejecutantes (hablantes y oyentes), lo que facilita la ruptura de los marcos y que la conversación fluya sin una estructura clara, que fluctúe, que esté llena de interrupciones y cambios de tema, faltas, descortesías, etc., lo que le otorga esta libertad que Goffman ubica para la charla informal.

Una serie de ejemplos tomados de las redes sociales pueden ilustrar lo dicho: la informalidad depende, en buena medida, de una situación que podríamos equiparar con situaciones de la vida social real, como el encuentro (azaroso) con alguien; la declaración de una opinión o enunciado sin un destinatario particular durante una conversación; la petición de una persona por saber algo más sobre otra, en suma, actos verbales que no tienen como fin último la transmisión, recepción y comprensión de la información, sino el acto mismo de hablar, de contar, (re)escenificar algo con miras a lograr y aparecer accesibles socialmente a los demás:

Ejemplo 6

“Usuario 1: X, q gusto verte de nuevo despues de tantísimo tiempo!!!

⁷⁷ Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis*. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 568.

Usuario 2: X! Si me dio muchisimo gusto a mi tambien. Buen reven,no? A ver si hacemos algo pronto. Beso⁷⁸

Ejemplo 7

Usuario 1: ami!!! hace mucho k no nos vemos espero k la proxima semana armemos algo... siento k a pasado una eternidad jajaja te kiero! hechale ganas!! besos!

Usuario 2: SIIIIII yo también te extraño mucho ami!...oye avísame si te vas y sino armamos eso, no? besos

Usuario2: Flaca estoy trabajando. No pude contestar el telefono. Espero q el domingo se haga. Avisame besos

Usuario 1: UUY ami si nos vamos a ir a Tlaxcala, regresamos el domingo en la noches... te llamo cuando regrese... besitos!!

Usuario 2: Amiiii me hubiera gustado que nos fuéramos los 4 a Tepoztlán! a ver si podemos todos el próximo domingo, no? besitos te extraño

Usuario 1: Ami yo tambien te extraño, voy llegando al D.F te llamo mananita besos!⁷⁹

Ejemplo 8

Usuario 1: Hey tú, cómo andas? Ojalá te veamos pronto para unas chelas con los muchachos pio's y pogos, etc

⁷⁸ <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=690077173&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁷⁹ <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=690077173&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Usuario 2: ustedes dicen, cuando pueden?...miercoles?⁸⁰

Ejemplo 9

Usuario 1: Como que ya andas por acá y no me habías dicho antes??

Usuario 2: ashh llegué hoy, te hablo un rato más, estás en tu casa?

Usuario 1: Jajaja ok te perdono! Si aquí estoy!

Usuario 3: Tsssss

Usuario 1: Jajaja que onda ... que vas a hacer mañana??⁸¹

Ejemplo 10

Usuario 1: Hombre, me hubieran dicho que iba a estar Carmen Salinas en Palacio Nacional y sí me lanzo al zócalo

Usuario 2: Jajajaja

Usuario 3: jajajaja, semejante personalidad!!!

Usuario 4: mmmmta madre, igual iba kon los personajes de "hasta en las mejores familias" hubieramos ido ya ves⁸².”

En los ejemplos anteriores tenemos una situación de conversación, aunque ésta se presente en su variante mínima: una intervención y su respuesta. En algunos otros ejemplos

⁸⁰ <http://www.facebook.com/dpatron> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁸¹ <http://www.facebook.com/home.php#!/profile.php?id=638827353&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁸² <http://www.facebook.com/home.php#!/profile.php?id=638827353&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

la conversación aparece un poco más prolongada, con la intervención de más de dos personas.

Existen otras situaciones donde el primer mensaje no obtiene respuesta, lo que antes ubicábamos como monólogos, apartes o máximas, y que ahora llamamos pseudo conversación (informal).

Se opta por pseudo conversación por las siguientes razones: las personas tienen una vida social y una serie de relaciones e interacciones fuera de internet, posibilitando por lo menos que 1) un mensaje sea la prolongación de algo que ocurre en su vida cotidiana, o 2) que tal mensaje sea continuado en ésta, fuera de línea, en ambos casos no podríamos saber si esta apertura conversacional prosigue en o da seguimiento a algo que ocurre en la vida real; por ello se trataría de una pseudo conversación, una apertura no continuada, pero que funciona como tal, aunque no haya una respuesta de algún otro usuario, por lo menos en el siguiente este aspecto: un mensaje de este tipo cuenta, o como diría Goffman (re)escenifica, algo, y lo hace de una manera particular que se ofrece para ser, nuevamente, valorado, evaluado y entendido socialmente por los demás. Aunque no haya respuesta, el hecho de ser visible a un público, aunque éste sea impreciso, cumple aquella función que señalaba Goffman de este modo:

“... el individuo suele emplear la mayor parte del tiempo que habla en ofrecer pruebas de lo justo o injusto de su situación y otras bases para *la simpatía, aprobación, exoneración, comprensión o diversión*. Y lo que sus oyentes como audiencia están principalmente obligados a hacer es mostrar un cierto aprecio. Hay que estimularlos no a emprender una acción, sino a que den señales de que han sido conmovidos [...] Porque lo que un hablante hace normalmente es presentar ante sus oyentes una versión de lo que le ha sucedido.”⁸³;

aunque claro está, no podemos tener certeza si existe ratificación por parte de alguna otra persona, ni si alguien ofrece señales de que *ha sido conmovido*. Algunos ejemplos de este tipo de aperturas o pseudo conversación son como siguen:

⁸³ Goffman, Erving (2007) Frame Analysis. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 522-523, subrayado mío.

Ejemplo 11

“Usuario 1: OYE, te contesté el sabadaba, pero ya ni te dije "Mejórate de tu patín del diablo" así que ps espero que ya estés mejorcito, te dejo algo, no sé si te guste, pero como era medio japonés dije: ah esto es para ...!.... Relájate y pásate una semana chida. ;) ”⁸⁴

Ejemplo 12

Usuario 1: Hola!! Gracias siempre, saludos miles, Abrazos fuertes sonantes y constantes!!!⁸⁵

Ejemplo 13

Usuario 1: HOLA!! HOLA !!! HERMOSA, CUIDATE MUCHO ESTAMOS EN CONTACTO, HABER QUE DIA NOS VISITAN EN LA LAGU... SE LES EXTRAÑA, TE MANDO UN ABRAZOTE!!! BYEEEE...⁸⁶

Ejemplo 14

Usuario 1: Supongo que sigues por tierras lejanas... o_O⁸⁷

Ejemplo 15

Usuario 1: hola lic con eso que ya eres importante ya ni pelas anadie⁸⁸

⁸⁴ <http://www.facebook.com/profile.php?id=762207382> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁸⁵ <http://www.facebook.com/home.php#!/profile.php?id=526913323&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁸⁶ <http://www.facebook.com/home.php#!/profile.php?id=526913323&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁸⁷ <http://www.facebook.com/home.php#!/profile.php?id=526913323&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Ejemplo 16

Usuario 1: Ahhhhh!!!!!! Tengo mil ganas de platicar con ustedes!!! En que andas??? Cuéntamelo todo!!!!⁸⁹”

Hablar es, dentro de esta perspectiva, un acto más social que comunicativo o informativo: se trata de relatar algo para obtener la respuesta de los demás; y desde el momento en que esto es así, la primera intervención en una conversación (y después de ésta todas y cada una de las que sigan) son *moves* que tienen como finalidad provocar *responses* en los demás, ya sea de manera negativa⁹⁰ o positiva, intencionadamente o no.

Las cosas se vinculan con el aspecto de la *presentación*: al ofrecer una imagen de sí a los demás lo que se busca es la ratificación social de esa imagen, de la persona y la posición que ésta busca retener; los demás pueden responder a ello ratificando o no a la persona y al individuo tras ella, pueden inmiscuirse en cursos más intrincados donde esta ratificación social es engañosa: se acepta la persona, pero no se la cree del todo; se conforman equipos que mantienen en secreto los secretos de cada participante (“sé que no es quién dice ser, pero él no sabe que sé”, etc.).

