



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
A R A G Ó N

LAS RELACIONES INTERPERSONALES
EN EL CIBERESPACIO

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y
PERIODISMO

P R E S E N T A :

NANCY ILIANA MATA QUINTANA

ASESOR: MTRO. RUBÉN DARÍO VÁZQUEZ ROMERO



SAN JUAN DE ARAGÓN, ESTADO DE MÉXICO 2009



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.

Agradezco a mis padres y hermano por el gran apoyo y paciencia mostrados durante todo el tiempo que invertí en terminar esta tesis.

Gracias a mi asesor por la paciencia y guía mostrada para llevar a buen término este trabajo.

Gracias a mis entrevistadas porque sin su testimonio esta tesis estaría incompleta.

ÍNDICE

Introducción	I
CAPÍTULO I		
“Relaciones personales y el lenguaje corporal”		
1. Las Relaciones Interpersonales	1
1.1. Condiciones	3
1.2. Características	8
1.3. Taxonomía	15
2. Comunicación No Verbal	26
2.1. Cinésica	33
2.1.1. El Contexto	36
2.1.2. La Gesticulación	38
2.2. Proxémica	42
2.2.1. Niveles de la proximidad	44
2.2.2. La postura	45
2.3. Paralenguaje	45
CAPÍTULO II		
“Sociedad Globalizada”		
1. Sociedad de la Información	49
2. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación	53
3. Un mundo desigual	54
4. La sociedad ante la globalización	58
5. Realidad virtual	65
CAPÍTULO III		
“El Universo Digital”		
1. El Internet y los Mass Media	69
2. La Comunicación Digital	81

3. Tipología de la Comunicación Digital	
3.1. Correo electrónico	83
3.2. Foros de discusión	85
3.3. Blog	87
3.4. Chats	89
3.5. Mensajeros Instantáneos	91
4. El Paralenguaje y la Comunicación Digital	96

CAPÍTULO IV

“Historias de vida”	101
1. Nayeli Ortiz Escamilla	107
1.1. Frases/insights	113
1.2. Comentarios	114
2. Norma Lorena Sosa Vázquez	119
2.1. Frases/insights	124
2.2. Comentarios	125
3. Guadalupe Chávez Gómez	131
3.1. Frases/insights	136
3.2. Comentarios	136
Conclusiones	142
Fuentes consultadas	149

INTRODUCCIÓN

El interés por desarrollar este tema surgió cuando conocí la historia de una mexicana de nombre Connie, a quien después de un tiempo de divorciada sus hermanos decidieron arreglarle su vida amorosa inscribiéndola en un sitio de Internet para encontrar pareja, situación que resultó exitosa ya que recibió respuesta de parte de Ricardo, un español asentado en Suiza, él la invitó a visitarlo a ese gélido país europeo y desde ese momento se volvieron inseparables, iniciando una nueva historia de amor en ese país contrario a las costumbres latinas.

Esta historia resultó simpática e interesante, porque muestra cómo los seres humanos en nuestra necesidad básica de comunicarnos y conocer otras culturas nos aventuramos a entrar en contacto con alguien que puede vivir al otro lado del mundo, tratamos de satisfacer nuestro deseo de intercambiar nuestro sentir con alguien y ahora la tecnología nos brinda la facilidad de romper barreras físicas y psicológicas.

En el primer capítulo se abordará el tema de las Relaciones Interpersonales y la Comunicación No Verbal; se comenzará hablando de la familia pues es en este círculo social en donde aprendemos la manera óptima para comunicarnos así como los lineamientos para lograr ser aceptados en la sociedad; gracias al contacto que mantenemos con los individuos es como vamos conformando una cosmovisión del mundo compuesta de actitudes y acciones que nos ayuda a identificarnos con el otro, aceptando a quienes creemos más cercanos a nosotros. Cuando nos comunicamos con alguien por Internet serán pequeños detalles, ciertas palabras y expresiones las que nos atraerán y acercarán a ellos.

En lo referente a la Comunicación No Verbal encontraremos que todo nuestro cuerpo es un medio en sí mismo para comunicar algo a los demás sin necesidad de palabra alguna y su estudio se divide en tres áreas: *cinésica* (aspectos principales del movimiento del cuerpo), *proxémica* (mensajes dados por la distancia corporal), *paralenguaje* (cómo se dicen las palabras), siendo ésta última área la que aplicamos en Internet, puesto que, cuando escribimos mensajes a través de las ventanas de diálogo, sin darnos cuenta, reflejamos nuestra manera de ser y el receptor entiende nuestro mensaje produciéndose la búsqueda retroalimentación.

Dentro del segundo capítulo se desarrollará la evolución socio-económica de la humanidad en donde la Revolución Industrial fue el principio del momento actual que vivimos, la Sociedad de la Información.

Hoy en día son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), los protagonistas del *modus vivendi* de quienes habitamos grandes metrópolis y nos encontramos al

menos ocho horas trabajando en una oficina o asistiendo a la escuela; y a pesar de que al estar sentados frente a la computadora tenemos la impresión de estar conectados, al mismo tiempo, el mundo se vuelve excluyente ante los menos preparados, tecnológicamente hablando, el futuro demanda preparación y conocimiento.

Pero la humanidad no se queda tranquila ante las desigualdades que trae consigo la Sociedad de la Información y las personas alrededor del mundo se unen para exigir a sus gobiernos más igualdad en todos los aspectos sociales y económicos con la finalidad de eliminar la exclusión y dar paso a la inclusión, buscando un equilibrio y creando programas en donde se integre y capacite a las personas que no tienen acceso a la tecnología para que en el futuro no se vuelvan analfabetas tecnológicas.

En lo que refiere al tercer capítulo se comienza hablando un poco de Internet con el propósito de introducirnos al tema de la Comunicación Digital y los diferentes sistemas, a grandes rasgos, que se han inventado para ayudar al ser humano a comunicarse con cualquier persona que deseen, alrededor del mundo.

Algunos de los sistemas de los que nos valemos para convertir la experiencia de navegar a través de Internet en un encuentro lleno de matices son: *Correo Electrónico, Chats, Foros de Discusión, Blogs y Mensajeros Instantáneos*.

Mientras que escribir una carta de forma tradicional nos lleva a una espera impaciente de alrededor de un mes (cuando se envía a otro país) y de un mes (a nivel nacional), entre envío y respuesta, ahora el escribir un correo electrónico nos brinda la ventaja de la instantaneidad y la economía.

Los Foros de Discusión, funcionan igual que una mesa de diálogo, en donde un moderador guía un debate sobre un tema propuesto en línea.

Los blogs son lo más parecido a una columna periodística, aunque gozamos de la ventaja de la respuesta ante las opiniones de alguien que se aventuró a escribir sobre algún tema.

Los Chats y los Mensajeros Instantáneos siguen el principio de ser una conversación electrónica a través de una ventana de texto. Los primeros son públicos, basta con buscar en el ciberespacio y encontraremos muchas páginas especializadas al respecto; contrario a estos, los Mensajeros (IM por sus siglas en inglés) son privados ya que se realiza entre dos personas aunque podemos convertirla en conferencia incluyendo más invitados.

La popularidad o *boom* de los mensajeros instantáneos se debe en parte a que podemos realizar, al mismo tiempo bajo un ambiente gráfico agradable, varias acciones entre las que encontramos: intercambio de archivos de cualquier tipo, modificar la configuración de los textos enviados, realizar video llamadas; experiencia que entendemos hasta que los utilizamos.

Gracias a estos sistemas dejamos de lado la idea de la distancia, basta con conseguir una computadora con acceso a Internet y listo.

El aspecto principal en el cuarto capítulo es abordar el objeto de mi hipótesis. Para lograr la demostración me incliné por una investigación del tipo cualitativa, utilizando el método de la *Etnografía y sus historias de vida*, puesto que estos métodos son muy útiles porque su objetivo es conocer más a fondo la situación en la que viven las personas, siendo testigos de su vida diaria sin buscar por esto influir en ellos, únicamente reportar lo que sucede.

Las entrevistas que se presentarán son ejemplos de los tres tipos de relaciones que podemos entablar con otra persona: amistad, noviazgo y matrimonio.

Puse únicamente tres entrevistas porque creí que sería suficientes porque de otra manera esto se hubiera convertido en un libro de puras entrevistas y estos casos pretendían contribuir de manera sencilla al entendimiento de quienes no se han acercado a Internet para experimentar las sensaciones que se presentan al estar platicando con alguien y que sólo hasta que nos encontramos frente a estas situaciones es como comprendemos de qué se trata el asunto, topándonos con la curiosidad, la aventura, la inquietud y el deseo de encontrar a alguien en un mar infinito en donde tal vez encontremos a esa persona que nos complementa en todo.

Así como en Internet, en la vida real no sabemos a qué nos enfrentamos cuando conocemos a alguien y comenzamos una relación con ellos, lo que nos queda es tomar la decisión y aventurarnos a vivir la vida porque precisamente de vivencias es como nuestra existencia toma forma y nos hace ser seres humanos.

CAPÍTULO I

“RELACIONES PERSONALES Y EL LENGUAJE CORPORAL”

1. LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Cuando nos comunicamos con alguien lo que buscamos es intercambiar ideas que se han ido inculcando en nuestra formación psicológica conforme hemos crecido; a través del inconsciente siempre existirá la búsqueda de una influencia recíproca.

Adentrarnos en nuestra comunicación con los demás nos lleva al desarrollo de las relaciones interpersonales, las cuales, al mismo tiempo que son tan fáciles de definir se tornan complejas, alimentadas por un aparato psíquico y emocional muy amplio que no llegamos a comprender del todo.

Referirnos al término relaciones interpersonales es equivalente a hablar de la comunicación interpersonal, lo que significa que dos personas han establecido una comunicación más profunda, ya sea de manera directa (cara a cara) o indirecta (utilizando un medio externo como el teléfono).

Algunas definiciones de relaciones interpersonales son:

Las relaciones interpersonales son un elemento irreductible de la realidad. Los sentimientos interpersonales, las transacciones emocionales o afectivas, son los datos esenciales de una relación. El amor es tan real como el odio o la soledad. Solo existe una escasa diferencia entre lo que se es y lo que se quiere, entre la realidad descriptiva y los deseos normativos ¹

Miller y Steinber dicen al respecto:

...La comunicación interpersonal sólo tiene lugar cuando los actos de un individuo para comunicarse se basan en el conocimiento de las actitudes, creencias, valores y problemas psicológicos del interlocutor. ²

Podemos hablar de relaciones interpersonales cuando: al poner en acción el acto de comunicación va más allá del simple hecho de intercambiar palabras; ahora nos interesamos más sobre ciertos detalles de nuestro interlocutor; tratamos de captar consciente o inconscientemente cómo es la otra persona con quien platicamos. Con estos autores concuerdan John Stewart y Gary D'Angelo, quienes piensan que:

¹ SIMON P. y ALBERT L., Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos, Edit. Herder, 1989, p. 376

² SCOTT M. y POWERS W., La comunicación interpersonal como necesidad, Narcea S.A. de ediciones, 1985, p 60

La comunicación se hace interpersonal cuando los individuos se sienten a gusto compartiendo su humanidad. El énfasis aquí se pone en compartir más que en predecir o influenciar.³

Cuando dos personas se muestran sin máscaras y sin esconder partes de su personalidad todo es más fácil, no hay nada peor que rodear nuestras relaciones personales con halos de misterio que ensombrezcan la amistad, la mejor receta sería poner ante todo transparencia.

Después de leer estas breves definiciones, en mi opinión, las relaciones interpersonales son sinónimo de profundidad y aceptación hacia los demás.

Hablar de profundidad es lógicamente ir más allá de lo físico y lo superficial, es olvidarnos por completo de la apariencia de nuestro interlocutor, al contrario, lo vemos y aceptamos tal y como es en su personalidad, en sus actitudes, en su comportamiento hacia los demás y hacia nosotros. Traspasamos la barrera psicológica que creamos ante otros, no existe receta mágica mas que avanzar en el tiempo y en nuestra comunicación interpersonal.

Pero ¿cómo sabemos cuándo llegamos a tener una relación interpersonal con alguien? Muchas veces sucede que cuando conocemos a alguien por primera vez sentimos algo especial que con palabras resulta difícil explicar; nos acercamos a una persona y de inmediato se da un clic que puede llegar a durar toda la vida.

Comenzamos a hacer más frecuentes nuestras pláticas y visitas, nos interesamos por aspectos más personales del otro y el sentimiento de nuestro conocido es recíproco; las preguntas que formulamos se refieren a características que muchas veces no se lograrían saber en un contacto de un solo día, son cuestiones encaminadas al no sólo saber su estado de salud o su opinión acerca del clima sino tratar de conocer a la otra persona tal y como es.

Si realmente nos interesa crear una comunicación o una relación encaminada hacia la amistad debemos quitarnos las caretas, mostrarnos tal y como somos con el fin de crear un clima de confianza por parte de nuestro interlocutor que nos traerá como resultado su franca personalidad. Cuando existe el clima de transparencia entre dos

³ íbidem. p. 61

personas llegan a conocer aspectos tan personales que ni siquiera los padres saben sobre él, la relación interpersonal es pura si ambas partes aceptan errores y virtudes del otro, sin que esto frene el querer ayudar al amigo a crecer como persona cada día.

1.1. CONDICIONES

Cuando aceptamos a alguien como es, no podemos condicionar a nuestro interlocutor a la adaptación mutua, sin embargo, no lo hacemos de manera explícita sino que de manera inconsciente, gracias al aparato psicológico de las personas, circunstancias y medio ambiente en el que nos desarrollamos.

El primer contacto que mantenemos con la realidad es la familia, se debe crear una buena relación con sus miembros para que la adaptación a la realidad y a una sociedad demandante de aceptación y respeto a las leyes sea normal y amable. Quienes han logrado con éxito lo anterior no tendrán problemas en la aceptación de ellos mismos y de los demás. Aprendemos que no se puede dar sin recibir nada a cambio y mucho menos en la comunicación con otras personas, como bien refiere Michael D. Scott y William G. Powers:

Aunque todos sentimos la necesidad de tener relaciones interpersonales gratificantes, tendemos a ser algo selectivos. Generalmente, queremos saber algo sobre la otra persona para poder tomar decisiones que inciden sobre la posible profundidad de la relación; al mismo tiempo, el otro busca un mayor conocimiento nuestro...⁴

Si las personas nos dejan conocer más sobre ellas nuestra relación perdurará porque así sabremos si su forma de ver la vida, expectativas y valores son similares a los nuestros; se mantendrá una amistad clara y libre de prejuicios, puesto que no podríamos crear y por lo menos conservar una amistad con alguien con quien nunca estaremos de acuerdo.

Se debe tener cuidado de no suponer reacciones, necesidades y deseos de la otra persona o de lo contrario la relación afectiva o peor aún, amorosa, puede fracasar.

Los intercambios en un grupo y las interrelaciones psicológicas no se realizan sólo en un plano lógico, racional y objetivo del contenido y del proceso, sino también a nivel de acciones y reacciones afectivas, emocionales e irracionales (evasión, agresividad, dependencia, dinamismo, solidaridad, amor, etc.). El nivel socio-afectivo constituye las sumas de las influencias y de las actividades

⁴ íbidem p. 79

psicológicas más o menos secretas confesadas, conscientes, etc., que tendrán una gran importancia en el comportamiento de cada miembro del grupo. Los problemas socio-afectivos pueden plantearse a causa de las dificultades de comunicación entre miembros de edad, origen, experiencia, status, sexo o prestigio diferentes, y con distintas características psicológicas (comunicativo, tímido, razonador, desconfiado, etc.)⁵

Cuando platicamos con alguien no es el simple hecho en sí, ponemos de por medio actitudes, sentimientos y forma de pensar. Cada palabra que emitamos y que recibamos estará cargada de una fuerte dosis afectiva según el temperamento de cada quien, en cada persona se generarán diferentes reacciones dependiendo del nivel cultural, educativo, social y status.

Anteriormente los valores eran tomados como cuestión fundamental de la vida, las personas daban un papel central a su existencia y desaprobaban a quien creían carecía de ellos. Hoy en día les restamos importancia creyendo que son fantasmas merodeando nuestra vida, sin embargo, son ellos los que dan cohesión al grupo y mucho más importante aún es la razón de que son la base de la amistad.

Los valores son motivaciones que se refieren a la tendencia que tienen las personas al mostrar sus preferencias por una acción u objeto. Son lo que a una persona le parece digno de aprecio o respeto. Cada individuo tiene su propia jerarquía de valores, aunque muy influida por la cultura y la época en la que vive. Los valores dependen de las personas, no existen aislados del ser humano, subsisten en la medida que existe el ser humano (Aronowitz, 1991).⁶

Estos valores aprendidos a lo largo de nuestra formación académica, familiar y cultural determinarán el comportamiento que adoptamos ante determinada situación, también con base en ellos mostraremos ciertas preferencias hacia determinadas personas y sus actitudes.

Al no tener o mostrar valores una persona, se deshumanizará, los valores son parte de una compleja personalidad rica en sustancia que nos permite tener un rol o varios que iremos escenificando a lo largo del día, dependiendo el medio ambiente en el que nos encontremos.

El Doctor Berne nos dice que los juegos de rol son transmitidos por generaciones, el

⁵ SIMON P. y ALBERT L., "Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos", Edit. Herder, 1989, p. 329

⁶ GONZALEZ N., José de Jesús, "Relaciones Interpersonales", Edit El manual moderno, 2004, p. 213

sistema educativo y la cultura, estos nos dicen que papel debemos adoptar según la situación, los cuales varía dependiendo el lugar y la compañía, generalmente tendemos a elegir a personas que jueguen un rol parecido al nuestro.⁷

Lo característico de los diferentes roles consiste en que las emociones están reglamentadas, lo cual implica ciertas restricciones para el individuo y lo condiciona con respecto a ciertos aspectos importantes de su conducta.

Cada individuo representa su rol para evitar enfrentarse con la realidad, para esconder motivaciones profundas, para reaccionar ante las frustraciones, etc. Tanto en la sociedad como en un pequeño grupo, cada persona intenta desempeñar el rol que le satisfaga afectivamente, cada individuo intenta hacerse aceptar y, para ello, orienta el rol que desempeña hacia la creación de relaciones que le permitan satisfacer dicha necesidad.⁸

Entre los tantos roles que se nos pueden presentar a lo largo de nuestra vida es el de ser amigos, aunque, la amistad necesita tiempo, esta no se creará de la noche a la mañana, necesitamos más de un encuentro para decidir si esa persona es la adecuada para depositar en ella nuestra confianza.

A medida que una relación progresa de un nivel a otro, las expectativas aumentan en volumen e importancia. La confianza mutua es decisiva para una relación. Con frecuencia suponemos que el otro tiene las mismas expectativas de nosotros.

Aunque todos hacemos deducciones sobre los demás a través de comunicaciones verbales y no verbales, cuanta más información tengamos, más posible será que sean válidas. La cantidad y calidad de comunicación que se intercambia debe aumentar para que la relación progrese legítimamente.⁹

Es necesario revelar más de nuestro ser conforme pasa el tiempo para poder tener de nuestro lado a los demás, logrando que se sientan a gusto con nosotros pues observarán que somos personas francas y transparentes, a quienes realmente interesa contar con su amistad.

Al recibir la información de nuestro amigo debemos tratar de “ponernos en sus zapatos”, tratar de comprenderlo y pensar qué haríamos en su lugar para poder aconsejar a alguien, a esto le llamamos: *empatía*. Rogers en 1962 utilizó este término para definir en

⁷ cfr. SIMON P. y ALBERT L., “Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos”, p. 336

⁸ íbidem. pp. 335 y 336

⁹ SCOTT M. y POWERS W., “La comunicación interpersonal como necesidad”, Narcea S.A. de ediciones, 1985, p. 132

qué manera alguien se puede sumergir en la subjetividad del otro, para que compartan la experiencia de la comunicación verbal y no verbal de la manera más óptima.¹⁰

Esta característica resulta un poco difícil a todos los seres humanos porque la aceleración de la vida nos convierte en ególatras y nos olvidamos de los demás, dejamos que cada quien resuelva sus propios problemas.

Otro factor importante a considerar para el buen entendimiento de dos personas, es el status social, hoy en día tenemos más presente este aspecto y marca una gran frontera, ya sea física o psicológica, que afecta de manera considerada las relaciones.

La cultura adquirida por la familia e incrementada o disminuida por el individuo, con frecuencia es un factor de éxito en las relaciones interpersonales en general y particularmente en la pareja. Los hábitos de higiene, las costumbres en la mesa, la forma de hablar y de vestirse, influyen en la relación de cada uno (...)¹¹

A menudo somos juzgados por la forma en la que nos comportamos ante los demás, somos más cuidadosos con ello desde el principio para causar buena impresión ante nuestros amigos. Los hábitos y formas de comportarse, los cuales están muy ligados al status social que tenemos serán los que determinen si seremos o no aceptados ante la sociedad. Esta característica estará ligada al manejo del espacio personal, podemos inferir que quienes se suponen inferiores llegan a sentirse amedrentados por alguien a quien creen con mayor status social.

El grado en que los individuos se parecen o distinguen en status se refleja en el modo en que se sitúan espacialmente. El territorio y el espacio personal están claramente afectados por el status. De las personas que comparten un status equivalente se pueden esperar que respeten sus necesidades espaciales respectivas. A las que se ven como poseedoras de un status más alto, se les dan ciertas libertades en cuanto al territorio y espacio personal; podemos no sólo permitirles infringir nuestras necesidades espaciales, sino también esperar esas invasiones.¹²

Tomar en cuenta el status social podría resultar despectivo, sin embargo, vivimos en una época en donde nada vale más que los bienes materiales con los que contamos,

¹⁰ cfr. SIMON P. y ALBERT L., Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos, Edit. Herder, 1989, p. 44

¹¹ GONZALEZ N, José de Jesús, "Relaciones interpersonales", Edit El manual moderno, 2004, p. 32

¹² SCOTT M. y POWERS W., "La comunicación interpersonal como necesidad", Narcea S.A. de ediciones, 1985, p 207

olvidamos por completo fijarnos en lo más importante que es el escoger a alguien por la personalidad y no por la cantidad de dinero que posee. Ciertas personas se sienten cohibidas ante otros seres sólo porque creen que estos son superiores por el simple hecho de tener más dinero o una mayor educación, esto afecta de manera contundente el cómo desarrollan sus relaciones interpersonales. Ante la afinidad del status existirá más comodidad y se permitirá un mayor grado de contacto diario.

Con la apariencia física sucede algo parecido al status, se dice que *la primera impresión jamás se olvida*, formamos parte de una sociedad entrenada psicológicamente en prestar más atención y darle una mayor importancia a la apariencia física. Buscamos personas parecidas a nosotros tanto física como psicológicamente, esto ante la creencia de que la similitud en todos los aspectos eliminará el ser presas del tan temido rechazo por parte de los demás. Sobre el tema de los primeros encuentros podemos tomar en cuenta lo siguiente:

Tendemos a comunicarnos más cómodamente con personas que creemos que comparten nuestras actitudes y valores. No solemos rodearnos de personas que discrepan mucho de nosotros en estos dos aspectos y, encontraríamos muy difícil hablar con una persona que pusiera en cuestión cada actitud y valor que expresamos.

Inferimos mucho sobre las personas en base a su apariencia, no sólo el aspecto físico, sino también el modo de vestir, adornos, joyas, maquillaje o cualquier objeto que lleve. A partir del aspecto general de una persona, hacemos deducciones sobre su edad y gustos personales, llegamos incluso a hacer predicciones sobre su origen y sus actitudes y valores.¹³

Nuestra forma de vestir dice mucho sobre nosotros, desde la ropa hasta los accesorios que portamos. La manera como una persona viste proyecta su manera de pensar, con sólo verlos creemos adivinar los gustos y actitudes con las que se conduce en la vida diaria. Los expertos dicen que quienes visten de rojo son las personas más seguras del mundo y quienes hacen lo propio en amarillo es porque confían en su belleza.

Así también existen ciertos lugares en donde resultará más fácil desarrollar un encuentro social, con un ambiente propicio para poner en práctica nuestra sabiduría y experiencia para lograr comenzar una relación afectiva con alguien más. Sería importante considerar estas condiciones para construir futuras relaciones, poner atención a las

¹³ íbidem p. 186

presentes y mejorarlas.

1.2. CARACTERÍSTICAS

Es tiempo de referirnos a las características que son generales a todos los tipos de relaciones que creamos en nuestra vida, desde las familiares hasta las amorosas.

Ya vimos que los hábitos y comportamientos los aprendemos en el medio ambiente en donde crecemos, dependiendo de nuestras acciones es como lograremos ser aceptado o rechazados. El primer contacto que mantenemos en la infancia es con la familia, primero a pequeña escala con los padres y hermanos, posteriormente con los tíos, primos y abuelos.

Las relaciones interpersonales son relevantes en el desarrollo humano, específicamente en la etapa de la infancia, ya que es a través de la convivencia con las personas que rodean al niño que este adquiere formas de relación, creencias, normas y aspiraciones que son generalmente transmitidas y apreciadas por su familia y por el grupo cultural al que pertenece. Muchas personas e instituciones, ayudan a conformar estilos de relaciones interpersonales del niño. Sin embargo, son los padres y los hermanos las personas más importantes que influyen en el desarrollo social del niño.

Así, cuando el niño se relaciona con las personas que lo rodean, va conformando su personalidad, con sus capacidades y debilidades; alegrías y penas; su amor y su odio; sus afectos; es por ello que las relaciones interpersonales en la infancia son determinantes, ya que influyen en el futuro adulto ¹⁴

Podemos aplicar los dichos: *el niño es lo que aprende y que los hijos son el reflejo de los padres*. Se habla de la familia como la base de la sociedad, son el primer círculo en donde nos desarrollamos.

La familia como grupo primario natural de adscripción es una institución humana fundamental, diferente de otros grupos humanos en muchas formas, incluyendo su duración, es permanente su historia, intensidad y tipo de funciones. Para la mayor parte de los seres humanos constituye el sistema más importante en función de su desarrollo psicológico individual, la interacción emocional e interpersonal y el desarrollo de la autoestima. La familia es el grupo en el que se experimentan los más intensos amores y odios, y en el que se obtienen las más profundas satisfacciones y las más dolorosas frustraciones que luego se desplazan a personas fuera de la familia. ¹⁵

Desde la niñez hasta la madurez se va conformando nuestra personalidad, la forma

¹⁴ GONZALEZ N., José de Jesús, “Relaciones interpersonales”, Edit El manual moderno, 2004, p. 9

¹⁵ íbidem. p. 67

de ver la vida cambia con la edad y el medio ambiente en el que nos desarrollamos. Superada la familia, el ser humano proseguirá a buscar integrar grupos con los cuales interactuar en un nivel diferente al familiar.

Cada etapa de nuestra vida se ve caracterizada por cuestiones particulares que van de la mano con el desarrollo psicológico y emocional del hombre. Las relaciones interpersonales como tales empiezan a desarrollarse entre los 11 y los 14 años según la Mtra. Adriana González Padilla:

...la elección del amigo de tipo narcisista, que consiste en que se elige de acuerdo con las características que se tienen o que se desean tener. Estas amistades protegen a los jóvenes de una elección bisexual, y les permiten el paso hacia la heterosexualidad. En ambos sexos, pero principalmente en las muchachas, es importante la presencia emocional de los padres para ayudar a la hija a proseguir en su desarrollo normal.¹⁶

En la etapa de la elección del amigo tendemos a ser narcisistas prefiriendo alguien de apariencia agradable, buscaremos encontrar en los demás inconscientemente las características que deseamos tener. En primer término lo que buscamos es alguien del mismo género, con quien platicaremos sobre lo que deseamos del sexo opuesto.

Al desarrollar esta fase de estar bien con nuestras amigas o amigos, ampliamos nuestras perspectivas y comenzamos a buscar la amistad del sexo opuesto. De los 16 a los 20 años es la etapa cuando fortalecemos las relaciones interpersonales con el amigo, terminamos de moldear nuestra psique, tenemos bien presente lo que somos y lo que queremos.

De los 16 a los 18 años existe una maduración emocional de la persona, que le permite al adolescente adquirir mayor estabilidad en la amistad. Se realiza la elección de los amigos de manera más libre y realista, debido a que ha consolidado más su identidad, es capaz de tolerar las diferencias, los defectos y valorar las virtudes del amigo, manifestando sentimientos más sinceros de aceptación y tolerancia frente a la amistad. El enriquecimiento emocional de la vida del joven lo lleva a estar en condiciones de entablar relaciones más profundas y significativas.

De los 18 a los 20 la armonización de la personalidad permite una definición del rol social de la persona, que establece amistades más sólidas y con mayor importancia de los aspectos profundos de la personalidad del amigo, como aspectos morales, valores y metas en común. La actitud que la persona presenta en torno a la amistad está matizada por la conformación de su personalidad. En

¹⁶ íbidem. p. 187

ocasiones las amistades de la infancia perduran hasta la adolescencia, estableciendo así lazos más fuertes y duraderos.¹⁷

Las amistades en la adolescencia tienden a ser más duraderas al existir una maduración personal y cruzar la barrera de la aceptación total de la personalidad del otro dejando de lado la crítica a la forma de ser del amigo. Si las amistades que comienzan en la niñez logran sobrevivir durante la juventud, perdurarán toda la vida.

Aquellas relaciones que consideramos más gratificantes y significativas, en su mayoría probablemente han existido a lo largo de mucho tiempo, la realidad es que las más gratificantes y perdurables no se crean de la noche a la mañana. Precisan tiempo para desarrollarse.

El tiempo es quizá lo único que tenemos para darle a otra persona en una cantidad desconocida. El tiempo es extremadamente importante, tanto para la comunicación interpersonal (cuando empleamos tiempo para escuchar de verdad), como para el crecimiento de nuestras relaciones. Necesitamos ser conscientes del significado de nuestros compromisos de tiempo y de las personas con las que estamos relacionados¹⁸

El tiempo es un factor muy importante para la amistad entre los humanos aunque no nos damos cuenta de ello. La vida es apresurada, con el ir y venir no nos damos cuenta que con sólo detenernos y darles un poco de tiempo a nuestros amigos para escucharlos obtendremos una felicidad inagotable. Una buena relación afectiva debe ser como el vino, añejarse con el tiempo y dedicarle lo mejor que tenemos, así cuando necesitemos ser escuchados ahí estará nuestro amigo para ayudarnos sin exigir nada a cambio, porque la principal característica de la amistad es dar sin esperar nada a cambio.

¿Quién no aprecia la belleza? todos sentimos más placer al tener cerca de nosotros algo que agrade a la vista, se dice que cuando las personas son felices la pupila se dilata, pues lo mismo aplica a las relaciones interpersonales pero con el espíritu, éste se vuelve más alegre.

Además de la belleza física, existe ciertas personas que poseen *atractivo social*, esta característica se refiere al buen manejo de las relaciones sociales que tiene alguien y por esta razón siempre estarán rodeados de quienes disfrutan de su compañía. Michael Scott y William Powers explican este tema de la siguiente forma:

¹⁷ íbidem. p. 188

¹⁸ SCOTT M. y POWERS W., “La comunicación interpersonal como necesidad”, Narcea S.A. de ediciones, 1985, p 70

El atractivo físico percibido es el mejor predictor de si dos personas se van a comunicar por primera vez. Los hombres y las mujeres que son físicamente atractivos generalmente tendrán más éxito en sus encuentros iniciales, que las personas percibidas como poco atractivas, independientemente del sexo de las personas que perciben.

La probabilidad de que dos personas conversen por primera vez o se caigan bien aumentará significativamente si se perciben como físicamente atractivas. Cuando vemos a otro como socialmente atractivo, quiere decir que nos gusta su compañía en varios contextos sociales.¹⁹

El suceso de afinidad dependiendo del atractivo físico será más importante en los primeros encuentros; al principio nos comportamos huraños cuando conocemos a los demás miembros del grupo, es sólo con la convivencia diaria como vamos compatibilizando nuestra forma de ser. Se debe tomar en cuenta el acoplamiento en las actitudes que adoptemos unos con otros y que junto con las experiencias que hemos acumulado a lo largo de nuestra existencia daremos forma a una comunicación perfecta y llena de matices. Y es que bien tiene razón Michael D. Scott:

Cuando revelamos una información delicada sobre nosotros mismos a una persona, esta puede interpretarlo como signo de que nos sentimos seguros. Esta revelación se verá positivamente y también hará a la persona sentirse segura en nuestra presencia, con lo que probablemente responderá a nuestra revelación inicial, revelándonos información. Los compañeros de relación tienden a intercambiar cosas del mismo valor.²⁰

El ambiente de confianza que se da al revelar información sobre nosotros dará a nuestro interlocutor la suficiente confianza para hacer lo mismo, manifestándose dos características:

Determinadas experiencias ayudan a los miembros a aceptarse a sí mismos y a aceptar a los demás. Se debe adquirir una cierta transparencia, tienen que abandonar su falso rostro, su máscara y liberarse en la percepción que tiene de sí mismo y de los demás, de todo prejuicio. El prejuicio es siempre la expresión de una tendencia a conservar para uno mismo los propios pensamientos, sentimientos, a confiarlos sólo a confidentes, privilegiados, seleccionados o incluso a cómplices. A la desconfianza con respecto a los que nos son ajenos, se añaden la inaccesibilidad, el no estar a la disposición de los demás. Los prejuicios nos convierten en sujetos opacos, secretos, impenetrables.

¹⁹ íbidem. p. 183

²⁰ íbidem, p. 159

La transparencia, por el contrario, puede definirse como una apertura real al otro, más allá de las semejanzas o las diferencias, de la dificultad de los intercambios, la transparencia ante el otro hace posible gradualmente una comunicación en profundidad con él. ²¹

Es muy clara la diferencia entre prejuicio y transparencia, siendo la primera opción el peor ingrediente en las relaciones personales que mantenemos con los demás, es una barrera psicológica perjudicial a nuestro entorno amistoso, cuando estamos rodeados de prejuicios se nos complica ser sinceros y ser receptivamente abiertos con los demás, no lograríamos aceptarlos tal y como son, sino tratar de cambiarlos, siendo este el peor problema en las relaciones humanas.

Cuando nos comunicamos será necesaria la retroalimentación, ésta es necesaria ya sea buena o mala, de lo contrario sentiríamos hablarle a una piedra. Respecto a la retroalimentación la Dra. María Teresa Padilla dice:

Desde pequeño, uno recibe mensajes verbales y no verbales, positivos cuando se hace o dice algo que agrada a los seres queridos y negativos si la acción no constituye algo aceptado. En la teoría de la comunicación esto se conoce como retroalimentación, misma que consiste en recibir información que provoca que el individuo cambie o no lo que dijo o hizo. La retroalimentación es un proceso dentro de la comunicación que si es positiva, favorece las relaciones interpersonales si al que se retroalimenta tiene una actitud positiva y permeable, aceptará tal retroalimentación, pero sino, quizá se moleste más y no ocurrirá ningún cambio en la relación interpersonal ²²

La retroalimentación es básica ya que sin ella el acto comunicativo sería una falacia, es muy importante contar con ella para saber el resultado de nuestra forma de interactuar con los demás.

Comparamos de manera inconsciente nuestra personalidad con la del otro para averiguar la compatibilidad, pero ¿qué es la personalidad? En el apartado referente a las condiciones en las relaciones interpersonales se definieron los valores, gracias a ellos formamos una personalidad única e irrepetible, estos sólo serán captados y comparados por nuestro inconsciente, motivo por el cual no nos percatamos de su presencia. Nuestra personalidad presenta varios aspectos que dictan la forma de comportarse ante los demás, para ejemplificarlo, la Ventana de Johari es una ayuda importante:

²¹ SIMON P. y ALBERT T., Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos, Edit. Herder, 1989, p. 400

²² GONZALEZ N., José de Jesús, "Relaciones interpersonales", Edit El manual moderno, 2004 p. 73

Joseph Luft y Harry Ingram crearon lo que llaman la ‘Ventana de Johari, hay en ella cuatro cuadrantes dirigidos a ilustrar lo que se sabe y lo que es desconocido de una persona en relación con otras:

	Conocido por uno mismo	Desconocido por uno mismo
Conocido por otros	Facetas de nuestra identidad que el sujeto conoce y los demás también.	Elementos de identidad y conductas nuestras de las que otro son conscientes aunque nosotros no lo seamos
Desconocido por otros	Elementos de la identidad y conductas de las que somos conscientes, pero mantenemos ocultas a la(s) persona(s) con quien nos comunicamos	Formado por elementos de la identidad profunda que ni nosotros ni los demás somos conscientes

Cuando cambia uno de esos cuadrantes, se produce cambios en los otros tres. Es más, los cuatro cuadrantes se pueden ampliar o contraer dependiendo de la naturaleza de la relación interpersonal.²³

Conviene hacer mención al temperamento y el carácter, que junto a los valores son parte importante de la personalidad y que en el continuo diario llegamos a confundir.