En el caso de la conversación informal nos enfrentamos a un estado de cosas más frágil que a la presentación de una persona: cuando una persona se presenta pone en juego su ser para manifestar el ser social que busca promover ante los demás, cada acto, cada palabra, cada pequeño gesto puede dirigirlo a un inminente desplome de la producción que ha realizado, puede perder la compostura y con ello perder la verosimilitud de quien pretende ser, aún cuando haga uso de acciones que corrijan sus errores de interpretación para, como diría Goffman, salvar su actuación o salvar su rostro (*face*).

⁸⁸ <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=526913323&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁸⁹ <http://www.facebook.com/dpatron> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁹⁰ “... por muy claramente que perciba lo que el hablante pretende evocar, el oyente puede negarse a conmoverse, y puede, por el contrario, cambiar a clave alta lo que oye, disolviéndolo en un todo único, construyendo el enunciado como un mero disfraz para la autopublicidad, o como una aburrida tentativa lisonjera al narrador anterior, o como un intento interesante de fingir acento prestigioso.”; en: Goffman, Erving (2007) *Frame Analysis. Los marcos de la experiencia*, CIS-Siglo XXI, Madrid, p 568.

El marco del habla, por otro lado, es distinto. Como el autor señala en *Frame Analysis*, el habla (y más en su modalidad informal) está sometida a cambios de clave y transformaciones que ocurren con mayor facilidad que cualquier otro marco de acción: palabras serias pronto pueden ser cambiadas de clave (vía la libre interpretación del oyente) y vistas como una exageración, esas mismas palabras pueden ser materia para fabricaciones de todo tipo, pueden ser utilizadas para otros fines, o perderse en la fluctuación de temas de una conversación informal.

En la vida social real la incongruencia entre lo que se pretende promover ante los demás y lo que efectivamente se promueve posee un mayor peso para las personas: si esto ocurre la persona pierde verosimilitud ante su público y se convierte en blanco potencial de sanciones ante su “falsedad”, de igual modo que puede hacer uso de recursos a la mano para salvar su actuación y mantener su rostro o mitigar los efectos de su mala ejecución. En este ámbito real, una falla durante una conversación informal no cae necesariamente en la dimensión de la sanción y de la quiebra de la ejecución de una persona: la fragilidad de este ámbito lo hace menos serio, y por tanto menos exigente frente a los errores de ejecución de una persona, que bien pueden ser tomados por una broma (cualquier transformación puede resolver un desliz... o agravarlo), pues de lo que trata la conversación informal es de la creación de una realidad temporal en la que los participantes están implicados, sin importar si esta realidad es “verdadera” o producto de fantasías conversacionales, como lo explicaba Randall Collins. La presencia física juega un papel notable en estos casos. Tanto en la interacción como en la conversación informal esta dimensión ofrece a los demás participantes, como se ha señalado, todo un conjunto de elementos que escapan a la intención de la persona.

Sin una dimensión física en juego, suplida por un conjunto de indicadores textuales o visuales, la interacción en internet, en especial la conversación, ofrece una serie de intercambios textuales que poseen, como vimos, una importancia social en la cual se mezclan tanto las funciones del marco del habla como las señala Goffman para la vida real, como la textura sobre la que se construye la interacción cotidiana a través de esta tecnología: por un lado uno no tiene más posibilidad de presentar que a través de textos e imágenes; por el otro, esos mismos textos pueden funcionar de igual modo a como lo hacen en conversaciones de la vida social real.

La distinción que se realiza responde, quizás, a una diferencia en la comprensión de lo que ocurre en internet, a final de cuentas, a un marco aplicable a estos casos: el individuo puede hablar de sí mismo o puede hablar hacia otros y ser correspondido. Como todo marco, éste está sujeto a transformaciones, usos e interpretaciones particulares, y confusiones propias de la indefinición de las situaciones en internet: cuando un individuo escribe sobre sí mismo a manera de autopresentación en una red social, es difícil encontrar que otro tome ese texto como apertura para una conversación, aunque, y aquí está un ejemplo de la flexibilidad, esto no es imposible si es que esta autopresentación es realizada en cierto zona del perfil de la red social; pues, como se señaló en el capítulo anterior, las situaciones mismas en internet están fuertemente estructuradas (aunque estructura no signifique regulación) pues las mismas páginas, los mismos servicios a través de los cuales se pueden realizar interacciones delimitan con claridad los espacios en los cuales, por ejemplo, alguien puede “escribir sobre sí” (presentarse) y aquellos que puede utilizar para dirigirse a los demás (“hablar a otros”), y aquello en los cuales, paradójicamente y de acuerdo con la opinión generalizada, es posible obtener cierto grado de privacidad.

4.9 Reglas sociales de la conversación virtual

La manera en como un servicio en internet está estructurado ofrece una distribución del espacio que delinea las posibilidades de utilización. Como se mencionó un poco antes: es poco frecuente encontrar una respuesta, una reacción, a la presentación que una persona en una red social, y esto a causa de la distribución del espacio virtual en este tipo de páginas, pues ese lugar donde uno encuentra la definición que una persona da sobre sí misma no ofrece ninguna opción de interacción, se trata de un texto que puede ser visto por todos, pero al cual no se puede responder directamente⁹¹.

⁹¹ Cabe recordar lo señalado en el capítulo dos de este trabajo: el supuesto práctico que nos lleva a aceptar, en un curso normal de acción, lo que otros dicen sobre sí mismos. Recordemos lo que señala Randal Collins al respecto: “Its criterion is not whether what has said is correct; in fact, one violates the ritual if one too bluntly questions a point, takes jokes literally, or fails to go along with the proper mood of sympathy in listening to someone’s bragging or complaints”, y apenas más adelante: “In other words, people accommodate to each other’s constructions of their social selves. They tend to accept the way they define what they are. The politeness of everyday interaction is largely oriented towards protecting these self-definitions- The ritual code calls for people to avoid threatening topics in conversation, and to avoid questioning claims that people have made about themselves...”; en: Randall, Collins, Theoretical

La comprensión e interpretación práctica acerca de estos espacios virtuales nos lleva a asumir la presentación de alguien como una situación virtualmente incuestionable: lo que ocurre es encuadrado, y a partir del encuadre en cuestión sabemos si se permite el cuestionamiento de la presentación de alguien. Esto último es algo que, por lo demás, ya ha sido mencionado: si cuestionamos en este tipo de medios virtuales la realidad que alguien busca promover, la mayoría de las veces esto es resuelto por la persona “borrando” el mensaje peligroso, haciendo como si nada pasara y desvaneciendo cualquier rastro de la amenaza a su rostro, a su actuación.

Si a este marco que delinea una pauta sobre aquello de lo se puede hablar y lo que no, sobre los espacios en donde es posible hacerlo en internet, y por ende, donde es posible una interacción más desarrollada dado que ésta se lleva a cabo en este medio a través de textos y mensajes, si le sumamos entonces la manera cotidiana (importada del mundo social real) de encuadrar una conversación, podemos suponer que existe cierto orden, ciertas pautas sobre las cuales participar en una conversación virtual: tenemos entonces una serie de exigencias y restricciones ceremoniales que permiten y delimitan la esfera de lo enunciado de acuerdo a cada conversación, a cada situación.

Habíamos señalado que, por lo menos en las redes sociales, existe un proceso similar a hablar en voz alta o exagerar los ademanes para incluir en la conversación a otras personas. Esto es en sí una característica propia de este tipo de servicios orientados a un auditorio: *siempre que se escriba algo en este tipo de servicios se tendrá presente que un auditorio ha de observarlo, exagerando el aspecto dramático de la escritura para incluir a los observadores*. No es lo mismo hablar en solitario (si es que alguien realmente lo hace) que hablar *como si* estuviéramos solos, sabiendo entonces que se trata de un monólogo ofrecido a un auditorio desconocido o que nos ofrece cierta complicidad por la cual todos *suponen* que alguien habla en solitario. Se trata de monólogos tal y como se presentan en el teatro: el personaje expresa sus móviles íntimos, en monólogo o en aparte, a sabiendas que otros personajes *no pueden escucharlo* aunque con el objetivo que el público lo haga.

Hasta aquí este tipo de servicios cuyos ejemplos pueden ser twitter o facebook nos llevan a colegir que el componente dramático exagerado es moneda corriente en internet

Continuities in Goffman's Work; en: Drew, Paul y Wootton, Anthony (Editores) (1988) Erving Goffman. Exploring the Interaction Order, Polity Press, Cambridge, pp 48-49.

(marco emergente como hemos mencionado). Toda conversación en este tipo de servicios habrá de responder a esta noción, a este encuadre, por el cual *cualquier mensaje público, se trate de una apertura o de una respuesta, ha de ser realizado bajo la asunción práctica de un público observador*:

Ejemplo 17

“Usuario 1: hola nenitaaaa!!! beshos!!!

Usuario 2: Hola flaca. Te extraño mucho! Te mando besos y apapachos. A ver si en la semana paso a verte. Mua, mua, muaaaa⁹²

Ejemplo 18

Usuario 1: Yo también te extraño sonza...!!! bueno ya no le vamos a hacer otra cosa... mejor ven a verme.....

Usuario 2: Me encantaría ir a ... para verte y sabes que estaba en mis próximos planes! pero hubo un cambio, estoy con planes de algo increíble, ya te contaré! aún así trataré, Sabes que te extraño animalito!! qué hago sin mi amigo más loco??? besos⁹³”;

público al cual se ofrecerán mensajes “atractivos” y “espontáneos” que parecen en ocasiones más un estudiado guión de alguna puesta teatral, que la manera cotidiana en la que alguien puede, en otra situación, decir las mismas cosas a otra persona.

Esto no es gratuito por lo menos para este tipo de medios. Un supuesto común acerca de internet es aquél que acepta la preparación de lo que se va a decir, algo que se juzga como moralmente cuestionable, pues una persona prepara con extremo cuidado lo

⁹² <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=690077173&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁹³ <http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=690077173&ref=ts> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

que habrá de exponer y cómo habrá de hacerlo. Aunque es verdad que esto no es privativo de internet.

En *Radio Talk*⁹⁴ Goffman parte de la situación abierta por la conversación en radio y señala, de entrada, que la clave de este tipo de situaciones es producir el efecto de espontaneidad y fluidez de las palabras en condiciones que serían difíciles de controlar para cualquier persona bajo circunstancias normales⁹⁵. Esto claramente es similar a lo que ocurre mayormente en las redes sociales: cada respuesta da la sensación de espontaneidad y fluidez, algo más marcado cuando los participantes poseen una relación de familiaridad por la cual las cosas que se dicen pueden ser dichas a medias (a causa de la complicidad de algunos participantes), utilizarse signos e interjecciones (semipalabras a decir de Goffman) que son conocidas por los participantes, romper con las reglas de la lengua en cuestión, etc. Y esto es posible por la dislocación temporal entre un mensaje y todos aquellos que lo siguen: visto como unidad, parece una conversación fluida; visto en su particularidad cada mensaje puede ser preparado.

Esto resulta ser una condición para la conversación, y en general para la interacción en este tipo de medios. El juicio que deviene de la suposición común sobre este hecho puede dirigirnos, como se ha señalado, a calificar este tipo de interacciones como “falsas”, o por lo menos altamente cargadas de “segundas intenciones” de los participantes, en suma: aparentar algo que no se es.

Sin embargo desde la perspectiva de este trabajo se puede decir otra cosa: la posibilidad de conversar con alguien en un esquema asíncrono es una condición propia de internet, digamos que es un marco que se maneja con relativa claridad, y en ese sentido es posible organizar lo que ocurre bajo el rótulo de conversación; sin embargo la existencia de este estado de cosas no trae aparejado un marco que regule, o mejor dicho juzgue, si alguien responde rápidamente o tarda semanas en hacerlo. En otras palabras: en internet existen pautas que permiten la comprensión y participación (encuadre) en situaciones, sin embargo no existen pautas claras para juzgar o calificar las situaciones mismas y lo que en ellas se haga. De ahí nace, creemos, el desacuerdo aparentemente irresoluble entre quienes

⁹⁴ Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp 197-330.

⁹⁵ “The key contingency in radio announcing (I take it) is to produce the effect of a spontaneous, fluent flor of words –if nor a forceful, pleasing personality– under conditions that lay speakers would be unable to manage”; en: Goffman, Erving (1981) *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, p 198

afirman que internet es un mundo de “pura apariencia”, y quienes, participando en este medio, dejan de lado este tipo de juicios.

Es cierto que la dislocación de la dimensión temporal está presente en la mayoría de, sino es que en todos, los servicios que internet pone a la mano. Ya sea en una red social, en un foro, en un juego, o hasta en aquellos medios de comunicación sincrónica como los mensajeros instantáneos, existe la posibilidad de dilatar la respuesta a un mensaje, y con ello, la amenaza (para algunos) de preparar lo dicho. Y con todo ello no encontramos en algunos otros medios, como los foros, una exageración del componente dramático como ocurre en las redes sociales.

Ya los ejemplos anteriores nos dejan ver que en un foro, al acercarse más a la comprensión de una conversación formal, el tipo de mensajes es distinto a los que encontramos en las redes sociales.

La manera de plantear algo, como se vio en un ejemplo anterior, responde más a los rituales de la vida cotidiana real:

Ejemplo 19

“Hola me estoy apunto de ir a Paris, bueno el 29 me voy, y me gustaria que alguien que haya estado, me de unos consejillos sobre donde comer,que ver y visitar, no se lo que se le ocurra que nos pueda ir bien.”⁹⁶;

al dirigirse a un conjunto de oyentes anónimo, la persona comienza su mensaje con una apertura, es decir, un movimiento (*move*), ritual, que da principio o abre no sólo por su posición en una serie, sino por la actitud favorable a la consecución, pues no se trata de un mensaje unitario o cerrado, al tiempo que posee cierto carácter ritual o ceremonial que tiene una función expresiva acerca del intercambio. La apertura en cuestión no sólo responde a las funciones sociales del habla que señala Goffman en *Frame Analysis*, sino que posee también cierta organización que ha de estar presente en gran parte de los intercambios, sea

⁹⁶ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23512-alguien-que-haya-estado-en-paris.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

en la vida social real o virtual: 1) saludo; 2) exposición de la situación; 3) cierre del mensaje.

En este caso es una estructura muy simple: el “Hola” actúa como saludo, al tiempo que funciona como expresión socialmente neutra, y en este caso impersonal, por la cual la persona “se inserta” en el curso de los demás, mitigando la agresividad de tal irrupción con este recurso que bien puede intercambiarse por un “Disculpen”, o “¿Podrían ayudarme?”.

Después de cumplir con este ritual social donde el “Hola” funciona al tiempo como inserción, presentación y atenuación de la inserción al territorio personal de otras personas, el sujeto da por sentado que posee la atención de los oyentes, o lectores en este caso, y pasa a exponer la cuestión: en este caso una petición de información, contando o escenificando, dicho sea de paso, de una manera sucinta el hecho de su viaje a París.

De una manera informal (para el aspecto ritual de los intercambios) la persona termina su intervención con una fórmula que al tiempo que agradece no prejuzga ni delimita la “calidad” de la posible información que obtendrá: “no se lo que se le ocurra que nos pueda ir bien”, que si puntuamos para hacer más comprensible sería algo así como “no sé[/] lo que se le[s] ocurra que nos pueda ir bien.”

Como hemos visto las respuestas o reacciones a un mensaje de este tipo pueden variar demasiado, no en vano el marco del lenguaje, nuevamente, es frágil en extremo y está sometido a la interpretación del receptor.