Pitaluga consideró que el temperamento está compuesto por pautas de conducta, heredadas, no aprendidas, comunes a la especie y relativamente inmodificables. Al carácter lo consideró como aquellas pautas de conductas aprendidas y modificables. Temperamento junto a carácter, constituyen la personalidad, no obstante, los hallazgos psicoanalíticos demostraron que el carácter (Reich) es un aspecto de la personalidad no tan modificable como se pensaba, a pesar de que el carácter se troquela en función del medio ambiente particular de cada individuo²⁴

Y el Dr. José de Jesús González Núñez completa a Pitaluga con la siguiente definición:

El carácter consiste en los modos habituales de adaptación del YO al mundo externo y al mundo interno (Ello, Súper-yo y Pulsiones) y los rasgos característicos de cada persona que combinan estos modos de pensar, sentir y actuar. El carácter de una persona está determinado por la sociedad

²³ SCOTT M. y POWERS W., “La comunicación interpersonal como necesidad”, Narcea S.A. de ediciones, 1985, p 161

²⁴ GONZALEZ N, José de Jesús, “Relaciones interpersonales”, Edit El manual moderno, 2004, p. 221

en la que vive ²⁵

La reacción mostrada ante algún hecho sucedido le llamaremos temperamento y la forma de encararlo y solucionarlo reflejará el carácter que tenemos; son las herramientas que tenemos para afrontar la vida.

Cuando las personas muestran un cariño auténtico, se sienten libres de expresar mutuamente sus emociones y reacciones de manera real, la distancia física y psicológica desaparece, el trato se vuelve amable. Entablamos una comunicación íntima en la cual aceptamos al amigo tal y como es y viceversa, nos libramos de las caretas que cubren nuestra imagen y que impiden mostrar nuestra personalidad al natural.

En las relaciones íntimas al conocer varias facetas de la personalidad de nuestro amigo llegamos a sentir la ambivalencia de *AMOR Y ODIO*, reforzadas de una gran carga emocional y experiencias previas.

El AMOR es un término que significa muchas cosas: todos quieren y pueden dar amor.

El amor de modo normativo es una relación entre dos personas, que les permite un impacto pleno, completo y espontáneo (todo aquí y ahora). Es una fusión con la esencia de otro individuo. Es una relación, una comunicación válida, una unión existencial.

Los sentimientos dirigidos contra los demás se asocian a la cólera, irritación, hostilidad, competitividad, explotación y odio.

El ODIO se alimenta del contacto directo y del encuentro. Forma parte de la realidad: donde existe el amor existirá el odio.

La hostilidad aparece como algo inevitable e impulsivo: las víctimas de esta hostilidad son elegidas sin apelar a la razón (del mismo modo que los elegidos por el amor)

La hostilidad está vinculada a los fenómenos de frustración y de tensión que ella provoca. Hay grandes diferencias entre los individuos en cuanto a su tolerancia a las frustraciones y a su percepción de la propia frustración. La hostilidad surge de una situación amenazadora, como los celos, envidia, depravación, degradaciones sociales, etc.

En una relación de odio, ni el agresor ni la víctima pueden modificar o influir en la naturaleza de sus intercambios emocionales sin haber comprendido previamente y con profundidad sus propias relaciones con el otro. ²⁶

El amor siempre será más aceptado que el odio, porque todos lo hemos expresado,

²⁵ *íbidem.* p. 221

²⁶ SIMON P. y ALBERT L., "Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos", Edit. Herder, 1989, pp. 380-381

sabemos que amar a alguien es compartir nuestro ser con ellos, fundimos nuestras almas más allá de lo terrenal; el odio es el polo opuesto, cargado de hostilidad y agresión hacia el otro. Ambos sentimientos se crearán del contacto diario que mantengamos con los demás, no surgirán de la nada, pero ambos siempre cargados y alimentados de nuestras experiencias emocionales.

No existe algún sentimiento equiparable a ellos, han existido a lo largo de la historia y permanecerán inherentes al ser humano, están sembrados en nuestro corazón y nuestro pensamiento, son los que dan vida especial a nuestras relaciones.

Pasemos a clasificar las características y condiciones de las relaciones humanas.

1.3. TAXONOMÍA

Como se vio anteriormente, cada etapa afectiva, desde la niñez hasta la adultez, viene acompañada de diferentes características que ayudan al hombre a ser un organismo con necesidad de comunicarse para mejorar su vida y la de quienes le rodean.

Lo primero que aprendemos al nacer es a comunicarnos y la primera persona con quien lo hacemos es nuestra madre, es el primer ser con el que mantenemos un contacto directo, a través de ella comenzamos a conocer el mundo. María del Carmen Gómez Ramos menciona:

La primera relación interpersonal del individuo es con la madre; el medio ambiente se llega a conocer a través del vínculo con la madre o persona sustituta que le brinda cuidados.²⁷

Gracias a la madre en el individuo se da la llamada “*acomodación individuo-medio ambiente*”, y que refiere Hartman como cuando encontramos un equilibrio emocional, en donde podremos disfrutar de la vida conjuntándola con nuestra capacidad para trabajar y para amar, llevándonos a un desarrollo óptimo de las relaciones interpersonales.²⁸

La madre no es la única persona que influye sobre nosotros, nuestros padres y hermanos también tienen un papel importante. Entre las tantas funciones de la figura paterna podemos considerar las siguientes: preparar a los hijos para integrarse al mundo social ya que el padre ayudará a canalizar las emociones hacia actividades productivas; al ser considerado como representante de la sociedad, se proyectará como un parámetro para

²⁷ GONZALEZ N., José de Jesús, Relaciones Interpersonales, Edit. El manual moderno, 2004, p. 3

²⁸ cfr. GONZALEZ, N. íbidem. p. 1

que se logren ciertas metas.²⁹

Con los hermanos llegamos a tener una relación muy cercana, ellos, antes de los amigos, se vuelven nuestros confidentes y son una parte clave para la configuración de nuestras relaciones interpersonales sanas. Lealtad, ayuda y protección, son básicos en el establecimiento de la amistad, con nuestros hermanos realizamos un ensayo de cómo desarrollar una comunicación afectiva con los demás.

A lo largo de la historia la humanidad se ha organizado en torno a la familia, ésta se puede clasificar en dos tipos: la llamada “*familia nuclear*”, conformada por padre, madre e hijos; y la “*familia extendida*” en donde además de la familia nuclear se incluyen parientes como tíos, sobrinos, primos, etc. La familia nuclear a su vez puede dividirse en otros dos tipos; en primer lugar encontramos la “*familia diádica*” ya sea que tengamos la presencia física o no, las relaciones son estrechas entre los padres; la madre e hijos o padre e hijos. Y en segundo término encontramos a la “*familia triangular*” donde se mantiene un equilibrio emocional en las relaciones de todos los miembros de ella.³⁰

Sin embargo, hoy en día en México, estamos encontrando un nuevo tipo de familia, la conformada por la madre soltera y los hijos, en donde el ama de casa realmente merece este título al ser la única persona que tiene a su cargo la educación de los hijos, supliendo la ausencia del padre.

Antes de entablar una relación de pareja tendemos a buscar compañía fuera del círculo familiar formando grupos de dos a varias personas, y llegamos a confundir el término “*agrupamiento*” con “*grupo*”, la diferencia de los dos términos radica en:

Aunque en el caso de que tengan necesidades o intereses comunes, las personas que componen un agrupamiento permanecen anónimas. Su objetivo común es exterior a ellas³¹

Según el término, se puede ejemplificar de la siguiente manera: cuando se asiste a la escuela los alumnos de un mismo salón forman un agrupamiento porque aunque todos tienen el propósito de aprender, cada quien tiene un objetivo propio, tal vez el pasar de año conduzca a diferentes gratificaciones como obtener una beca o la promesa de un obsequio por parte de sus padres; en el caso del grupo, cuando se realizan trabajos en

²⁹ cfr. GONZALEZ, N. *íbidem.* p. 18

³⁰ cfr. GONZALEZ N, *íbidem.* p. 66

³¹ SIMON P. y ALBERT L., “Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos”, Edit. Herder, 1989, p. 312

equipo, todos tienen el fin común de elaborar algo para no reprobar la materia y gastarán sus esfuerzos hasta lograr su objetivo.

Un grupo conlleva varias consecuencias, dejamos de lado la familia, nos vamos con los amigos porque con ellos nos sentimos más a gusto y entendidos, cuando llegamos a esta etapa nuestra personalidad está conformada, al haber convivido con diferentes tipos de personas podemos diferenciar quienes son más acordes con nuestra personalidad.

Cuando nos identificamos con una o varias personas, pero siempre manteniéndonos dentro un pequeño grupo, damos vida a una amistad.

Desde el momento en que se constituye un grupo, empiezan a funcionar una serie de procesos interpersonales, cada miembro se forma una primera idea o impresión de los demás. Esto conlleva necesariamente determinado impacto sobre la conducta de los individuos. Hay quienes poseen una buena información y la comunican, hay otros que la conservan y otros que no son conscientes de poseerla.

Mientras no se produzca un mínimo de comunicaciones, no puede existir un grupo si no hay un intercambio de mensajes significativos, los miembros del grupo se sienten aislados psicológicamente unos de otros, la comunicación es el instrumento que permite a los individuos interactuar socialmente.

Un grupo está constituido por individuos que poseen una personalidad bien determinada, modelada por anteriores experiencias de vida social, que ellos aportan al grupo y que condicionan su conducta.³²

Los grupos son una mezcla compleja de personalidades que estarán unidas por un fin en común que va más allá de lo superficial, si no tenemos cuidado y no manejamos bien lo aprendido con el paso de los años, formaremos parte de algo muy alejado de nuestros intereses en donde nos sentiremos inconformes y molestos, lo que se verá reflejado en nuestra forma de actuar dentro y fuera de él. Existen otros términos que pueden llegar a confundirse con un grupo: amigotes, colegas y camaradas.

Los **amigotes** salen juntos, frecuentan los mismos lugares de diversión, pero son poco aficionados a conocerse unos a otros más íntimamente, más personalmente. Se sienten más cómodos en pandilla que de dos a dos.

Las relaciones de **colegas** (personas que ejercen la misma profesión) son puramente objetivas,

³² SIMON P. y ALBERT L., "Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos", Edit. Herder, 1989, p. 316

sin prolongación alguna fuera el terreno profesional.

Los que trabajan juntos en una misma tarea y cuyos intereses son realmente solidarios, se llaman **camaradas**. Sostienen una lucha en común por una causa que les es igualmente querida ³³

Ejemplos de estos tres conceptos en la vida diaria son: los amigotes en la escuela; los colegas si trabajamos en un sitio dedicado a la profesión en la cual nos educamos, como los doctores en un hospital; los camaradas, en los integrantes de un partido político.

Podemos hablar de amistad cuando pasamos al nivel de entablar una relación más personal y profunda con un miembro determinado del grupo sin explicarnos el porqué. Podríamos igualar el fenómeno de la amistad con el clic del enamoramiento.

Existen verdaderos -flechazos- de amistad, psicológicamente muy semejantes a los del amor. Nos encontramos con fulano por primera vez, pocas cosas sabemos sobre él, apenas ha dejado entrever lo que piensa y cuáles son sus gustos, pero ya experimentamos por él un gran impulso de simpatía, queremos más o menos conscientemente atraer su atención, despertar en él un impulso análogo hacia nosotros, pero esta especie de flechazo es sólo la primera chispa.

Mientras nuestra consciencia quizás ignora todo todavía acerca del otro, nuestro inconsciente puede ya haber reconocido en él a un amigo posible, adivinando entre él y nosotros misteriosas afinidades que tardarán años quizás en hacerse plenamente conscientes ³⁴

Podemos reconocer un flechazo por ejemplo, en la escuela cuando conocemos a nuestros compañeros y de repente adivinamos algo en uno de ellos, sentimos cierta conexión con él, por lo que comenzaremos a llevarnos bien desde ese momento. Estos flechazos tienen que ver con la compatibilidad de caracteres e intereses entre los individuos.

La Dra. Susana Zarco Villavicencio define la amistad como:

La amistad es un tipo de relación interpersonal que surge entre dos o más personas. Es un sentimiento profundo y verdadero que se caracteriza por la afinidad, la correspondencia y la intimidad. En ella se comparten ideas, afectos y sueños. Es una relación libre de intereses, pues la amistad crea intereses en sí misma, y también a través de ella se satisfacen necesidades. Surge como un requerimiento primordial del individuo de vincularse, y es un componente esencial de la vida emocional de toda persona. Es el gusto de estar con alguien por estar. La amistad une a dos personas

³³ LEPP, Ignace, *Psicoanálisis de la amistad*, ediciones Carlos Lohlé, 1991, pp. 44-46

³⁴ *ibidem*. p. 28

que disfrutan su compañía por la compañía misma y gozan mutuamente de la vida al unísono.³⁵

La amistad no puede forzarse, un aspecto principal es la afinidad de caracteres e intereses, existen personas que se han esforzado por crear una relación afectiva, sin embargo, por alguna razón nunca logran compatibilizar sus personalidades.

La amistad no surge de manera esporádica, existen ciertas características que nos ayudarían a conformar una, de ésta manera podríamos explicarnos el hecho de convivir con alguien durante mucho tiempo y nunca lograr que pasa algo con esa otra persona. Por ejemplo, cuando estudiamos en la universidad y resulta que existe una persona con quien nos encontramos en el mismo salón durante los cuatro años que duró la carrera, pero sucede que nuestros caracteres no son compatibles y nunca llegamos a sostener una plática con ella.

Giovanni Ceveti da ciertas características a considerar al momento de crear una amistad:

El amor hacia los demás se personaliza y puede ser correspondido gracias al establecimiento de una corriente de amor recíproco, de una íntima correspondencia entre dos almas, cuando se dan determinados componentes:

- ❖ **La estimación**, por tanto, la confianza recíproca. El amor que nos lleva hacia el otro es el amor al bien que encontramos en el otro, es el aprecio a un valor que le reconozco. Cuando uno se siente apreciado y reconocido se experimenta una sensación de agradecimiento y desea establecer una relación más profunda con aquella persona por la cual se siente comprometido. Cuanto mayor sea la estimación recíproca, auténtica y sincera mayor será en ambas personas el deseo de gozar de la amistad del otro.
- ❖ **Simpatía recíproca** significa estar juntos, percibir y compartir las alegrías y los sufrimientos del otro, y que está basada en las misteriosas afinidades y sintonías que surjan entre dos personas. Es preciso un contacto, llevando a cabo una comunicación profunda que podemos calificar de empatía. Se crea una misteriosa sintonía; entre dos personas que se han mirado, se han reconocido la una a la otra libremente.
Un yo entra en relación más directa con el misterio de un tú, y establece con este una relación afectiva profunda, que no podrá destruir el tiempo o el cansancio, sino un hecho capaz de reducir la estimación o hacer desaparecer esta misteriosa afinidad interior.
- ❖ **Fundamento ético común.**- Permite alimentar los intercambios y profundizar en la relación personal, puede estar constituido por lazos familiares, relaciones de estudio o de trabajo, aficiones artísticas o deportivas compartidas.

³⁵ GONZALEZ N, José de Jesús, Relaciones Interpersonales, Edit El manual moderno, 2004, p. 183

Puede consistir sobre todo en compartir el mismo ideal, lo cual implica un sentimiento profundo e íntimo de afinidad espiritual, difícil de expresar con palabras, y a través del cual se siente que otra persona se encuentra en la misma longitud de onda.

- ❖ **Querer el auténtico bien del otro.**- La amistad tiene como punto de partida la aceptación del otro tal y como es, con toda la riqueza de su personalidad, pero también con todas sus limitaciones.

Ninguno de nosotros tiene necesidad de ponerse una máscara ante un auténtico amigo. Se crea un clima de confianza recíproca, fuente de paz, serenidad y distinción. La amistad que desea el auténtico bien del amigo busca ayudarlo a corregir sus propios defectos y a mejorar su personalidad, estimulando su crecimiento personal y poniendo de relieve todas sus potencialidades que aún no se han manifestado.³⁶

Estas características nos dicen cómo podemos crear una relación personal sana que ayudará a que perdure en el tiempo y el espacio. Sin embargo, no basta con tan sólo desear y crear una relación afectiva con alguien, convendría tomar en consideración algunas características sobre cómo se vive una amistad.

Aunque cada persona vive la amistad de diferente manera existen ciertas características afines:

- ❖ **Libertad.**- El encuentro que da origen a la amistad se produce sobre la base de afinidades y atracciones arraigadas en el inconsciente, que no puede imponer la persona misma y menos aún pueden imponerse desde afuera, la amistad sólo puede ser libre, fruto de una elección personal, de misteriosas sintonías interiores que ocupan a todo control.
La amistad es gratuita, desinteresada. No se puede hablar de amistad cuando sólo se busca la utilidad de uno mismo. Buscar a una persona sólo por un interés egoísta no es verdadera amistad.
- ❖ **No exclusividad.**- Esta la distingue de otras formas de amor. La amistad siempre queda abierta a nuevas amistades, en un definido enriquecimiento de encuentros, y nuevos vínculos, “los amigos de mis amigos son mis amigos”. La amistad no puede ser posesiva, sin reacción de celos.
- ❖ **Tendencia a la perpetuidad.**- La amistad es un don maravilloso, capaz de colmar y de alegrar nuestra existencia, y hay que alimentarla y custodiarla con todo cuidado, para que nos acompañe durante toda la vida. Un corazón que ama desea amar para siempre: quien haya descubierto la dulzura de la amistad quiere que dure para siempre. Una amistad auténtica es en sí misma indestructible; está inscrita en el espíritu, y es capaz de sobrevivir a todas las separaciones y a todos los obstáculos procedentes del exterior.³⁷

³⁶ CERETI, Giovanni, Amor, amistad y matrimonio, editorial Herder, 1989, pp. 108-112

³⁷ ibidem, pp. 114-116

Aunque estas características son generales a la amistad y es importante considerarlas para desarrollar una buena amistad, se debe hacer hincapié en que tanto hombres como mujeres persiguen diferentes objetivos al momento de crear una relación afectiva, cada género se rige por su propia naturaleza dada por los hechos históricos y ambientales de la humanidad. La Dra. Jael Alatraste García nos refiere a Alberoní:

Sobre el erotismo, para la mujer cuentan las experiencias anteriores (en tanto que para el hombre no). Si la relación continua, es porque cada encuentro ha logrado insertarse en los encuentros pasados, porque ha representado su desarrollo armónico. Desde el punto de vista erótico, la mujer nunca se da en un solo momento, su entrega es siempre gradual. Examina al varón a distancia. Desde la primera mirada tiene sensaciones favorables o negativas; sólo se deja abordar cuando el desconocido le causa buena impresión, cuando lo presiente y le interesa. Pero es la primera etapa, incluso en el encuentro sexual, la mujer sólo da una pequeña parte de sí, la más externa. El acceso a su parte más íntima, el alma, siempre es gradual.³⁸

Una característica del hombre es ser instintivo, sin pensar en las consecuencias de sus actos, caso contrario con la mujer en quien todo lleva cierta cadencia, los ritmos de la vida han sido y seguirán siendo diferentes. El género masculino parece tener la intención de que todo ocurra de prisa, sin embargo, las mujeres resultan más analíticas, piensan con el corazón y el llamado sexto sentido, *“la intuición”*, si el hombre le da cierta confianza se dejará abordar por él, de lo contrario el rechazo se manifestará desde el primer encuentro.

En la actualidad los roles se están conjuntando, podemos observar que la mujer no guarda su lado masculino de la fuerza y la protección, y a su vez el hombre hace lo propio con su lado femenino para mostrarse cariñoso y afectivo.

A medida que una relación progresa de un nivel a otro; las expectativas aumentan en volumen e importancia. La confianza mutua es decisiva para una relación. Con frecuencia suponemos que el otro tiene las mismas expectativas de nosotros.

Aunque todos hacemos deducciones sobre los demás a través de comunicaciones verbales y no verbales, cuanta más información tengamos, más posible será que sean válidas. La cantidad y calidad de comunicación que se intercambia debe aumentar para que la relación progrese legítimamente.³⁹

Una vez que conocemos a la otra persona de manera más profunda nos convertiremos

³⁸ GONZALEZ N, José de Jesús, “Relaciones interpersonales”, Edit El manual moderno, 2004, p. 140

³⁹ SCOTT M. y POWERS W., “La comunicación interpersonal como necesidad”, Narcea S.A. de ediciones, 1985, p 132

en “*amigos íntimos*”, con quienes llegamos a compartir secretos que sólo ellos saben y viceversa. El papel de éstos es básico para la asimilación sentimental con los demás.

Los amigos íntimos están en una situación privilegiada para ayudarse a llevar al máximo sus respectivas capacidades de consciencia, porque la intimidad no sólo ayuda a las personas a sintonizar con las demás, sino que también les ayuda a sintonizar consigo mismas.

También están en situación de ayudarse a ser más espontáneos, ser capaces de expresar toda una gama de emociones auténticas, intencional y responsablemente. Los componentes se deben ayudar a descubrir y comprender las raíces de sus auténticas emociones.⁴⁰

Desde que somos pequeños la sociedad nos dice que debemos reprimir ciertas actitudes y sentimientos de manera que no los expresemos tan abiertamente hacia los demás, y los amigos íntimos ayudan un poco a superar estos tabúes.

Los seres humanos llegamos a confundir el término “*comunicación íntima*” con “*relaciones íntimas*”, y en esencia son muy diferentes. Los amigos buscan lograr que su amistad perdure mucho tiempo; sin embargo, en una relación íntima, el fin personal de uno será tomado por su pareja como suyo propio, han comprendido la empatía al 100%. Se cree que las almas están dispuestas para fundirse y formar una misma. Michael D. Scott y William Powers dicen:

Una relación íntima permanente se logra normalmente después de que las personas han tenido tiempo suficiente de explorar e intercambiar las facetas más significativas de sus sistemas de identidad, y por tanto reducen la distancia psicológica que las separaba en los momentos anteriores de su relación.⁴¹

Referirnos a una relación íntima es hablar de que las personas han traspasado la línea de amistad y amor, no se buscará únicamente el bien del otro sino que ambos se unirán para ser una sola persona (en sentido figurado), con este tipo de relación no sólo se satisfacen las necesidades de ambos, los problemas del otro serán tomados como propios, en ella podemos advertir cuatro niveles:

Parece que el desarrollo de una relación íntima frecuentemente está facilitado por una serie de compromisos jerárquicos que se refieren a cuatro niveles de relación. Primer nivel, compartir el yo

⁴⁰ íbidem. p. 228 y 229

⁴¹ íbidem. p. 219

material e inmaterial. Segundo nivel, conductas comunicativas que indican que una relación es primaria. Tercer nivel, cohabitación. Cuarto nivel, compartir el futuro.

El yo material de alguien, son las características objetivables como actos habituales, tipo, color de ojos, pelo y piel, objetos que se asocian generalmente a esa persona, como sus posesiones. Los amigos íntimos pueden intercambiar algo que les pertenece; se trata en su mayoría de intercambios simbólicos de unidad. Estos actos simbólicos tienen un propósito concreto: hacer dos identidades únicas más comunes.

Las personas que pueden llegar a intimar también sincronizarán su conducta de comunicación no verbal. Ciertas posturas, gestos de las manos y modos de andar se hacen sinónimos de una posible intimidad. Es más interesante el hecho de que los movimientos no verbales de una persona se reflejan en la otra en una relación que se está haciendo íntima. La sincronía interaccional demuestra que los comunicadores sintonizan con los ritmos corporales uno del otro y establecen un modelo rítmico de hablar y escuchar.

El yo inmaterial de alguien con las características que sólo se pueden deducir, como actitudes, creencias y valores. También nos referimos a la persona como producto de su propia historia. Nuestro yo inmaterial se compone de elementos de la identidad que son personales e íntimos.

Mientras que los conocidos y los amigos utilizan la información que han compartido para satisfacer necesidades mutuas y aumentar la fidelidad con la que se comunican, los más íntimos también utilizan la información sobre su yo inmaterial para fundir más estas identidades; también tienden a adoptar los atributos psicológicos del otro, haciendo que sus actitudes y gustos personales coincidan ⁴²

La relación íntima sólo existe a nivel de una pareja ya que comparten todo, desde el prestarse alguna posesión material muy querida para ellos, hasta el intercambio carnal. Una persona revelará a su pareja secretos que ni con su mejor amigo podría hacerlo, es tanto el nivel de interacción que se llega a manejar, que la comunicación no verbal tendrá su propio código, creemos que son iguales en su comportamiento y los errores de alguno serán atribuidos a su pareja.

Estas relaciones íntimas son un aspecto muy delicado porque podemos caer en el error de creer que la otra persona nos pertenece, tanto es el nivel de penetración que llegamos a mimetizarnos con el otro, y precisamente esta es una diferencia muy marcada con la simple amistad en la que no existe la idea de pertenencia al otro, los celos no tienen cabida aquí.

Las relaciones íntimas van de lo superficial a lo más profundo siendo el matrimonio la cúspide, aquí, la pareja se ha aceptado con sus defectos y virtudes, están en perfecto

⁴² íbidem. pp. 220-222

estado psicológico para mantener la relación por un tiempo indeterminado. Para llegar a este nivel el primer paso es el enamoramiento:

El enamoramiento es la primera etapa por la que pasa el amor adulto, en él se coloca el ideal del yo en la pareja, lo cual debe ser tan intenso como para que ayude a elaborar el duelo de dejar a los padres como seres queridos predominantes, separarse de ellos y establecer un lazo amoroso extra familiar, como resultado de la confianza en la propia capacidad de amar y en la vida sexual, de manera tal que se promueva el crecimiento, sin que haya pugna entre amor y sexo (Kernberg). En toda relación amorosa hay una idealización normal, a través de la cual se neutralizan los aspectos negativos de la pareja, sin mantenerla con una falsa imagen de absoluta bondad.⁴³

El enamoramiento debe de cimentarse en la confianza del otro. Los expertos dicen que el enamoramiento dura alrededor de ocho meses y que para conservar el amor se le debe tratar como a una flor: alimentarlo y cuidarlo con el día a día para que siempre florezca y no muera; en esta etapa ocultamos aspectos de nosotros que pensamos podrían afectar y defraudar a nuestra pareja si salen a la luz ya que existe una idealización de la otra persona.

Además de estas responsabilidades el cariño real exige no sólo compartir los éxitos y las alegrías, sino los fracasos y el dolor. Exige que sintamos lo que el otro siente, tanto si es agradable como si es doloroso.

Al unir nuestra identidad con la de otra persona, nuestro conocimiento de ella se expande. No sólo llegamos a saber cómo complacerla, sino que también sabemos lo que pueda herirla y hasta destruirla en sentido psicológico. Las compensaciones mutuas que obtenemos y las necesidades que satisfacemos sirven para impedir un tipo de comunicación pasajera que pudiera destruir una asociación íntima.⁴⁴

En una relación tan íntima se deben compartir nuestras cualidades y defectos, debe existir la comprensión y el conocimiento entre ambos para volver gratificante la relación y tratar de ayudar a la pareja en cualquier momento.

Además de nuestra pareja nuestros padres son las únicas personas que nos conocen mejor, sólo ellos saben qué nos produce placer y qué nos hace infelices. Con el tiempo las relaciones se profundizarán y nutriéndose de las experiencias que compartamos con la

⁴³ GONZALEZ N., José de Jesús, "Relaciones interpersonales", Edit El manual moderno, 2004, p. 196

⁴⁴ SCOTT M. y POWERS W., "La comunicación interpersonal como necesidad", Narcea S.A. de ediciones, 1985, p 226

pareja.

EN SINTESIS, las relaciones interpersonales surgen cuando entramos en contacto con otros seres humanos. Para lograr desarrollar relaciones personales amables, debido a las experiencias por las que atravesamos desde pequeños y que se alimentan con el paso de los años en los diferentes medios ambientes en donde nos desarrollemos creamos un aparato psicológico.

La base de nuestra personalidad se crea desde la familia, sin importar que sea tradicional o liderada por una madre o padre soltero, aprendemos que conductas son aceptables y cuáles no, al momento de interactuar con los demás las externamos de manera inconsciente y siempre buscaremos a alguien que se encuentre en nuestra misma frecuencia psicológica.

Cuando conocemos a alguien por primera vez nos sentimos atraídos hacia ellos, psicológicamente hablando, para formar una amistad, es porque hemos advertido inconscientemente una formación psicológica similar a la nuestra.

Las buenas amistades necesitan tiempo para madurar, a diferencia de nuestros padres quienes se preocupaban por cultivar una gran amistad desde su niñez hoy en día parece que nos olvidamos por completo de ello, sin caer en la cuenta que son precisamente éstas la base que nos ayudarán a formar en un futuro una pareja sólida.

Para tener una amistad sana existen varias características como la libertad y la no exclusividad, debemos olvidarnos de la aprensión y los celos, dejar “ser” al otro.

Cuando somos amigos de alguien es porque ambos aceptamos nuestros defectos y virtudes, deseamos el bien de nuestro amigo, buscamos ayudarlo cada día en su superación.

Aunque hoy en día dependemos mucho de los demás hemos perdido la capacidad de confiar en los otros, sin advertir que este es un gran pilar para la amistad. Las personas que gozan de una amistad han probado la dulzura de la vida, pero los amigos se cuentan con los dedos de las manos y muchas veces nos sobrarían algunos, sólo con una o dos personas logramos ser nosotros mismos y dicen que cuando hallamos a un amigo encontramos una mina.

Dicen que “es de humanos errar dos veces”, el atravesar por alguna experiencia mala produce un continuo ensayo y error el cual parece gustarnos y aunque podamos parecer masoquistas no debemos olvidar que somos seres creador de amor, odio y otros

sentimientos, por lo que necesitamos de todo lo anterior para creer y darnos cuenta que vale la pena vivir.

La importancia de encontrar y procurar un amigo es que gracias a él hallamos un equilibrio en nuestra vida, somos psicológicamente sanos, capaces de desarrollar relaciones interpersonales gratificantes y armoniosas.

2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Tal vez el verso popular de “*la primera impresión jamás se olvida*” sea el que mejor defina a la comunicación no verbal que junto a la comunicación verbal complementan el juego de la comunicación, el hombre puede dejar de hablar más no de comunicarse, para ello el mejor medio es el cuerpo.

Es el comportamiento no verbal el que nos proporciona informaciones más precisas cuando no podemos utilizar las palabras ⁴⁵

¿Cómo podemos llegar a tener un buen uso o conocimiento de la comunicación no verbal? Podríamos realizar en primer lugar una lectura sobre las tantas investigaciones que se han realizado al respecto para después en la vida cotidiana poner atención en nuestro movimientos en los de los demás.

Aunque algunos movimientos son universales, debemos considerar que cada cultura y contexto maneja su propio código no verbal. El estudio de la comunicación no verbal se remonta a principios del siglo XX cuando los investigadores comenzaron a interesarse en la materia referente a la expresividad corporal. ⁴⁶ Algunas definiciones de comunicación no verbal serían:

La comunicación no verbal es la comprensión mediatizada y/o no mediatizada entre los seres vivos con toda clase de medios no lingüísticos. Toda información contiene material no verbal, puede ser un sistema de comprensión autónomo independiente del lenguaje verbal, todas las informaciones no verbales tienen varios significados ⁴⁷

La interacción no verbal incluye todos los aspectos no lingüísticos o extra lingüísticos de la

⁴⁵ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p. 26

⁴⁶ cfr. HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p 35

⁴⁷ ibidem pag. 35

conducta que contribuyen al significado de los mensajes: movimientos corporales, gestos, proxémica, expresiones faciales, contactos visuales, posturas y ciertas sugerencias paralingüísticas ⁴⁸

La comunicación no verbal o corporal alude a todos los signos no lingüísticos que comunican o se pueden comunicar ⁴⁹

El llamado “lenguaje corporal” considera cómo mandamos mensajes a través de ciertos canales, expresión facial, contacto ocular, gesticulación, postura, apariencia, entre otros. ⁵⁰

Según estos cuatro autores la comunicación no verbal es todo lo que no tiene que ver con estructurar y hablar de forma correcta nuestro idioma; debemos olvidar la lingüística y avocarnos a la emisión de movimientos corporales, gestos y posturas que adoptamos o producimos cuando estamos inmiscuidos en una comunicación interpersonal de cualquier índole.

La comunicación no verbal es el cimiento sobre el que se construyen el resto de las relaciones entre los seres humanos. Las palabras no representan ni la totalidad ni tan siquiera la mitad del mensaje. ⁵¹

Al comunicarnos no siempre apelamos al uso de la lengua, sino que recurrimos a movimientos corporales para complementar nuestros mensajes, dando paso al buen uso de nuestro lenguaje y el entendimiento de nuestro interlocutor.

La interacción no verbal se debe encarar y entender como un medio significativo; a menudo esencial para la comunicación de las personas ⁵²

Este tipo de comunicación es tan básica e inherente a la interacción humana, lo que origina que las personas no sepan qué están haciendo con sus cuerpos mientras hablan aunque tampoco los demás se los indican.

Ray Birdwhistell, ha calculado que el 65% del significado social de una situación en una

⁴⁸ MORTENSEN, C. David, “La comunicación: el sistema interpersonal”, Edit. Tres Tiempos, 1977, p. 62

⁴⁹ VILLAHIZÁN P., Javier, “Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal”, Grupo Editorial Diana, 2003, p. 9

⁵⁰ REMLAND, Martin S., “Nonverbal Communication in everyday life”, Houghton Mifflin Company, 2004, p 27

⁵¹ VILLAHIZÁN P., Javier, “Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal”, Grupo Editorial Diana, 2003, p 10

⁵² MORTENSEN, C. David, “La comunicación: el sistema interpersonal”, Edit. Tres Tiempos, 1977, p. 61

comunicación bipersonal se transmite de modo no verbal. Cuando la gente emite sonidos y escucha, se mueve y mira, toca y siente, emite y recibe olores, etc. Cada situación comunicativa incluye un nivel verbal (palabras, oraciones) y un nivel no verbal (expresiones faciales, inflexión e intensidad de la voz) que nos indican cómo interpretar las palabras que escuchamos. ⁵³

Nuestras interacciones comunicacionales incluirán tanto la comunicación verbal como la no verbal, de lo contrario nuestros mensajes estarán incompletos y la experiencia no será grata ni satisfactoria:

Durante la conversación, el emisor y el receptor necesitan mutuamente información permanente del otro, saber sus respuestas a lo que está diciendo, los signos no verbales sirven al individuo para conocer cuándo debe terminar de hablar y cuándo la otra persona puede incorporarse a la digresión ⁵⁴

En toda comunicación necesitamos el *feed-back*, siempre tratamos de adivinar que están pensando los demás sobre nuestra plática y la comunicación no verbal se convierte en el mejor vehículo para reflejar pensamientos y emociones sobre la otra persona.

Entre los tantos investigadores que se han interesado en la comunicación no verbal encontramos a Paul Ekman y Wallace Friesen:

Su enfoque es de tipo global, considerando no un único aspecto del comportamiento motriz sino todos los aspectos en su conjunto porque los estudios efectuados sobre un único tipo de actividad ofrecerían un cuadro incompleto de cuanto sucede; dada la extensión del área de interés relativo a las impresiones que una persona recibe de otra, es preciso considerar toda la gama de comunicación no verbal ⁵⁵

Necesitaríamos mucho tiempo, primero para entender la evolución en el gran número de códigos comunicacionales que se han empleado a lo largo de la historia humana y las significaciones que les hemos asignado, para posteriormente ponerlos en práctica. La comunicación no verbal es fruto de cinco áreas de la investigación humana:

- ❖ PSICOLOGÍA.- Los especialistas analizan individualmente el contacto visual, la sonrisa, el contacto físico o la combinación de éstos.