En este caso la primer respuestas que encontramos es en extremo concisa: “¿Qué te interesa museos, monumentos....?”⁹⁷, pero hay que señalar la suspensión que conlleva: se trata de un movimiento que pide precisión y al hacerlo suspende la finalización de su mensaje, dilata el fin de su participación hasta obtener la precisión que pide.

El tercer mensaje, al igual que el segundo, *comienza* como si fuera inmediatamente posterior en el tiempo al primer mensaje, como apenas la primera persona acabara de plantear su situación, otra respondiera: “París bien vale una misa! ¡Qué bella ciudad! Comer? Cualquier cosa Ver? Todo Visitar? Lo más que puedas”⁹⁸. Se trata de una respuesta

⁹⁷ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23512-alguien-que-haya-estado-en-paris.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

⁹⁸ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23512-alguien-que-haya-estado-en-paris.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

que no da información precisa, y con todo ello logra cerrar su participación con el “Lo más que puedas”, últimas palabras por las cuales esta persona pretendería ya no participar más.

Como cuarto mensaje tenemos la participación del segundo usuario, quien cita el mensaje anterior (“París bien vale una misa!...”) y escribe después de la cita: “Jajajaja buena respuesta.”⁹⁹. El uso de este tipo de *figuras* es particular en internet, pues puede poseer la misma función que tienen estas figuras en la vida social real: la referencia a otros vía la cita, la imitación o la exageración de lo que alguien dice y cómo lo hace se realiza con miras a transformar o cambiar de clave lo que otro dice; aunque en el caso de internet también se utiliza como recurso de restitución temporal para dar la sensación de que los mensajes son consecutivos en el tiempo como lo serían en una conversación real:

alguien pregunta sobre lugares aconsejables de visitar en París [apenas termina de hablar alguien dice:] “Sé más específico”, [a lo que un tercero responde] “Todo es digno de visitar en esa ciudad” [lo que provoca risas en aquél que pidió mayor especificidad].

En este intento de restitución de una conversación de la vida social real a partir de un modelo tomado de internet se nota que el uso de la cita sería innecesario en una situación así, pero cobra valor cuando se utiliza en un medio como internet.

El quinto mensaje de la conversación es el siguiente, escrito por un usuario que no había tenido participación:

Ejemplo 19a

“No te pierdas un restaurante que se llama la fe vert, o lo que es lo mismo, el hada verde (el de el absenta) es un restaurante divinisiiiiimo, al lado de la plaza de la bastilla.La Fée Verte: Bar Paris eso es lo que he podido encontrar”¹⁰⁰;

⁹⁹ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23512-alguien-que-haya-estado-en-paris.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹⁰⁰ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23512-alguien-que-haya-estado-en-paris.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

esta persona no retoma el “hilo de la conversación”, coloca su mensaje como una respuesta inmediata a la pregunta del primer usuario. El “eso es lo que he podido encontrar” actúa como un cierre de su participación: “no puedo decir más, es todo lo que sé”. Por otro lado, al ignorar lo dicho por los otros dos participantes (“el hilo de la conversación” al que nos referíamos), la persona está utilizando un recurso que en la vida social real también está presente: la desatención cortés de lo dicho por alguien para reorientar el flujo de la conversación hacia intereses particulares. Aunque en el caso de internet no podemos ser concluyentes pues este tipo de desatención, en la vida social real, viene aparejado con una serie de gestos que hacen explícito el acto de ignorar lo dicho por otros, de tomarlo como una mala broma, es decir: este tipo de acto precisa de la presencia física para lograr toda la dimensión de sus efectos.

Como sexto, y último mensaje, tenemos una intervención que actúa más como un consejo que como una respuesta directa:

Ejemplo 19b

“Ten cuidado, como te descuides volverás con los bolsillos vacíos a base de visitar restaurantes y tiendas de excesiva calidad”¹⁰¹,

seguido de un emoticon que ríe mostrando ampliamente los dientes y cerrando los ojos ante la amplitud de la sonrisa. Podríamos pensar que este mensaje tiene la intención de provocar respuestas, como lo hizo el tercer comentario, pues el emoticon y la respuesta evasiva remite a un cambio de clave de lo dicho por la primera persona, quizás un cambio de clave hacia una interpretación humorística de lo dicho.

Al observar más y más intercambios de este tipo en internet observamos que este pequeño esquema ritual está presente con mayor frecuencia, en tanto las personas que participan encuadran las situaciones como algo formal e impersonal, y que a mayor familiaridad los requisitos rituales se dan por sentado pasando directamente a la “exposición de la situación”. En el siguiente ejemplo la apertura no consta de saludo ni cierre ritual, sino simplemente de la exposición de la cuestión:

¹⁰¹ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23512-alguien-que-haya-estado-en-paris.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Ejemplo 20

“donde prefiere comprar en una tienda convencional o en una virtual”¹⁰²

Con el mismo tenor tenemos la respuesta inmediata en la serie:

Ejemplo 20a

“tiendacontext creo que en tu caso puedes vender a traves de internet bastante bien ya que es una tienda especializada en un tipo de producto que tal ves en librerias pequeñas o con libros "generales" no se hallen”¹⁰³;

y así continúan dos mensajes más, que responden directamente a la cuestión.

Una cuarta intervención se realiza de acuerdo al esquema que presentamos: la persona irrumpe en la conversación no sin antes atenuar su irrupción con un saludo formal e impersonal:

Ejemplo 20b

“*Hola* creo que productos con informacion o virtuales se pueden comprar en tiendas online sin problemas por que lo que estas buscando es las informacion pero en cuanto a objetos materiales debes ir a la tienda es lo mas practico.”¹⁰⁴

Si observamos lo que ocurre en los ejemplos de una red social las cosas no distan mucho de esto: habrá ocasiones en las cuales se cumplan los requisitos rituales de un

¹⁰² <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23907-ventas-por-internet.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹⁰³ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23907-ventas-por-internet.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹⁰⁴ <http://www.foroaforo.com/foros/ocio/23907-ventas-por-internet.html> [Última consulta: 3 de mayo de 2011], el subrayado es mío.

intercambio, aunque habrá otras (marcadas por la familiaridad de por lo menos dos de los participantes) en las que esto no se haga presente:

Ejemplo 21

“Usuario 1: haber si hoy jalas conostros a una peda en satelite

Usuario 1:dile a ... tambn woeeeeeeeeeeee hahaha te cuidas caniji

Usuario 2: como esta el roio tengo un cumple temprera pero igual si me lanzo como esta la logistica? costo, etc etc

Usuario 3: GRATIIIIIIIIIIIIIS REVEN FAMILIA... ALRATO LES PASAMOS LA DIREC :)”¹⁰⁵

O como en los siguientes casos, ejemplos tanto de redes sociales como de foros, donde hay cumplimiento del ritual:

Ejemplo 22

“Usuario 1: Srta ... hola, puede poner lo nuevo de los Charlatans en su programa? Aviseme si para oirlo. Y ya deje de preocuparse por un payaso, la realidad da mas risa. Saludos!”¹⁰⁶

Ejemplo 23

“PREGUNTA: Hola, soy nuevo aki pero tengo un problema con un intruso que se ha conectado a mi red y pues es molesto por que me ha robado algunos

¹⁰⁵ <http://www.facebook.com/profile.php?id=574605198> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹⁰⁶ <http://www.facebook.com/Stphns?ref=sgm> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

archivos, como lo puedo bloquear? o puedo hacerle lo mismo? y como puedo saber cual es su PC?

RESPUESTA: Hola amoqro, si no tienes ni p... idea, + o - como yo lo que te aconsejo es que:

1- Resetees el router pulsando el botón trasero por si te ha cambiado la clave de acceso al router.

2- Ocultes la emisión del ssid (nombre de la red, aunque no es difícil sacarla). Pongas filtrado MAC. Y desactives dhcp.

3- En el apartado seguridad /wifi lo pongas como mínimo en WPA con número y letras saltados de como mínimo 20 caracteres.

Ó te meta-xploit al canto. a leeeeerr.

Si con todo eso se conecta tira el router por la ventana y te conectas por cable.

Consejo para saber quien es: Usa un distro linux y observa a que horas genera tráfico y se lo desconectas/conectas muchas veces. El vecino que mas mala cara tenga, ese es. jajajaja.”¹⁰⁷

De igual modo que existen elementos rituales o ceremoniales para este tipo de situaciones de petición de información o de saludo, para otro tipo de situaciones tenemos la presencia de elementos que *no son ajenos a aquellos de la vida social real*.

Algo común en los foros es el acto de compartir información con otros, de manera directa, es decir, sin que exista la mediación de una petición. Así tenemos que un usuario coloca a disposición de los demás un libro. No hace más que colocar los enlaces de donde es posible descargar este material, así como colocar los datos técnicos del archivo (formato, número de páginas, etc.) y la descripción del libro tal como se puede encontrar en la contraportada¹⁰⁸.

Y así tenemos una serie de por lo menos 15 mensajes que *agradecen* de diversas formas la distribución de esta información:

¹⁰⁷ <http://foro.el-hacker.com/f23/seguridad-contra-hacker-198775/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

¹⁰⁸ <http://foro.el-hacker.com/f60/arte-intrusia-n-89057/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

Ejemplo 24

“Buen Aporte bro....se te agradece puedes creer que todo el tiempo que llevo en la red y apenas e leído ese libro jeje a leer se a dicho...

Ejemplo 25

gracias por el aporte.....si consigues el libro llamado: rootkits subverting the windows kernel me encantaria que lo pusieras...

Ejemplo 26

que super aporte man gracias

Ejemplo 27

Men ese libro ya lo habiamos posteadado , pero igual gracias ;D
El de "rootkits subverting the windows kernel" esta en la seccion de C pero aqui lo dejo tambien ya que se hace repeticion de aportes ;D ;D

Ejemplo 29

Recien encuentre esta web y me parecio muy interesante, voy a descargar el libro ya que me parece un excelente aporte. Gracias”¹⁰⁹

En internet aquellos elementos que poseen eficiencia en los intercambios (fórmulas de saludos, aperturas de conversación, excusas, etc.) son, en esencia y función, similares (cuando no los mismos) a los que encontramos en las situaciones de la vida social real. Nuevamente: las situaciones virtuales carecen de la mutua presencia física, de un entorno también físico que ofrece directrices para la situación misma, y con todo ello, encontramos

¹⁰⁹ <http://foro.el-hacker.com/f60/arte-intrusia-n-89057/> [Última consulta: 3 de mayo de 2011].

que en los intercambios virtuales, verbales-escritos en su mayoría, se mantiene una disposición de elementos tal como los encontraríamos en un intercambio verbal de la vida social real.

La conversación en internet, materia primordial de los intercambios virtuales, no es un mundo completamente ajeno a lo que ocurre en la vida social real (y por extensión se diría: la interacción en internet no algo completamente ajeno a la interacción real): *se nutre de los elementos, expectativas y experiencias que tienen lugar en la vida cotidiana, se nutre de sus marcos, adaptando todo este material a situaciones “anormales” bajo la perspectiva de la vida social real, pero que pronto alcanzan un estado de “normalidad”, es decir, un estado por el cual se considera real lo que está ocurriendo, permitiendo con ello continuar con las tareas rutinarias de manera tranquila y segura, sin tener que vérnoslas con problemas a resolver o situaciones complicadas a definir para poder actuar en ellas.* Así como las situaciones de la vida social real poseen fronteras que las hacen inteligibles, límites que marcan lo mínimo aceptable para que todo transcurra con normalidad, las situaciones virtuales toman como modelo lo que ocurre en la realidad, y pronto alcanzan un equilibrio por el cual alguien puede definir lo que ocurre y actuar en consecuencia de acuerdo a su definición.

En este sentido emerge una dimensión de la conversación en internet: en toda su fragilidad, la conversación actúa como materia de la interacción, ofrece, supliendo la dimensión corpórea de la interacción, elementos que nos orientan con respecto a los participantes (maneras de escribir, uso de otros elementos, leguajes particulares, temas, etc.).

Además, en la organización de la conversación tenemos el testimonio de un orden social, lo que supondría una segunda dimensión: *en el modo como alguien comienza un mensaje o un move, como se las arregla en una situación complicada, como se inserta en una conversación ya existente, como omite los comentarios de los demás, como responde, como da término a una serie de mensajes, en fin, en la puesta en juego de todos estos elementos encontramos el sedimento de un orden social mayor que va desde los intercambios rituales más o menos impersonales en internet (una petición sin destinatario específico), hasta las situaciones de mayor intimidad aparente (una conversación entre amigos, o declaraciones de amor entre cónyuges), haciendo uso de toda las figuras,*

transformaciones y cambios de clave que Goffman nos expone. Todo esto no está lejos de aquello que Goffman señala para las fotografías y que es retomado en el segundo capítulo de este trabajo: de lo que tratan todas estas escenas es de escenificaciones de escenificaciones, es decir, puestas en escena de un idioma ritual que ya está presente en todo lo que nos rodea.

Una tercera dimensión emerge cuando abordamos la conversación: aquella orientada a la ratificación-reconocimiento de la persona en su ser social.

Cuando hablamos no hacemos más que contar historias que buscan tener un efecto en aquellos que nos escuchan. Esto, repetido a lo largo de este capítulo ha de poseer cierta notoriedad por una sencilla razón: *al no existir una dimensión física, corpórea, de las personas en internet, la manera de existir socialmente es manifestando la presencia con una participación constante en este medio.* La presencia de un persona en internet depende en buena medida de su manifestación en el medio, de la entrada en el juego de la interacción y la réplica a mensajes y comentarios, y esta presencia habrá de sostenerse con mayor eficacia si es que la persona *habla*, si es que ofrece relatos reales o ficticios, historias, anécdotas, pensamientos, que, dentro de este enfoque, provocan en los demás una respuesta que no sólo ratifica de algún modo su existencia social virtual, sino ratifica también la posición que pretende promover.

Quizás lo más difícil de asir en el caso de internet son aquellos recursos e improvisaciones tan caros a Goffman, las respuestas a lo que viene a romper el orden de normalidad de la vida social. Aunque esto no es gratuito, pues como se ha mencionado en este trabajo, internet ofrece la posibilidad, por su estructura, de disponer los elementos de modo que aquellos sucesos que atentan contra la normalidad de la vida social pronto sean borrados, como si nada hubiera pasado. Aquellas acciones que la persona realiza en la vida social real para salvar una actuación, para rescatar su rostro, en internet se ven mermadas aparentemente a una simple y sencilla acción: borrar.

Por otro lado, al igual que lo dicho para la conversación en el radio, internet dispone las cosas de modo que las acciones de las personas, sus mensajes, sus palabras, dan la impresión de una fluidez y espontaneidad que no existe del todo en la vida social real: es posible pensar más de dos veces antes de escribir o responder algo.

Abordar la conversación en internet desde la perspectiva abierta por Goffman ofrece una posibilidad: iluminar el aspecto social de este intercambio en su forma virtual. Hablamos no sólo para comunicar, y en el caso de internet esto adquiere una importancia mayor, pues son estos sucesos verbales marcan algo más que la mera comunicación o la exhibición desmedida de las personas por sí mismas: son los puntos que vinculan con otros, familiares o desconocidos, al tiempo que son los puntales de una posición social que se busca promover.

A MANERA DE CONCLUSIONES

Bajo el enfoque ofrecido por Goffman internet se revela como una dimensión más de la vida social de las personas.

Resulta cierto que la experiencia de la interacción en internet es similar a la que ocurre en la vida social real: en ambas esferas de realidad la experiencia social se organiza con base en vectores similares que pueden ser revelados manteniendo en mente la pregunta básica planteada por Goffman, a saber, ¿qué es lo que está sucediendo?