⁵³ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A, p. 36

⁵⁴ VILLAHIZÁN P., Javier, “Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal”, Grupo Editorial Diana, 2003, p 14

⁵⁵ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p. 27

- ❖ **PSIQUIATRÍA.**- Analizan las formas de moverse y de comportarse del individuo, extraen conclusiones sobre su carácter, emociones y reacciones hacia la gente que les rodea.
- ❖ **SOCIOLOGÍA.**- Observan al sujeto y le describen conforme a una serie de normas y reglas convencionales de cada época.
- ❖ **ANTROPOLOGÍA.**- Observan las diferentes expresiones culturales del lenguaje corporal y descubren por ejemplo.: que un inglés, un árabe británico y un negro también del Reino Unido no se mueven de la misma forma ni tienen las mismas posturas.
- ❖ **ETOLOGÍA.**- La etología estudia el comportamiento de los animales y su relación con los comportamientos humanos. Los etólogos han descubierto asombrosas similitudes entre el comportamiento verbal del hombre y el de los primates. ⁵⁶

El interés que muestran estas cinco áreas de la investigación social en la comunicación no verbal demuestra su importancia en nuestro desarrollo personal. Pero cuando enfatizamos ésta manera de comunicarnos no sólo entablamos una plática con los demás sino que a través de ella desarrollamos un nivel emotivo que va más allá del plano real.

El gran interés del público por la comunicación no verbal parece ser parte del espíritu de nuestro tiempo, de la necesidad que mucha gente siente al establecer el contacto con sus propias emociones ⁵⁷

La modernidad en la que vivimos incrementa el interés por comunicarnos con los demás a través de nuestras emociones, conforme pasa el tiempo vamos alejándonos más de los demás y una buena manera de seguir en contacto es expresar nuestros sentimientos por medio del cuerpo ya que para todos es más sencillo el comunicarse por medio de acciones que con palabras:

En la comunicación no verbal su impacto es inmediato, Con señas o lenguajes no verbales una persona puede indicar matices de agrado o desagrado, sentimiento sobre la importancia del tema comunicado, reacciones y emociones personales. ⁵⁸

Las sugerencias no verbales son los medios principales para expresar estados básicos afectivos

⁵⁶ VILLAHIZÁN P., Javier, “Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal”, Grupo Editorial Diana, 2003, p.

10

⁵⁷ . HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p. 35

⁵⁸ ibidem p. 37

o emotivos. El concepto de manifestación de afecto es sinónimo de la expresión de emoción: interés, excitación, alegría, sorpresa, angustia, miedo, vergüenza, desprecio e ira, junto con incontables mezclas.⁵⁹

Las maneras de comunicarnos de forma no verbal provienen de ocho estados básicos emotivos; ¿qué es una emoción?, es la forma de demostrar la respuesta interna que provocan las acciones de los demás en nosotros, al respecto Martin S. Remland nos dice:

Emoción es un proceso estímulo-respuesta fundamental que motiva a un organismo a comprometerse en el actuar esencial para la supervivencia de las especies. El estudio de emociones incluye:

- ❖ El tipo de estímulo que tiende a evocar diferentes respuestas emocionales
- ❖ El tipo de emociones que pueden ser evocadas
- ❖ Comportamientos o actividades esenciales para la supervivencia de las especies
- ❖ La abierta expresión de emociones
- ❖ La cubierta experiencia de una emoción⁶⁰

Estos estímulos son fundamentales en nuestra vida e imposibles de no manifestar, son muchas las vertientes que tienen este tipo de respuesta, todo ser humano sin importar lo fuerte o débil que parezca, mantendrá viva la necesidad de externar el sentir ante ciertos momentos y personas.

Algunos científicos sociales encaran el problema de la emoción desde una base social. Tomkins y McCarter establecieron dos supuestos: Primero, que las emociones humanas primarias son todas de naturaleza afectiva o expresiva; segundo, que los afectos humanos son primariamente cuestión de expresión facial y sólo secundariamente indicadores de excitación interior⁶¹

Las emociones básicas referidas anteriormente: *interés, excitación, alegría, sorpresa, angustia, miedo, vergüenza, desprecio e ira*, y sus mezclas serán expresadas a través de nuestro rostro, dependiendo del lugar en donde nos encontremos y la compañía. Gloria Hervás Fernández nos simplifica este supuesto de la siguiente manera:

Hay diferentes tipos de comunicación no verbal según las distintas formas de agrupamiento:

⁵⁹ MORTENSEN, C. David, “La comunicación: el sistema interpersonal”, Edit. Tres Tiempos, 1977, p. 73

⁶⁰ REMLAND, Martin S., “Nonverbal Communication in everyday life”, Houghton Mifflin Company, 2004, p. 52

⁶¹ MORTENSEN, C. David, “La comunicación: el sistema interpersonal”, Edit. Tres Tiempos, 1977, p. 72

familia, grupo de amigos, grupo de trabajo, etc.

- ❖ FAMILIA.- Grupo con una estructura social definida en la que la conducta y relaciones de sus miembros son similares en todas las culturas, aunque con variaciones culturales. Viven juntos y tienen tareas comunes que cumplir. Hay más intimidad, agresión, afecto, contacto corporal, menos formalismo y cortesías. Se conocen muy bien entre ellos, cada acto está cargado de significaciones y asociaciones
- ❖ AMIGOS.- Los sujetos se unen solamente por motivos interpersonales. Pueden perseguir intereses comunes o inventar actividades que generan formas concretas de interacción, baile, comida, etc. Hay más atención a las apariencias, las modas, en la forma de comunicarse con señales no verbales.
- ❖ TRABAJO.- La interacción social está determinada por las técnicas y formas de trabajo. Actúan como señales no verbales: la forma o método de trabajar de cada persona, movimientos físicos en tareas cotidianas, lenguaje gestual.⁶²

Este tipo de clasificación da cuenta del grado de intimidad que desarrollamos en cada grupo y la forma en que nos comportamos en cada uno de ellos, pero ¿qué es lo que nos identifica dentro de un grupo?

Las señales físicas, no verbales, en relación a las diferencias étnicas o culturales, incluyen el color de la piel, pelo y su longitud; tamaño de la cabeza, estatura, surcos de los ojos, modos de ser, grosor de los labios, tamaño de la nariz... Estos caracteres pueden dar evidencia para que un sujeto pertenezca a una categoría (raza), o como fundamento para inferir las cualidades de la personalidad (inteligencia), los individuos se agrupan según ciertas categorías o dimensiones y entonces se da por sentado que se poseen todas las otras cualidades estereotipadas asociadas con la raza, clase o categoría⁶³

Esta cita refuerza lo visto el capítulo anterior referente a las relaciones interpersonales en donde se comentó que entre más rasgos físicos y psíquicos parecidos compartamos, más afín será el desarrollo de nuestra comunicación no verbal. Las señales no verbales dan muestra de la raza, sexo y personalidad de cada individuo, su utilización, sus características y la forma en la que participan de la comunicación son muy variadas.

Los signos no verbales participan en la comunicación humana:

- ❖ Transportan información sin necesidad de ninguna otra señal de carácter verbal.

⁶² . HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p. 40

⁶³ ibidem p. 39

- ❖ Pueden reforzar o expandir la comunicación que se realiza por medio de palabras.
- ❖ Pueden contradecir la comunicación verbal.
- ❖ Pueden ser señales sustitutivas de los mensajes verbales.
- ❖ Pueden actuar como reguladoras de los tiempos en la comunicación entre interactuantes. ⁶⁴

Las funciones que cumplen los signos no verbales dentro de la comunicación se verán más en específico en los siguientes apartados; exceptuando los signos lingüísticos el acto comunicativo cuenta con los siguientes actores:

En el acto comunicativo de persona/s a persona/s existen los elementos propiamente lingüísticos: enunciados y palabras; son los componentes denominados “verbales” que transmiten información de conocimientos, la cualidad de la voz, el rostro, las posturas, transmiten información acerca del hablante (modo de ser, personalidad, estado anímico, pertenencia a un grupo social...) y son los componentes no verbales un tercer tipo de elementos llamados paralingüísticos son los que sirven para regir o regular el desarrollo de la comunicación: pausas en la que se cambia el turno de palabra, contactos visuales entre los participantes o los cambios de postura de los hablantes ⁶⁵

Cook y Argyle son autores que han puesto atención sobre el uso de nuestro cuerpo para comunicarnos, realizaron la siguiente división:

Cook	Argyle
1.- Aspectos estáticos	❖ Contacto físico
❖ Configuración física	❖ Proximidad
❖ Cara	❖ Orientación
❖ Voz	❖ Aspecto exterior
❖ Ropa, maquillaje, etc.	❖ Postura
2.- Aspectos dinámicos	❖ Gestos con la cabeza
❖ Orientación	❖ Expresión del rostro
❖ Distancia	❖ Gestos

⁶⁴ VILLAHIZÁN P., Javier, “Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal”, Grupo Editorial Diana, 2003, p. 14

⁶⁵ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p. 39

- ❖ Postura, gestos y movimientos del cuerpo
- ❖ Expresión del rostro
- ❖ Dirección de la mirada
- ❖ Tono de voz
- ❖ Ritmo y velocidad del discurso
- ❖ Mirada
- ❖ Aspectos no lingüísticos del discurso ⁶⁶

En la práctica, el análisis profundo de estas características resulta complicado porque son tan naturales que no logramos percatarnos conscientemente de su presencia, sin embargo, somos totalmente capaces de comprender su significado el cual ha sido dado por el bagaje cultural y la comunicación que realizamos diariamente.

2.1. CINÉSICA

El cuerpo es la herramienta que utilizamos para la transmisión de la comunicación no verbal, a través de él expresamos emociones consciente o inconscientemente, espontáneas o calculadas, durante nuestro desarrollo aprendemos como manejar nuestra interacción con los demás, las actitudes correctas y aceptadas por la sociedad así como las incorrectas o rechazadas por los demás. ⁶⁷

El concepto de cultura es complejo debido a todo el bagaje que contiene:

J. Lotman entiende la cultura como: un sistema de signos o información no hereditaria, que recogen, conservan y transmiten las sociedades humanas (...) memoria no hereditaria y expresada en un determinado sistema de obligaciones y prescripciones ⁶⁸

La cultura es una variedad de tradiciones, normas, reglas y educación que se nos ha ido transmitiendo en la familia de generación en generación, se dice no hereditarias puesto que su transmisión se realiza únicamente de manera oral, gracias a ella vamos creándonos una visión única del mundo y de la sociedad en la que vivimos que nos conforma como seres humanos.

Gracias a la cultura aprendemos cómo configurar la manera en que debemos utilizar nuestro cuerpo como un vehículo comunicativo.

⁶⁶ RICCI BITTI, Pio, "Comportamiento no verbal y comunicación", Editorial Gustavo Gili S.A., 1980, p. 28

⁶⁷ cfr VILLAHIZÁN P., Javier, "Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal", Grupo Editorial Diana, 2003, p 15

⁶⁸ SÁNKEY G., María del Rayo, "Cinésica y semiótica: una doble visión de la comunicación no verbal", Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 1998, p 130

Mucho antes de pronunciar una sola palabra o hacer un solo movimiento nuestros cuerpos están comunicando. Existen tres maneras en las que nuestro cuerpo envía estos mensajes:

- ❖ **CUALIDADES HEREDADAS:** Las características físicas que heredamos de nacimiento (forma del cuerpo, color de piel, altura, cabello, características faciales entre otras)
- ❖ **MODIFICACIÓN CORPORAL:** Podemos alterar nuestra apariencia a través de dieta, ejercicio, cirugía cosmética, tatuajes, perforaciones corporales. Modificación corporal envuelve cambios en nuestra apariencia que son relativamente durables y opuestos al momento, cambio a corto plazo, lo hacemos a través del proceso de adorno corporal, el cual incluye ropa, cosméticos y accesorios.
- ❖ **HABILIDADES CORPORALES:** Modificación corporal y adornos corporales, ponemos estos a nuestro alrededor demostrando quiénes somos, quiénes pensamos que somos, quiénes nos gustaría ser o quiénes queremos que piensen que somos ⁶⁹

Estas tres formas en las que nuestro cuerpo actúa como vehículo comunicativo siempre estarán unidas, los humanos mantenemos la tendencia a modificar en primera instancia la apariencia física de nuestro cuerpo por medio de adornos, en el caso de las mujeres recurrimos al truco del maquillaje, sin darnos cuenta que con todas éstas modificaciones que realizamos expresamos quiénes somos o quiénes nos gustaría llegar a ser sin dejar de lado el cómo nos gustaría que los demás nos traten; precisamente este es el campo de estudio de la cinésica.

María del Rayo Sánkey define cinésica como:

Cinésica, estudia movimientos y expresiones corporales que forman parte del proceso comunicativo, desarrollada inicialmente por el antropólogo Ray Birdwhistel” ⁷⁰ Se ocupa de deducir, partiendo de los cambios musculares característicos del cuerpo humano, aquellos agrupamientos de movimientos que son significativos para el proceso comunicativo. ⁷¹

Javier Villahizán:

La ciencia que estudia la manera de comunicar del cuerpo se denomina quinésica y se suscribe a las señales comunicativas significativas que se desarrollan dentro de un grupo cultural social o determinado ⁷²

⁶⁹ REMLAND, Martin S., “Nonverbal Communication in everyday life”, Houghton Mifflin Company, 2004, p 29

⁷⁰ SÁNKEY, María del Rayo, “Cinésica y semiótica: una doble visión de la comunicación no verbal”, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 1998, P 15

⁷¹ ibidem p 17

⁷² VILLAHIZÁN P., Javier, “Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal”, Grupo Editorial Diana, 2003, p 15

Gloria Hérvas:

La cinésica estudia los movimientos y posiciones corporales que son significativas y que tienen fines comunicativos dentro de un grupo cultural determinado ⁷³

Pio Ricci:

El estudio de la comunicación a través de posturas corporales ha hallado una ubicación científica y una elaboración orgánica en el terreno de investigación definido actualmente como quinésica.

Eco y Volli definen quinésica como “el universo de las posturas corporales, de las expresiones faciales, de los comportamientos gestuales, de todos aquéllos fenómenos que oscilan entre el comportamiento y la comunicación” ⁷⁴

Estas definiciones muestran que el campo de estudio de la cinésica es simple aunque poco complicado de asimilar, ésta ciencia se encarga de poner atención a la forma en la que hacemos uso de nuestro cuerpo para comunicar todo lo que sea posible a los demás, el universo de movimientos corporales que existen en nuestra realidad es muy variado.

El comportamiento cinésico comprende los gestos, los movimientos corporales, las expresiones faciales, la conducta de los ojos (parpadeos, dirección y duración de la mirada, dilatación de la pupila) y la postura. ⁷⁵

Los aspectos cinésicos de la comunicación contribuyen en su mayoría a lo siguiente:

- ❖ Mantienen el sistema en funcionamiento.
- ❖ Regulan el proceso interactivo.
- ❖ Hacen referencias cruzadas al mensaje concreto para su comprensión en un contexto concreto.
- ❖ Relacionan el contexto concreto con los contextos más amplios de los que la interacción sólo es una situación particular ⁷⁶

Estas cuatro funciones demuestran el papel fundamental de la comunicación no verbal en nuestro desarrollo psíquico y social, nos ayudan a regular nuestras relaciones, gracias a ella podemos en ciertas situaciones prescindir de las palabras.

⁷³ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p 41

⁷⁴ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p 67

⁷⁵ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p 41

⁷⁶ SÁNKEY G., María del Rayo, “Cinésica y semiótica: una doble visión de la comunicación no verbal”, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 1998, p 19

Birdwhistell investigó los principios fundamentales de la cinésica.

- ❖ Ningún movimiento o expresión del cuerpo carece de significado en el contexto en que aparece.
- ❖ La postura del cuerpo, el movimiento y la expresión de la cara se hallan sometidos a un análisis sistemático.
- ❖ El movimiento sistemático del cuerpo entre los miembros de una comunidad es considerado como función del sistema social al que pertenece el grupo.
- ❖ La actividad visible del cuerpo influencia sistemáticamente el comportamiento de los demás miembros de un grupo determinado.
- ❖ Dicho comportamiento será considerado como portador de una función comunicativa analizable.
- ❖ Los significados procedentes de dicho comportamiento son función tanto del comportamiento como de las operaciones mediante las cuales es analizado.
- ❖ El particular sistema biológico y la experiencia vital de cada individuo contribuirán con elementos idiosincrásicos a su sistema quinésico. ⁷⁷

Estos supuestos ponen de manifiesto que ningún movimiento realizado estará aislado, siempre tendrán algo en común con todo el ambiente que nos rodea, al cual solemos llamar contexto, y que es parte fundamental de la cultura.

2.1.1. EL CONTEXTO

Contexto es cualquier configuración de eventos o circunstancias que incluyen la unidad por analizar. ⁷⁸ El contexto de los movimientos corporales está influido por el tipo de interacción y la naturaleza de las relaciones interpersonales existentes entre los presentes ⁷⁹

Llamamos contexto a cualquier ambiente que origina y rodea nuestras interacciones con los demás, es el momento y el lugar, las características cambiarán y serán diferentes dependiendo del tipo de relación que llevemos a cabo; el contexto no es igual con un familiar o con un amigo, con los primeros el contacto tiene lugar principalmente en nuestro hábitat social, mientras que con nuestras amistades la relación a desarrollar se llevará a cabo en la escuela o algún otro lugar; lo que originará cambios significativos en el comportamiento.

Schefflen nos dice sus suposiciones básicas en cuanto al “*análisis de contexto*”.

⁷⁷ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p 68

⁷⁸ SÁNKEY G., María del Rayo, “Cinésica y semiótica: una doble visión de la comunicación no verbal”, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 1998, p 21

⁷⁹ MORTENSEN, C. David, “La comunicación: el sistema interpersonal”, Edit. Tres Tiempos, 1977, p 93

- ❖ Que la comunicación (dentro de un grupo dado o dentro de una cultura dada) como todos los fenómenos naturales, dispone de una estructura regular, en último término plenamente predecible, la que consiste en unidades definidas, arregladas en modos particulares
- ❖ Que las unidades estructurales de la comunicación disponen de un juego regular de componentes organizados, los que deben ser ejecutados de la misma manera (dentro de una gama de posibilidades dadas) por todos los participantes en un grupo semi-cerrado o, de otro modo, no se realizará la comunicación
- ❖ Que estas unidades estructurales, las que se constituyen en comportamientos comunicacionales, ellas mismas no son más que las componentes de unidades mayores ocurrientes en una jerarquía de niveles
- ❖ Que las actividades institucionalizadas (...) se sirven del sistema comunicacional básico de la cultura, modificado de ciertos modos especializados legítimos
- ❖ Que todos los participantes han aprendido y conocen (por lo demás sin consciencia de ello) el sistema de comunicación privativa de los grupos de los que son miembros
- ❖ Que el sistema comunicacional de cualquier tipo de grupo puede ser abstraído por el análisis de contexto ⁸⁰

El contexto incluye la lengua, la cual tiene una estructura definida, por más esfuerzos que hagamos no podemos cambiarla, este tiene sus variantes dependiendo desde el país hasta el pequeño círculo familiar o amistoso en el que nos encontremos; y el lenguaje particular del que nos valgamos para comunicarnos e intercambiar opiniones recibe el nombre de código.

La manera tan natural en la que realizamos movimiento, muecas y cada ademán o actitud es imperceptible y no necesitamos pensar para actuar sino que es instintivo puesto que está grabado en nuestro inconsciente.

2.1.2. LA GESTICULACIÓN

Cada parte del cuerpo es un punto de estudio dentro de la cinésica. La primera es la gestualidad, puesto que incluye: *el rostro, la mirada y las manos*.

La comunicación gestual es el estudio de los movimientos del cuerpo en una situación de interacción, persigan estos o no una finalidad comunicativa. Todas las culturas poseen un sistema significativo de comunicación gestual. Este proceso acompaña al discurso y puede incluso

⁸⁰ SÁNKEY G., María del Rayo, "Cinésica y semiótica: una doble visión de la comunicación no verbal", Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 1998, p 22

reemplazarlo para transmitir ciertos mensajes ⁸¹

Cada sociedad o país en el mundo tiene un bagaje cultural enorme que da paso a los matices gestuales que heredamos, dichos movimientos generan un diccionario o lenguaje propio capaz de suplantar a las palabras cuando nos resulta imposible utilizarlas. Rosenfeld subdivide el comportamiento gestual en:

- ❖ **GESTICULACIÓN.**- Gestos de los brazos, de las manos o de los dedos que, al moverse no entran en contacto con las demás partes del cuerpo, parecen indicar una forma positiva de atención y de implicación, característicos de aquellos que buscan la aprobación y el consenso del interlocutor
- ❖ **MANIPULACIÓN DE SÍ MISMO.**- Implican el movimiento de una parte del cuerpo en contacto con otra; ejemplo: rascarse, característico de quienes evitan la aprobación ⁸²

Estas dos divisiones tienen que ver con la relación existente entre la comunicación no verbal y la expresión de los sentimientos, es importante poner atención a los movimientos que realizamos cuando nos expresamos sobre algo o alguien ya que denotan más nuestro pensar que las propias palabras. Una parte importante de la gestualidad y la más expresiva de todas es el rostro.

El rostro es una fuente de potencialidad comunicativa, ocupa un lugar primordial en la comunicación de estados emocionales, refleja actitudes interpersonales; proporciona retroalimentación no verbal sobre los comentarios de los demás. Las expresiones faciales permiten el feed-back y producen en la comunicación verbal una especie de refuerzo o de puntualización que acompaña a las palabras modulando su significado ⁸³

El rostro es la parte del cuerpo más visible con la que contamos para demostrar nuestras emociones hacia los demás, las reacciones que emitimos llegan a ser actuaciones que manejamos a la perfección. Anteriormente se mencionó que Tomkins y McCarter identificaron afectos primarios, pero ¿de qué manera actúa nuestro rostro al momento de expresarlos? según los investigadores sucedería de la siguiente manera:

- ❖ **INTERÉS-EXCITACIÓN:** Cejas caídas, ojos perdidos, mirar, escuchar.

⁸¹ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p 42

⁸² RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p 43

⁸³ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p 44

- ❖ **DISFRUTE-ALEGRÍA:** Sonrisa, labios ensanchados y salidos, ojos sonrientes.
- ❖ **SORPRESA-SOBRESALTO:** Cejas hacia arriba, ojos que pestañean.
- ❖ **DESAZÓN-ANGUSTIA:** Grito, cejas arqueadas, comisuras de la boca caídas, lágrimas, sollozar rítmico.
- ❖ **TEMOR-TERROR:** Ojos fijos abiertos, cara pálida, fría, sudorosa, temblorosa, pelos parados.
- ❖ **VERGÜENZA-HUMILLACIÓN:** Mirada baja, cabeza erguida.
- ❖ **DESPRECIO-FASTIDIO:** Mofa, labio superior hacia arriba.
- ❖ **IRA-FUROR:** Ceño, mandíbulas apretadas, ojos entrecerrados, cara colorada ⁸⁴

Estas formas de expresar las emociones son universales, en todas las culturas y sociedades que visitemos la identificación de ellas nos resultará sencilla, al manifestarse de la misma manera algunos ejemplos serían: felicidad=risa y enojo=fruncir el ceño.

Dentro del rostro nos encontramos con la mirada, de la cual se dice es “*el espejo del alma*”. La mirada es la forma más sutil que tenemos para interrelacionarnos, se dice que nos comunicamos con alguien cuando cruzamos la mirada, aceptar la mirada del otro es aceptarlo en su totalidad.

La mirada es utilizada para obtener informaciones de retorno relativas de las reacciones del interlocutor mientras se está hablando o para obtener elementos de información respecto a lo que se está diciendo mientras se escucha; utilizadas como señal para propiciar encuentros, al saludar, para indicar que se ha captado una idea expresada por el otro ⁸⁵

Sentimos que cuando miramos a alguien existe un clima de mutua sinceridad, solemos poner más atención a nuestro interlocutor cuando escuchamos que cuando hablamos y somos propensos a calificar las miradas de distinta manera dependiendo de la duración y la intensidad: *frías, duras, intensas, elusivas, astutas, nerviosas, tímidas, tiernas, afectuosas, siniestras, ladinas, provocativas, hostiles, calculadoras e inexpresivas*, son tan sólo algunas de las apreciaciones ⁸⁶

Kendon identificó cuatro funciones de la mirada:

- ❖ **CONGNOSCITIVA:** Los sujetos tienden a apartar la mirada cuando tienen dificultades de codificación.
- ❖ **DE CONTROL:** El sujeto puede mirar al interactuante para indicar las conclusiones de unidades de

⁸⁴ MORTENSEN, C. David, “La comunicación: el sistema interpersonal”, Edit. Tres Tiempos, 1977, p 79

⁸⁵ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p 54

⁸⁶ cfr MORTENSEN, C. David, “La comunicación: el sistema interpersonal”, Edit. Tres Tiempos, 1977, p 103

pensamiento y para verificar la atención y las reacciones del mismo.

- ❖ REGULADORA: Con la mirada se pueden solicitar o eliminar respuestas.
- ❖ EXPRESIVA: El grado de implicación en la comunicación puede mostrarse a través de la mirada. ⁸⁷

La mirada es una parte polifacética de nuestro cuerpo e inconsciente al actuar. En cualquier situación tendrá relación con la diferencia de géneros, las mujeres mantienen un contacto visual más frecuente y duradero que los hombres; en referencia a la proyección de estados emocionales los estudiosos han encontrado que quien mira menos tiene problemas emocionales; la mirada puede provocarnos conflicto al encontramos con personas que sienten la necesidad de recurrir a observar por mucho tiempo a su interlocutor, Argyle cita tres ocasiones que provocan el alejamiento de la mirada.

- ❖ Las experiencias pasadas suelen producir la expectativa de que la persona habrá de recibir de otros expresiones faciales de desaprobación.
- ❖ La idea misma de ser objeto de la mirada fija de otro suele conducir a una reacción de retirada.
- ❖ Muchos tienen necesidad de ocultar estados emocionales u otros aspectos de la personalidad ⁸⁸

La diferencia entre mirar o no hacerlo radicará en el estado emocional en el que nos encontremos; por la naturaleza que tiene de comprometer a las personas en una relación, la mirada será nuestra delatora en todo momento, aunque no aceptemos la existencia de ciertas características psicológicas en nuestra persona.

Otra parte del cuerpo con la que solemos comunicarnos en mayor medida son las manos, con ellas tendemos a ser sumamente expresivos, al momento de contar las experiencias llegamos a suplirlas con su uso, a continuación Ekman y Friesen las clasifican según la manera en las que las utilizamos:

- ❖ **EMBLEMÁTICAS:** Señales emitidas intencionalmente con un significado específico que puede ser traducido directamente por palabras; dichos gestos pueden repetir o suplir el contenido de la comunicación verbal; pueden ser utilizados cuando la comunicación verbal tenga algún impedimento; mayor énfasis a los aspectos más rituales del intercambio verbal.
- ❖ **ILUSTRATIVOS:** Representados por aquellos movimientos que los individuos realizan durante la comunicación verbal y que ilustran lo que se va diciendo; algunos separan las partes sucesivas del discurso; podrían ser considerados como un sistema de puntuación; amplían o completan el

⁸⁷ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, "Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal", Edit. Playor S.A., p 45

⁸⁸ MORTENSEN, C. David, "La comunicación: el sistema interpersonal", Edit. Tres Tiempos, 1977, p 115

contenido indicando relaciones espaciales, delineando formas de objetos o movimiento; emitidos consciente o inconscientemente; varían en relación al background étnico y cultural del individuo.

- ❖ **INDICADORES DEL ESTADO EMOTIVO DEL EMISOR:** La ansiedad y la tensión emotiva originan transformaciones reconocibles en los movimientos de un individuo.
- ❖ **REGULADORES:** Producidos por parte de quien habla o quien escucha con objeto de regular la sincronización de las intervenciones; pueden indicar a quien está hablando si su interlocutor está interesado en lo que dice o no, si desea hablar, si desea interrumpir la comunicación, etc.
- ❖ **ADAPTACIÓN:** Representan una forma de satisfacer y controlar necesidades, motivaciones y emociones relacionadas con situaciones concretas; representan señales habituales generalmente inconscientes, no dirigidas a comunicar ningún mensaje específico. Dentro de esta categoría se distinguen tres tipos de señales: *GESTOS AUTO-ADAPTATIVOS* (toda una serie de movimientos de manipulación del propio cuerpo, que se realizan en el transcurso de la interacción; *GESTOS DE ADAPTACIÓN* (centrados sobre el otro); *GESTOS DE ADAPTACIÓN* (dirigidos al objeto)”⁸⁹

Ejemplos de dichas señales son:

- ❖ **EMBLEMÁTICAS:** Cuando estamos lejos de alguien a quien conocemos, esa distancia nos llevará a agitar la mano en señal de saludo, lo que resulta fácil ya que es una seña conocida por todos.
- ❖ **ILUSTRATIVOS:** Cuando contamos alguna experiencia, utilizamos las manos moviéndolas de tal manera que emulen lo que nos sucedió, como en el caso de la lluvia, agitamos las manos simbolizando la forma en la que caía el agua.
- ❖ **INDICADORES DE ESTADOS EMOTIVOS:** Los estados emotivos nos lleva a comportarnos de manera muy explosiva y visceral, como en el caso de la ira, una forma muy común de representarla es agitar un puño en señal de rabia e ira.
- ❖ **REGULADORES:** Cuando estamos en una conversación, utilizamos las manos para realizar alguna señal con la que damos paso a que otra persona hable, como cuando tocamos a la otra persona o lo señalamos para darle la palabra.
- ❖ **ADAPTADORES:** Cuando estamos platicando con alguien recurrimos a señales con las que podemos disfrazar nuestras emociones, si estamos nerviosos solemos rascarnos la cabeza o chuparnos los labios.

En resumen, la investigación de la cinésica se centra en el movimiento del cuerpo humano y al cómo lo utilizamos para comunicarnos con los demás, la forma en la que se

⁸⁹ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, pp 41,42

lleven a cabo reflejará nuestra personalidad, integrada por la edad, sexo y actitudes influenciadas por la cultura, la sociedad y el contexto.

Al ser muy amplio el campo de estudio de la cinésica podemos incluir el rostro, la mirada, el movimiento de las manos, la sonrisa; por medio del cuerpo somos capaces de mostrar emociones de forma inconsciente.

Con el paso del tiempo hemos aprendido a controlar nuestras emociones volviéndonos grandes manipuladores para lograr sacarles el mayor provecho ante las personas con quienes comunicamos; el cuerpo comunica más que las palabras, incluso llega a reemplazarlas cuando no contamos con los medios o existe algo que las anule.

2.2. PROXÉMICA

Este término refiere a la significación que damos a la distancia que mantenemos con los demás:

Gloria Hervás nos dice:

La proxémica estudia todas las relaciones personales como medio de comunicación. El juego de los territorios, la manera de percibir el espacio en diferentes culturas, los efectos simbólicos de la organización espacial, las distancias físicas de la comunicación, están contempladas en esta disciplina⁹⁰

Pio Ricci, se refiere a la proxémica como:

Se puede estudiar la relación entre persona y espacio, para determinar el significado que un ambiente tiene para un individuo a través de percepciones, sentimientos, valores personales; se pueden analizar las relaciones de correspondencia entre espacio y hombre a nivel de las unidades sociales más amplias de lo que el individuo forma parte a través de las normas y de los valores relacionados con la forma de vida y la cultura del propio grupo.⁹¹

El estudio de la proxémica refiere la utilización del espacio existente entre emisor y receptor. La distancia que manejemos con el interlocutor dependerá en gran medida de las siguientes características: heredadas (apariencia física, edad y sexo); tema a desarrollar y el contexto, así como el estado psicológico.⁹²

La distancia dependerá del grado de intimidad que exista entre los participantes,

⁹⁰ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p 49

⁹¹ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p 29

⁹² cfr HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, “Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal”, Edit. Playor S.A., p 50

entre más cercana sea nuestra relación más próxima será nuestra ubicación física; características importantes de la proxémica son: territorialidad y espacio personal.

Según Hediger *territorio* indica un área que es defendida y representada por su propietario; *espacio personal* indica la zona que rodea de forma inmediata al individuo y es considerada como proyección del yo.⁹³

El concepto de territorialidad fue tomada de los animales, quienes defienden de cualquier intruso el lugar en donde viven; en el caso de los humanos, al conocer a alguien tendemos a sentirnos invadidos, a medida que aumenta nuestra relación dejaremos a la otra persona acercase más a nosotros.

Existen los territorios físicos pero más fuertes son los psicológicos, que al estar insertados en el inconsciente resulta más difícil acabar con las telarañas que tenemos en la cabeza y que conocemos como estereotipos creados por la sociedad. La proximidad física está muy relacionada con pautas culturales, por ejemplo, los árabes y latinoamericanos son más propensos al contacto físico que los pueblos nórdicos.

Las personas prefieren tener proximidad con individuos que les gusten, amigos y personas que no mantengan contacto visual prolongado el cual puede provocarnos incomodidad; tendemos a excluir a personas que catalogamos como desagradables o con quienes la relación es puramente formal.

2.2.1. NIVELES DE LA PROXIMIDAD

Hall establece cuatro zonas para la interacción humana: *íntima*, *personal*, *social* y *pública*; con diferente actuar en cada una de ellas, el comportamiento será menos personal en la pública y la íntima sólo la reservamos para las personas más cercanos como nuestra familia o la pareja. Resalta el papel de los sentidos, a una distancia íntima entrarán en acción el calor, el olfato y el tacto mientras que a una distancia mayor, vista y oído serán nuestros mejores aliados.⁹⁴

Los olores son el medio más poderoso que existe para evocar en nosotros recuerdos de experiencias, ¿cuántas veces no ha pasado que con percibir un aroma recordamos personas que han marcado nuestra vida o nos traen a la memoria lugares inolvidables?

⁹³ RICCI BITTI, Pio E., "Comportamiento no verbal y comunicación", Editorial Gustavo Gili, 1980, p 30

⁹⁴ ibidem p 39

El estímulo táctil tiene sobreimpresa actividad motriz, señales visuales y símbolos verbales, es capaz de transformar la toma de consciencia del hombre en la más intensa de todas las experiencias humanas, el acto mismo de tocar a otra persona produce una reacción mucho más intensa; el contacto físico tiene enorme poder para transmitir una gama de significados de riqueza expresiva ⁹⁵

El tocar a las personas es tal vez la forma más primitiva en la acción social, implica muchas partes del cuerpo, está presente tanto en contactos sexuales como agresivos, una palmada en el hombro, un empujón, etc.

No existe satisfacción mejor que juntar nuestras manos o alguna otra parte del cuerpo a las personas queridas o mejor aún a la persona deseada o amada, la vida nos cambia al instante, incluso, psicólogos dicen que una persona necesita de 13 abrazos al día para mantener un estado emocional armónico.

El acto de tocar puede provocar tanto reacciones negativas como positivas, según la persona y las circunstancias. Los significados asignados al contacto táctil varían de acuerdo con la parte del cuerpo tocada, el tiempo que dura el contacto, la fuerza aplicada, el modo de tocar y la frecuencia del toque, esta acción puede tener significados diferentes en distintos medios y con comunicantes de variadas edades o sexo y en diversos momentos de sus relaciones.

Todo ser humano está en contacto constante con el mundo exterior a través de la piel: siente la presión del aire, el viento, la luz del sol o la niebla ⁹⁶

Debido a que la piel es el órgano más grande que tenemos, nunca dejamos de mantener un contacto táctil con los demás, razón por la cual nunca dejaremos de experimentar el poder del acercamiento físico.