Esto viene a rebatir la opinión generalizada, el conjunto de prejuicios o prenociones, por los cuales se piensa, en primer lugar, que hay una diferencia –que actúa como contradicción– entre la llamada vida real y la vida virtual caracterizada bajo esta opinión como falsa, incompleta, engañosa. En términos de interacción, este conjunto de prenociones sobre internet decretan un claro veredicto: ‘no puede existir interacción, a lo sumo existiría una endeble variante de ésta, pues en este espacio lleno de trampas y mentiras cualquier tipo de contacto humano estaría menguado al no existir un contacto real entre las personas’. Opiniones de este tipo presuponen juicios axiológicos al respecto: la vida real, aquella dimensión a la que estamos acostumbrados, es mejor y deseable frente a lo que ocurre a través de los ordenadores, pues éstos nos despojan de los vectores más básicos de la realidad, de la condición humana de nuestra experiencia, a saber: las dimensiones espacial y temporal.

A través de este trabajo se muestra que, en internet, las diversas formas de ruptura de estas dimensiones no suponen una oposición de algún tipo entre “lo real” y “lo virtual”, sino que encuentran una solución de continuidad cuando se piensa que lo que ocurre dentro de esta tecnología no es sino el despliegue de la misma realidad social *mediada* por las computadoras e internet. Basta pensar que si se tratara de universos distintos de experiencia humana no sería posible actuar competentemente dentro de esta tecnología sin una “explicación” o “preparación” previa que nos habilitara para ello, cosa que no es así, pues a pesar de esta ruptura espacial y temporal las personas logran comprender qué es lo que sucede, son capaces de definir las situaciones virtuales y participar en éstas a partir de las situaciones presentes en la vida social real: una conversación es una conversación en

internet y fuera de éste, la diferencia radica en su despliegue, no en un cambio sustancial en las propiedades de la situación, y por tanto de la experiencia humana.

Lo anterior responde a un aspecto relativamente simple que nos remite a lo que Goffman ya ha señalado como franjas de vida –y que Schutz designa como realidades múltiples–: toda franja de vida, ámbito o dimensión social, realidad entre otras realidades, está inmersa y hace referencia necesaria a una realidad primordial que engloba todo tipo de experiencias.

Es cierto que la ruptura de las dimensiones espacial y temporal marca una diferencia notable entre la manera de experimentar la interacción en internet con respecto a la vida real, pero esto al mismo tiempo que actúa como una fisura entre éstos ámbitos, es al mismo tiempo el punto de anclaje para ser capaces de explicar lo que ocurre en internet en el nivel de la interacción –y quizás en otros niveles. A final de cuentas se cumple otro de los puntos ya señalados por Goffman: cuando una situación corre peligro, se hace todo lo posible por regresarla a su curso normal de acción; lo que en internet significaría lo siguiente: si no asistimos a la presencia espacial ni temporal de los copartícipes en una situación, lejos de permitir que ésta sucumba al fracaso y se extinga como ocasión de socialidad, logramos sacarla adelante a toda costa, como es el caso en el cual al no haber una presencia física nos aferramos a otros indicadores como los perfiles, fotografías, participaciones, etc., que sí están a nuestra disposición en esta tecnología. La interacción existe en internet, sólo que los indicadores a los que estamos acostumbrados en la vida social real son *suplidos* por otros elementos.

La ruptura en las dimensiones temporal y espacial, como vemos, marca una diferencia que alimenta los ya mencionados mitos, prenociones acerca de lo que se supone es el uso de internet. Sin embargo tales se muestran opiniones erradas puesto que la estructura general de la interacción, su orden, se mantiene similar al existente en la vida social real: es cierto que desaparecen algunos elementos presentes en ésta, pero aparecen otros que precisan de nuestra atención, y aún en estas situaciones los marcos ya existentes, flexibles por definición, continúan funcionando en estas situaciones virtuales.

Un aspecto nodal al respecto es la dimensión práctica del uso de esta tecnología: es necesario un acercamiento para lograr las competencias necesarias para actuar en este ámbito virtual, competencias en su aspecto lingüístico a partir de las habilidades necesarias

para desenvolverse en los servicios sociales que ofrece internet, pero también en su aspecto práctico o pragmático en el cual es necesario aprender a leer “entre líneas” lo que en la vida real leemos a través de indicadores físicos, aprender a manejar los tiempos de esta tecnología, pues al contrario de la vida real, por ejemplo, una respuesta demorada no siempre denota falta de compromiso por parte de los demás participantes. Solamente al utilizar esta tecnología se logra el acercamiento necesario por el cual se intuye que, lejos de los prejuicios relacionados, la interacción en internet no difiere de manera sustancial entre aquella que ya experimentamos en la vida real.

En este sentido la investigación sería acerca de las competencias, lingüísticas o de cualquier tipo, resulta fundamental para comprender cabalmente el fenómeno de internet, la tecnología en general y sus relaciones con otros ámbitos de nuestra realidad social: a través de éste podría mostrarse la relación y afinidades entre la tecnología y otros ámbitos.

Por ejemplo se podría mostrar el peso que tiene internet para el lenguaje, en su sentido social, en todas sus dimensiones, de una manera similar a como Peter Burke nos muestra cómo, entre los siglos XVI y XVIII, los manuales de temas y buenas maneras en la conversación atravesaban el habla efectiva de las personas: no sólo les otorgaban temáticas “adecuadas” sino que influían en la manera de comunicarse ofreciendo expresiones comunes y aprobadas, locuciones que se generalizaban por uso y abuso hasta lograr un lugar en el imaginario sociocultural de distintos territorios. No en vano Burke traza una línea de contacto entre su estudio histórico y la actualidad: las series televisivas y las ediciones mediáticas de todo tipo, ofrecidas en nuestra época, poseen una importancia mayor que la que profesionales e intelectuales les confieren, pues de la misma manera que estos manuales de conversación, todos estos productos culturales nos ofrecen expresiones comunes y locuciones reconocidas que nos permiten comunicarnos e interactuar sobre un mismo suelo de imágenes y simbolismos. Internet, como una dimensión más que nos ofrece producciones socioculturales, nos brindaría o actuaría como campo de cultivo de gran parte de este imaginario actual.

Por otro lado el análisis de las competencias y habilidades necesarias para actuar dentro de esta tecnología nos revela que toda interacción virtual posee un componente fundamental para las personas: aquél del reconocimiento social mutuo entre los participantes.

Sólo al acercarse a este medio y comprender que no podemos separar los marcos ya existentes en la vida social real de los que utilizados en esta tecnología llegamos a comprender que, tras lo que podría pensarse acerca de la calidad de las relaciones sociales (si son falsas e insuficientes), atendemos a una manera significativa de validar el ser social de cada persona. No en vano Goffman señala la importancia sociológica de la conversación, no como transmisión de un mensaje o información, sino como un acontecimiento por el cual los participantes cuentan y recuentan sus experiencias reales o imaginarias, ponen en juego su ser social frente a los demás, ratificando con ello su existencia en esta esfera de existencia, algo que notamos con mayor claridad en internet a través de los usuarios conocidos como *lurkers*: al no ofrecer señales de existencia en un medio donde no hay una presencia física, al ser simples observadores, cabe preguntarse si existen socialmente dentro esta tecnología.