2.2.2. LA POSTURA

La postura es la forma más fácil de observar en la comunicación no verbal. Gracias a ella nos damos cuenta del estado de ánimo de los demás, cada actitud y situación social tiene su postura determinada, por ejemplo: la manera de caminar de alguien denotará su estado anímico, si lo observamos cabizbajo, inmediatamente sabremos que va triste; claro que el significado de las posturas, como siempre, nos lo brinda la cultura en la que nos

⁹⁵ MORTENSEN, C. David, "La comunicación: el sistema interpersonal", Edit. Tres Tiempos, 1977, pp 85,86

⁹⁶ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, "Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal", Edit. Playor S.A., p 48

encontremos. La postura nos es útil para:

- ❖ Para indicar actitudes interpersonales (amistad/hostilidad, superioridad/inferioridad) y delimitar las diversas etapas del intercambio comunicativo. Los cambios de postura son paralelos al lenguaje hablado, de igual manera que los ademanes. Sirven para reforzar la interacción comunicativa.
- ❖ Como señal de status, las personas que tienen más o menos la misma posición comparten una postura similar.
- ❖ Para indicar diferentes estados emocionales, especialmente en la dimensión tenso/relajado. Esto es de cierta importancia puesto que la postura es peor controlada que la cara o la voz. La ansiedad no siempre se refleja en la cara, pero puede detectarse en la postura ⁹⁷

La postura, al ser la parte menos controlada en la comunicación no verbal debe ser más cuidada para prevenir evidenciarnos ante los demás en cualquier ocasión, con ésta mostramos el grado de confianza en nosotros mismos, así como la imagen que tenemos o que hemos creado sobre nosotros mismos y queremos proyectar a los demás.

2.3. PARALENGUAJE

El paralenguaje está basado sobre el significado vinculado con la entonación vocal y las sugerencias de las propiedades vocales: tono, ritmo, timbre y volumen. La definición entre lingüístico y paralingüístico se aproxima a la diferencia ente lo que se dice y cómo se dice.

Las personas dependen de nuestras propiedades y entonación vocal como indicio de nuestro estado de ánimo, nuestra personalidad y las muestras de afecto. Se puede juzgar coherentemente sólo por las propiedades vocales cuestiones de edad, sexo, estatura, tipo físico, inteligencia, inclinaciones políticas y ocupación. ⁹⁸

El paralenguaje se refiere a cómo se dice algo y no a qué se dice. Tiene que ver con el espectro de señales no verbales establecidas alrededor del comportamiento común del habla. El tono de voz, el ritmo de la palabra y los sonidos extralingüísticos, como los suspiros, la investigación tiene dos direcciones importantes: la voz como indicador de la personalidad y como indicador del estado de la interacción.

Entre las cualidades de la voz se incluyen elementos como el registro de la misma, el control de la altura, el control del ritmo, la resonancia, etc. El tipo de voz depende del sexo, edad, salud, lugar de origen del que habla, por ejemplo. ⁹⁹

⁹⁷ ibidem p 46

⁹⁸ MORTENSEN, C. David, "La comunicación: el sistema interpersonal", Edit. Tres Tiempos, 1977, p 87,88

⁹⁹ HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, "Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal", Edit. Playor S.A., p 50

A diario estamos en contacto con el paralenguaje aún sin darnos cuenta, con éste podemos hacer un esbozo sobre la personalidad de los demás al poner atención en el cómo dicen sus mensajes, para lo que debemos ser muy perceptivos.

Estereotipar a los demás por el paralenguaje es un gran error que cometemos al tratar de atribuir cualidades a ciertas profesiones por creer que deben cubrir características que hemos percibidos en otras personas que desarrollen la misma actividad; también, si escuchamos hablar a una persona que nos están presentando, por sus cualidades vocales nos creamos un juicio sobre ellos, el cual la mayoría de las veces nos lleva al fracaso en nuestras relaciones interpersonales. Varios autores nos dan ciertas divisiones en el paralenguaje:

Trager, se interesó en los aspectos no lingüísticos y los clasificó de la siguiente forma:

TIPO DE VOZ	PARALENGUAJE (SE DIVIDE EN)
❖ Depende del sexo, edad, lugar de origen	❖ CUALIDAD DE LA VOZ: tono, resonancia, ritmo, control de articulación.
	❖ VOCALIZACIONES:
	• Catalizadores vocales: risa, llanto, bostezo, suspiro, etc.
	• Cualificadores vocales: intensidad (tenue, fuerte), tono (alto, bajo), extensión (arrastrada, incisiva)
	• Segregados vocales: “ <i>humm</i> ” y variantes, sonidos de acompañamiento como nasalizaciones, inspiraciones, gruñidos, pausas de silencio, sonidos extraños, un cierto farfullar, etc.

Mahl y Schulze propone otra clasificación:

❖ Estilo de lenguaje:

- Selección y variedad del léxico
- Pronunciación y acento (dialecto)

❖ Dinámica de la voz:

- Calidad de la voz y entonaciones retóricas
- Ritmo
- Continuidad
 - Pausas de silencio
 - Falta de fluidez
 - Intrusiones, manierismos del discurso
- Ritmo de la elocución
- Otros fenómenos temporales
 - Duración de las elocuciones
 - Ritmos de interacción
 - Latencia
 - Emisión verbal y productividad ¹⁰⁰

Sólo los investigadores entienden de forma teórica estas divisiones, para las demás personas resultan intuitivas e invisibles, debido a las experiencias pasadas fabricamos la manera en la que catalogamos a los demás tan sólo con escucharlos hablar.

En nosotros está el ser muy perceptivos y no caer en el error de asignar cualidades o

¹⁰⁰ RICCI BITTI, Pio E., “Comportamiento no verbal y comunicación”, Editorial Gustavo Gili, 1980, p 62,63

prejuicios en los demás únicamente por las inflexiones de su voz, aunque no debemos pasar inadvertidas estas características para podernos formar un panorama más amplio sobre nuestro receptor.

En este primer capítulo pudimos ver que las relaciones interpersonales son muy complejas y su análisis ha existido y existirá a lo largo de la historia de la humanidad. Sus características dependerán de la formación psicológica que hemos tenido desde pequeños y gracias a esto hemos aprendido cómo hacer uso de nuestro cuerpo para lograr comunicarnos con los demás.

Nuestro cuerpo es un gran canal comunicativo y cada parte de él dice algo, los expertos se han dado a la tarea de estudiarlo, todos sabemos que la experiencia y el aprendizaje propio nos brindan las bases necesarias para darle significado propio a cada señal que emitimos y recibimos.

El estudio referente al movimiento del cuerpo incluye tres áreas: cinésica (movimientos corporales), proxémica (estudia la distancia física de los individuos, entre más cercana sea la distancia mayor será la intimidad en la relación), paralenguaje (analiza el cómo se dice algo, poniendo atención al tono, ritmo, entonación, entre otros, que con el paso del tiempo y la experiencia seremos capaces de diferenciar los estados de ánimo y la intención por parte de quien comunica algo).

Hacer un uso óptimo de nuestro cuerpo al momento de comunicar significa ser muy perceptivos e inteligentes para no caer en el error de emitir el mensaje incorrecto o dar significado equívoco en nuestras conversaciones.

“EL HOMO COMUNICANS ES UN SER SIN INTERIOR Y SIN CUERPO,
QUE VIVE TOTALMENTE VUELTO HACIA LO SOCIAL,
QUE SÓLO EXISTE A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN Y EL INTERCAMBIO,
EN UNA SOCIEDAD HECHA TRANSPARENTE
GRACIAS A LAS NUEVAS MÁQUINAS DE COMUNICAR
BRETÓN.¹⁰¹

CAPÍTULO II

“SOCIEDAD GLOBALIZADA”

1. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Términos familiares como: Ciberespacio, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Red, Cibercultura, son relacionadas con las actividades diarias que realizamos ya que involucran el uso de la tecnología, éstas son englobadas en una sola frase: *SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN*.

El marco histórico que rodea a la Sociedad de la Información es complejo, envuelve implicaciones económicas, sociales y culturales. Un primer paso consistiría en dar algunas acotaciones que han establecido varios autores para definirla, posteriormente enfocarnos en algunos de los cambios que ha traído a la humanidad y por último referirnos a otro aspecto muy importante como lo es la realidad virtual.

El término sociedad de la información es un ambiguo concepto para designar aquellas sociedades deseables a las cuales se supone habrá de conducirnos la globalización. La sociedad de la información y el conocimiento representa la promesa de poder transitar a una sociedad cualitativamente diferente, en la cual el acceso a la información podría contribuir a elevar la calidad de vida de las personas¹⁰²

A principios del siglo XXI la consolidación de una economía global basada en el conocimiento se configura como un importante motor de transformación del entorno y el comportamiento de los agentes económicos. El proceso de mundialización de la actividad económica se ha combinado con la digitalización de la producción y los mercados para dar lugar a una economía global.¹⁰³

¹⁰¹ DENNIS, E.E., DERTOUZOS, M., et al., “Sociedad de la información. Amenazas y oportunidades”, Editorial Complutense, España, 1996, p 57

¹⁰² ISLAS, Octavio, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, pp 67-68

¹⁰³ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, “Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos”, Editorial UOC, Barcelona, 2005, p 31

La sociedad de la información, la edad de convergencia, la aldea global, más recientemente la superautopista de la información, cuya característica fundamental es el networking (o transmisión en cadena) global, estos significados designan el acercamiento de todas las formas de comunicación en un solo sistema con base electrónica, dirigido por ordenador. ¹⁰⁴

En la sociedad de la información es la propia información el único recurso al mismo tiempo transformador, transformado y transformable, y la clave de todo valor añadido. ¹⁰⁵

Las bases de la Sociedad de la Información están construidas a partir de la Segunda Guerra Mundial y han ido evolucionando hasta tener como consecuencia transformaciones que impactan de manera severa en la ideología de los seres humanos.

Cada etapa de la historia humana se caracteriza por una manera específica de utilizar la tecnología para ayudar al ser humano a sacarle el máximo provecho a las materias primas que se encuentran en el planeta ayudándolo a tener una vida mejor, más eficiente y más fácil, logrando una comprensión y asimilación del mundo que lo rodea para vivir en total armonía, Octavio Islas define la tecnología como:

Las tecnologías son formas de organizar nuestra forma de pensar, de comprender y significar nuestro universo. Son esenciales para la construcción de realidades sociales compartidas. Tienen la facultad de contribuir directamente a la modificación de las concepciones del individuo y del universo. Las variaciones entre las distintas etapas del desarrollo de las tecnologías han sido determinantes para el progreso de las sociedades modificando la dinámica de sus relaciones, tanto con otras sociedades como con su medio ambiente. ¹⁰⁶

La historia de la humanidad está regida por el uso de la tecnología en todos sus contrastes, tanto para simplificar nuestra vida como para poner a los hombres en conflicto a través de la guerra con el único fin de ser superior a sus semejantes sin importar las consecuencias en un mundo que se torna cada día más cambiante, debemos aprender a reconocer, aceptar y adaptarnos a la tecnología para alcanzar el éxito y sobrevivir a la cotidianidad.

¹⁰⁴ DENNIS, E.E., DERTOUZOS, M., et al., "Sociedad de la información. Amenazas y oportunidades", Editorial Complutense, España, 1996, p 16

¹⁰⁵ CARRASCOSA, José Luis, "Información. De la era industrial a la sociedad de la información", Editorial Espasa Calpe, Madrid, 1991, p 98

¹⁰⁶ ISLAS, Octavio, "Internet, columna vertebral de la sociedad de la información", Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 165

Lo nuevo de toda innovación tecnológica no son los medios en sí, sino la totalidad de los cambios efectuados por los medios, creer que un medio sólo representa el refinamiento del medio anterior es vivir en el espejo retrovisor y subestimar el efecto de los medios nuevos ¹⁰⁷

Desde el principio del desarrollo humano la sociedad ha atravesado de la etapa oral a la escrita y ahora a la interconectada por medio de la computadora, ha aprendido a convivir con la tecnología sin que esta lo gobierne, sin que el hombre detenga su camino a la superioridad y la conquista de otros espacios.

- ❖ La utilización de la fuerza mecánica aplicada a la producción: el maquinismo. La capacidad de la sociedad para asumir una nueva forma técnica de producción, que dio lugar a la primera revolución industrial. Las ramas productivas vinculadas a la industria textil son pioneras. Las bases productivas se establecieron a partir de la utilización de recursos naturales como carbón, acero y energía de vapor, además del ferrocarril y la navegación a vapor.
- ❖ El descubrimiento de la electricidad y la capacidad de controlar su uso. La 2ª revolución industrial, que afectara no sólo a la producción, sino al conjunto de la sociedad, con el uso urbano y doméstico de esta energía y la utilización masiva de electrodomésticos en los hogares como las caras más visibles de éste fenómeno.
- ❖ El motor de combustión interna, que dio paso a la construcción de automóviles, nuevas generaciones de ferrocarriles, barcos, la aviación y vuelos espaciales. El mundo se hace más pequeño y las distancias se acortan. Un cambio en el recurso natural predominante: el carbón, cede primicia al petróleo, aparición de nuevos sectores productivos como la petroquímica, las fibras artificiales y los plásticos.
- ❖ La actual revolución digital, con la incorporación masiva de tecnologías de procesamiento de la información y la comunicación (TIC), han modificado casi todas las fases de la vida humana y han abierto importantes oportunidades de crecimiento y desarrollo económico y social. ¹⁰⁸

Muchos investigadores califican el momento actual como una nueva revolución industrial basando dicha aseveración no sólo en la aparición de nuevas formas de producción, desarrollo y crecimiento económico, sino también porque el nuevo paradigma nos exige transformaciones de tipo socio-culturales recargados de grandes emociones y nuevas actitudes hacia los demás y para con nosotros mismo.

¹⁰⁷ PAUL, Alan, “El sitio de Macondo y el eje Toronto-Buenos Aires”, Fondo de Cultura Económica, 1ª reimpresión, México, p 90

¹⁰⁸ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, “Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos”, Editorial UOC, Barcelona, 2005, p 35

A lo largo de varias décadas después de las dos guerra mundiales y la crisis de los años treinta, resurgen las grandes empresas transnacionales, se reconstruyen las redes mundiales de producción y comercio, se integran las finanzas, fenómenos que marcan el ascenso y la multiplicación de los actores privados en el escenario internacional y la declinación de la influencia de los gobiernos.¹⁰⁹

Actualmente el conocimiento tiene el papel principal y la humanidad está consciente de que esta característica y su posesión es poder, en la globalización los amos del mundo son las corporaciones y las personas que han invertido grandes sumas monetarias en su producción y procesamiento, caso contrario sucede con las empresas pequeñas en donde no se necesitará mucho capital para el preciado conocimiento y puede que ocurra su extinción.

Aproximadamente el 80% de los países industrializados dependen de la información, motivo por lo cual gastarán enormes cantidades de dinero para comprarla o venderla y en los casos más raros ceder a intercambiarla libremente sin ningún fin de lucro.¹¹⁰

Ya desde 1971 se preveía la creación de un mundo súper conectado para llevar a cabo el trabajo y las comunicaciones entre las personas que se encuentran a grandes distancias, unidos simple y sencillamente por objetivos comunes.

En 1971, Raymond Spencer Rogers publica *Man in the Telesphere*, señala que los avances en tecnología de comunicaciones harán posible la creación de una red electrónica formada por computadoras conectadas en todo el mundo, y que esto acarreará profundos cambios en la estructura cultural y social de la humanidad ya que la destrucción del concepto de distancia traerá una nueva forma de ver la vida¹¹¹

La nueva forma de configurar la realidad hace desaparecer el concepto de espacio y tiempo; se han desvanecido el mundo y los atributos físicos que le asignamos, tan sólo con la ayuda de un clic, tenemos todo a nuestros pies; hemos cambiado el trabajo con la maquinaria pesada por el trabajo intelectual, la creatividad y la imaginación.

Es espacio mediático, es el nuevo medio ambiente global de la llamada realidad, todas las comunicaciones, intercambios y desplazamientos que se producen entre la gente están mediatizados.

¹⁰⁹ IBARRA, David, “El nuevo orden internacional. Esperanzas democráticas, soberanías marchitas, crisis financieras”, Editorial Aguilar, México, 2000, p 37

¹¹⁰ cfr. DENNIS, E.E., DERTOUZOS, M., et al., “Sociedad de la información. Amenazas y oportunidades”, p 34

¹¹¹ ISLAS, Octavio, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 261

La trama del espacio mediático invade todos los órdenes de la vida, obliga a reformular cuestiones centrales de la estructura y el modo de funcionamiento social, económico y político de la sociedad actual ¹¹²

Recordemos a Giovanni Sartori quien nos plantea la idea de que éramos un *homo sapiens* producto de la palabra escrita y ahora nos transformamos en un *homo videns*, para quien la imagen crea y produce una nueva realidad.

La nueva sociedad está acabando con empleos pero al mismo tiempo se están creando nuevos, basados en el conocimiento, ahora se paga a los especialistas en sistemas computacionales, las personas que se esfuercen por invertir dinero en éste ámbito serán quienes lleguen a verse beneficiados de la nueva configuración mundial.

2. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Toda la información que se maneja en el mundo es transmitida y compartida en red por un número infinito de personas, gracias a la fibra óptica y la banda ancha, su costo resulta fácil de costear por el grueso de la población mundial.

Aunque nuestros abuelos fueron testigos del descubrimiento de un gran número de inventos, a partir de 1990 la sociedad comenzó a desarrollarse a pasos agigantados y se crearon las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales están cada vez más presentes en nuestras actividades diarias, desde el trabajo de oficina hasta el hogar, somos esclavos del celular, la computadora, el automóvil, los satélites, el horno de microondas, el GPS, etc., para el año 2001 la Comunidad Europea no dudó de la actuación que empezaban a gestar en nuestro desarrollo personal y llegaron a la conclusión de definirlos como:

Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), es un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una amplia gama de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos (hardware) y de programas informativos (software) y que muy a menudo se transmiten a través de redes de telecomunicaciones (netware). La importancia de las TIC no es la tecnología en sí, sino el hecho de que ésta permite el acceso al conocimiento, la información y la comunicación. ¹¹³

¹¹² MONTAGU, Arturo, et al, "Cultura digital. Comunicación y sociedad", Paidós, Buenos Aires, 2004, p 175

¹¹³ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, "Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos", Editorial UOC, Barcelona, 2005, p 2

Nuestro mundo y sus componentes asisten a una convergencia conjuntando aspectos de las tecnologías de punta como: telecomunicaciones, industrias audiovisuales e informáticas. Algunas ventajas que podríamos aprovechar al máximo son:

- ❖ Gestión centralizada de las empresas, así como su especialización en aquéllas fases productivas en las que tiene ventajas productivas.
- ❖ La innovación como proceso social, así como la identificación y solución de los problemas mediante la participación de todas las personas y áreas involucradas. El trabajo experimenta un proceso de identificación con la empresa a través de valores. Se buscan mejoras continuas en las empresas, que por otra parte emplean la estrategia de dejar que los problemas emerjan para resolverlos.
- ❖ Se propicia el desarrollo y se ponen en práctica redes informales de comunicación horizontal.
- ❖ Remuneración de los trabajadores en función de las habilidades y conocimientos acumulados, actitudes y aptitudes. Existen pocas categorías salariales y los incentivos se dan como base en el rendimiento grupal o de empresa.¹¹⁴

3. UN MUNDO DESIGUAL

Debemos reconocer conscientemente que no todo el mundo tiene la capacidad económica para invertir en tecnología, son pocas las naciones que cuentan con la infraestructura necesaria para proporcionar a su población el acceso a las tecnologías de la información, lo que trae como resultado la “*marginación digital*”, mencionada en los medios de comunicación y entendida como la diferencia marcada en el acceso a las TIC y a la información digital entre los distintos países, entre los sectores del interior de algunas sociedades o entre los pobladores. Otro término a considerar es el analfabeto informático, entendido como alguien que al tener acceso limitado o nulo a las TIC, se ve excluido del mundo por falta de noción alguna sobre su manejo.

Trabajar sobre el tema de la brecha digital entre norte y sur, y de las desigualdades que se mantienen dentro de naciones desarrolladas y menos desarrolladas; dedicarse a las barreras de edad, status social, etnicidad, cultura y política, barreras técnicas, educativas, de género y económicas que son la causa principal de la marginación.

Garantizar el acceso universal a la información esencial para el desarrollo humano, a la

¹¹⁴ ISLAS, Octavio, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 212

infraestructura y a las formas más adecuadas de la tecnología de información y comunicación. Diferenciar las necesidades de las colectividades y buscar las soluciones adecuadas a cada una de ellas.

Definir las herramientas y aplicaciones de comunicación más apropiados, incluyendo medios de comunicación tradicionales, iniciativas comunitarias, las más modernas tecnologías de comunicación y de información. Enfrentar y tratar las diversas realidades de grupos sociales como pueblos indígenas, diásporas, migraciones, trabajadores.¹¹⁵

Los primeros actores económicos en verse afectados por el trabajo en red fueron los bancos, al igual que este sector los demás ámbitos comerciales se han unido y creado sistemas en red, con el cual pueden verse muy beneficiados pero también correr el riesgo de aventurarse a fallar.

- ❖ Los **sistemas EDI -ELECTRONIC DATA INTERCHANGE-** (intercambio electrónico de datos), es un sistema que permite transferir no ya dentro de una misma compañía sino entre compañías distintas; permiten superar las continuas deficiencias y retrasos del correo público, en tiempo real.
- ❖ Singapur creó el sistema **“TRADE NET”** capaz de hacer frente con gran rapidez y agilidad a un tráfico comercial. El mercado de sistemas de transferencia electrónica ha venido creciendo exponencialmente desde los 70's.
- ❖ Entre los **proyectos EDI** más significativos actualmente en marcha se encuentran el **“ODETTE”**, del sector de automoción en el que participan Alemania, Bélgica, España, Holanda, Italia, Reino Unido y Suecia.
- ❖ El **proyecto “BINET”**, entre compañías de seguros, reaseguros y agentes; con sede en Bruselas y el **proyecto “BROKERNET”**, entre intermediarios financieros y compañías de seguros.¹¹⁶

Los empresarios se han dado cuenta de la importancia del papel que juegan las empresas transnacionales en el mundo como los actores que lo han de regir y diseñar el futuro, se muestran hambrientos de proteger su información y contar con materiales que los ayuden a digitalizar los datos que manejan a diario, lo que representa un gran negocio para algunas corporaciones que se preocupan diariamente por lanzar productos útiles para este fin, podemos mencionar entre ellas a: INTEL (asociada con IBM y OLIVETTI), SONY,

¹¹⁵ íbidem p 99-100

¹¹⁶ CARRASCOSA, José Luis, “Información. De la era industrial a la sociedad de la información”, Editorial Espasa Calpe, Madrid, 1991, pp 111-114

MATSUSHITA, KODAK, MOTOROLA, COMMODORE, APPLE, PHILLIPS.¹¹⁷

Aunque el mundo es enorme son pocas las empresas que tienen el control de los sectores sociales o culturales. El entretenimiento es un rubro muy peleado por los corporativos comunicacionales que no dejan de inventar nuevas formas con las cuales poder atraer a las grandes audiencias y obtener enormes beneficios económicos.

Se ha propiciado la creación de una red de alianzas y fusiones entre grandes compañías de telecomunicaciones, de informática, de radiotelevisión, e industrias culturales en general. Un grupo reducido de una veintena de grandes corporaciones transnacionales domina el mercado mundial del entretenimiento, las noticias, la tv, etc., con una presencia económica y cultural muy significativa prácticamente en todos los continentes, actúan en un amplio abanico de sectores culturales: prensa, agencias de noticias, edición, tv, cine, parques temáticos, video, música... Según valoraciones, el mercado mundial está dominado por cinco gigantes del multimedia: TIME WARNER, DISNEY, BERTELSMAN, VIACOM, RUPERT MURDOCH¹¹⁸

Estas sinergias se crean para controlar al mundo y sembrar su ideología en las personas, ávidas del entretenimiento y siempre alertas de los nuevos productos lanzados al mercado. Las empresas mantienen una guerra al respecto por ver quien crea los mejores *gadgets* para atraer al público. Un caso muy interesante resulta el nacido entre TIME WARNER y AOL, la primera encargada de la creación de contenidos y la segunda encaminada a la búsqueda de explorar nuevos mercados digitales en los cuáles difundirlos, éstas nuevas empresas de la industria de la información son a bien llamadas “*empresas.com*”, dignas de atención, temidas por los propios Estados o Países, los cuales creen que en el futuro dichas corporaciones pueden llegar a opacarlos y tener un papel preponderante sino es que un lugar más importantes que algunos jefes de Estado en el manejo de la población, se puede excluir el caso híbrido de Silvio Berlusconi.

El cambio de paradigma entre trabajo y comunicación en red crea dos nuevos conceptos: el *e-business* (o negocio electrónico) y la empresa red.

- ❖ **NEGOCIO ELECTRÓNICO.**- Entendemos las actividades empresariales que se llevan a cabo a través de redes informáticas y de telecomunicaciones. Son aquellas actividades productivas cuyas operaciones claves, la gestión, innovación, financiación, producción, distribución, venta y

¹¹⁷ cfr íbidem p. 115

¹¹⁸ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, “Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos”, Editorial UOC, Barcelona, 2005, pp 134-135

relaciones entre los ocupados y los clientes, tienen lugar en y por Internet u otras redes informáticas, sin prejuzgar el grado de conexión entre las dimensiones virtual y física de la empresa. El negocio electrónico es una manera diferente de hacer negocios, basada en el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación. También comprende las actividades productivas tradicionales, que incorporan masivamente las TIC como elemento fundamental en la generación de valor.

- ❖ **EMPRESA RED.**- Es la forma organizativa construida en torno a un proyecto de negocio que resulta de la cooperación entre los diferentes componentes de varias empresas, y opera en red. Representa una transformación de la gestión empresarial hacia un sistema de configuración variante de cooperación y competencia, surgido del proceso de descentralización de las grandes empresas y de la conexión en red entre empresas de todas las dimensiones.¹¹⁹

Es incierto pero probable que en el futuro se convierta en la principal manera de comprar, vender o realizar actividades de tipo económicas; recordemos que en la actualidad contribuciones financieras como el pago del agua, tenencia, predial, teléfono, etc., pueden ser cargadas automáticamente cada mes a alguna tarjeta de crédito que tengamos, otro ejemplo es realizar el súper o comprar productos, para realizar todas estas actividades necesitamos ayuda del *hipertexto*:

La relación directa (link o enlace computacional) entre una palabra o un fragmento de texto con otra palabra, imagen, sonido o video en términos simples. Puede llegar a implicar la utilización de varios programas de computación relacionados mediante un conjunto de extensiones e interfaces propias de la lógica que el diseñador va definiendo a niveles sintácticos y semánticos.

Dertouzos: el hipertexto es un nuevo tipo de libro electrónico con palabras destacadas uno llama o señala una palabra y se encuentra con textos, gráficos, audio y video¹²⁰

Gracias a este hipertexto cuando navegamos en Internet buscando alguna información, entramos a una página y basta con colocar el cursor del *mouse* en cualquier palabra útil o imagen y listo, con un solo clic nos trasladaremos a otra página y así sucesivamente hasta encontrar lo que andábamos buscando.

La Sociedad de la Información debe buscar un lado humano en donde todo sea enfocado en la mejora en la calidad de vida de las personas, por esta razón en el año 2000 los 191 estados miembros de la ONU se comprometieron a establecer las “*Metas de*

¹¹⁹ *ibidem* p 59

¹²⁰ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Paidós, Buenos Aires, 2004, p 125

Desarrollo de la Declaración del Milenio”, compuestas por ocho objetivos a cumplir para el año 2015:

- ❖ Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
- ❖ Lograr la enseñanza primaria universal.
- ❖ Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.
- ❖ Reducir la mortalidad infantil.
- ❖ Mejorar la salud materna.
- ❖ Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
- ❖ Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
- ❖ Fomentar una asociación mundial para el desarrollo ¹²¹

Estas pautas deberían ser fundamentales y esenciales para obtener una sociedad más uniforme y homogénea, aunque parece que las potencias mundiales no quisieran voltear la mirada hacia ellos y mientras pasa el tiempo la realidad se torna más cruda, puesto que a más avances tecnológicos y mejoras en ciertas partes de la población mundial, nos alejamos de la posibilidad de llevarlas a cabo.

Todos creemos en la visión utópica de vivir en una sociedad en donde rompemos las barreras que hoy en día nos separan, dichas fronteras van de las físicas a las sociales pasando por aspectos lingüísticos y culturales. ¹²²

4. LA SOCIEDAD ANTE LA GLOBALIZACIÓN

Ante la Sociedad de la Información la población civil se ha unido a nivel internacional exigiendo a los gobernantes y dirigentes de los medios de comunicación y de las empresas transnacionales siete puntos vertebrales para tener un mundo más unido:

- ❖ Desarrollo sustentable: Una sociedad de la información equitativa necesita estar basada en la economía sustentable, el desarrollo social y la justicia de género. Esta no puede ser lograda solamente mediante las fuerzas del mercado.
- ❖ Gobernabilidad democrática: las tecnologías TIC deberán facilitar la gobernabilidad democrática y fomentar la participación de ciudadanos y ciudadanas, de manera transparente y confiable, a nivel local, nacional e internacional.

¹²¹ ISLAS, Octavio, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 83

¹²² cfr, DENNIS, E.E., DERTOUZOS, M., et al., “Sociedad de la información. Amenazas y oportunidades”, p 25

- ❖ Alfabetización, educación e investigación: Solamente ciudadanos y ciudadanas informados y capacitados, con acceso a los medios y productos de investigación plural, pueden participar y contribuir en las sociedades del conocimiento. Es necesario crear, extender y asegurar facilidades y herramientas que permitan un aprendizaje duradero y sostenido.
- ❖ Derechos humanos: Las TIC deberían ser usadas para promover la concientización, el respeto y el fortalecimiento de los estándares universales de derechos humanos.
- ❖ Conocimiento global de dominio público: El conocimiento global de dominio público constituye recursos que son piedra angular de interés público global. Ellos deben ser protegidos, expandidos y promovidos.
- ❖ Diversidad cultural y lingüística: es necesario no sólo preservar sino también fomentar activamente la diversidad lingüística, la identidad cultural y el contenido local.
- ❖ Seguridad de la información: las preocupaciones sobre la seguridad de la información no deberán infringir de ninguna manera la privacidad de las personas y su derecho a comunicarse libremente, usando las TIC ¹²³

Estas demandas son un claro ejemplo de la necesidad que existe dentro de la sociedad de conjuntar la utilización de las TIC y la constante preocupación por vivir lo más humanamente posible, capaces de afrontar los grandes conflictos que amenazan nuestra supervivencia pero al mismo tiempo extendiendo la mano a la consciencia social y ecológica.

Las demandas y exigencias de la población mundial son enviadas a los medios de comunicación porque estos tienen un papel relevante en la forma diaria de actuar, gracias a ellos estructuramos nuestra manera de pensar, sentir, consumir, de actuar frente a los demás, fabricamos la aceptación o negación hacia las personas diferentes a nosotros.

Otro aspecto a resaltar es que la nueva sociedad vuelve su mirada a la enorme variedad de culturas locales para explotar sus características exóticas y atractivas con el objetivo de darle sabor un mundo tan diferente pero a la vez igual.

La palabra clave -culturalmente hablando- en la sociedad del conocimiento es “*multiculturalidad*”, gracias a ella surge en nosotros el interés de conocer al otro, saber más sobre la sociedad en que vivimos, empaparnos del ambiente que envuelve a los otros países, porque precisamente uniendo las diferencias es como podremos salir adelante y crecer en lo individual, sin necesidad de negar y menospreciar a alguien sólo por tener color de piel o idioma distinto al nuestro, dando vida al mundo en el que vivimos.

¹²³ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, “Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos”, Editorial UOC, Barcelona, 2005, pp 113-114

Esto queda claro con el choque de culturas entre América, Asia y Europa y que desarrolla una gran cercanía entre las personas.¹²⁴ Un ejemplo es cuando el equipo español de fútbol Real Madrid visita Japón o algún otro país Oriental, inmediatamente la gente se vuelve loca y hace todo lo posible para ir a verlos y estar junto a ellos, creando un gran aparato publicitario en donde hasta los jóvenes adoptan cortes de peinado como el de sus futbolistas favoritos dando paso a la mezcla de ideologías

- ❖ IDENTIDAD INDIVIDUAL: Estructura subjetiva caracterizada por la representación de uno mismo que se desprende de la interacción entre el individuo, los otros y el entorno, por el hecho de reconocerse como uno y ser reconocido como tal por los otros.
- ❖ IDENTIDAD COLECTIVA: El acto de una comunidad que se reconoce a sí misma y que quiere ser o es reconocida como tal por los otros. Todas las identidades se construyen dentro de un sistema de relaciones sociales y requieren el reconocimiento recíproco de los otros.
- ❖ IDENTIDAD CULTURAL: Se define por la estrategia de adaptación a la interacción social en constante evolución. La existencia de un individuo y de una colectividad tiene sentido siempre y cuando exista el otro.¹²⁵

La identidad se ve claramente afectada e invadida por los medios de comunicación y la red, un mundo digital en donde nos olvidamos y desprendemos de nuestro ser para conformar otras comunidades basadas sólo en los gustos que tenemos en común.

La Sociedad del Conocimiento trae nuevas formas de convivir, agruparnos y comunicarnos, antes bastaban la escuela o el parque de la esquina para reunirnos pero ahora las ciudades se han convertido en centros de servicios más que centros industriales. Néstor García Canclini ejemplifica esto con la Ciudad de México:

El crecimiento de la ciudad de México en el último medio siglo se debió a su industrialización y la consiguiente atracción de migrantes nacionales, desde la apertura económica del país al exterior a principios de los años ochenta, las zonas más dinámicas de desarrollo en la capital son las vinculadas a la instalación de inversiones transnacionales y la transnacionalización de empresas mexicanas. El Distrito Federal y su entorno metropolitano se han convertido en uno de los veinte o treinta megacentros urbanos del mundo donde se articulan dispositivos de gestión, innovación y comercialización a escala transnacional. Este cambio es patente, sobre todo en las 650 hectáreas dedicadas en la zona de Santa Fe a los edificios de Hewlett Packard, Mercedes Benz, Chubb Insurance,

¹²⁴ cfr MONTAGU, Arturo, et al, "Cultura digital. Comunicación y sociedad", p 115

¹²⁵ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, "Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos", Editorial UOC, Barcelona, 2005, p 122

Televisa y otras empresas, a centros comerciales y zonas residenciales de alto nivel. También en la remodelación arquitectónica del Paseo de la Reforma, de partes de Polanco, Insurgentes y Periférico Sur, en la proliferación de macrocentros comerciales, nuevos hoteles transnacionales, la modernización de las telecomunicaciones y su conexión satelital, la difusión de servicios informáticos, de televisión por cable y digital, así como las multisalas de cine. Varias de estas actividades introducen cambios directamente en la oferta cultural y comunicacional; otras reordenan el sentido de la vida urbana y los modos tradicionales de apropiación del espacio. En ambos casos, el Estado cede su papel de actor protagónico a empresarios privados y corporaciones transnacionales ¹²⁶

Surgen nuevos lugares para realizar los encuentros sociales, familiares, amistosos y amorosos, en respuesta a la necesidad de estar en contacto directo con los demás, dando lugar al *boom* en los centros comerciales del que ya son parte ciudades europeas como Barcelona, Berlín, Londres entre otras y que los arquitectos e ingenieros se preocupan por edificarlos cada vez más grandes y provistos de tiendas, supermercados, multicinemas, pistas de patinaje e inclusive parques acuáticos.