Se trata, como vimos, de abordar la interacción social tal como se presenta mediada por una tecnología como internet: lo dicho sobre la tensión entre rol y ejecución, la libertad que emerge de esto para la expresión de la persona, los aspectos pragmáticos de la definición de la situación, la relevancia social del reconocimiento y ratificación de actividades expresivas como conversaciones y presentaciones, nos permite ver, al sesgo, que toda investigación que toca en algún punto internet, y las tecnologías en general, posee límites claros que no pueden olvidarse. No es posible entonces extender, generalizar, lo poco o mucho que logramos entrever al respecto, por el simple y sencillo hecho que este trabajo se inclina por una perspectiva de la interacción situada: ésta ocurre como en la vida social real, pero de ahí a afirmar que internet “no tiene implicaciones para personas y sociedades, que su presencia no tiene consecuencias” hay un inmenso abismo. A través de la perspectiva aquí elegida se muestra cómo generalizaciones de este tipo, cargadas de prenociones o mitos, resultan más en extravíos que en acercamientos prudentes sobre la relación entre tecnología y existencia humana.

Hasta aquí se satisface la conjetura inicial: toda interacción virtual es similar a las que ya tienen lugar en nuestra vida social real, pues en ambas definimos la situación bajo marcos ya existentes. En este sentido, y a pesar de las diferencias ya señaladas, no hay novedad con respecto a la interacción en el sentido expuesto en este trabajo, puesto que ésta

ha de comprenderse como una situación en la cual dos o más personas participan en conjunto.

Para Goffman la interacción se definía por la coparticipación de las personas en una situación, ya sea de manera directa (encuentro focalizado) cuando existe una razón para que éstas entren en contacto, en conversación, en mutua implicación de sus cursos de acción; o de manera indirecta (encuentro no focalizado) cuando éstas forman parte de un mismo espacio-tiempo, de un mismo contexto, pero no necesariamente intersectan sus cursos de acción, no entran mutuamente en la realidad del otro, si lo decimos de una manera fenomenológica. Es claro que esta manera de comprender la interacción depende de un contexto en el cual no existían tecnologías como las actuales, que nos permiten romper con estos requisitos de presencialidad, si bien es importante señalar que el teléfono ya nos coloca en una situación que se acerca a internet, y por otro parte, tecnologías mediales como la televisión o la radio también nos han colocado en situaciones similares pero que adolecen de una pasividad de los participantes¹.

Con la aparición de una tecnología como internet la definición de interacción que el autor nos ofrece adolece de este arraigo a la presencia física. Sin embargo esto es relativamente fácil de resolver, pues la presencia física es un dato entre muchos otros que, si recordamos, aún están presentes en internet, y por los cuales es posible afirmar que en esta tecnología sí hay una interacción, sólo que esta se desplaza del anclaje en una realidad física y palpable, en un cuerpo como sostén de la persona, hacia el enrarecimiento de los atributos de las personas y de la naturaleza de sus interacciones. Considerando así que la interacción comienza con la mutua percepción de dos o más participantes, percepción que no se reduce a la del cuerpo del otro, y que éstos se inmiscuyan en cursos de acción

¹ Cabe resaltar que esta capacidad de mediación está presente desde mucho antes de la aparición de tecnologías informáticas. La correspondencia escrita es una forma de interacción tradicional en la cual estamos ante un régimen similar de presencia ausente. De otro modo, la lectura nos coloca en una situación similar, pues como nos recuerda el poeta Jean Paul, el ideal de la *humanitas*, desde Cicerón hasta bien entrado el siglo XXI, es la creación de una comunidad a partir de la correspondencia sin destinatario que el escritor lega a un lector desconocido. Por otro lado esta temática de la *humanitas* como germen de occidente resulta de suma importancia para abordar temas relacionados con la tecnología, y en especial con internet: escribir, filosofía u otro estilo, supone la alfabetización por la cual se pretende construir una comunidad con su tradición fundada en aquellos escritos que todos compartimos, tal era, según Peter Sloterdijk, el fundamento del proyecto occidental de humanidad. Lo que ocurre cuando se pierde esta comunidad de lectores merced una época en la que la lectura tradicional parece perderse frente al arribo de las tecnologías de información, sería un programa fecundo para intentar comprender las intrincadas relaciones entre sociedades y tecnologías, en especial internet. Al respecto ver: *Sloterdijk, Peter (2000) Normas para el parque humano, Siruela, Anzós.*

comunes, tenemos una herramienta que nos permite abordar esta temática en entornos que carecen de la estabilidad espacial y temporal de nuestra vida social real.

Si es un hecho que existe interacción en internet a pesar de que no precisa de la presencia física, y que ésta no sólo tiene la misma estructura que en la vida social real, sino que cumple también importantes funciones como la del reconocimiento del ser de los participantes, queda por pensar las consecuencias que esto traerá para sus usuarios, personas, como nosotros, embebidas en la época, en el uso cotidiano de esta tecnología.

Si no hay una presencia física pero aun así existe la interacción social, ¿cómo esto afectará nuestra comprensión y costumbres de entender esta dimensión del encuentro social? Recordando el ejemplo de los *lusers*, ¿qué ocurrirá con aquellos que no den “señas de vida” en internet, pero que están ahí?, peor aún y si continúa la tendencia actual de informatización de muchos aspectos de nuestras vidas, ¿cuáles son las consecuencias de la severa exclusión tecnológica a la que están sometidos muchos sectores mundiales? ¿Qué tan grave es, bajo esta perspectiva abierta por la presente investigación sobre la interacción en internet, la “inexistencia” social a la que estarían sentenciados al no estar en condiciones de “dar alguna señal” de presencia en los medios virtuales?

Me resulta obvio que la existencia y difusión de internet no supone ni supondrá la desaparición de la vida social real, una manera presencial de relacionarnos y reconocernos en nuestra existencia, sin embargo no está por demás abrir la puerta hacia una reflexión seria de estos aspectos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Berger, Peter; Luckmann, Thomas (2002) La construcción social de la realidad, Amorrortu, Buenos Aires.
2. Burke, Peter (2005) Historia y teoría social, Amorrortu, Buenos Aires.
3. _____ (1993) Hablar y callar. Funciones sociales del lenguaje a través de la historia, Gedisa, Barcelona.
4. Castells, Manuel (2003) La galaxia internet. Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad, DeBolsillo, Madrid.
5. Cristal, David (2002) El lenguaje e internet, Cambridge University, Madrid
6. Drew, Paul y Wootton, Anthony (Editores) (1988) Erving Goffman. Exploring the Interaction Order, Polity Press, Cambridge.
7. Gálvez Mozo, Ana M. y Tirado Serrano Francisco (2006) Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en entornos virtuales, Editorial UOC, Barcelona.
8. Garfinkel, Harold (2006) Estudios en etnometodología, Anthropos, España.
9. Goffman, Erving (2001) La presentación de la persona en la vida cotidiana, Amorrortu, Buenos Aires.
10. _____ (1979) Relaciones en público. Microestudios de orden público, Alianza, Madrid.
11. _____ (1991) Los momentos y sus hombres, Paidós, España.
12. _____ (1961) Encounters. Two studies in the sociology of interaction, The Bobbs-Merrill Company Inc. Indianapolis-New York.
13. _____ (2007) Frame Analysis. Los marcos de la experiencia, CIS-Siglo XXI, Madrid.
14. _____ (1967) Interaction Ritual. Essays on face-to-face behavior, Pantheon, New York.
15. _____ (1981) Forms of Talk, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
16. _____ (2001), Internados. Ensayo sobre la situación social de los enfermos mentales, Amorrortu, Buenos Aires.

17. Goffman, Erving; Sacks, Harvey; Cicourel Aaron; Pollner Melvin (2001) Sociologías de la situación, Ediciones la Piqueta, Madrid.
18. Gubert, Román (2007) El eros electrónico, Taurus, Madrid.
19. Hine, Christine (2004) Etnografía virtual, Editorial UOC, Barcelona.
20. Katz, E. James y Rice, E. Donald (2002) Consecuencias sociales del uso de internet, Editorial UOC, Barcelona.
21. Lévy, Pierre (2007) Cibercultura. La cultura de la sociedad digital, Anthropos, México.
22. Levis, Diego (2005) Amores en red. Relaciones afectivas en la era Internet, Prometo libros, Buenos Aires.
23. Nancy, Jean-Luc (2000) La mirada del retrato, Amorrortu, Buenos Aires.
24. Sibilia, Paula (2008) La intimidad como espectáculo, FCE, Buenos Aires.
25. Sibilia, Paula (2005) El hombre postorgánico. Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales, FCE, Buenos Aires.
26. Turkle, Sherry (1984) El segundo yo: las computadoras y el espíritu humano, Galápagos, Buenos aires.
27. ————— (1997) La vida en la pantalla: la construcción de la identidad en la era de internet, Paidós, Barcelona.
28. Wallace, Patricia (2001) La psicología de internet, Paidós, Madrid.
29. Watzlawick, Paul; Beavin, Janet; Jackson, Don (2002) Teoría de la comunicación humana.
30. Wolf, Mauro (2000) Sociologías de la vida cotidiana, Cátedra, Madrid.
31. Wolton, Dominique (2000), Internet ¿y después?, Gedisa, Barcelona.

Revistas y Recursos Virtuales

32. Viedma Rojas, Antonio, Usenet: Contadores de historias, creadores de identidades en: Nómadas, Julio-Diciembre 2002, Num. 6, Universidad Complutense de Madrid, España.

33. Alfama, Eva; Bona, Yann; Callén, Blanca, La virtualización de la afectividad en: Athenea Digital, primavera 2005, Num.007, Universidad Autónoma de Barcelona, España.
34. Rocha Silva, Ma. Alejandra, El lenguaje de los jóvenes en el chat en: Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, junio, año/Vol. X, número 019, Universidad de Colima, Colima México, pp 109-140.
35. Mostacero, Rudy, Oralidad, escritura y escrituralidad en: Sapiens, junio, año/Vol. 5, número 001, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela, pp 53-75.
36. Castro Luque, Ana Lucía; Zepeda Bracamonte, Blanca E., El café internet: un espacio real para la virtualidad. Jóvenes y ciberespacio en el noroeste de México en: Región y Sociedad, septiembre-diciembre, año/Vol. XVI, número 031, Colegio de Sonora, Sonora, México, pp 163-208.
37. Contín, Silvia A.; Merino, Sergio U., Adolescentes: entre la escuela y el cibercafé en: Comunicar, octubre, número 017, Colectivo Andaluz para la Educación en Medios de Comunicación, Huelva, España, pp 41-47.
38. Giglia, Ángela, Uso de los medios de comunicación y expresión de las emociones en sujetos transnacionales: una exploración en: Perfiles Latinoamericanos, junio, número 018, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, 2001, Distrito Federal, México, pp 93-113
39. Sotomayor García, Gilda Eliana, Los viejos lenguajes en las nuevas tecnologías en: Theoria, año 2003/Vol. 12, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile, pp 129-137.
40. Castro, Graciela, Las relaciones sociales en la cotidianidad del 2000. De la toga a los bits, Fundamentos en Humanidades, invierno, año 2001/Vol.2, número 003, Universidad Nacional de San Luis, San Luis, Argentina, pp 102-117.
41. Gálvez Mozo, Ana Ma, Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales, AIBR Revista de Antropología Iberoamericana, noviembre-diciembre, 2005, número especial, Antropólogos Iberoamericanos en Red, Madrid, España.
42. Galindo Cáceres, Jesús, La comunicación y la historia como cosmovisiones y prácticas divergentes en: Ámbitos, julio-diciembre 2000, número 005, Universidad de Sevilla, Sevilla, España, pp 51-60.
43. Laborda Gil, Xavier, Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de comunicación digital en: Anales de documentación, número 008, 2005, Universidad de Murcia, Espinardo, España, pp 101-116.

44. Sain, Gustavo Raul, Comunicación interpersonal en Internet: interacción en el IRC (Chat) en: www.hipersociologia.org.ar/papers/gsainsp.htm
45. Nóbile, Nicolás, Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad en: www.hipersociologia.org.ar/papers/Nobilesp.html
46. Tolva, John, La herejía del hipertexto: miedo y ansiedad en la Edad Tardía de la imprenta en: www.ucm.es/info/especulo/hipertul/tolva.html
47. Zelener, Erica Judith, Nuevas formas de comunicación en la red. IRC y adicción en: www.hipersociologia.org.ar/papers/zelenersp.html
48. Bellamy, Al y Hanewicz, Cheryl, Social Psychological Dimensions of Electronic Communication, en: Electronic Journal of Sociology (1999) ISSN: 1198 3655
49. Miller, Hugh; Mather, Russell, The Presentation of Self in WWW Home Pages, International Conference: 25-27 March 1998, Bristol, UK, IRISS '98: Conference Papers: <http://www.intute.ac.uk/socialsciences/archive/iriss/papers/paper21.htm>
50. Herring, Susan, Gender differences in computer-mediated communication: bringing familiar baggage to the new frontier, en: [Http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt](http://www.cpsr.org/prevsite/cpsr/gender/herring.txt)
51. Donath, Judith S., Identity and Deception in the Virtual Community, en: <http://smg.media.mit.edu/people/Judith/Identity/IdentityDeception.html>
52. Chandler, Daniel, Personal home pages and the construction of identities on the web, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/webident.html>
53. Chandler, Daniel, Writing oneself in Cyberspace, en: <http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/homepgid.html>
54. Narsesian, Shant, Personal home pages as an information resource, en: <http://www.webology.ir/2004/v1n2/a5.html>
55. Danet, Brenda, Text as mask: gender and identity on the internet, en: <http://atar.mscc.huji.ac.il/%7Emsdanet/mask.html>
56. Erickson, Thomas, The world wide web as social hypertext, en: http://www.pliant.org/personal/Tom_Erickson/SocialHypertext.html
57. Turkle, Sherry, Identidad en internet, en: <http://biblioweb.sindominio.net/telematica/mud.html>
58. Robles, Oscar, Historia de internet en México, en: http://banderas.com.mx/hist_de_internet.htm

59. Barry M. Leiner, Vinton G. Cerf, David D. Clark, Robert E. Kahn, Leonard Kleinrock, Daniel C. Lynch, Jon Postel, Lawrence G. Roberts, Stephen Wolff, Una breve historia de internet, Alvarez, Alonso y Pagés, Llorenc (trads.), dos partes, en: <http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint1.html> y <http://www.ati.es/DOCS/internet/histint/histint2.html>
60. Hernández Alvarado, Laura M, Desarrollo de Internet en México, algunos efectos sociales y tecnológicos, en: <http://www.enterate.unam.mx/Articulos/2005/abril/internet.htm>
61. Torres Márquez, Gustavo (1999) *El fenómeno de la comunicación mediada por computadora y su importancia en la sociedad funcionalmente diferenciada*, tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, UNAM-FCPyS, México.
62. Gayosso Sánchez, Blanca Estela (2003) *Análisis del canal world wide web (www) de la internet como medio de comunicación técnico para determinar las características del lenguaje específicos de los mensajes que transmite, con base en la observación y descripción de páginas electrónicas*, tesis para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, UNAM-FCPyS, México.
63. Muñoz Ortiz, Gabriel Alejandro *Estudio de los cafés-internet en la ciudad de Pachuca de soto, Hidalgo: (su impacto social en la comunicación cultural)*, monografía presentada para obtener el título de Licenciado en Computación, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
64. Galindo, Carlos Emilio, “El impacto de Internet”, en: *Estudios*, número 66, otoño-03, pp 122-127.
65. Amoroso, Nicolás, “Hacia un nuevo lenguaje expresivo”, en: *Estudios*, número 55, invierno 98/99, pp 104-112.
66. Zorrilla, María Luisa, “Comunidades virtuales en Internet. Definición y clasificación”, en: *Acta Sociológica*, número 43, enero-abril 05, pp 77-91.
67. Poloniato, Alicia A., “Ciberespacio y mundos virtuales. ¿Ocaso del principio de realidad?”, en: *Argumentos*, número 36, agosto 00, pp 5-22.
68. Boyd, d. m., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), article 11. <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>