Los macrocentros comerciales en las ciudades grandes y medianas. Además de expandir el capital inmobiliario y comercial, reestructurar en forma concentrada a las inversiones, generar empleos y extinguir otros del comercio minorista, ofrecen espacios para escenificar el consumo donde la monumentalidad arquitectónica se asocia con el paseo y la recreación. Configuran nuevos signos de distinción y diferenciación simbólica para las clases altas y medias, aumentan el papel de los productos y marcas transnacionales en la satisfacción de necesidades. Muchos *shoppings* incluyen ofertas específicamente culturales, como las multisalas de cine, librerías, tiendas de discos, videojuegos, espectáculos musicales, exposiciones de arte y centros de entretenimiento. Con atractivos diseños, seguridad e higiene, colaboran para que estos espacios trasciendan sus fines comerciales, sirvan para citarse y sociabilizar, especialmente para jóvenes. La combinación de estos ingredientes los vuelve más seductores que los centros exclusivamente culturales y más confiables que otros lugares hechos sólo para comprar o pasear. Una de las claves culturales de su éxito es cómo convergen en ellos diferenciación simbólica y libertad de comportamientos. Las entrevistas a usuarios muestran que son sitios donde el consumo de ropa y otros objetos genera más distinción, y donde a la vez el acceso a los entretenimientos y bienes culturales más “modernos”, o “globales”, con mayor calidad de exhibición, puede hacerse sin solemnidad, vestido con jeans, mientras se camina y conversa. ¹²⁷

Provoca incertidumbre o asombro que estos centros comerciales se construyan cada

¹²⁶ GARCÍA CANCLINI, Néstor, “La globalización imaginada”, Editorial Paidós, México, 1999, p 174

¹²⁷ *ibidem* pp 172-173

día más grandes, buscando enormes terrenos que sirvan para su levantamiento sin importar que por eso se tengan que expropiar tierras, desalojando a sus habitantes en pro de obtener sólo ganancias económicas; un caso particular en la Ciudad de México es la zona de Santa Fe, un lugar lleno de *glamour* y opulencia contrastando con las colonias populares a su alrededor, éstas llegan a carecer de servicios básicos, como el agua, para satisfacer las necesidades de los visitantes de este centro comercial.

Continuamos con la misma capacidad para establecer cierto número de contactos, aunque ahora podemos encontrarnos con alguien que compartamos gustos personales sin importar que se encuentre a miles de kilómetros de distancia de nuestro hogar y sólo bastará un click.

Un aspecto muy importante es el idioma, Internet al ser creado por una mente anglosajona reflejaba esa ideología, con el pasar del tiempo este sistema se ha vuelto una Torre de Babel; existen tantos idiomas en el mundo introduciéndose en este espacio ganándole terreno al inglés como el idioma oficial del ciberespacio.

La defensa de la especificidad cultural en el mercado mundial ha sido una causa promovida inicialmente por Francia y los países francófonos. En el 2002 se habían elaborado tres proyectos de tratado internacional sobre diversidad cultural:

- ❖ El de Réseau International sur la Politique Culturelle creado en 1999 (47 estados miembros en 2002)
- ❖ El del Groupe de Consultation Sectorielle sur le Commerce Extérieur sobre diversidad cultural, promovido por el gobierno de Canadá.
- ❖ El de Réseau International pour la Diversité Culturelle, que agrupa a varias ONG y ministros de cultura de una cuarentena de países.
 - Para que un tratado así sea eficaz es preciso que:
- ❖ Responda a una necesidad claramente identificada, evitando la uniformización cultural
- ❖ Llene un vacío jurídico ahora evidente
- ❖ Persiga objetivos claros, asegurar la diversidad cultural como instrumento de expresión democrática, de cohesión social y de desarrollo económico, con un mecanismo de control de los estados
- ❖ Ofrezca soluciones normativas apropiadas y realizables
- ❖ Sea realmente constructivo y no meramente indicativo
- ❖ Desde el 2003 los países francófonos han establecido relaciones con los países de lengua española y portuguesa creando una organización común de los *Tres Espacios Lingüísticos*, manteniendo contacto con países de lengua árabe y rusa, su estrategia consta de tres acciones:
 - ❖ Promover un acuerdo internacional de principios sobre la diversidad cultural en la UNESCO

- ❖ Defender la especificidad cultural en los tratados de la OMC
- ❖ Impulsar la confluencia de los profesionales de la cultura a escala mundial en torno a los mismos objetivos ¹²⁸

La diversidad de lenguajes da muestra de la variedad en la ideología viviendo en un planeta enorme y una gran población, debemos defenderlos y no dejarlos desaparecer o de lo contrario sucederá algo parecido a algunas lenguas en México que sólo son habladas por dos o tres personas.

De Swann, considera que en el sistema lingüístico mundial integrado por unas seis mil lenguas, hay una docena de idiomas que en conjunto son hablados como primera lengua por más del 60% de la población mundial:

- ❖ Algunos -japonés, alemán y bengalí- tienen una difusión que no supera demasiado el territorio de sus hablantes nativos.
- ❖ Entre el resto, los que hacen de la lengua franca en una zona relativamente amplia de su entorno -árabe, malayo, hindi, ruso y chino- aunque no se encuentran actualmente en expansión.
- ❖ Las lenguas que tienen más difusión mundial son las de los antiguos imperios coloniales europeos: inglés, francés, español y portugués.
- ❖ La inglesa ocupa el lugar centra en el sistema lingüístico mundial, como lengua franca por excelencia.

En ningún otro momento de la historia ha habido tantas lenguas como hoy: aproximadamente 1200. Hay procesos simultáneos de refuerzo de las lenguas regionales y de las lenguas locales, que son las que están más arraigadas al entorno y conservan bastante utilidad práctica. La globalización, la regionalización y la localización coinciden con una clara tendencia hacia el multilingüismo o poliglotismo de las personas. Las diez lenguas más habladas del mundo no representan ni la mitad de la población: todas las lenguas del mundo son minoritarias. ¹²⁹

Surge otra segregación y discriminación peor que la económica y es el caso del idioma, por ejemplo, en Francia es preferible que una persona hable español o francés a inglés; aunque dedicarnos a hablar sobre el idioma nos tomaría escribir varios libros para su investigación. Es tarea de la sociedad mundial unirse para trabajar con las generaciones jóvenes y las venideras para que no dejen morir a las lenguas minoritarias, ayudándose de la tradición oral y el Internet para la difusión de su cultura, beneficiada con el aumento de

¹²⁸ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, “Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos”, Editorial UOC, Barcelona, 2005, p 137

¹²⁹ íbidem pp 138-139

las personas que cada día se apropian más de la Red.

Crear sociedades de información y comunicación en las que el desarrollo esté centrado en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales y en claros objetivos sociales, culturales, económicos y de medio ambiente; donde se de prioridad a la disminución de la pobreza y de otras condiciones de desigualdad, preservando el medio ambiente. Se apoya el conocimiento, los valores, las creencias, la comunicación y la organización; donde cada persona tenga la oportunidad no sólo de acceder a la información sino de producirla y de ser creativa, en un entorno libre de odio y violencia donde se intensive un trabajo colectivo, inteligente e innovador, basado en la cooperación.

Los factores que determinan cambios en el campo de la información y la comunicación deben estar regidos por estándares humanistas como la libertad y la igualdad; por el deseo de propiciar el diálogo entre civilizaciones y por el interés en las consecuencias de los deshechos industriales en el medio ambiente.

Sociedades de información y comunicación inclusivas y centradas en el ser humano, implica tener en cuenta a los ciudadanos y ciudadanas y a las comunidades, implicarlos en la participación y la toma de decisiones para la definición de políticas y entornos de trabajo. Permitir el trabajo y compromiso de todas las generaciones y garantizar el trabajo de diferentes grupos lingüísticos y sociales, diferentes culturas y naciones, dentro de un entorno de igualdad entre géneros, libre de toda discriminación o exclusión. Las TIC pueden desempeñar un rol crucial en la búsqueda de soluciones a los principales problemas mundiales.¹³⁰

Estos objetivos pueden volverse inalcanzables debido a la negatividad de las grandes potencias por aceptarlas y no querer cambiar nuestra forma de pensar; debemos desarrollar un sentido de comunidad y unión entre todos los sectores de la población, dejando de lado el egocentrismo y dar cabida al otro reconociéndolo como individuo; podemos esforzarnos en crear y dar vida a un mundo en donde lo superficial quede relegado y enfatizamos el valor de las personas como seres inteligentes, con la capacidad de hacer sentir a los demás cómodos en su compañía y su multiculturalidad. Muchas personas han entrado en un grave conflicto porque:

Las controversias sobre la diversidad cultural proceden de la necesidad de conciliar cuatro lógicas:

- ❖ La de los grupos culturales más antiguos -originarios, autóctonos o constitutivos de una sociedad determinada- que además de su legitimidad histórica, muchas veces tienen la consciencia de

¹³⁰ ISLAS, Octavio, "Internet, columna vertebral de la sociedad de la información", Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, pp 95-96

haber sido víctimas de políticas de interiorización o de destrucción.

- ❖ La de las poblaciones inmigradas, que no abandonan necesariamente las culturas de origen y reclaman un acogimiento junto por parte de la sociedad receptora.
- ❖ La de la continuidad y la reproducción de cada cultura en su propio espacio social público.
- ❖ La de la creatividad y la innovación cultural, gracias a la cual evolucionan todas las culturas y se redefinen continuamente.

Las posiciones en este debate se pueden concretar en cuatro polos:

- ❖ ASIMILACIÓN A LA CULTURA DOMINANTE. El reconocimiento de la diversidad cultural se basa en la universalidad de los derechos individuales. La acción de los poderes públicos se limita a garantizar la igualdad y libertad de las personas.
- ❖ TOLERANCIA de los particularismos culturales en el espacio privado y limitadamente en el espacio público siempre que no ocasionen inconvenientes.
- ❖ MULTICULTURALISMO que se basa en el reconocimiento de los grupos culturales y en una acomodación razonable de los espacios públicos en la diversidad, con la contrapartida de una aceptación general del marco institucional y la matriz lingüística y cultural de la sociedad receptora.
- ❖ COMUNITARISMO que cree viable el reconocimiento equivalente y la coexistencia de comunidades culturales en un mismo espacio político, siempre que se regulen adecuadamente las relaciones entre ellas y su acceso al poder ¹³¹

El gran reto es desarrollar políticas acordes a la época actual, en donde todos estamos conectados y expuestos, nuestra esencia se ve disminuida o evaporizada, somos incapaces de reconocer al otro porque estamos envueltos en una catarsis que modifica la propia identidad, las fronteras están más allá del espacio físico.

El campo laboral se vuelve difícil, debemos invertir en conocimiento e información porque ella da poder y quien maneje la bola del juego es quien será el vencedor y logrará sobreponerse al cambio acelerado provocado por las TIC, estamos destinados a ser valorados por nuestra capacidad y conocimiento.

5. REALIDAD VIRTUAL

El hombre en su búsqueda constante por apropiarse de la realidad y del mundo ha creado la *'realidad virtual'*.

En la realidad virtual la manipulación de las imágenes es una función de los sentidos del

¹³¹ TUBELLA I CASADEVALL, Imma, "Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos", Editorial UOC, Barcelona, 2005, pp 142-143

receptor y de la imaginación en particular, de hecho la realidad virtual se podría definir como una extensión de la imaginación humana. La existencia y el comportamiento de las imágenes dependen de la actividad física y mental del usuario. Ofrece un entorno reactivo en el que los sentidos del hombre pueden encauzar la inteligencia artificial ¹³²

En la realidad virtual nuestros sentidos, más que ser engañados, son lisa y llanamente reemplazados y absorbidos por el sistema electrónico. La sofisticación de los sistemas de información, la aparición de las grandes redes informáticas forman las comunidades electrónicas, de toda índole, traen como resultado un conjunto de interacciones, reales e ideales, creadas o inventadas, capaces de crear nuevas identidades. Nos encontramos con los cyborgs, los vecinos electrónicos, las relaciones íntimas y los espacios virtuales ¹³³

Los sentidos tienen el papel de catapultar las relaciones que establecemos con los demás, la dimensión que les asignemos se irá profundizando a medida que aumente el grado de intimidad que manejemos con los demás, el roce de las pieles o el aroma de la persona amada o querida se convierten en una experiencia inolvidable, los sentidos son evocadores de recuerdos inolvidables. Nuestro mundo enfatiza los sentidos de la vista y el oído, a través de ellos recibimos la información manejada en los medios.

Podemos considerar que vivimos en un estado de hipnosis. La mayor parte de la información sobre la que nos basamos nos llega a través de los ojos; nuestra tecnología está dispuesta en forma tal que incrementa dicho efecto. ¹³⁴

Un ejemplo muy conocido sobre de la realidad virtual como explotadora de los sentidos humanos es el “*guante virtual*”, creado con base en la infinidad de movimientos de las manos y dedos dando la libertad del movimiento en el aire y el infinito. Una consecuencia de esta tecnología son los “*ambiente virtuales*” y sus características afectan de manera directa la continuidad de la sociedad.

Un ambiente virtual en red (AVR) es un sistema que permite que múltiples usuarios interactúen en tiempo real aunque estén localizados en distintas partes del mundo. Se distingue por las siguientes características:

¹³² DENNIS, E.E., DERTOUZOS, M., et al., “Sociedad de la información. Amenazas y oportunidades”, Editorial Complutense, España, 1996, p 86

¹³³ ISLAS, Octavio, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 240

¹³⁴ McLUHAN, Marshall, POWERS, B.R., “La aldea global”, Gedisa Editorial, España, 1996, p 50

- ❖ Sentido de espacio compartido: todos los usuarios tienen la ilusión de estar en el mismo lugar.
- ❖ Sentido compartido de presencia: cada usuario dentro del ambiente debe tener alguna entidad dentro de la simulación que lo represente y lo de a conocer a los demás usuarios, ésta entidad suele denominarse avatar.
- ❖ Sentido de tiempo compartido: cada usuario debe ser capaz de observar las acciones de los otros usuarios justo cuando están ocurriendo.
- ❖ Un mecanismo de comunicación: más allá de la visualización del ambiente se deben tener medios de comunicación entre los usuarios (puede ser vía voz o texto).
- ❖ Un mecanismo para compartir: los usuarios pueden compartir información o bien manipular cada uno de los objetos de la manipulación ¹³⁵

Un ejemplo sobre estos ambientes virtuales son los videojuegos y más claramente el sitio de Internet de “www.secondlife.com”, en donde podemos tomar una identidad completamente diferente a la que mantenemos en la vida real tratando de escapar de la cotidianidad introduciéndonos a otro mundo completamente diferente al que conocemos, transportarnos a otra realidad en la que podemos ser quien deseemos.

Aplicaciones de la realidad virtual podemos mencionar aquéllas destinadas al diseño; la simulación de lugares; simulaciones para la medicina y la ingeniería; bases de datos de turismo, historia, arquitectura; las direcciones y calles de las ciudades; simulaciones para la educación, el entretenimiento, las acciones de marketing, etc. ¹³⁶

La influencia de la realidad virtual en estos campos demuestra que tan deseosos estamos los seres humanos por controlar lo que nos rodea, incluyendo el desarrollo natural de las personas, aunque, recordemos que la realidad virtual es aún un campo joven, por lo que en el futuro, quedaremos totalmente asombrados de lo capaz que puede ser nuestra inteligencia para crear lo inimaginable.

Este segundo capítulo demuestra cómo el mundo está conectado gracias a la tecnología y teniendo a la computadora como la protagonista de nuestra era. Actualmente somos parte de la “Sociedad de la Información”, la principal característica de nuestra vida es la transmisión de datos a nivel global a través de Internet.

¹³⁵ ISLAS, Octavio, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 367

¹³⁶ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Paidós, Buenos Aires, 2004, p 135

Cada etapa de la humanidad ha utilizado la tecnología en pro de la evolución, y aunque nuestros abuelos fueron testigos de la creación de un gran número de inventos, nosotros hemos dado pasos agigantados porque con una sola invención -la computadora- acumulamos una gran cantidad de información de cualquier índole que estará al alcance de un solo clic. Gracias a la computadora y el Internet somos parte de un todo, nos encontramos en la situación de ser fichas de dominó que al crearse un choque en alguna parte del mundo, el impacto afectará a todos en el mundo.

El poder está basado en la información y los gastos económicos destinados a comprarla y producirla rebasan cualquier límite, es decir, quien esté mejor capacitado en el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es quien podrá influenciar y manipular a los demás.

El objetivo de las empresas es el entretenimiento y hay grandes uniones entre quien lo produce y quien lo distribuye. No imaginamos una vida sin la computadora y las tecnologías, precisamente por esta razón se han inventado otras maneras de convivir con nuestros amigos y asistimos a megacentros comerciales en donde podemos encontrar desde tiendas hasta albercas y paralelo a estos lugares han surgido varios sitios y sistemas a través de Internet para contactar personas alrededor del mundo, aunque estos últimos se abordarán en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO III

“EL UNIVERSO DIGITAL”

1. EL INTERNET Y LOS MASS MEDIA

En la sociedad del conocimiento nuestra vida resulta impensable sin el uso de las TIC; son varias las áreas en las que tiene un papel preponderante, principalmente las médicas y científicas, con la manipulación de la vida desde la concepción hasta su desenvolvimiento:

Los teléfonos celulares posibilitan a la gente comunicarse con sus seres queridos a distancia, sacar fotos u operar con el banco.

La biotecnología genética experimenta con cruces de cromosomas, con el objetivo de avanzar en la vida artificial; nuevas vacunas y medicamentos van mejorando eficazmente la lucha contra las enfermedades. Las clonaciones y mutaciones genéticas efectuadas sobre plantas, animales y humanos van construyendo un paisaje artificial, peligrosamente semejante al real. Lo siniestro ¹³⁷

La idea es siniestra, encontramos ejemplos claros en la industria cinematográfica, una muestra es la película “*Gattaca*”, esta cinta nos muestra un mundo en donde las personas beneficiadas con la manipulación genética serán los sobrevivientes en un mundo cada vez más perfecto; lamentablemente esta visión se vuelve cada día más real, aberrante y aterradora.

El uso de las tecnologías de la información ha dado paso a una nueva forma de vida, en donde existe una completa inclusión de Internet en nuestras actividades cotidianas, la “*Netrópolis*”.

La Netrópolis puede ser entendida como el fruto de la integración absoluta de Internet en nuestras vidas, al tiempo que una forma de pensar en la que nuestras existencias se encuentran conectadas al hilo de información que representa Internet y que nuestra dependencia de la tecnología ha llegado a un punto extremo.

La Netrópolis se ha vuelto el camino hacia el que nos dirigimos, es necesario reflexionar sobre las consecuencias de lo que hacemos al vincular nuestras vidas de una manera tan íntima como Internet. ¹³⁸

Actualmente desde las jornadas laborales hasta el intercambio de información y las

¹³⁷ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, p 150

¹³⁸ ISLAS, Octavio, et al, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 269

relaciones interpersonales comienzan a verse influenciadas por el Internet, las cuales de no ponerse atención no podrán ser concebidas de otra manera.

WEB significa red y telaraña. Los rasgos similares entre la red informática y la telaraña consisten en que las dos son proyectadas, construidas y generadas por alguien. La red informática necesita de alguien que desarrolle un papel equivalente al de la araña. Pero todos los usuarios del sistema desarrollarían el papel de proyección, construcción y gestión, interactuando de manera caótica y desordenada debido al propio dispositivo de la Web ¹³⁹

Ciertas personas consideran natural el nuevo papel que nos está siendo asignado por la Web, mientras que otros se resisten a formar parte de este acontecimiento que influye nuestra vida y pensamiento, creándonos otra pequeña telaraña en la cabeza.

En algún momento de nuestra vida, principalmente quienes crecimos con el avance de este sistema, leímos acerca del nacimiento de esta tecnología llamada “*The Net*” o “*La Red*”, de lo contrario aquí un pequeño fragmento al respecto:

Internet fue concebida en los laboratorios de DARPA (Defense Advanced Projects Agency) durante la década de 1960 como un sistema de comunicación inmune a los ataques nucleares. La mejor forma de asegurar la continuidad en la información en caso de daño físico a la red era que la información no estuviera concentrada en un solo sitio y que la transmisión de la información fuese fragmentada con el fin de que la pérdida de un fragmento no implicara la pérdida de la totalidad del mensaje ¹⁴⁰

Es muy sabido el hecho que la mayoría de los inventos, sino es que todos los que han aparecido para facilitarnos la vida, nacieron en el intento por ganar la carrera espacial o adelantarse a las potencias mundiales competidoras por tratar de adueñarse del mundo.

Los *mass media* han ayudado a las personas en la evolución de la creación del imaginario del mundo que rodea a la humanidad, desde la llegada de la radio hasta el mundo del Internet.

La llegada del radio nos dio motivo para reforzar la discriminación racial y socioeconómica. Empezamos a distinguir la cultura intelectual de las clases educadas en los libros, de la cultura oral de

¹³⁹ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, p 38

¹⁴⁰ ISLAS, Octavio, et al, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 257

los pobres, en la que encajó bien la radio, campesinos e indígenas obre todo, que escuchaban y aprendían o conocían o se enteraban de algunas cosas y que, a través del radio, empezaban a abrirse a la civilización. El radio se extendió grandemente en las clases que llamamos populares. Era la cultura auditiva, de la palabra escuchada. Y estructura mental auditiva.

De ahí pasamos a la televisión, a la imagen y a la sucesión de sensaciones que se reciben, que no forman ideas pero transmiten valores. Ni se dialoga con la pantalla ni hay tiempo para razonar. Se absorbe y se absorbe. Se reciben sensaciones. Se es pasivo. Va penetrando una apreciación cognoscitiva, formativa y normativa, y va dejando interpretaciones valorales de la realidad y del mundo ambiente, transmite sistemas de valores. Estructura mental, cultural y memoria visual.

Pasamos después a la lógica matemática de la computación, que fue otra manera mental de concebir y de ordenar las cosas, que ya no tenía que ver con la formación personal, ni con la transmisión de valores, ni con el pensamiento creador; todo esto repercute en el carácter y en la formación, que empieza a ser pragmática.

Viene Internet que combina la computadora con la televisión, o que integra a la televisión en la computadora. Internet nos proporciona textos sin contexto, acumulación de información sin criterio de selección. La información como bodega y no como construcción. Si suponemos que los conocimientos son ladrillos, hay dos maneras de almacenarlos. Una es irllos echando en una bodega: ladrillo que llega, ladrillo que se almacena en la bodega. Cuando la bodega está llena, ya no se sabe lo que hay en el fondo de ese galerón. Otra es ir poniendo cemento a cada ladrillo que llega, colocarlo en el lugar que le corresponde, ir construyendo un edificio intelectual coherente, sólido y con sentido. El modo de información por Internet tiende a ser el primero, no el segundo, sobre todo en niños y jóvenes que no tienen todavía una formación intelectual, académica relacionada y relacionante. Son textos sin contexto.

Es la realidad virtual, porque una realidad sin contexto es realidad virtual. No hay criterio de búsqueda ni de selección. Es cotorreo e información desconectada, lo mismo que sexo más o menos descarado, que conversaciones y foros sin orden, sin conclusión, sin referencias intelectuales, valorales ni culturales, que toneladas de información sin criterio ni modo de valorar. Son textos sin contexto, es información sin información y consecuentemente sin criterio, es navegar sin brújula, sin horizontes definidos. Navegar por Internet, pero ¿con qué brújula? ¹⁴¹

Desde la aparición de los satélites cada nuevo medio de comunicación acarrea una forma diferente de percibir al mundo y a las personas, día con día miramos asombrados los inventos que son controladores de nuestra personalidad y nuestras comunicaciones.

Vivimos superconectados, teléfonos fijos en casa y en la oficina, celular, Messenger, GPS en vehículos, sistemas de reconocimiento a distancia, chips de reconocimiento satelital y contestadores

¹⁴¹ MAZA, Enrique, "Medios de comunicación: realidades y búsquedas", Universidad de la Ciudad de México, México, 2003, pp 169-171

automáticos. No nos podemos escapar de los satélites que nos rodean, nos mapean y nos circundan¹⁴²

Dejamos de lado el concepto de individualidad, cuando estudiábamos en la secundaria aprendimos los mapas del mundo físico con sus continentes, países, ciudades y capitales unidas por autopistas para recorrerlas de forma real, ahora, en el mundo moderno a través de las computadoras es otro el camino que andamos, llegamos a diferentes lugares por medio de otra autopista trazada sobre la fibra óptica:

El término superautopista de la información se suele referir a un conjunto de dos visiones de la aldea global; una de ellas en gran parte producto de la informatización, unida a las redes complejas de información, almacenamiento y recuperación asociadas actualmente con el Internet, llamado a veces simplemente The Net (la red). De acuerdo con este enfoque, la superautopista llega a las casas mediante el ordenador personal o algún dispositivo posterior. La otra imagen de la superautopista de la información es la tv de abundancia, un sistema de 500 canales o más, posibilitado por las técnicas de fibra óptica y la conmutación de paquetes. La autopista se ha definido como un matrimonio entre el teléfono, la tv y el ordenador¹⁴³

Tanto esta superautopista como sus homólogas en la realidad conectan al mundo, cada una en su realidad, la palpable y la digital; Internet al ser un medio complejo está lleno de mitos y realidades, una de ellas es que conceptos como espacio y tiempo han desaparecido, de repente el mundo se redujo a una pequeña canica como ese pedazo de vidrio con el que jugábamos en nuestra infancia.

El cambio en el concepto del tiempo y el espacio se aceleró de manera notable con Internet. El espacio se ha encogido debido a la penetración de las redes y a la velocidad con que puede alcanzarse cualquier punto del planeta interconectado. El tiempo al reducirse a segundo y microsegundos, también deja de ser significativo en este sistema¹⁴⁴

Contradicción mayor es la que se produce al tener a nuestro alcance tanta información, no así el conocimiento para leer textos en algún idioma diferente al inglés o el francés, aunque con la globalización nuestra limitación lingüística tiende a ampliarse. Por naturaleza propia Internet es un medio utópico al querer darnos en “*charola de plata*” el

¹⁴² MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, p 39

¹⁴³ DENNIS, E.E, et al, “La sociedad de la información. Amenazas y oportunidades”, Editorial Complutense, España, 1996, pp 19-20

¹⁴⁴ ARIZPE, Lourdes, “Los retos culturales de México”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2004, p 125

mundo y sus características.

- ❖ Mitos acerca del poder de la Internet. En primer lugar sostiene que los significados virtuales son accesibles sin mucho mayor trabajo; si la información se almacena en algún sitio de la red está en efecto disponible para todos los usuarios. El segundo, toda la información que importa está ya almacenada y disponible en la red. No percibe alguna fragmentación entre el ciberespacio y otros espacios; el ciberespacio lo incluye todo. El tercero, las comunidades virtuales son comunidades reales, con derechos y efectos políticos.
- ❖ El sueño ciberutópico es una clase de narcótico, provee la ilusión de una capacidad ilimitada e información infinita disponible.
- ❖ El sueño de poder que proveen las computadoras en las manos de los poderosos es mayor que su capacidad real.
- ❖ Fantasía de irresponsabilidad, en la que una computadora y no los seres humanos, decide en qué momento y sobre qué hay que ejercer presión. La auto amputación de una clase de inteligencia produce narcosis del poder de juzgar las nuevas extensiones humanas que se suponen deberían ayudar.
- ❖ La idea de que la red hará más poderosos a los poderosos, mejor informados, más invulnerables que lo que eran antes es sólo una fantasía. La realidad es mucho más compleja e impredecible, pero nos deja frente a una dominación inevitable en las manos de aquellos que se encuentran en el otro lado del abismo digital.
- ❖ Hay otro tipo de ciberutopía; el sueño de poder ilimitado del ciberenemigo de los poderosos, armados sólo con su *MODEM* y *LAPTOP*. Esta utopía se sintetiza con los *hackers*, capaces de entrar en algún sistema y extraer información o cambiarla. Los hackers demuestran la vulnerabilidad de los sistemas lineales de las computadoras ante la astucia de los ciberpiratas, y la imposibilidad de controlarlos. Ello no implica que los hackers tengan un proyecto uniforme y sean todos enemigos o aliados. Muchos de ellos atacan sin discriminación.
- ❖ Los virus son productos de esta ciberutopía y son muy dañino, no sólo son generados por los enemigos del poder, sino que como parte de un complejo ideológico, benefician también a los poderosos, en este caso a los dueños de la industria cibernética. Hay un tipo de poder en las computadoras, éste funciona en un espacio lejano al equilibrio, que muchas veces puede convertir los sueños en pesadilla, fuera de control.¹⁴⁵

Estas utopías pueden llegar a volverse realidad si es que no ponemos un alto y delimitamos nuestras obligaciones y entendamos que las máquinas no son la solución a todos nuestros problemas sino sólo una ayuda para vivir cómodamente. Para que Internet

¹⁴⁵ CORONADO, Gabriela, et al, "El hipertexto multicultural en México posmoderno. Paradojas e incertidumbres", CIESAS-Miguel Ángel Porrúa, México, 2004, pp 273-277

pueda viajar a través de la fibra óptica y la banda ancha necesita de una herramienta llamada protocolos.

Internet utiliza diversos protocolos:

- ❖ TCP-IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) aseguran que los mensajes que circulan por la Red llegan correctamente a su destino y lo que llega a destino es lo que salió de origen.
- ❖ Los agrupados en el WWW (World Wide Web), permite la interrelación de gráficos, imágenes, datos, sonidos... en un formato global llamado hipertextual (http, ftp) ¹⁴⁶

Dentro del protocolo IP podemos citar al correo electrónico y en lo que corresponde al WWW se encuentran todas las *páginas web* que consultamos diariamente en el Internet. Desde que Internet se inventara, se ha observado una tendencia creciente de usuarios cada día más ávidos de nuevos contenidos así como deseo de conocimiento de manera realmente asombrosa.

De apenas 130 servidores web en 1993, una década después contamos con la cantidad de 35, 543, 105 servidores latiendo en todo el planeta y presentando información en una enorme cantidad de idiomas de manera ininterrumpida ¹⁴⁷

Para nadie resulta raro que los países más ricos sean los mayores consumidores de Internet destacando el caso de los Estados Unidos.

A finales del año 2002, Internet alcanzó 591 millones de cibernautas, en 2003, 675 millones. Durante el segundo trimestre de 2004, 729 millones de usuarios. Estados Unidos aún encabeza el ranking de las mayores poblaciones de cibernautas, y se espera sea superada en unos años por China. En Europa, la cifra total se sitúa por encima de los 200 millones. El número mundial de usuarios se estima será de 935 millones al finalizar 2004, y 1000 millones a mediados de 2005.

En 2003 Internet se convirtió en la tercera economía del mundo, detrás de EEUU y Japón, por encima del producto bruto de Alemania, Francia y Reino Unido. A través de Internet circulan aproximadamente 2.8 billones de dólares (el 7% del PIB Mundial).

Al finalizar 2004 el número de usuarios de Internet en México es 1409 millones, en 2005 alrededor de 17 millones de usuarios ¹⁴⁸

¹⁴⁶ TUBELLA, Imma, et al, "Sociedad del conocimiento. Cómo cambia el mundo ante nuestros ojos", Editorial UOC, Barcelona, 2005 p 9

¹⁴⁷ ISLAS, Octavio, et al, "Internet, columna vertebral de la sociedad de la información", Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 258

¹⁴⁸ *ibidem* p 324

Si ponemos de manifiesto el caso de los países pobres y menos industrializados como las regiones de África y Latinoamérica contra el caso de naciones más avanzadas en donde el grueso de sus habitantes tiene acceso a las tecnologías, observaremos que la brecha digital es una realidad difícil de afrontar, así como un largo trecho por recorrer.

Existen poco más de setecientos millones de usuarios de Internet, el 11% de la población mundial. Para todos aquellos que formamos parte de la red resulta natural y obvia nuestra perspectiva global. Sin embargo, en algunos países de África existe un teléfono por cada 1000 habitantes, en EEUU hay 1.3 teléfonos por habitante. En países europeos siete de cada 10 habitantes están conectados a la red, en la media de los países de Latinoamérica sólo uno de cada 10 lo está, incluso en algunos países de la región uno de cada 1000 habitantes. Se globalizan las comunicaciones.¹⁴⁹

Son dos los tipos de usuarios de Internet buscando información: los que navegan sabiendo qué buscar y los que lo hacen sólo por diversión; en cualquier momento de nuestra vida podemos ser uno u otro o ambos al mismo tiempo, todo depende claro de los objetivos buscados. En cuanto a la creación de direcciones electrónicas Latinoamérica ha mostrado un gran avance, para muestra los siguientes datos, aunque Argentina y Brasil se mantienen a la cabeza:

México es uno de los países con un más significativo uso de Internet en Latinoamérica y con una explosiva expansión en esta área. Como indicador tenemos que en enero de 1996 había 13,787 direcciones electrónicas (zone host files) bajo el dominio mx, comparado con 23,391 para los EUA, es decir México tenía el 5.6 por ciento de lo que tenía EUA. Para enero de 2000, el número de direcciones en los EUA era 1,875,663 un incremento del 800 por ciento, y para México eran 404,873, todavía sólo el 21.6 por ciento del total en los EUA, pero con un incremento del 2,900 por ciento (<http://www.nic.mx:80/esta/survey.html>) Comparado con España en enero de 1996 México tenía 25.5 por ciento del número total de direcciones bajo el dominio España. Para enero de 2000, la distancia entre ambos era casi nula, con México al 97 por ciento de los niveles de España. Dentro de Latinoamérica, sólo Brasil tiene más direcciones. En este caso en enero de 1996 México tenía el 68.9 por ciento del número de Brasil, pero para enero de 2000, ya alcanzaba el 90.7 por ciento. Brasil es un gigante económico en Latinoamérica, con un número de habitantes mucho mayor que México. Ambos países muestran un aumento dramático y su distancia con respecto a Argentina, el país

¹⁴⁹ MONTAGU, Arturo, et al, "Cultura digital. Comunicación y sociedad", Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, pp 34-35

latinoamericano más próximo con respecto al uso de la Internet.¹⁵⁰

El acceso a Internet es comparado al caso económico, en donde actualmente México ocupa el tercer lugar, faltan muchos esfuerzos para alcanzar a estas dos naciones que están buscando sobresalir, tanto económica como tecnológicamente.

El Ciberespacio es un mundo paralelo al real, pero ¿a qué se refieren los especialistas cuando hablan de él?, a principios de los 80 William Gibson lo definió así:

En su novela *NEUROMANCER*, William Gibson (1984) describe un futuro en el cual la conexión en red de millones de computadoras hace posible que los personajes habiten ambientes virtuales, introduce el concepto de *CIBERESPACIO*. En esta palabra se sintetiza lo que será la sociedad interconectada y global.¹⁵¹

Según Vicente Verdú: el *CIBERESPACIO*, está diseñado sobre un patrón típicamente americano. La realidad que se anuncia con las autopistas de la información y del desarrollo de la telemática se aviene como un diseño a la medida de sus estilos y pensamientos.¹⁵²

El término ciberespacio es definido por Pierre Lèvy como el espacio de comunicación abierto por la interconexión mundial de los ordenadores y las memorias informáticas.¹⁵³

El ciberespacio: el nombre y la realidad de un nuevo escenario, un acontecimiento distinto e irresistible en la elaboración de la cultura del hombre bajo el signo de la tecnología. Un cosmos paralelo creado y sustentado por las computadoras y las líneas de comunicación del mundo: las supercarreteras de la información. Un mundo en el que el tráfico global de conocimientos, la revelación de secretos, el enlace de medidas, la creación de indicadores, la proliferación de entretenimientos; la identidad humana adquiriendo una forma diferente: imágenes, sonidos, presencias, nunca vistas en la superficie de la tierra floreciendo en una vasta noche electrónica. Apenas podemos darnos cuenta de que las nuevas técnicas secuestran, seducen, simulan y literalmente “hacen desaparecer la realidad, asesinan la realidad.”¹⁵⁴

En la sociedad del conocimiento somos arrullados por Morfeo, llevándonos a un largo

¹⁵⁰ CORONADO, Gabriela, et al, “El hipertexto multicultural en México posmoderno. Paradojas e incertidumbres”, CIESAS-Miguel Ángel Porrúa, México, 2004, pp 262-263

¹⁵¹ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, p 149

¹⁵² íbidem p 32

¹⁵³ TUBELLA, Imma, et al, “Sociedad del conocimiento. Cómo cambia el mundo ante nuestros ojos”, Editorial UOC, Barcelona, 2005 p 128

¹⁵⁴ ISLAS, Octavio, et al, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, p 245

y profundo sueño del que no podemos o no queremos despertar, rodeándonos de imágenes y/o sonidos creados por la realidad virtual, conforme pasa el tiempo el hoyo negro que se crea nos atrae y atrae hasta llevarnos a su centro y desaparecer, creándonos una identidad nueva e inmaterial, la cual de no ser controlada nos encerrará en un extraño letargo como pozo sin fondo del cual nos resultará imposible escapar.

Una solución viable es hacer notar en el ciberespacio nuestra cultura, la cual se ha alimentado por las múltiples migraciones que se generan a lo largo y ancho del planeta creando una nueva forma de intercambio en la sociedad.

Internet es un recurso de la multiculturalidad en contra de la insistencia de grupos dominantes por conservar el control cultural mediante la cultura homogénea.

El uso de la red en el correo electrónico, en los espacios interactivos como los chats, o grupos de discusión, y la posibilidad de construir páginas gratuitas, permite una intercomunicación global con los miembros de una cultura que se encuentran en diferentes países. En cualquier parte del mundo se puede permanecer en contacto para alcanzar fines diferentes: afectivos, ideológicos, políticos y culturales. Es posible de este modo enriquecer las culturas nacionales con las experiencias culturales en otros países, traídas por los migrantes o adquiridas por ellos mediante la cercanía cultural que le permiten los medios de comunicación global. Los migrantes pueden enriquecer las culturas de los países donde son residentes. Los medios de comunicación electrónica permiten una intercomunicación mundial en donde las fronteras entre naciones y las distancias geográficas dejan de ser tan grande obstáculo para la organización social transnacional, para reproducir las identidades nacionales, culturales y políticas fuera de los espacios geográficos restringidos por las fronteras entre países.¹⁵⁵

Esta multiculturalidad logra que Internet capte la atención y participación de todos en la creación del nuevo universo tecnológico en el que desarrollaremos nuestras capacidades y formaremos nuestras actitudes hacia las personas y el mundo, para lograr lo anterior Internet se vale del uso del hipertexto, el cual es utilizado como carnada para incrementar los usuarios, personas ávidas de vivir nuevas experiencias aportando sus ideas en un mundo cada vez más globalizado y necesitado de ellas.

La cibercultura tiene que ver con el ciberespacio, puesto que se emplea en un sentido muy similar: para referirse a los nuevos entornos socioculturales y a la cultura Zeus se está formando a partir de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Es la cibercultura una colección

¹⁵⁵ CORONADO, Gabriela, et al, "El hipertexto multicultural en México posmoderno. Paradojas e incertidumbres", CIESAS-Miguel Ángel Porrúa, México, 2004, p 280

de culturas y productos culturales que existen y han sido posibles gracias al Internet. La cibercultura parte de una construcción ideológica que ha influido de manera decisiva en la creación de una imagen del ciberespacio, la mayoría de las veces negativa y muy disuasiva para las personas más alejadas de su realidad. Se engloba todo lo referente a Internet, al mundo de la información, los avances tecnológicos y una pléyade de conocimientos que se manejan de manera superficial pero mantienen informado al lector ¹⁵⁶

La cibercultura contiene rasgos claves de la vida, como el idioma, las creencias y actitudes, ahora traspasados al ciberespacio, ahora proyectados a un espacio dirigido por las máquinas, en donde cada quien se apropia de una nueva realidad construida sobre la base de la realidad virtual, somos transportados a un sitio “*habitable y más amigable*” y cada quien tiene la oportunidad de moldearlo de acuerdo a preferencias y gustos.

Una ciudad virtual es la representación en el entorno digital de una ciudad real y preexistente, algo que no deja de ser una ciudad con todos los códigos del mundo físico.

En una ciudad real vivimos, residimos, coexistimos, se juegan roles del mundo físico. Los condicionantes son físicos. Intentamos modificar el espacio, controlar sus limitantes, las relaciones entre el adentro y el afuera. Impregnamos el espacio físico con cultura. En la ciudad real creamos sistemas de ordenación de espacios, articulándolos y limitándolos.

Si en la ciudad real conectamos espacios, en la ciudad virtual conectamos puntos. Los puntos no existen, están en un lugar donde por convención se los representa. Es sistema de conexión de puntos en la ciudad virtual es la manifestación propia del hipertexto. El hipertexto no tiene límites, fluye hacia el infinito, es volátil y ambiguo. Necesita ser recorrido como un laberinto. Es mapa y territorio.

En la ciudad real generamos una realidad de identidad espacial con ese entorno privado que va desde lo afectivo hasta lo psicofísico.

En la ciudad virtual dependemos de un Server. El servidor es el lugar donde reside la memoria de nuestras relaciones: los contactos. Entramos por una dupla de identidad y secreto, el nombre de usuario y una de las cosas más virtuales dentro de lo virtual: la contraseña. ¹⁵⁷

En las ciudades virtuales ocupamos un lugar dentro de un sueño, dejamos de lado nuestro cuerpo para que los habitantes del nuevo vecindario sean nuestro cerebro e imaginación. Estos lugares son tan poderosos que tienen la capacidad de narcotizarnos a tal

¹⁵⁶ ISLAS, Octavio, et al, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, pp 244-245

¹⁵⁷ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, pp 48-50

grado que realmente compartimos y confrontamos nuestros mayores miedos y deseos con desconocidos en quienes ponemos nuestra confianza.

La llegada de la cibercultura puede considerarse como una revolución mediática, un evento que se comporta como un fenómeno lejano al equilibrio, y por tanto no puede ser descrito adecuadamente en aislamiento en los términos lineales convencionales. El nuevo medio no sólo no sigue una trayectoria lineal, sino que transforma las conexiones entre todos los medios existentes, en función de las relaciones sociales y cognitivas que subyacen al complejo en donde las fuerzas sociales forman una totalidad dinámica ¹⁵⁸

Internet tiene una gran influencia en la vida diaria, a través de este medio buscamos amigos, colegas laborales y escolares, inclusive compañeros de cama, gracias a ella crece el espejismo de vivir en un mundo conectado, donde cada día nos apreciamos más alejados de las personas que tenemos más cerca.

Es innegables la cruel realidad mostrada por la sociedad del conocimiento, la división ejercida por el poder monetario a lo largo de todo el planeta es alarmante, la brecha existente entre países ricos y pobres crece sin medida, el poder adquisitivo de los primeros se incrementa y la de los segundos se minimiza, arrojando como resultado guerras cada vez más violentas por conquistar territorios y apoderarse de los recursos naturales.

No todos los países se encuentran en igualdad de capacidad económica para brindar a sus habitantes la posibilidad de adquirir una computadora y por lo tanto resulta imposible garantizar el acceso a Internet, como respuesta a esta ha nacido un fenómeno mundial: los cibercafés.

Los cibercafés son catalizadores de lo posmoderno porque introducen a los usuarios a contenidos muy ajenos a su realidad cultural local y, de esta manera, aceleran la diversidad de códigos culturales disponibles y legítimos.

El acceso a otros contenidos, prohibidos y muy restringidos en su ambiente familiar, en el barrio y en los espacios públicos donde puede transitar libremente, sugiere que esta población comienza a administrar no sólo una fragmentación de fuentes de información y estímulos culturales - permitidos y prohibidos-, sino que la intensificación del poder mediático puede desalentar el aprendizaje tradicional por medio del mismo instrumento digital innovador.

Se puede advertir la dimensión de este cuadro de mensajes, datos, informaciones truncadas,

¹⁵⁸ CORONADO, Gabriela, et al, "El hipertexto multicultural en México posmoderno. Paradojas e incertidumbres", CIESAS-Miguel Ángel Porrúa, México, 2004, p 264

conocimientos parciales, imágenes y demás que hoy forman parte del acervo cultural del adolescente curioso en cualquier pueblo.¹⁵⁹

La mayoría de las personas hemos asistido a algún *cibercafé*, en donde por una módica cantidad tenemos acceso a Internet en búsqueda de información, conversar con alguien que se encuentre al otro lado del mundo, adquirir pornografía y desde una simple pistola hasta un arma nuclear, todo lo anterior con total privacidad ya que las computadoras se encuentran acomodadas de tal manera que siempre nos encontramos viendo a la pared y separados por pequeños muros que nos mantienen alejados de las conversaciones de los demás.

Gómez-Peña demuestra cualidades que hacen a los mexicanos altamente equipados para vivir y progresar en el nuevo ambiente de información y cultura.

- ❖ El ambiente altamente politizado de la ciudad de México (lo que nosotros percibimos en la calidad del periodismo).
- ❖ El sincretismo mexicano, como posmodernidad, como un “hijo de la contradicción”, como el arte del mestizaje.
- ❖ El “pensamiento mágico” y sentido del humor.
- ❖ Una profusa socialización negociando y viviendo en ricas y extensas redes de tiempos anteriores que reflejan y preparan para la complejidad no lineal de la red electrónica.

La matriz cultural mexicana es muy compatible con las reglas del éxito en el ciberespacio. Lo que es necesario es una política diferente que garantice el acceso a una mejor infraestructura con más computadoras disponibles para ser usadas por más gente, desde sus propias perspectivas y utilizando sus propias redes sociales.¹⁶⁰

El primer obstáculo que encuentra Latinoamérica para afrontar la era del ciberespacio es el analfabetismo, no podemos correr sin aprender a caminar, si una persona no sabe leer o escribir es natural que cuando se encuentre sentado frente a una computadora no sabrá que hacer.

Internet puede considerarse un mundo real, ya que en el se reflejan todas las situaciones y comportamientos humanos que podemos observar en cualquier sociedad.

Culturalmente, al ser un universo sin fronteras, Internet supone un lugar de encuentro de

¹⁵⁹ ARIZPE, Lourdes, “Los retos culturales de México”, Miguel Ángel Porrúa, México, 2004, p 147

¹⁶⁰ CORONADO, Gabriela, et al, “El hipertexto multicultural en México posmoderno. Paradojas e incertidumbres”, CIESAS-Miguel Ángel Porrúa, México, 2004, pp 286-287

gente de todo el mundo, de gente con diferentes modos de ver la vida, personas con diferentes ideologías, creencias y costumbres. La globalización nos permite descubrir y tener contacto con visiones muy diferentes del mundo en el que vivimos. ¹⁶¹

El objetivo de comunicar a las personas sin importar la ubicación geográfica sólo con el uso de una computadora está alejada de la premisa con la que se creó Internet – comunicar a los soldados–, con el paso del tiempo ha ido llenándose de matices que dan origen al siguiente tema: *la Comunicación Digital*.

2. LA COMUNICACIÓN DIGITAL

Cuando mantenemos una relación, amistosa o amorosa, la principal característica es el acercamiento físico, ahora lo importante en las comunicaciones a través de la Red son los gustos y preferencias compartidas.

Los individuos se ven agrupados por intereses comunes o temáticos, concentrándose alrededor de foros o grupos de discusión, sin tener en cuenta otro condicionante social. Todos formamos parte de un entorno cultural y dentro de él desarrollamos uno o más roles que configuran nuestra vida. ¹⁶²

Dentro del Chat o los Mensajeros Instantáneos estamos en libertad de ser transparentes o mentir sobre nuestra identidad, contactamos a las personas con la única razón de establecer una plática sin establecer otra condicionante más que la capacidad de desarrollar un tema a discutir, incluso algunas personas encuentran en los mensajeros instantáneos la mejor forma para explayarse y presentarse antes los demás.

El anonimato invita al cibernauta a descubrir nuevas dimensiones de su personalidad, a explorar los límites del ego, de todas esas facetas que las convenciones sociales suelen mantener ocultas. En la era Internet, en el momento en que con un tecleo se fractura radicalmente el espacio y el tiempo, las relaciones se vuelven intensas en segundos: lo que en el pasado necesitaba horas o días, o meses para concretarse, aquí se da en minutos. Sociedad condicionada por la velocidad. ¹⁶³

El anonimato es una característica muy recurrida la primera vez que entramos a un

¹⁶¹ ISLAS, Octavio, et al, “Internet, columna vertebral de la sociedad de la información”, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 2005, pp 325-326

¹⁶² íbidem p 250

¹⁶³ íbidem p 246

Chat o que queremos conocer a alguien, es un escudo que nos ayuda a no mostrarnos completamente. Importante es una respuesta inmediata y el saber que existe alguien al otro lado de la computadora que puede acompañar nuestra soledad, sin embargo, la parte negativa de la tecnología es que con tantos adelantos en la robótica y la mecatrónica el día de mañana no sabremos si nuestro compañero de plástica es un humano o un androide.

Característica básica en la comunicación es la retroalimentación, el intercambio “cara a cara” es inmediato, ahora en la comunicación digital podemos escoger entre responder o no hacerlo, lo cual puede resultar una gran ventaja como emisores no así como receptores.

Imaginemos escribirle a una persona y esperar segundos, minutos y hasta horas para recibir una respuesta efectiva. La retroalimentación parece ser casi nula con cierto tipo de interlocutores, quizás por la saturación de contactos simultáneos, pero en la mayoría de los casos, la falta de retroalimentación está dada por la propia decisión del receptor. La gente decide no contestar a propósito y convertirse en no ubicable / no disponible. Los sistemas intentan ser más transparentes, más visibles. Para que la comunicación en este canal sea efectiva, es imposible prescindir de la respuesta, es imposible prescindir de la interacción. ¹⁶⁴

La retroalimentación nos ayuda a crecer como personas, gracias a ella nos damos cuenta del éxito en nuestra comunicación, conjuntado ésta con la empatía lograremos una comunicación exitosa. La necesidad de las personas por mejorar las técnicas de conversación a través de la Red ha derivado en una variedad de sistemas que hacen placentera la experiencia.

Primero fueron los portales web o sitios que construían grupos de interés o afinidad que conformaban comunidades, éstos comenzaron a brindar a los usuarios la posibilidad de contar con una cuenta de correo electrónico o e-mail. El paso posterior consistió en un sistema similar al ICQ, un IRC que nos permite chatear en tiempo real con otros contactos. Contamos con una cadena de televisión cerrada para unos pocos. Multimedia nos permite establecer conferencias con muchas personas al mismo tiempo, multiplicidad ¹⁶⁵

Los Mensajeros Instantáneos, el Correo Electrónico (e-mail), los Foros de Discusión y

¹⁶⁴ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, pp 44-45

¹⁶⁵ ibidem p 41

los Blogs dan forma y figura a la nueva tipología de la construcción de las comunicaciones interpersonales a través de la Red.

3. TIPOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

3.1. CORREO ELECTRÓNICO

En el pasado los sistemas más usuales para estar en contacto con nuestros conocidos que vivían en otra ciudad o país eran las cartas o el telégrafo, la espera de su llegada era larga, alrededor de un mes, ahora con el e-mail la acción se vuelve inmediata, bastan minutos e inclusive segundos para consultarlos, se ha vuelto básico en la vida de las personas y de las empresas para cualquier trabajo. Estas son algunas definiciones que aparecen en el Internet.

Servicio en Internet que permite el envío de correspondencia entre usuarios, incluyendo textos, imágenes, videos, audio, programas, etc. ¹⁶⁶

También llamados e-mails. Es un sistema que permite enviar y recibir mensajes escritos a través de la red Internet a cualquier parte del mundo de forma instantánea. Dentro de cada mensaje es posible incorporar también ficheros de todo tipo, desde imágenes, sonidos y hasta programa (incluso algunos pueden llevar “virus informáticos”) se caracterizan porque en la dirección de correo electrónico aparece siempre el símbolo @ (arroba) ¹⁶⁷

Es una forma de transmitir mensajes de la mayoría de los tipos conocidos, dígase texto, texto con formato, audio, video, imagen, etc. Para poder enviar o recibir correo en Internet necesitamos un buzón o dirección electrónica. ¹⁶⁸

Es un sistema de mensajería informática similar en muchos aspectos al correo ordinario pero mucho más rápido. Los mensajes, normalmente en forma de texto, enviados de una persona a otra sobre un tema en concreto a través del ordenador. El correo electrónico puede enviarse automáticamente a un gran número de direcciones a través de una lista de correo (mailing list) ¹⁶⁹

Es un servicio muy utilizado en Internet por el cual podemos enviar y recibir mensajes como si

¹⁶⁶ www.fac.org.ar/cvirtual/help/glosario/glosaesp.htm, julio 13, 2007

¹⁶⁷ www.monografias.com/trabajos22/diccionario-informatico/diccionario-informatico.shtml, julio 13, 2007

¹⁶⁸ comunidad.derecho.org/mjviega/publicac/glosario.htm, julio 13, 2007

¹⁶⁹ pisuerga.inf.ubu.es/lisi/Docencia/TFC/ITIG/icruzadn/Memoria/Glosario.htm, julio 13, 2007

se tratase de correo tradicional. Para enviar un mensaje de correo es necesario tener la dirección de nuestro destinatario. Una dirección de correo es así: nombredecliente@nombredeproveedor.com. Podemos siempre identificar una dirección correo electrónico por el uso de la arroba “@” entre el nombre de usuario y el nombre del proveedor del servicio...¹⁷⁰

El continuo contacto con Internet nos ha llevado a cierta dependencia en el uso del e-mail, nos hemos vuelto adictos a su envío, además de la inmediatez los avances tecnológicos brindan la posibilidad de adjuntar archivos de texto, imagen y sonido. Una parte importante en la emisión de mensajes son las emociones:

Las emociones complejas, los conocimientos y los conceptos son entidades subjetivas que, desde el momento en que hablamos dejan de habitar sólo en nuestra cabeza, se exteriorizan, se objetivan, se intercambian, se pueden trasladar en el tiempo, pueden ser asimilados por otras personas.¹⁷¹

Darle vida, movimiento y transmisión a las emociones es el verdadero reto para los sistemas de mensajería instantánea, por tal motivo las empresas se han dado a la tarea de crear los llamados “*emoticons*”:

Un grupo de comunicaciones que incluyen “*smileys*” y expresiones de sorpresa, molestia, sarcasmo.¹⁷²

Son usados para convertir emociones. Las expresiones e inflexiones de voz que usamos para convertir emoción, ironía, sarcasmo, etc. Se ha desarrollado un sistema de símbolos que utiliza marcas comunes del teclado. (Por ejemplo, ☺ es sonreír)¹⁷³

Un grupo de caracteres que a través del teclado crean las expresiones faciales y son usadas para expresar emociones en una comunicación basada en textos electrónicos: e-mail, discusiones o conferencias. Los más comúnmente usados son ☺ (sonrisa, feliz) y ☹ (triste, infeliz).¹⁷⁴

Emoticon es una palabra derivada de dos palabras “emoción” e “íconos”. Los Emoticones son un método corto de explicación de un sentimiento en Internet. Los Emoticones pueden ser usados en

¹⁷⁰ www.alegsa.com.ar/Diccionario/diccionari.php, julio 13, 2007

¹⁷¹ MONTAGU, Arturo, et al, “Cultura digital. Comunicación y sociedad”, Editorial Paidós, Buenos Aires, 2004, p 64

¹⁷² www.shiftnetworks.com/glossary.cfm, julio 16, 2007

¹⁷³ www.mcc.commnet.edu/HermesWebApp/pageFactory, julio 16, 2007

¹⁷⁴ www.csus.edu/eccs/training/online/glossary.htm, julio 16, 2007

cualquier comunicación a través de Internet pero particularmente populares en salas de Chat y Mensajeros Instantáneos.¹⁷⁵

Un emoticon, también llamado smilie, es una secuencia de caracteres imprimibles o una pequeña imagen que intenta representar una expresión facial humana y convertirla en emoción. Los emoticons son una forma de paralenguaje usados en mensajes de correo, boletines electrónicos o en salas de Chat. La palabra emoticon es una combinación basada en emotion e icono.¹⁷⁶

Cuando escribimos un mail estos pequeños símbolos nos ayudan a expresar con el menor número de movimiento nuestras emociones, basta con teclear algún símbolo de las tantas opciones que nos dan los sistemas de mensajería; emprender la tarea de crear un diccionario con ellos nos llevaría mucho tiempo porque a diario surgen nuevos.

Los emoticonos se han ido desarrollando a lo largo de los años, principalmente, para imitar las expresiones faciales y las emociones, para vencer las limitaciones de tener que comunicarse sólo en forma de texto y porque sirven como abreviaturas. Se han escrito libros sobre este tema, con listas interminables de emoticonos¹⁷⁷

La mayoría de los emoticonos son similares en todas las compañías cibernéticas aunque algunas han inventan los propios basados en animales o personajes famosos.

Algunos de los sistemas de correo electrónico más utilizados alrededor del mundo son: *Yahoo*, *Hotmail* y *Gmail*. Estas tres compañías se presentan en ambientes muy amigables y compartiendo cualidades básicas como: modificar el formato de texto, reenviar mensajes recibidos, modificar tantas veces queramos nuestra lista de contactos, trabajar en gran cantidad de idiomas, etc.

Aunque el correo electrónico ha modificado la rapidez en el intercambio de información entre las compañías y las personas, este no representa un cambio sustancial en cuanto a relaciones interpersonales se refiere.

3.2. FOROS DE DISCUSIÓN

Este tipo de comunicación aunque no se desarrolla en tiempo real sí es un buen medio para dejar de lado la timidez y darnos la oportunidad de experimentar el proponer

¹⁷⁵ www.netalert.net.au/01990-Glossary.asp, julio 16, 2007

¹⁷⁶ en.wikipedia.org/wiki/Emoticons, julio 16, 2007

¹⁷⁷ <http://es.wikipedia.org/wiki/Emoticono>, julio 16, 2007

un tema en la red esperando la opinión de los demás.

Podemos definir a un foro de discusión como un servicio automatizado que ofrecen algunos servidores de Internet a usuarios interesados en intercambiar ideas y puntos de vista sobre diversos temas establecidos.

Es un sistema muy similar al Chat, pero a diferencia de éste, no es en tiempo real y los mensajes se guardan por un largo tiempo. Un foro de discusión nos brinda la posibilidad de acercarnos a entablar una comunicación verdadera, entendiendo la comunicación como el mensaje ininterrumpido entre el emisor y el receptor. Más aún, nos da la posibilidad de entablar esta comunicación con tanta gente como hay en Internet; los participantes en un foro pueden vivir al otro lado del mundo, pueden ser veinte años mayores o menores que nosotros, tener una maestría y hasta un doctorado en ciencias, no hay límites.¹⁷⁸

Los foros de discusión son sin duda una de las herramientas más tradicionales para la colaboración on-line. Ofrecen la ventaja de que son asíncronos, permitiendo la participación en discusiones y debates a los usuarios con independencia de su horario de conexión. Este hecho tiene también implicaciones en la naturaleza de los mensajes remitidos, puesto que al no tratarse de un medio en tiempo real permite una mayor reflexión previa al envío de nuestras aportaciones. Su naturaleza asíncrona obliga a que quede constancia de las discusiones mantenidas, lo que con un trabajo de moderación y dinamización adecuados los lleva a convertirse en un material de estudio interesante en sí mismo, con discusiones organizadas por temas y fecha.¹⁷⁹

Estos foros promueven el libre pensamiento y la discusión sana de algún tema proporcionándonos la ventaja de que la opinión de los demás se queda archivada para cualquier consulta posterior, tienen una denominación similar a las que tiene Internet: .com=comercial; .gob=páginas del gobierno; .mx=México; .uk=reino unido, etc., para facilitar su localización de acuerdo al tema de nuestro interés. Existen tres tipos de foros:

- ❖ **Foro Público:** En este puede participar cualquier usuario sin necesidad de estar registrado. Todos pueden leer y escribir temas nuevos.
- ❖ **Foro Protegido:** En este los usuarios no registrados solamente pueden leer los temas pero no escribir nuevos. Para hacer esto último deberán primero registrarse en el foro.
- ❖ **Foro Privado:** En este solamente pueden participar miembros registrados y que formen parte de algunos de este tipo de usuario: admin, moderador o miembro. Sin embargo, para que cualquiera de estos usuarios puedan ingresar a estos foros, se requiere que el moderador o el administrador

¹⁷⁸ http://www.ciberhabitat.gob.mx/cafe/textos/texto_foros.htm julio 14, 2007

¹⁷⁹ <http://www.elearningworkshops.com/modules.php?name=News&file=article&sid=224>, julio 15, 2007

los autorice manualmente y de manera individual.¹⁸⁰

Aunque difieran los temas tratados en cada foro de discusión, todos compartirán una estructura parecida y que se presentará de la siguiente manera:

- ❖ Encabezado, contiene la siguiente información:
 - DATE: fecha en que se envió el artículo.
 - FROM: dirección electrónica, y en la mayoría de las ocasiones el nombre real, de la persona que envió el artículo.
 - SUBJECT: descripción del contenido del artículo. Si es una respuesta a un artículo previo normalmente.
 - APPROVED: información opcional que aparece en los artículos de grupos moderados.
- ❖ El cuerpo, indica el contenido del artículo. El contenido de los artículos no tiene restricciones y pueden ser tan extensos como se desee.
- ❖ La firma, es opcional y aparece en la parte inferior del artículo. Su propósito es que los lectores del artículo conozcan más sobre la persona que lo escribió¹⁸¹

La primera vez que nos conectemos a algún foro debemos proporcionar un nombre y una dirección de correo; gracias al libre albedrío que brinda Internet todas las personas pueden opinar sobre algún tema en particular sin temor al rechazo, sólo a la espera de un rebatimiento de argumentos.

3.3. BLOG

Un weblog o bitácora es la manera más popular de que las personas se den a notar en un mundo regido por los medios, tenemos una agenda *on line*, en él podemos dejar plasmadas las vivencias del día permitiendo que los demás nos evalúen y al mismo tiempo damos un espacio para que opinen sobre lo que escribimos.

Un weblog, también llamado blog o bitácora, es un sitio web donde se recopilan cronológicamente mensajes de uno o varios autores, sobre una temática en particular siempre conservando el autor la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.¹⁸²

¹⁸⁰ <http://foros.solodrivvers.com/cgi/foros.cgi?az=help&selected=5> julio 15, 2007

¹⁸¹ http://www.ciberhabitat.gob.mx/cafe/textos/texto_foros.htm julio 14, 2007

¹⁸² <http://es.wikipedia.org/wiki/Blog> julio 23, 2007

Páginas generalmente personales, en donde se publican periódicamente noticias, artículos o comentarios de interés sobre diversos temas o la propia vida de su autor.¹⁸³

Página compuesta de textos, ordenados cronológicamente, de manera tal que la entrada más nueva se encuentre en la parte superior de la página. El diseño Visual se define por una única plantilla o template, y los contenidos se cargan con un formulario muy simple, al que por lo general se accede de forma remota.¹⁸⁴

Todas las personas pueden obtener sus cinco minutos de fama, aunque si el blog tiene un diseño actual y contenido interesantes a los demás, nuestro nombre trascenderá el tiempo y el espacio. Los componentes principales son:

- ❖ En la portada aparecen primero las anotaciones más recientes. Cada uno suele incluir un título, la fecha de publicación, el nombre del autor.
- ❖ Todo Blog incluye también uno o varios menús con el nombre de los temas o categorías en las que se clasifican las entradas, de forma que cuando se pulsa sobre uno de esos nombres aparecen en pantalla únicamente los artículos incluidos en esa categoría. Además es habitual un apartado con información sobre el autor o autora y una colección de enlaces a sitios web recomendados. Además los Blogs pueden tener otras características avanzadas en función del sistema de publicación elegido.
- ❖ Otros complementos pueden ser una lista de los últimos comentarios añadidos por los lectores, una relación de los artículos más comentados o los datos estadísticos de tus visitas. Estos recursos permiten hacer un seguimiento de tu weblog y también son elementos que te ayudan a fidelizar a tus lectores.¹⁸⁵

Podríamos pensar que la vanidad y el deseo de fama son las principales razones por la que decidimos crear nuestra bitácora en el ciberespacio rompiendo con el sentido de privacidad el cual debe olvidarse en la sociedad del conocimiento. Entre las razones para escribir un blog podemos enumerar las siguientes:

- ❖ Anteriormente los medios estaban en manos de personas poderosas, ahora con la llegada de Internet las personas han encontrado en estos sistemas una excelente herramienta para expresarse sobre cualquier tema, gracias al alcance mundial se vuelve un medio democrático y de fácil acceso.

¹⁸³ www.overalia.com/overalia_glosario_posicionamiento_buscadores.php julio 16, 2007

¹⁸⁴ <http://www.inkilino.com/2006/04/24/%C2%BF-que-es-un-blog/> julio 14, 2008

¹⁸⁵ <http://www.aulablog.com/crea-tu-blog/que-es-un-blog-2> julio 15, 2007

- ❖ Puede ser utilizada como una herramienta al momento de crear negocios, las empresas se han dedicado a crear blogs a través de su página principal para una mejora en atención al cliente.
- ❖ Escribir resulta ser un excelente ejercicio mental, para la publicación de información valiosa en nuestro Blog tendremos que acudir a la consulta de libros y revistas especializados, esto incrementará nuestra cultura general.
- ❖ Una gran satisfacción es recibir comentarios sobre lo que publicamos, es muy común que otras personas que tienen blogs opinen sobre nuestros artículos. Ante el miedo natural de recibir mensajes negativos podemos reflexionar sobre estos comentarios.
- ❖ Al meditar sobre el hecho de que otras personas se dejan guiar por lo que leen en Internet llegamos a sentir la responsabilidad de no escribir sólo basura y poner atención en lo que publicamos estando informados sobre los acontecimientos actuales del mundo.¹⁸⁶

Para los ciudadanos, las Tecnologías de la Información y la Comunicación son parte del inmobiliario que forma una realidad cada día más gobernada y manejada por las máquinas; miramos con temor un futuro que se presenta incierto ante nuestros ojos, una vida en donde las madres, ante la ausencia de sus hijos, el único medio por el cual hablarles y hasta regañarlos será la pantalla de cristal líquido de su Laptop o un mensaje por celular.

En nosotros está el no dejarnos invadir y saber priorizar el sentido que le queremos dar a nuestras relaciones, que las comunicaciones *on line* sean sólo un complemento y no la única forma de conectarnos.

3.4. CHATS

Es el sistema más accesible y básico de comunicación digital, también la primera fase para entablar una conversación más privada con algún desconocido sin tener que descargar algún programa a nuestra computadora.

CHAT (español: charla), que también se le conoce como cibercharla, es un anglicismo que usualmente se refiere a una comunicación escrita a través del Internet entre dos o más personas que se realiza instantáneamente.

A raíz del uso de la palabra Chat, posteriormente entre los usuarios se originó la palabra Chatear, para indicar la acción de establecer una cibercharla. Chatear fue reconocido por la Real Academia Española como verbo que indica la acción de tomar chatos (de vino), fue hasta junio del 2007 cuando se reconoce como una comunicación por Internet, que asienta el uso del verbo chatear

¹⁸⁶ <http://www.jesus-guerrero.com/2007/02/10-razones-para-escribir-un-blog.html> , julio 15, 2007

como mantener una conversación mediante el uso de mensajes electrónicos.¹⁸⁷

Anglicismo que describe la conversación electrónica en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet. Lo normal es una sesión de Chat es que un usuario escriba mensajes con el teclado y que el mensaje se muestre en la pantalla de otro usuario (u otros usuarios), aunque la conversación también puede realizarse con audio y con video.¹⁸⁸

Comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet. Conversación electrónica en tiempo real a través de teclado y monitor. Puede establecerse entre dos o más usuarios. En castellano se puede ver traducido como teleconferencia.

Hasta hace pocos años sólo era posible la conversación escrita pero los avances tecnológicos permiten ya la conversación audio y vídeo.¹⁸⁹

Un Chat es un sistema mediante el cual dos o más personas pueden comunicarse a través de Internet en forma simultánea, es decir en tiempo real, por medio de texto, audio y hasta video, sin importar si se encuentra en diferentes ciudades o países.

Puedes entablar comunicación con amigos, familiares, compañeros de trabajo e incluso con gente desconocida, sólo tienes que elegir la sala y checar que la persona esté en línea. Es un medio muy económico porque te puedes comunicar a cualquier parte del mundo y no tienes que pagar llamadas de larga distancia.¹⁹⁰

Cuando nos interesa comunicarnos con alguna o varias personas a través del Chat lo único que tenemos que hacer es teclear esta palabra en algún buscador y en segundos aparecerá la información con todas las páginas que nos brindan esta posibilidad.

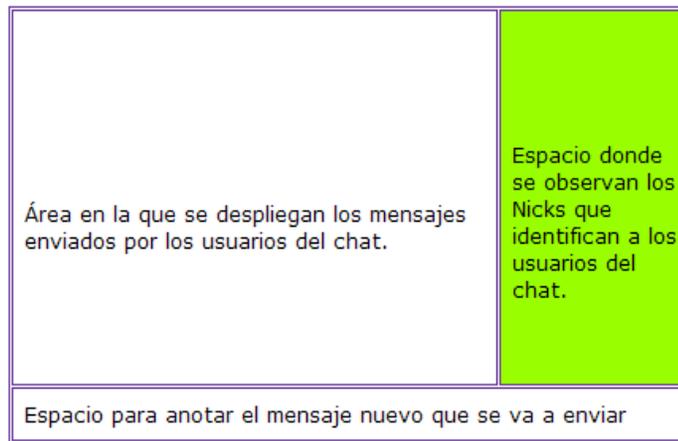
Al momento de ingresar en la página seleccionada debemos escoger una de las tantas salas virtuales que se nos ofrecen, las cuales son lugares similares a los que tenemos en casa en donde nos reunimos para platicar sobre temas en común, sólo que aquí lo hacemos con desconocidos; después de seleccionar la sala de nuestra preferencia, encontraremos un cuadro de diálogo parecido a esto:

¹⁸⁷ <http://es.wikipedia.org/wiki/Chat>, julio 13, 2007

¹⁸⁸ <http://www.masadelante.com/faq-chat.htm>, julio 13, 2007

¹⁸⁹ <http://www.definicion.org/chat>, julio 13, 2007

¹⁹⁰ <http://www.ciberhabitat.gob.mx/cafe/chat/> julio 14, 2007



Después de platicar con varios usuarios al mismo tiempo y tenemos una conversación más interesante con alguno de ellos, al cual seleccionamos por su *nick name* (seudónimo utilizado para ser identificados), éstos reflejan nuestra personalidad dándole cierto alo de misterio como sistema de defensa ante los demás, para posteriormente crear un Chat privado dentro de la misma página o intercambiar *mails* para platicar por medio de alguno de los siguiente Mensajeros Instantáneos.

3.5. MENSAJEROS INSTANTÁNEOS

Estos sistemas están siendo utilizados por las personas para expandir sus horizontes comunicativos interactuando en gran cantidad de idiomas, unidos solamente por intereses afines. Hoy en día, los padres ven de forma alarmante cómo sus hijos se encuentran instalados frente al monitor de una computadora platicando con "*alguien*" que vive en algún otro país del mundo.

Referirnos al término *Mensajeros Instantáneos* es enfocarnos en una comunicación particular con otra persona a través de Internet en tiempo real, aunque podemos incluir a más invitados, entre las tantas acciones que podemos realizar están: intercambiar archivos, hablar por teléfono, mirarnos a través de una webcam, jugar en línea, compartir imágenes, etc. Una ventana de Mensajero Instantáneo (con sus variantes) en las diferentes compañías que manejan estos sistemas es la siguiente:



Algunas compañías especializadas en este tema son:



Las opciones elegibles de Mensajeros Instantáneos (IM por sus siglas en inglés) es variado y aunque cada uno comparte características, la diferencia radicará en el ambiente gráfico que desarrolle cada uno.

Su popularidad va incrementando y llegan a ser muy importantes en la medida en que no queremos perder el contacto con algunas personas que hace tiempo hemos dejado olvidadas junto a las nuevas relaciones que vamos entretejiendo. Es recurrente la imagen aterradora de un futuro todavía incierto en donde invertimos tanto tiempo en la oficina que vamos olvidándonos de la familia, sin embargo, no podemos dejarnos arrastrar completamente por esta visión, al contrario, debemos utilizarlos razonablemente de manera que las comunicaciones cara a cara y las que se realizan por medio de los mensajeros sean un complemento y no que alguna de ellas ocupe el lugar de la otra mermando el desarrollo social de la humanidad, debemos crear una balanza que permanezca en el punto medio y no se incline hacia ningún lado.

Lo interesante de los mensajeros instantáneos es la cantidad de usuarios que los

utilizan a diario, estos datos que nos brinda la página de ICQ son impresionantes:

- ❖ La descarga más popular en CNet.com- más de 370, 000,000 descargas (verano del 2006)
- ❖ El promedio del tiempo en que los usuarios de ICQ están conectados es de cinco horas por día
- ❖ Más de 400, 000, 000 mensajes enviados y recibidos cada día
- ❖ Más de 8, 000, 000 usuarios diarios
- ❖ 80% de los usuarios tienen edad entre 13-29 años
- ❖ Disponible en 18 idiomas ¹⁹¹

El sistema establecido por Yahoo! no se queda atrás:

- ❖ Yahoo! Messenger tiene 97 millones de usuarios. ¹⁹²
- ❖ La base de datos es muy representativa de lo que es la sociedad y la estructura sociodemográfica mexicana. En nuestro caso son gentes de finales de los 20 años, 27 a 30 años, incluso principios de los 40, más que jóvenes menores de 24 o 18 años. Aquí en México 51 por ciento son hombres 49 por ciento son mujeres, o sea casi mitad y mitad. Yahoo! también se distingue porque los niveles socioeconómicos más altos, es gente que además tiene una lealtad muy marcada; gente que están ahora en sus 30 o 40. ¹⁹³

Yahoo y Messenger (Hotmail) se han unido de forma estratégica para atacar a su más próximo competidor que es AOL (Time-Warner) y el número de sus seguidores ha quedado de la siguiente manera:

- ❖ Yahoo y Microsoft comparten actualmente el 44% del tráfico de las comunicaciones instantáneas y luego del acuerdo desbancarían a AOL, el proveedor con más usuarios registrados, que en el mes pasado figuró con 51,5 millones de usuarios mientras que lo seguía Microsoft con 27,3 millones y Yahoo con 21,9 millones de registrados, según la consultora Nielsen/NetRatings. ¹⁹⁴

Esta alianza estratégica surgió en respuesta a los siguientes datos de AOL, el cual tiene el primer lugar en número de usuarios en materia de mensajería instantánea:

- ❖ AOL, una unidad de Time Warner, es actualmente líder en el mercado de mensajería instantánea

¹⁹¹ <http://icq.com/info/icqstory.html>, julio 13, 2007

¹⁹² http://noticias.mx.yahoo.com/s/ap/080429/tecnologia/amn_tec_yahoo_jajah julio 17, 2008

¹⁹³ http://www.cronica.com.mx/nota.php?id_notas=172476 julio 17, 2008

¹⁹⁴ <http://www.foromsn.com/index.php?Ver=Mensaje&Id=97813> Fuente: Clarín (publicado el 19 de julio de 2008), julio 18, 2008

con una cuota del 56%. Su messenger se llama AIM (siglas de AOL Instant Messenger).¹⁹⁵

Otro mensajero que es del gusto del público es “Skype”, aunque el porcentaje de usuarios captados por este sistema no es comparable a los demás, sí controla un número significativo:

- ❖ Skype aparece con el 14% del market-share aún cuando su fuerte es la VoIP en vez del IM... Aunque muy lejos de los líderes: MSN es el líder mundial, tiene el 90% de Latam, el 70% de Europa y Asia; mientras que en USA el mercado está casi empatado entre MSN/Y!Messenger/AIM.¹⁹⁶

Estos datos son a nivel mundial, aquí en México una encuesta realizada por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI, A.C.) nos muestra un panorama ilustrativo sobre el uso de los Mensajeros Instantáneos:

❖ Frecuencia en su uso:

- Diario 67%
- Dos o tres veces por semana 18%
- Una vez por semana 5%
- Dos o tres veces por mes 3%
- Una vez al mes 1%
- Menos de una vez al mes 2%

❖ Programas de mensajería utilizados:

- MSN Messenger 96%
- Yahoo Messenger 27%
- Skype 11%
- Google Talk 9%
- Meebo 1%
- AIM 1%
- Otro 4%

❖ Número de contactos:

¹⁹⁵ <http://www.foromsn.com/index.php?Ver=Mensaje&Id=97813> Fuente: El Semanal Digital (publicado el 19 de julio de 2008), julio 18, 2008

¹⁹⁶ http://weblogs.clarin.com/weblogs/archives/2006/04/el_uso_de_los_m.html, julio 18, 2008

- Mas de 100 31%
- De 51 a 100 24%
- De 28 a 50 21%
- De 11 a 25 17%
- De 5 a 10 7%

❖ ¿Para qué utilizar la mensajería instantánea?

- Trabajo 36%
- Comunicarse con familiares 38%
- Comunicarse con amigos 61%
- Conocer personas 21%

❖ Ubicación de las personas con quienes se chatea

- En mi ciudad 64%
- En mi país 56%
- En el extranjero 19%

❖ ¿Qué herramientas o aplicaciones ofrecidas en mensajería instantánea utilizas con mayor frecuencia?

- Envío de archivos 79%
- Emoticons/smilles 69%
- Chateo múltiple/conferencia 44%
- Webcam 39%
- Micrófono voz 35%
- Envío de SMS a teléfonos celulares 26%

❖ Sexo

- Mujer 46%
- Hombre 54%

❖ Rango de edad

- Menos de 18 25%
- De 18 a 24 32%
- De 25 a 34 26%
- De 35 a 44 11%
- De 45 a 99 6%¹⁹⁷

Esta encuesta muestra aspectos muy interesantes, por ejemplo, observamos que contrario a lo que muestran los datos a nivel mundial, en nuestro país el principal IM es Messenger y los usos más comunes que damos a estos sistemas son pláticas con amigos y envío de archivos.

¿Pero cómo podemos aplicar un estudio de la comunicación no verbal en estos sistemas, con el cual poder sustentar esta tesis y su esencia que es la de brindarle la capacidad de crear amistades y demostrar que existe un nuevo lenguaje cibernético? Esto se verá a continuación.

4. EL PARALENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN DIGITAL

A través del ciberespacio no podemos analizar la Comunicación No Verbal mediante la cinésica y la proxémica, lo que encontramos en este medio es el PARALENGUAJE, éste pone énfasis en la forma en cómo decimos las cosas.

En la Sociedad del Conocimiento somos testigos de la creación de un nuevo idioma que no acaba con las reglas de gramática pero sí las modifica, actualmente acortamos las palabras suprimiendo vocales con la simple razón de enviar más rápido los mensajes o porque nos aburre tener que escribir una frase o una historia completa y vemos en este tipo de escritura una salida para reducir el espacio que ocuparía.¹⁹⁸

Si nos dedicamos a buscar en Internet ejemplos de cómo estamos construyendo este nuevo lenguaje encontraremos un sin fin de referencias muy ilustrativas sobre este tema, incluso podríamos llegar a imprimir un gran diccionario que con el paso del tiempo se modificaría y aumentaría su contenido, puesto que cambia día con día, y este dependería del país en donde se realice el estudio. Ejemplos de estas frases y palabras que podemos encontrar en cualquier página de Internet serían:

¹⁹⁷http://amipci.org.mx/temp/Estudio_Amipci_2007_Usuarios_de_Internet_en_México_y_Uso_de_Nuevas_Tecnologias-0082160001179418241OB.pdf, julio 18, 2008

¹⁹⁸ cfr. <http://www.infobae.com/notas/nota5.php?Idx=123824&IdxSeccion=100449> julio 21, 2008

Frases:

- ❖ T kiero + q tdo l mndo, toy :D --- Te quiero más que todo el mundo, estoy contento
- ❖ Qan2 m aqerde t qnto --- Cuando me acuerde te cuento
- ❖ lo kero ir a vert --- Quiero ir a verte
- ❖ lo t kelo --- Te quiero
- ❖ T dije a las 8, nunk más t siro --- Te dije a las ocho, nunca más te espero
- ❖ Tkm i tu m kieres? --- Te quiero mucho y ¿tú me quieres?
- ❖ Ola cmo tas? Siro q mb --- Hola, ¿Cómo estás? Espero que muy bien

Palabras:

- ❖ Imho --- "in my humble opinion" (en mi opinión)
- ❖ Kdamos --- quedamos
- ❖ ke tii bn, ktbn --- que estés bien
- ❖ + --- más
- ❖ =es --- iguales
- ❖ 100pre --- siempre
- ❖ avcs --- a veces
- ❖ d noxe --- de noche
- ❖ ntncs --- entonces
- ❖ nunk --- nunca”¹⁹⁹

Resulta interesante que la manera tan rápida en la que vivimos contagia nuestra forma de escribir trayendo como resultado un uso excesivo de los emoticons y el cambiar la “Q” por la “K”, como nos explica la cita anterior en donde encontramos la palabra “*KDAMOS en lugar de QUEDAMOS*”, con esto acortamos el tiempo de escritura, no así el objetivo de nuestra comunicación.

El análisis del nuevo idioma que se está creando a través del ciberespacio nos resulta fácil a todos, este nuevo paradigma logra que conforme pasa el tiempo la bibliografía al respecto vaya en aumento y por tal razón la bibliografía va incrementándose y el nicho de investigación se abre.

Todos somos capaces de identificar y emitir el paralenguaje imperceptiblemente a través del ciberespacio sin perder el significado de los mensajes que transmitimos. Estos son algunos ejemplos:

USO DE MAYÚSCULAS.- Cuando escribimos o leemos algún enunciado o palabra con

¹⁹⁹ http://www.wikipedia.es/enciclopedia/Lenguaje_XAT, Julio 21, 2008

esta característica es porque el objetivo es transmitir la idea de un aumento en la voz.

VERBOS DE PROYECCIÓN.- Verbos calificadores de los matices sobre el tipo de voz usado en alusiones y nos ayudan a entender mejor el texto. Ejemplo: cuando leemos la palabra “*laugh*” o “*jajaja*”= risa.

VERBOS OBJETUALES.- Son aquellos que hacen referencia al sonido producido por un objeto, ejemplo: platicar con alguien sobre una película haciendo alusión a una escena con disparo lo hacemos con la palabra “*bang*”, encontramos otros casos en los comics y son generalmente escritos en inglés.

SIGNOS DE PUNTUACIÓN.- Los signos más comunes que utilizamos son los de interrogación y exclamación; estilamos escribirlos aunque faltamos un poco a la regla gramatical ya que sólo colocamos uno al final de la pregunta o frase y aún así entendemos perfectamente la idea.

El caso del **SILENCIO** es un aspecto peculiar, en comunicaciones Chat o Mensajero Instantáneo tiene variantes que ocurren de la siguiente manera:

PUNTOS SUSPENSIVOS.- Reflejan de manera clara cuando guardamos silencio sobre algún comentario recibido.

SILENCIO COMO SIGNO CERO.- Tiene significado por “su ausencia misma y es intencionado”, si alguien responde a un saludo con un silencio daremos por entendido que no quiere platicar con nosotros; este es una de las principales características de la comunicación digital y nos brinda la libertad de elegir con quien platicar y en qué momento terminar nuestro contacto, puede resumirse en la frase “el que calla otorga”.

SILENCIO COMO PORTADOR DE LA ACTIVIDAD PRECEDENTE.- Si a un rotundo ¡Mentira! o ¡Te quiero! sigue una larga pausa, esas palabras se prolongan intensamente en nuestra mente.

Si queremos enfatizar alguna palabra o frase y cambiar el tono de voz recurrimos al uso de una letra **CURSIVA**; y si queremos demostrar un aumento en la voz no dudaremos en escribir nuestro texto en **MAYÚSCULAS**.

Con las representaciones de sonidos utilizamos por ejemplo: cuando algo nos parece aburrido podemos escribir “*ZZZZZZZZ*”; recurrimos a “*OUCH*” en señal de dolor o el habernos equivocado en algún comentario emitido.

Para significar sonidos onomatopéyicos relacionados con acciones corporales como

comer, beber, entre otros, escribimos: “CRUNCH” o “GLUG”; si nuestro objetivo es expresar cariño, al mandar un beso utilizamos el clásico “MUACK”.

Algunas veces referimos movimientos del cuerpo cuando entra en contacto con objetos, ejemplo: cuando empezamos una conversación a través del mensajero para llamar la atención de nuestro contacto simulamos que tocamos a una puerta podemos escribir: “TOC-TOC”.²⁰⁰

Estos son pocos ejemplos, para terminar de enumerarlos nos llevaríamos demasiado tiempo porque, reitero, dependerán del contexto en el que los manejemos y del idioma de la persona con quien nos estemos comunicando; esto significa un nuevo lenguaje que va creciendo conforme pasa el tiempo y estarán ligados a aspectos culturales como la edad, el estatus social y tipo de relación establecida.

En este capítulo aprendimos una nueva palabra, *NETRÓPOLIS*, que significa la completa inclusión del uso de la tecnología en nuestra vida, desde los utensilios de cocina hasta las nuevas formas de comunicarnos a través de Internet.

El nuevo paradigma del cual somos presas está organizando las relaciones interpersonales de una manera totalmente contraria a como las conocemos, ahora nos guiamos por la “*corazonada*” para iniciar una conversación con un desconocido a quien nos acercamos o encontramos por el simple hecho de compartir gustos y aceptaremos las consecuencias con toda la responsabilidad.

Al lugar a través del cual creamos las nuevas formas de comunicarnos le llamamos Superautopista de la Información aunque es mejor conocido como CIBERESPACIO, el cual une puntos y no lugares como sucede en el mundo físico; antes necesitábamos algún medio de transporte (aéreo, marítimo o terrestre), ahora lo único que necesitamos es una computadora, un teclado y si es posible, bocinas y micrófono.

El hombre en su búsqueda por satisfacer una necesidad básica como la comunicación se ha dado a la tarea de crear, Foros de Discusión, E-mail o Correo Electrónico, Blogs y Mensajeros Instantáneos (IM), siendo estos últimos los que dan un toque especial al nuevo paradigma comunicacional ayudándonos a conservar y crear nuevas amistades a partir de las que tenemos o encontrando nuevas personas en un ambiente enorme e infinito como lo es Internet.

Gracias al paralenguaje (enfocado en la manera en cómo se dicen las cosas) y la gran imaginación del hombre es como podemos analizar y entender la manera en la que

²⁰⁰ <http://www.tonosdigital.es/ojs/index.php/tonos/article/viewFile/14/21>, Julio 22, 2008

nos estamos comunicando dando paso a una nueva gramática que cada día se vuelve más normal, ampliando sus horizontes, volviéndose estos sistemas de comunicación digital en las formas más próximas de conocer a alguien que se encuentra en cualquier parte del mundo, las fronteras físicas desaparecen.

El reto es saber encontrar el punto medio al mezclar ambos tipos de comunicación (el físico y el cibernético), comprendiendo que ambos se complementan y ninguno es mejor que el otro, porque en la actualidad las nuevas formas digitales son una necesidad básica para todos los que estamos conectados a la computadora y no queremos sentirnos tan solos cuando estamos sentados frente a un monitor.

ES MÁS FÁCIL ENTABLAR UNA RELACIÓN, Y MANTENERLA DURANTE UN CIERTO TIEMPO,
CON UNA PERSONA A LA QUE NO VES, A LA QUE NO HAS VISTO NUNCA Y
A LA QUE PROBABLEMENTE NUNCA VERÁS, QUE CON UNA PERSONA A LA QUE VES,
SOBRE TODO CUANDO LO QUE SE QUIERE TRANSMITIR SON AFECTOS Y SENTIMIENTOS AMOROSOS.

PLATÓN

CAPÍTULO IV

“HISTORIAS DE VIDA”

Esta frase elaborada y legada por Platón hace muchísimos años sirve para ejemplificar muy bien la naturaleza de las relaciones interpersonales mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Internet se está volviendo un lugar habitable e ideal para la socialización dejando de lado temores a lo desconocido:

Internet puede compararse con una plaza pública: un espacio comunicativo en el que hay lugar para el encuentro y el intercambio. Plaza sin territorio físico, la Red es un espacio simbólico cuyos usos se van conformando a través del tiempo en una continua pulsión entre las prácticas de los usuarios, el desarrollo tecnológico, las imposiciones e intereses comerciales y las disposiciones legales presentes o futuras.

Millones utilizan las posibilidades que ofrecen las redes telemáticas para comunicarse con personas a las que muchas veces no conocen físicamente. Muchos lo hacen para pasar el rato, otros buscan amigos con los que compartir buenos momentos y hay quienes están a la búsqueda de un amor con quien crecer.

Es el encuentro (o el desencuentro) con el Otro en donde se justifica, se explica nuestra existencia. Internet aparece como un medio para combatir la pesadumbre que nos provoca la sensación de soledad con la que convivimos, la Red es antes que nada un formidable canal de comunicación. Así parecen entenderlo quienes hacen uso de ella para establecer y mantener relaciones afectivas.²⁰¹

Las personas que hacemos uso de Internet y sus herramientas sabemos de los inconvenientes y ventajas que pueden existir al momento de contactar a alguien a través de estos medios, al volvernos usuarios asiduos de ellos tenemos claro que el anonimato será el principal ingrediente o característica de los Chats:

El anonimato forma parte del ritual de la comunicación en Internet. Todo tipo de relaciones sociales tienen sus propios rituales y en los chats se asume un cierto grado de simulación. En la

²⁰¹ <http://www.diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/amorenred.pdf>

sociabilidad virtual se parte del anonimato y de la no presencia física como elementos que posibilitan la relación. En los primeros encuentros, hay un acuerdo tácito entre los individuos en participar en ese juego de construcción de la personalidad. Los participantes contando con la cooperación del otro, “intentan construir un escenario que les permita experimentar diversos encuentros sin el compromiso o las consecuencias que, en otro tipo de circunstancias, tales encuentros podrían acarrear.”²⁰²

Se recurre a este anonimato para poder desenvolverse mejor ante un desconocido, gracias a que los demás no ven nuestras expresiones dejamos de lado *tabúes* y *clichés*, llevándonos a una mejor demostración de nuestro ser.

Así como en la vida diaria interpretamos varios papeles o roles a lo largo de un solo día, cuando entramos a un Chat podemos asumir cualquier personalidad.

Los usuarios de Internet no sólo son autores de lo que escriben, de los mensajes que lanzan, sino que son autores de sí mismos, construyendo nuevos yo a través de la interacción social virtual. Este intercambio social anónimo permite jugar con la personalidad y el aspecto físico, la apariencia física depende de la descripción que el individuo hace.

La posibilidad de crear diversos tipos de personalidad puede ayudar a conocer los distintos aspectos de la personalidad. Cada uno de nosotros formamos parte de diversos grupos. Cada uno de ellos muestra aspectos de nuestra identidad, se establece un tipo de relación, no se excluyen unos a otros, sino que se compenetran. Cada uno de esos ámbitos es distinto y exige una serie de comportamiento, de formas de actuar e interactuar con los otros, diversos. Internet, es un laboratorio donde experimentar la experiencia de la construcción y de la reconstrucción del yo es un procesos que permite modelarnos y re-crearnos a nosotros mismos.²⁰³

El ciberespacio está en todas partes, no existe principio ni fin, apenas creemos llegar al final de nuestra búsqueda cuando encontramos el inicio del siguiente destino, son puntos que llevan a otros puntos y al infinito. Es espacio sin espacio y tiempo sin tiempo.

En el ciberespacio al carecer del contacto directo (cara a cara) con alguien, solemos recurrir a las auto descripciones, damos sentido a la confianza, creemos en lo que nos dicen los demás; con el tiempo los misterios se irán revelando y las mentiras caerán por su propio peso y la verdad estará en la superficie.

Auto descripciones supone que aportan información tácita sobre cómo habla, como siente, como vive y como actúa la persona que hay detrás del perfil visitado. Descubrir la persona especial

²⁰² <http://www.jovenesdehonianos.org/archivos%20pdf/Jornadas%202007/Ntecnologias.pdf>

²⁰³ http://www.uspceu.com/usp/doxa/comunidades_virtuales.pdf

que se esconde detrás de esta imagen depende en gran parte de la proyección y las inferencias que hagamos a partir de esta información escasa. Precisamente porque es escasa, hace de cualquier pequeño detalle el elemento significativo, atrayente, que seduce a establecer el contacto. De repente, uno de los productos que ofrece aparece como deseable, un detalle insólito nos hace ver que quizás hayamos encontrado lo que andábamos buscando. ¡Quizás valga la pena investigar!²⁰⁴

La clave para contactar a alguien o ser contactado, es el saber “*venderse*”, debemos mostrarnos y auto describirnos de una manera que parezcamos interesantes o atractivos dependiendo de nuestro objetivo.

Las personas no podemos dejar de comunicarnos y ahora las nuevas formas en que se están configurando las relaciones corresponden a la vida agitada, fugaz y sin barreras en la que trabajamos y estamos inmersos.

Utilizando la red de conexiones ofrecida por Internet se puede crear un universo paralelo, donde realizar muchas de las prácticas sociales y culturales de nuestra vida diaria. En el ciberespacio, es posible mantener relaciones con otros usuarios, pueden realizarse negocios, recoger información, visitar instituciones culturales, compartir recursos e intereses con otros.

El ciberespacio se presenta como el sexto continente, un lugar por el que se navega. Un territorio sin confines.²⁰⁵

Cada día son más frecuentes las anécdotas con nuestros conocidos acerca de alguien que ha establecido una relación de amistad, encontrado un *ligue* o tal vez, hallado a su *media naranja* o *alma gemela*, o simplemente una compañía con quien hacer menos pesada la soledad en la que se encuentra frente a un monitor. Las TIC han permitido el nacimiento de nuevas comunidades a las cuales pueden pertenecer personas con lengua, nacionalidad y cultura diversas, sin embargo, se reconocen como pertenecientes a ellas al compartir el gusto e interés por ciertos temas. Para atraer a los demás sólo contamos con la capacidad de escribir, pero ¿qué tiene el lenguaje y la escritura para lograr *enganchar* a alguien?

El cuerpo entendido como flujo de información, el cuerpo cibernético como presencia informática bien puede entenderse desde el mayor de los erotismos.

Los Chats, son espacios de representación de este erotismo que nos parece tan novedoso. Unos caracteres en pantalla, dos frenéticos digitadores provocando reacciones somáticas: la palabra

²⁰⁴ http://www.media-anthropology.net/ardevol_catalogodesueños.pdf

²⁰⁵ <http://www.jovenesdehonianos.org/archivos%20pdf/Jornadas%202007/Ntecnologias.pdf>

acaricia tanto como una mirada o como una mano. El cuerpo, inscrito desde el lenguaje reacciona a lo simbólico. El erotismo es un fenómeno discursivo. No hay deseo ni goce sin lenguaje. El cuerpo del cibernauta más limitado, no necesita del intercambio de fotos ni de vídeo para imaginar, para desear lo único que necesita es la palabra y la ilusión del otro en un espacio sin espacio. Podrá pedir referencialidades, pero el riesgo siempre existe. El cibernauta es un errante. Un viajero sin destino y un entorno ilusionado que se da venia para equivocarse.²⁰⁶

Cuando escribimos nunca estamos conscientes del poder que tienen las palabras que creamos, gracias a ellas podemos evocar cualquier sentimiento y momento que deseemos, así como el sentido y el poder con el que las transmitamos; es enorme la cantidad de libros que se han escrito a lo largo de la historia humana y en cada uno de ellos encontramos el sentir del escritor, el cual sin importar la situación y nivel cultural en el que nos encontremos llegamos a comprender y somos envueltos en las aventuras y experiencias vertidas en cada hoja, nos dejamos seducir y nos entregamos por completo.

Así también, cuando nos comunicamos vía mensajeros instantáneos o chats lo que hacemos es enviar mensajes inconscientemente sobre nuestra personalidad, con el objetivo de seducir a nuestro contacto y convencerlo de que continúe platicando con nosotros. Claro que el deseo de un contacto físico está latente, pero también el temor ante lo incierto e inesperado, porque siempre es más fácil escribir de amor que mirar con amor, más sencillo imaginar que hacer, prometer que compartir, leer que besar y teclear que acariciar.

Cuando acordamos un encuentro físico con esa otra persona con quien hemos compartido unas fracciones de nuestras vidas acudimos conscientes del hecho de saber que tal vez no cumpla con las expectativas deseadas y demostradas en la descripción que previamente nos dio a conocer sobre su personalidad.

En el momento de enfrentarse a la presencia de los cuerpos, el aspecto físico reaparece en todo su dramatismo, condicionando la viabilidad de las relaciones que crecieron en el ámbito seguro, protegido, controlado de la computadora. La imagen proyectada, rara vez responde a las expectativas del otro, que desilusionado, frustrado por la brecha entre lo esperado y lo hallado, se resiste a aceptar que se trata de la misma persona. La primera mirada revela complicidades propias de una intimidad larga, venida de muy lejos. Entonces, el amor es posible. Es su misterio.²⁰⁷

Existen personas que con sus conocidos a través de Internet experimentan el llamado

²⁰⁶ <http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/2003/ciberespacio.pdf>

²⁰⁷ <http://www.diegolevis.com.ar/secciones/Articulos/amorenred.pdf>

flechazo al conocer físicamente a sus contactos y que al cruzar la mirada con ellos se retractan de decir “*esto nunca me va a pasar a mí*” y a partir de ese momento afianzan la relación que venían desarrollando y refuerzan la idea de profundidad y compenetración con esa otra persona que de no haber sido por este medio sus vidas jamás se habrían encontrado.

Ahora bien, aunque estos casos suceden con más frecuencia al momento de realizar un estudio al respecto existe un problema:

El problema básico inicial para seleccionar una muestra de Internautas es la inexistencia de un marco muestral de referencia sobre el que efectuar la selección. No existe un directorio mínimamente fiable y completo de personas que tengan acceso a la red, del que se pueda extraer una muestra aleatoria que permita, con garantías estadísticas que el muestreo probabilístico proporciona, la generalización al universo de usuarios de Internet los resultados obtenidos en la muestra.²⁰⁸

Si este es un problema para los estudiosos del tema, para mí no fue la excepción, es imposible inventariar a todos los usuarios de Internet porque varios tienen dos o tres cuentas de mail o algunos navegan eventualmente. Además de que escoger una muestra de este universo de usuarios se tornaría complicada porque no se analizarían únicamente personas con lenguaje similar sino tendríamos que dedicarnos a elegir habitantes de todo el mundo para que sea una muestra realmente representativa del Ciberespacio, el cual como se vio a lo largo de la tesis es multicultural y trata de dar un lugar y espacio propio a cada persona que vivimos en el planeta.

Otro problema al que me enfrenté al momento de recopilar las entrevistas fue que a pesar de que las personas disfrutaban los momentos en que platican sus experiencias, al momento de pedir una entrevista se muestran un poco apáticas al respecto, esto puede ser inducido por el temor a la crítica sobre su caso o el tratar de mantener su relación en privado.

La ventaja que obtuve con las personas a quien entrevisté fue que el hecho de que tener amigos en común brindó la oportunidad de que ellas se sinceraran y abrieran su corazón dispuestas a platicar sobre su experiencia con amistades creadas a través de Internet.

Es cierto que las siguientes entrevistas no son una muestra representativa del

²⁰⁸ http://investigacion.ya.com/archivos/Estudio_sobre_las_relaciones_a_traves_de_Internet.pdf

universo que es Internet en cuanto a relaciones interpersonales se refiere. Un método que puede ayudar es enviar un cuestionario a mis contactos llegando a la creación de una cadena mundial para posteriormente contabilizar y comparar los resultados obtenidos, sin embargo, este sistema convertiría la investigación en cuantitativa, que podría caer en un error puesto que el objetivo de la tesis no es buscar datos sobre mis entrevistadas, sino lo deseado es encontrar las razones del por qué decidieron aventurarse a entablar una relación a través de Internet con alguien desconocido que vivía lejos y andaba en un ambiente diferente al suyo, sin imaginarse que terminarían inmiscuidas en relaciones duraderas y significativas en sus vidas.

Al ser testigos fieles del cómo experimentan su realidad las personas a quienes estamos investigando nos valemos de métodos que manejan las relaciones sociales, en mi caso recurrí a la etnografía y sus historias de vida.

Elegí la etnografía ya que con este método nos convertimos en testigos de la vida de los demás, un etnógrafo tiene que adaptarse a sus investigados, moverse de un lado al otro con el objeto de no perder detalle del comportamiento y la vida social de su objeto de estudio.

Cuando hemos adoptado el papel de etnógrafo y estamos inmiscuidos en la vida del otro debemos registrar lo observado, para tal caso una herramienta útil a la etnografía son las historias de vida, con ella revelamos el impacto que representan otras personas en la vida de alguien.

Aplicaré este método a las tres entrevistadas que aceptaron exponer su caso, sin temor a ser juzgadas por los demás. Para comprobar que ellas se mostraran tal y como son, también en los encuentros que mantuve con ellas tuve la oportunidad de observar la convivencia entre ellas y sus parejas.

Con estas tres entrevistas busco dar una amplia visión del cómo vamos configurando las amistades y amores que se entretajan, sin englobar a todas las relaciones interpersonales que a diario suceden a través de Internet, pero son importantes para ver cómo actuamos y nos involucramos con alguien que se encuentra al otro lado de la pantalla sin importarnos apariencia física y sólo buscamos alguien que nos haga compañía en los momentos de soledad frente a la computadora en un mundo cada día más gobernado por las máquinas.

Ellas se dejaron seducir por Internet y comprendieron que este tipo de relaciones

deben ser sólo complementarias a las vividas en la realidad porque de otra manera estarían cayendo en alguna patología o se volverían un tipo de títeres narcotizados y reaccionarían de manera violenta o extraña ante el simple contacto personal.

1. NAYELI ORTIZ ESCAMILLA

23 AÑOS

PASANTE DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Ella y sus hermanos lograron salir adelante gracias a su madre, de ella obtuvo el ejemplo y se convirtió en una persona *luchona* y con muchos deseos de trabajar, aunque el panorama actual de nuestro país no le da la oportunidad de demostrar sus habilidades periodísticas, tiempo atrás laboró en un periódico regional en la zona de Xochimilco de donde salió con una enorme desilusión al darse cuenta que las únicas notas que pagaban al personal eran las que salían publicadas y al no contar con horario fijo en cualquier momento podían llamarle, situación que la llevó a interesarse por la comunicación interna en donde existe la posibilidad de tener un horario más estable y flexible.

Durante la entrevista comentó que cree en la existencia de los amigos para ayudarla en su desarrollo y crecimiento personal, sin embargo, no le gusta estar con ellos la mayoría del tiempo ya que prefiere compartir ciertas experiencias sin que ello interfiera en la vida del otro puesto que es firme defensora de que cada persona debe mantener su propio espacio personal. Al momento de elegir a sus amistades se guía por la cuestión que todos hemos escuchado como '*buena vibra*', o conocemos como química.

Resaltó que para ella un buen amigo es la persona que la apoya y externa su parecer tanto bueno como malo acerca de sus acciones, puede llegar a sospechar que alguien no está siendo sincera con ella si sucede que la otra parte siempre coincide en gustos y opiniones. Platicó que siempre trata de estar en los momentos más difíciles o cuando es necesaria su presencia en la vida de su amigo aunque falla en el hecho de perder la comunicación y retomarla después de un largo tiempo.

Durante la entrevista platicó que cuando interactúa de manera personal con los demás disfruta de una buena plática llena del intercambio de experiencias, se describió como alguien a quien le encanta observar los gestos y movimientos de las personas para

complementar los mensajes que le comunican, le disgusta y molesta que le mientan al momento de narrar algún suceso que sea contradictorio con lo que puede ver en la realidad.

Es precisamente el lema de “dejar hacer” lo que la ha ayudado a mantener bien definidas y separadas las relaciones de amistad y amistosas, para ejemplo el noviazgo que ha mantenido a pesar de las distancias más de siete años.

Y es que distancia física es una de las grandes características de su noviazgo, cuando ella tenía 15 años y se encontraba con su prima, quien es cinco años mayor que ella, entraron a un Chat en busca de un galán para su prima sin sospechar lo que sucedería después, la historia de cómo sucedieron las cosas es la siguiente:

No recuerdo el nombre de la página, sólo recuerdo que el título de la sala era ‘hombres y mujeres de 18 a 25 años’ y pusimos; ‘busco chavo guapo e inteligente’, para que todos lo vieran y escogimos al primero que nos contestó: ‘¡entonces me estás buscando a mí!’, al principio fuimos bastante convenencieras porque lo primero que le pedimos fue que se describiera físicamente, él dijo que medía 1.77 y tenía ojos color verde, los cuales fueron puntos a su favor; después le preguntamos el nombre de la escuela a la que iba, a lo que contestó que en la preparatoria de la UNITEC; donde ya no podía hacer pareja con mi prima fue con el aspecto de la edad porque él tenía 17 años, pero a mí me quedaba perfecto, entonces me dijo mi prima: ¡vas, órale aviéntate! porque obvio que era un buen partido; decidimos encontrarnos en el Chat a una hora específica y después de tres encuentros le pasé mi teléfono para ponernos de acuerdo y encontrarnos físicamente.

Contó Nayeli que su primera cita fue en un cine y cuando vio a su novio Jesús, efectivamente se adaptaba a lo que les había contado, sin embargo, no era precisamente el tipo de persona que ella prefiriera porque su idea era ir tras un *chavo rockero* y más *mugrosón*, pero él era todo lo contrario, físicamente hablando, siempre se distinguió por estar siempre bien arreglado y de acuerdo a la ocasión, en fin un *chavo muy fresca* (aunque eso no le disgustó del todo), pero estas razones no fueron suficientes para frenar la relación amorosa que se desarrollaría después, aunque le encantó su voz al momento de escucharlo por teléfono:

Yo siempre decía voy tras un *rockero*, pero a él lo ves y es todo lo contrario, pero me gusta así porque huele bien y siempre anda muy arregladito y combinadito.

Lo que hizo que Nayeli no se arrepintiera de ese primer encuentro en el cine fue que cuando se encontraron sentados en la sala él tomó una actitud muy relajada, siempre estuvo recargado hacia un lado del asiento con toda la flojera del mundo como si se conocieran desde hace mucho y en todo momento sus comentarios fueron graciosos y acertados.

Ese fue su único encuentro cara a cara, después durante un año siguieron con la relación por Chat y teléfono, al término de este tiempo él le pidió fuera su novia a través del teléfono, así que decidió aventurarse y aceptó pensando en que dicha relación no duraría por el simple hecho de que ella vive en la delegación Tlalpan y él en la Miguel Hidalgo, sin embargo, este factor tampoco resultó en un impedimento.

Cuando llegó el momento de elegir dónde estudiar la preparatoria, Nayeli se inclinó por la UNITEC, ésta decisión la tomó porque así vería diario a su novio, incluso lo llegó a hacer los sábados, aunque nuevamente por la distancia sólo pudo estar un año y no le quedó más remedio que cambiarse al Campus Coyoacán, a partir de ese momento sus encuentros se fueron reduciendo hasta que sólo pudieron verse un día por semana, sin embargo, no se desanimaron ya que el *Messenger* fue su principal aliado para no perder la comunicación.

En su relación la frase “polos opuestos se atraen” no podría ajustarse mejor ya que ella al estudiar comunicación y él administración de empresas turísticas los ambientes en donde se divertían eran totalmente diferentes, aunque después de ocho años de relación lograron conocerse mejor y han encontrado lugares que se ajustan a los gustos de ambos; al principio para ella fue sorprendente porque de no haber sido por el *Messenger* ellos nunca se hubieran conocido:

Somos personas totalmente diferentes, yo estudié comunicación y él administración de empresas turísticas, lo que nos ha mantenido unidos es que siempre experimentamos cosas nuevas; aunque ya después de siete años nos hemos llegado a conocer y vamos a lugares que nos gustan a ambos.

Después de ocho años de noviazgo han llegado al punto de compartir los amigos, Nayeli, recuerda alegremente la primera vez que acudieron juntos a una fiesta con los amigos de su novio con quienes desde ese momento se ha sentido muy a gusto porque la recibieron muy bien, tristemente cuenta que lo contrario sucede con Jesús a quien desde

un principio no le ha gustado compartir momentos con los amigos de Nayeli de quienes siempre se ha expresado como: “*ay Nayeli tus amigos mugrosos*” y Jesús sólo ha salido con ella y una que otra amistad mujer pero hombres no. Nayeli llegó un poco dudosa e insegura a esa primera cita porque según cuenta:

Yo estaba segura que iba a ser totalmente diferente a como se había descrito, porque como yo le había ocultado que usaba braquets, entonces pensé que él también tendría muchas cosas que ocultar.

Aunque cuando conoció a Jesús se dio cuenta que este pensamiento era incorrecto el aspecto físico no fue la principal razón para aceptar empezar un noviazgo, lo que la enamoró fue el trato y lo que le platicaba para el futuro:

Cuando formé esta relación es porque cubría ciertas características, por ejemplo: me trataba muy bien y desde un principio me platicaba de proyectos, lo que lo hacía ver como un chavo con ambiciones a quien le gustaba vivir bien e iba a luchar por eso.

Otro aspecto que los unió fue que durante la época en que se conocieron atravesaban por un bache sentimental muy grande, él vivía una situación terrible porque sus papás se divorciaron y se llevaban terrible, por su parte Nayeli tenía como figura paterna a su abuelo quien lamentablemente murió y esto provocó que el ánimo que tenía se viniera para abajo, así que su relación ayudó a que ambos fueran cómplices para sacar las tristezas que tenían guardadas provocándoles una gran unión.

Durante la entrevista la forma en que habló Nayeli dio un claro ejemplo del amor que siente hacia Jesús puesto que lo describió como un chico muy inteligente por quien sintió una gran admiración casi desde el principio y esto la lleva a otorgarle un enorme grado de confianza porque ella cree que es precisamente la admiración y la confianza los que dan coherencia a una relación:

Yo creo que el punto más importante es siempre admirar a la persona con quien estás, cuando el cuate que está a tu lado no admira nada en ti y viceversa creo que la relación ya no tiene sentido.

También hizo hincapié en que debe de existir la emoción del primer encuentro, lo

que llamamos como “mariposas en el estómago”, si llegamos a un punto en que ver a nuestra pareja no produce en nosotros emoción alguna debemos terminarla porque de lo contrario podríamos caer en la monotonía y tener una vida llena de sinsabores.

Una forma que encontró ella para demostrarle su amor cuando él decidió aventurarse a buscar trabajo en Puerto Vallarta fue apoyándolo en sus proyectos y decisiones, ya que por una parte su lado emotivo deseaba que regresara, pero el otro lado, el que realmente lo quiere y apoya le dio fuerzas para convencerlo de que quedarse en esa playa podría resultar en que él encuentre algún trabajo muy bien remunerado en donde tenga la oportunidad de demostrar sus habilidades.

No dudó en afirmar que podría llegar a cambiar su lugar de residencia ya sea sola o con él, a cualquier ciudad del país o al extranjero en búsqueda de un futuro laboral prometedor debido a que su incesante búsqueda por un empleo y no encontrarlo le ha llegado a resultar estresante.

Declaró que esta larga relación le ha sido de gran ayuda en su desarrollo emocional al brindarle la oportunidad de convertirse en un ser humano más compartido y honesto, especialmente con su persona, ya que anteriormente no lograba aceptar lo bueno y malo de su personalidad, aunque desafortunadamente no ha podido superar fantasmas que puede encontrar en el hecho de ser negativa y buscarle el lado negro a todo y tampoco darse el tiempo suficiente para terminar proyectos empezados.

No cree en el hecho de que al término de una relación amorosa pueda llegar a ser amiga de su ex pareja, prefiere que cada parte continúe su vida y corte por lo sano cualquier nexo que la pueda unir a la otra persona y quedarse sólo con los momentos agradables compartidos.

Con la experiencia adquirida ya no se conectaría a las salas de Chat en busca de pareja porque cree que el medio ya está muy pervertido y que uno nunca sabe con que loco se pueda encontrar, aunque cree que esto es cuestión de gustos porque hay personas tímidas que gracias a los mensajeros instantáneos se sienten más cómodos de comenzar una conversación a través de estos.

Calificó al anonimato como una característica que ella cree le ha dado la popularidad y éxito a estas nuevas formas de comunicación, resulta un medio mucho más sencillo para expresarse y que la otra persona haga lo mismo, también opinó que brindan la oportunidad a ambas partes si lo desean de nunca mostrarse físicamente y guiarse únicamente por los

comentarios:

En ese momento es muy fácil porque no conoces a la otra persona y él tampoco a ti, entonces es muy sencillo entablar cualquier tipo de conversación con quien sea porque no lo estás viendo, además como no conoces a quien tienes en frente entonces puedes soltarle todo tu rollo y creo, da la ventaja de que si quieres nunca lo ves.

Cree que algo bueno sería conocerse físicamente al menos una vez en la vida, ya que una limitante que tienen estos sistemas es la comunicación no verbal, aunque esto también podría resultar en una experiencia emocionante que mantendría siempre la duda y el deseo incesante por conocer a la otra persona lo que llevaría a no perder el contacto.

Confesó que es muy respetable el conocer primero a una persona físicamente para después continuar el contacto a través del Messenger y viceversa, ambos son válidos, ninguna puede criticar a la otra, todo depende de la personalidad y el desenvolvimiento comunicativo de las personas; lo mismo sucede en el mundo real en donde puede gustarte una persona más sin embargo cuando comienzas a tener una relación más personal, después de un tiempo, puede aburrirte y los encuentros se darán por finalizados; lo mismo ocurre en el ciberespacio en donde las situaciones incómodas y sin acción pueden traer el hastío y el inevitable fin.

Comentó Nayeli que cuando se conecta al Messenger sus pláticas no van acompañadas de emoticons, prefiere escribir las cosas sin adornos ni acompañamientos porque luego no entiende que le están tratando de decir. Anteriormente cuando estudiaba la universidad se volvieron muy populares sitios como *Hi-5* y por invitaciones que le mandaban sus compañeros ella las aceptó y creó su página, pero al terminar la escuela cada quien agarró su propio camino y éste es el único medio que tenía ella para seguir en contacto, aunque, como le quitan mucho tiempo no es muy usual que entre a este tipo de páginas y cuando navega por Internet únicamente lo hace para revisar sus correos, el Messenger y páginas para buscar trabajo, aunque esa búsqueda por encontrar un lugar en el campo laboral le está trayendo una gran desilusión y desesperación pero confía en que pronto acabará y encontrará el lugar perfecto.

1.1. FRASES/INSIGHTS

- ❖ En ese momento es muy fácil porque no conoces a la otra persona y él tampoco a ti,

entonces, es muy sencillo entablar cualquier tipo de conversación con quien sea porque no lo estás viendo.

- ❖ Cuando lo conocí en persona sí me agradó, aunque, te voy a decir que sí era el perfil que me había dicho, pero agradarme completamente pues no, aunque sí cubría el perfil.
- ❖ Cuando lo conocí fue un buen punto el que no me mintiera.
- ❖ Si no hubiera sido por esa vía jamás nos habiéramos encontrado, al principio para mí fue sorprendente porque iba a lugares que de no haber sido por él jamás hubiera conocido.
- ❖ No sabía si el cuate con el que me iba a ver era un loco, tal vez mi edad ayudó en eso, en ese momento no había tanta maldad en el medio porque además la cuestión no es tan sencilla.
- ❖ Como no conoces a quien tienes en frente entonces puedes soltarle todo tu rollo y creo da la ventaja de que si quieres nunca lo ves.
- ❖ Es más sencillo porque no sabes si es flaco, gordo, ato o chaparro, eso no importa y no hay esa bronca de pensar ¡chin me va a rechazar y gacho!
- ❖ El no saber con quien estás hablando claro que te emociona.
- ❖ Estaba junto con mi prima buscando alguien para ella pero nuestro amigo era más afín a mi edad y mi prima me dijo ¡vas órale avientate!
- ❖ Estábamos conscientes de que podría mentir.
- ❖ Bueno, de hecho después de conocerlo yo decidí entrar a la UNITEC por él, para poder verlo más tiempo porque vivíamos muy lejos y así ya lo veía diario y aparte los sábados.
- ❖ En este medio es muy sencillo porque le hablas y si fuiste gracioso en tu comentario te aceptan.
- ❖ Tal vez el Chat es un recurso para las personas que se *friquean* mucho al interactuar con otros.
- ❖ De la relación que llevo con mi novio a través del Internet sí fui muy honesta desde el principio.
- ❖ Cuando formé esta relación es porque cubría ciertas características, por ejemplo: me trataba muy bien y desde un principio me platicaba de proyectos, lo que lo hacía ver como un chavo con ambiciones a quien le gustaba vivir bien e iba a luchar por eso.

1.2. COMENTARIOS

1. Aunque Nayeli es una persona que se deje influenciar por el medio ambiente, al momento de conocer a su novio, quien con el tiempo definió el rumbo de su vida, en ese instante hizo lo que aconsejaron sin poner resistencia porque era lo que realmente quería y eso se ve claro en las siguientes frases: ***yo decidí entrar a la UNITEC por él; mi prima me dijo.***
2. No se muestra muy segura cuando habla de su experiencia a través de Internet porque lo hace de la siguiente manera: ***no sabía; el no saber con quien estás; no sabes como es la otra persona; si quieres nunca lo vez;*** es decir, utiliza frases que no nos demuestran nada en específico y con posibilidades de acceder a ellas y encontrarse con un final incierto para ambas partes.
3. Aunque también demuestra que existe la posibilidad de tener una buena experiencia ella se explica de la siguiente manera: ***es muy fácil; puedes soltarle todo tu rollo; es más sencillo; no hay esa bronca;*** luego entonces podemos ver que Nayeli es una persona neutral en cuanto al medio y estas opiniones no se ven influenciadas por alguien más sino únicamente por experiencia propia, la cual va cambiando según va creciendo y pasando el tiempo.
4. En cuanto a quien ahora es su novio, al principio cuando lo conoció no era lo que ella esperaba y dice: ***¡te voy a decir que sí era el perfil que me había dicho, pero agrardarme completamente pues no!***; es decir, se sentía atrapada en una experiencia a la que ella había accedido adentrarse y de la cual ya no encontraba como salirse y no tuvo más remedio que quedarse con él, aunque también podemos encontrar un poco de contradicción porque esta frase demuestra que muy en su subconsciente tal vez era lo que ella realmente andaba buscando porque la persona no le resultó del todo desagradable, ya que algunos podemos pensar que lo mejor tal vez era decir adiós y cortar por lo sano, pero no, ella siguió y hasta aceptó la propuesta de noviazgo, entonces puede que su relación sea algo que sólo pueda explicarse por lo que ella invoca como “me guió por lo de me late o no” y que nadie pude decir a qué se debe.
5. Podemos ver que ella expresa aceptación hacia Internet y le brinda el beneficio de aumentar el interés que podemos manifestar hacia las otras personas al no

conocerlas porque como ella dice: ***¡El no saber con quien estás hablando claro que te emociona!***, entonces la primera parte de la oración muestra incertidumbre que se inclina hacia el interés y se expresa en tercera persona porque no es una frase que demuestre pertenencia a un individuo sino que es totalmente neutral y afecta a cualquier sujeto ayudándolo a desprenderse de todo tipo de responsabilidad.

6. Podemos detectar un poco de conformismo cuando decidió entablar una relación con su novio, para ejemplificar esto encontramos la frase: ***cuando formé esta relación es porque cubría ciertas características***; entonces se vislumbra que ella no iba precisamente enfocada al aspecto físico sino a la sustancia de la relación a la que considera muy propia y suya porque a lo largo de la entrevista menciona algo como: ***mi novio***, o se refiere a él por su nombre y siempre dice: ***mis amigos***, por lo que podemos detectar que Nayeli se sumerge mucho en sus relaciones y les imprime su sello particular.
7. Por último nos demuestra que comunicarse por Internet nos ayuda a encontrar personas a quienes nunca habiéramos imaginado conocer o de no ser por este medio no sabríamos que existen y que el medio nos da esa emoción de entrar a lo desconocido, esto sin importar condiciones sociales o de cualquier tipo y ella no lo deja muy claro con esta frase: ***si no hubiera sido por esa vía jamás nos habiéramos encontrado, al principio para mi fue sorprendente porque iba a lugares que de no haber sido por él jamás hubiera conocido***.
8. Con la frase, ***En ese momento es muy fácil porque no conoces a la otra persona y él tampoco a ti...***, podemos ver que comenzar a platicar con alguien a través del Chat resulta más cómodo y sencillo que acercarse a alguien que veamos en la calle porque a través de un Chat tanto para el emisor como para el receptor se ofrece la ventaja que proporciona el anonimato.
9. Nayeli reitera la facilidad de platicar con alguien sin ninguna preocupación con la frase: ***...es muy sencillo entablar cualquier tipo de conversación con quien sea porque no lo estás viendo***, gracias a que no vemos a la persona con quien platicamos nos sentimos en confianza de estar vestidos como queramos sin preocuparnos por nuestra apariencia, sólo queda ocuparnos de pensar qué escribiremos y cómo abordaremos la plática.
10. Nayeli confiesa que aunque Jesús tiene un ***'look fresca'*** realmente le gustó porque

independientemente de cómo se vestía es un hombre pulcro y que cuida de su apariencia: ***Cuando lo conocí en persona sí me agradó...***

11. Utilizando la palabra ‘aunque’ en la frase: ***...aunque, te voy a decir que sí cubría el perfil que me había dicho...***, encontramos un poco de desánimo y conformismo ante lo encontrado, en donde podemos aplicar el dicho mexicano “de lo perdido, lo encontrado”.
12. Nuevamente se repite esa contradicción entre desear algo y tener lo que se puede acompañado con un nivel bajo de conformismo, en donde cuanto estaba ante la situación de conocerlo en persona no le quedó más remedio que aceptarlo: ***...pero agrardarme completamente, pues no, aunque sí cubría el perfil.***
13. Algo que le ayuda a Nayeli a aceptar a Jesús es que aunque no era lo que ella deseaba, en el plano físico, la característica de sinceridad fue lo que la ayudó a aceptarlo: ***Cuando lo conocí fue un punto el que no me mintiera.***
14. ***Si no hubiera sido por esa vía jamás nos hubiéramos encontrado...***, nos demuestra una visión totalmente positiva de Nayeli hacia la posición de pensar que Internet, el Chat y los Mensajeros Instantáneos unen a las personas sin importar que los gustos personales sean totalmente opuestos.
15. ***...al principio para mí fue sorprendente...***, nos enseña que esa sensación de sorpresa ante conocer a alguien nuevo y las experiencias que lo acompañan son para todos positivas y aceptables.
16. ***...porque iba a lugares que de no haber sido por él jamás hubiera conocido,*** demuestra que gracias a que conoció a Jesús el universo de los lugares que visitaban se amplió y mejoró, luego entonces, le da todo el reconocimiento a Jesús con sólo seis palabras ‘*de no haber sido por él*’.
17. La incertidumbre ante la persona que iba a conocer Nayeli se pone de manifiesto con: ***No sabía si el cuate con el que me iba a ver era un loco...***, porque esa es una de las principales características de Internet, el no saber con quién estás hablando y lo que queda es dejarse guiar por las ‘*corazonadas*’.
18. Una característica que ayudó a Nayeli a encontrarse con Jesús fue la edad, tenía 15 años y cuando atravesamos por esa etapa del desarrollo humano todo nos parece fácil y no medimos las consecuencias de nuestros actos: ***...tal vez mi edad ayudó en eso...***

19. Hace ocho años que Nayeli entró al Chat, el medio era muy joven, entonces todavía era utilizado para un fin divertido y no para mal como podemos encontrar muchos casos actualmente: *...en ese momento no había tanta maldad en el medio...*
20. *...además la cuestión no es tan sencilla*, resume la complejidad del medio, porque sólo viviendo la experiencia es que uno puede entender cómo es posible que compartamos aspectos de nuestra vida diaria con alguien que tal vez nunca lleguemos a conocer en persona.
21. *Como no conoces a quien tienes en frente entonces puede soltarle todo tu rollo*, con esto Nayeli nos demuestra que nos sentimos tan confiados cuando platicamos con alguien a través de Internet que llegamos a ser incluso más abiertos con ellos que con alguien que tengamos frente a nosotros.
22. Nayeli nos dice que: *...y creo da a ventaja de que si quieres nunca lo ves*, podemos quedarnos en la simple acción de nunca pasar de los encuentros virtuales y nunca encontrarnos frente a frente con nuestro contacto porque tal vez no queremos llegar a mezclar sentimientos.
23. Cuando escogemos platicar con alguien a través del Chat el físico no importa, sólo nos enfocamos a la sustancia de la plática, lo que vuelve todo más sencillo: *Es más sencillo porque no sabes si es flaco, gordo, alto o chaparro, eso no importa...*
24. Siempre nos sentimos tranquilos al contactar a alguien a través del Chat porque no existe el inconveniente de que sea necesario que nuestra apariencia agrade a la otra persona: *...y no hay esa bronca de pensar ¡chin, me va a rechazar y gacho!*
25. *El no saber con quien estás hablando claro que te emociona*, muestra el halo de misterio que tiene Internet, en donde si no conocemos físicamente a la persona resulta muy interesante descubrir en cada encuentro con nuestro contacto algún aspecto diferente sobre su personalidad y no en un solo encuentro.
26. Todo lo que le pasó a Nayeli con Jesús fue una situación circunstancial porque el que entrara a un Chat no perseguía un fin propio sino para su prima o tal vez era el destino: *Estaba junto a mi prima buscando alguien para ella...*
27. Y fue realmente el destino lo que los unió porque de una sala en dónde el rango de edad iba de '18 a 25 años' fuera precisamente alguien de edad similar a Nayeli: *...pero nuestro amigo era más afín a mi edad...*
28. Su prima se deslindó de toda obligación o consecuencias que podrían suceder

- pasándole la responsabilidad a Nayeli: **...y mi prima me dijo ¡vas órale, avientate!**
29. Tanto Nayeli como su prima asumen toda la responsabilidad ante lo que les estaba diciendo su amigo, aún así decidieron aventurarse y averiguar qué podía pasar sin miedo alguno: **Estábamos conscientes de que podría mentir.**
30. Nayeli acepta totalmente la responsabilidad ante decisiones tomadas en su vida y que surgieron como consecuencia de su relación, esto está muy presente en la siguiente frase en donde remarca su presencia diciendo ‘yo decidí entrar’: **Bueno, de hecho después de conocerlo yo decidí entrar a la UNITEC por él...**
31. El por qué de su decisión se ve respaldada por un deseo de estar más en contacto con él ya que la barrera de la distancia dividía su relación: **...para poder verlo más tiempo porque vivíamos muy lejos.**
32. Al principio de su relación se encontraba muy feliz y con la elección de estudiar al igual que su novio en la misma escuela demuestra una mayor responsabilidad en la toma de sus decisiones, las cuales fueron tomadas correctamente y sin culpa: **...y así ya lo veía a diario y aparte los sábados.**
33. Nayeli nos muestra al Chat o los mensajeros instantáneos como la manera más fácil para comunicarnos con un desconocido en dónde lo único importante es cómo hablemos, podemos equiparar este hecho con el refrán mexicano ‘verbo mata carita’: **En este medio es muy sencillo porque le hablas y si fuiste gracioso en tu comentario pues te aceptan.**
34. Al mencionar ‘tal vez’ demuestra que el Chat es una posibilidad y no la solución, un medio que puede salvar a las personas ayudándolas a manejar algún temor o la falta de alguna característica en su personalidad: **Tal vez el Chat es un recurso para las personas que se friquean mucho al interactuar con otros.**
35. Nayeli acepta toda la responsabilidad de su relación y el haberla formado con base en una serie de características rodeadas de una admiración hacia la otra persona quien sabe lo que quiere terminando convenciéndola de lo que él desea: **Cuando formé esta relación es porque cubría ciertas características como por ejemplo: siempre me trataba bien y desde el principio me platicaba de proyectos, lo que lo hace ver como un chavo con ambiciones a quien le gustaba vivir bien e iba a luchar por eso.**

2. NORMA LORENA SOSA VÁZQUEZ

31 AÑOS

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Lorena me platicó durante la entrevista, que labora como asistente personal desde hace siete años del otrora vocero del ex presidente Vicente Fox, Rubén Aguilar Valenzuela, empezar a trabajar con él fue un evento fortuito y sucedió de la siguiente manera: su hermana trabajaba como asistente de Octavio Aguilar Valenzuela, hermano de su ahora jefe, persona de quien se refirió Lorena como alguien interesante, con una personalidad atrayente e imponente mostrándose siempre muy abierto y ‘neta’ porque resaltaba los errores de su hermana de forma que no pareciera un regaño sino con un tono muy relajado, como un amigo.

Un día su hermana le comentó a Lorena que el hermano de su jefe buscaba una asistente, ella asintió en acudir a una entrevista en la que fue aceptada inmediatamente a tal puesto y desde ese día el señor Rubén Aguilar decidió adoptarla como su asistente personal, Lorena comentó que el sentimiento hacia él es recíproco y juntos han sabido encontrar un lenguaje profesional para comunicarse ya que hay había momentos en que él llegaba a la oficina y comenzaba a hacer su trabajo sin darse cuenta que el mundo seguía rodando.

Al poco tiempo de que empezó a trabajar con él cambiaron sus oficinas a la residencia oficial de Los Pinos, lugar en donde Lorena conoció a su más reciente pareja con quien vivió un noviazgo con duración de un año y medio, el cual terminó ya que sin darse cuenta la relación comenzó a caer en la monotonía, la cual les resultó imperceptible, ella refirió que tal vez ambos comenzaron a descuidarse sin darse cuenta, y cuando lo hicieron pues ya no había vuelta atrás, llevándolos al inevitable fin de su relación.

En esa época Lorena no contaba con el servicio de Internet en su casa y el único lugar donde podía conectarse era en su oficina y en uno de esos días donde no tenía nada que hacer decidió investigar que era o de que se trataba el Chat, así que entró a uno que manejaba Hotmail hace algunos años, como ella no sabía nada al respecto pues le dio *click* en cualquiera de las salas que existían, como habían varias personas conectadas se inclinó por el *nick* que más llamó su atención.

Su único propósito al conectarse al Chat fue la búsqueda de amistad así que eligió un *nick* homónimo al nombre de un actor, cosa que el pareció singular y divertido, la otra persona le preguntó en una manera sarcástica algo a lo que ella respondió afirmativamente y sin pena, el comentario era:

¿Apoco tu también creíste que era el actor?

Otro aspecto que la ayudó a elegir a esta personas fue que en la conversación ambos coincidieron en que no sabían cómo manejar el Chat y se ayudaron mutuamente, Lorena decidió proponerle comenzar una conversación más personal y privada. Algo que le gustó fue que desde el principio las conversaciones se enfocaban a preguntas clásicas, por ejemplo: ¿cómo estás?, ¿de dónde eres?, ¿dónde vives?, entre otras que trataban sobre actividades y gustos personales dejando de lado el interés por la cuestión física.

La singularidad de que él vivía en Cozumel y trabajaba en el Hard Rock, la coincidencia en la edad y el hecho de que ambos estudiaron administración de empresas turísticas fueron temas de más interés para llevar a cabo una conversación alejada de avocarse a los aspectos físicos y triviales que a diario se dan en las primeras conversaciones cibernéticas.

En uno de los tantos mails que intercambiaron agregaron sus números telefónicos, pasó un mes sin respuesta por parte de su contacto, Lorena se encontraba muy tranquila en su casa un domingo cualquiera cuando de repente recibió una llamada sorpresiva desde Cozumel que duró alrededor de una hora en donde ella comenta que se enamoró de la voz que le hablaba; al principio combinaban correos electrónicos con llamadas telefónicas y al final la comunicación se redujo a la vía telefónica, al principio cada ocho días, después cada tercer día y en una época a diario, ella señaló que llegaron a calificarse como novios virtuales; afortunadamente ella contaba con la capacidad económica para afrontar dicho gasto.

Después de un largo año y medio de su noviazgo virtual decidieron dar el paso de conocerse físicamente y acordaron mutuamente enviarse una foto, así que no dudó en hacerlo. Al ser ella la única que respetó el acuerdo se entristeció y pensó mal de su amigo. Cuando ella le preguntó qué había pasado, la única respuesta que obtuvo de él fue que no tenía una foto adecuada y para su cumpleaños prometió enviarle una sudadera del Hard

Rock la cual llegó acompañada por una tarjeta y un CD que contenía una foto en grupo con la cual él jugaba con ella preguntándole:

¿Haber, adivina quién soy?

Algo a lo que obviamente no acertó, pero tiempo después recibió unas fotos dónde aparecía sólo él, su reacción fue un shock:

No me agradó mucho porque no era lo que esperaba, pero aún así no quería perder ésta amistad tan linda que manteníamos.

Ciertamente afirmó lo que sucede en éstas situaciones en las cuales desafortunadamente al escuchar la voz de una persona la mayoría de las veces llegamos a idealizarla a nuestros gustos, en primer lugar para Lorena los hombres altos han sido una de sus debilidades, también influyó el lugar de trabajo de su amigo (el Hard Rock) en donde el personal no luce un aspecto *rockerón*, además de que él tenía un puesto de trabajo en la gerencia, entonces todos estos aspectos ayudaron a su imaginación a viajar demasiado rápido y aunque llegó a pensar que la persona no tenía el físico que esperaba creyó que no sería bueno dejar ir la amistad puesto que ambos estaban muy acostumbrados a la forma en la que se desarrollaban sus pláticas.

Ante esta situación Lorena no supo como reaccionar porque su amigo al recibir su foto le expresó sinceramente lo que pensaba sobre su aspecto físico a lo que ella tristemente no correspondió puesto que no supo cómo decirle: “¡oye, pues no eres lo que creía pero me gustaría que siguiéramos siendo amigos!”

Esto provocó un gran descontento en él, enojo que se vio reflejado en la disminución y respuestas cortantes en los mails, lo que ella entendió perfectamente, disminuyeron las llamadas telefónicas y terminaron su comunicación electrónica aunque tiempo después se enteró que él estaba saliendo con alguien por lo que él le pidió que terminaran todo ahí porque no quería lastimar a la otra persona; para ella quedó claro que sí hubo algo más que una simple amistad, después se enteró que él se había casado y tenido un hijo; finalmente se conocieron físicamente en unas vacaciones de las cuales Lorena pudo disfrutar en el mes de Agosto del año 2007 cuando decidió ir a Cancún, ahí logró conocer a su amigo y claro que también a la esposa e hijo, reiteró la opinión que tenía acerca de que efectivamente él

era una persona agradable, desde entonces retomaron su amistad a través de las llamadas telefónicas.

Al ser Lorena una persona que se siente atraída por hombres detallistas le pareció muy lindo que en su momento su amigo cambió su celular viejito por uno actual para poder intercambiar mensajes con ella, confesó abierta y desanimadamente que sintió cierto arrepentimiento por no conocerlo físicamente antes porque sintió temor de encontrarse con alguien que en algún momento llegó a decirle que tal vez ella podía ser la mujer de su vida, también porque rechazó una invitación para compartir sus días en pareja. Ella se califica como una persona que se inclina por pensar con calma y meditar las implicaciones que podrían llegar a tener sus actos.

Me daba a entender que quería que lo fuera a visitar, ya que quería conocerme porque me decía que a lo mejor yo era la mujer de su vida y ¡shalala!

Aunque esta relación fue muy significativa y realmente dejó huella en su corazón vivió otras experiencias en donde conoció personas a través del Chat; al no encontrar a la persona de Cozumel empezó a conversar con otras dos personas, quienes sí le preguntaron sobre su apariencia física y ante ellas reaccionó de distinta manera.

En la primera de sus otras dos experiencias accedió a proporcionar su número de celular que en esa época era un Nextel y cuando estaba festejando con otras compañeras de trabajo el cumpleaños de una de ellas recibió una llamada inesperada de este chico y claro que lo invitó a dicha celebración pensando que no asistiría, cuando de repente hizo una aparición sorpresiva aunque después se disculpó diciendo el clásico:

Ya tengo planes con mis amigos, ¿pero que te parece si nos encontramos otro día?

Para la siguiente cita acordaron ir a comer a un lugar para compartir más tiempo a solas, llegaron a un bar localizado sobre la Avenida Insurgentes, el ambiente era muy agradable, además de la vida y gustos particulares de ambos el principal tema fueron los ángeles ya que la otra persona creía en ellos y trataba de estar informado al respecto, aunque a Lorena no le disgustaba mucho el tema, tampoco es algo con lo que pudiera lidiar durante un largo tiempo así que mientras él platicaba sobre estos seres ella mostraba de manera clara lo que pensaba con las expresiones de su rostro, parte de su cuerpo que sin

darse cuenta ha llegado a convertir en el arma fiel del reflejo de sus sentimientos. Ella considera más importante la comunicación corporal que la verbal, porque considera que a través de la primera somos capaces de demostrar lo que pensamos sin necesidad de mencionarlo y eso es más importante que las palabras.

Lorena piensa que las características que ahuyentaron a su contacto pudieron ser, en primer lugar, que ella exageró en su descripción física diciéndole que era gorda y muy fea, lo que la llevó a creerla mentirosa, en segundo lugar la notable expresividad de desinterés muy marcada en su rostro frente al tema de los ángeles, lo que en conjunto provocó que no volviera a recibir una llamada de él.

Sin embargo, la experiencia que definitivamente marcó su aversión al Chat fue la que vivió con un *chavo* con quien fue sincera desde un momento porque creyó que la mentira no la llevaría a nada, así que con ésta persona se describió físicamente tal y como es y aunque su amigo le dijo que era muy feo su hermana le comentó que tal vez él lo había hecho para ponerla a prueba y averiguar el grado de interés que ella mostraba, entonces acordaron un encuentro en la librería *Gandhi*, cuando entró al establecimiento se le acercó una persona preguntándole: “¿eres Lorena?”, cuando lo vio comprobó su fealdad y lo dice graciosamente:

¡Era feo con f mayúscula y en negrita!, pero deja eso, porque cuando llegas a conocer a la otra persona y encuentras puntos en común con ella la fealdad pasa a segundo término, lo que pasó aquí fue que era una persona totalmente descuidada, con el cabello seboso y los dientes tan amarillos y manchados, pero lo peor fue el aliento que impedía mirarlo de frente, lo que hizo que no me pudiera concentrar en la plática y lo único que supe decirle fue: ¡discúlpame pero me tengo que ir, es que la oficina se quedó sola! Y salí corriendo...

En cuanto a amistad Lorena se definió exigente, las características que pide de alguien para ofrecerle su amistad son: honestidad, lealtad, sinceridad, pero la principal es confianza, le gusta que cuando confíe algo a alguien sea ésta la única persona que lo sepa y no que lo ande divulgando, por su parte ofrece lo mismo a cambio además de estar presente en las buenas y en las malas. Le gusta hacer pequeñas observaciones y dar consejos a los demás independientemente de si lo toman para bien o para mal, también se define como alguien con la habilidad de saber escuchar a los demás.

Piensa que el *boom* en la comunicación a través de los mensajeros instantáneos se

debe en gran medida a la falta de tiempo que tenemos los humanos en esta época, ahora parece que vivimos en la oficinas creyendo que lo único importante es trabajar para obtener dinero y dejamos de lado el valor que tiene la amistad la cual nos ayuda a crecer como personas, también porque pensamos que como ya pagamos por el servicio de Internet queremos sacarle el máximo provecho posible y comenzamos a navegar por Internet y en los ratos de ocio caemos muchas veces en la tentación de entrar a los Chats en busca de alguien que comparta el rato con nosotros y entretenernos un rato, como en su caso que entró a un Chat sólo por novedad y curiosidad.

A pesar de sus experiencias se declaró respetuosa hacia las personas que se atreven a buscar pareja a través de este medio, porque cada cabeza es un mundo, ella vivió estos tres casos pero también se admira del aumento en el número de población que acude a estos sistemas, como sucedió con una amiga de su hermana que contactó a alguien, después de un año se hicieron novios, se casaron, tienen hijos y viven muy felices; también contó de otra *chavita* que encontró a un chico de París, Francia, la invitó a vivir con él y hasta el momento siguen muy a gusto. La decisión de entrar, en primer lugar, a un Chat y segundo, el uso que se le de a estos dependerá de cada individuo.

En su momento ella decidió conocer a otras personas únicamente en búsqueda de amistad pero dejó en claro que actualmente no se arriesgaría a buscar una pareja a través de este medio porque ahora quiere un hombre que le brinde estabilidad, sinceridad, comunicación, respeto mutuo, que pueda mantener y hacer crecer una relación de pareja con pequeños detalles como una llamada sin razón de ser, sólo para escuchar la voz del ser querido.

2.1. FRASES/INSIGHTS

- ❖ Conocí a una persona a través del Chat y fue por curiosidad para ver cómo funcionaba.
- ❖ Dije, con ésta persona tengo que seguir la comunicación y a los otros chavos con quienes estaba platicando les dije adiós y decidí seguir la conversación con él.
- ❖ Bueno, lo que pasó con esta persona es que me enamoré de su voz.
- ❖ Me daba a entender que quería que lo fuera a visitar, ya que quería conocerme porque me decía que a lo mejor yo era la mujer de su vida y ¡shalala!
- ❖ Fueron muchos los detalles que me conquistaron de éste niño, por ejemplo, se me

hizo muy lindo que él cambiara su celular viejito por uno con el que me podía mandar mensajes.

- ❖ Aunque no era lo que esperaba, al mismo tiempo dije, ¿pero por qué terminar aquí?
- ❖ Después me enteré que estaba saliendo con alguien y me pidió que termináramos todo ahí porque no quería lastimar a la otra persona, entonces quiere decir que sí hubo algo más que una simple amistad.
- ❖ La verdad me llamó la atención por la edad, además de yo estudié administración de empresas turísticas y él trabajaba en el Hard Rock ¡pues obvio que me interesó mucho!
- ❖ Al final, con este niño de Cozumel hubo química, existió cierto respeto y hasta surgieron sentimientos mutuos.
- ❖ ¡Me arrepiento de no haberme ido a vivir con él!
- ❖ Dure con ésta amistad sin conocernos por foto un año y medio porque teníamos muchas cosas en común, la simple cuestión física no era muy importante.
- ❖ Habíamos quedado en intercambiarnos nuestras fotos, así que decidí aventar mi carta y mandar la mía.
- ❖ No supe cómo decirle: ¡pues no eres lo que creía pero me gustaría que siguiéramos siendo amigos!
- ❖ Me llamó mucho la atención su nick, y cuando empecé a platicar con él me dijo: ¿apoco tú también creíste que era el actor?

2.2. COMENTARIOS

1. En primer lugar, cuando ella se refiere a sí misma en cuanto a sentimientos se muestra segura, aspecto que podemos ver reflejado en la forma en que maneja los tiempos verbales, los cuales expresa en tiempo presente dando la apariencia de que no existe otro momento más que ese, lo ejemplifica de la siguiente manera: ***conocí, dije, tengo, me llamó la atención.***
2. Segundo lugar, cuando se refiere a su amigo de Cozumel refleja duda e inseguridad en cuanto a los deseos que él expresa hacia ella y que manifestaba en frases como: ***quería que lo fuera visitar porque me decía que a lo mejor;*** en la primera parte de la oración parece sentirse muy seguro en cuanto a ese deseo de estar junto a ella aunque en el complemento se contradice dando pie a que ella también se sienta un

poco dudosa al respecto.

3. Tercer lugar, Lorena se muestra contradictoria en cuanto a lo que sentía por él en ese momento de su relación, por una parte, cuando utiliza frases como: ***a los otros chavos con quienes estaba platicando les dije adiós y decidí seguir la comunicación con él; me llamó la atención por la edad; con este niño de Cozumel hubo química***; denota un interés absoluto de su persona, sin embargo, cuando dice: ***no era lo que me esperaba; no me agrada mucho que digamos***; trata de desviar lo que realmente sentía por esta persona y que expresaba hasta cierto conformismo que llegamos a sentir de repente en nuestras vidas en donde creemos que no encontraremos algo mejor que lo que tenemos en frente y ella hace hincapié en esto diciendo: ***pues obvio que me interesó mucho; tampoco quiero perderlo***.
4. Aunque es visiblemente claro el interés de Lorena y lo que le hizo sentir esa persona en ese momento y nos lo hace ver en: ***me arrepiento de no haberme ido a vivir con él; fueron muchos los detalles los que me conquistaron de este niño; existió cierto respeto; me enamoré de su voz***; aunque con esto ella quiere demostrarnos que el amor puede surgir en cualquier momento inesperado y le gustaría que sirviera su historia como ejemplo contándola sin ninguna preocupación, también quiere mantener una mínima parte de intimidad al nunca mencionar el nombre del chico, sólo se refiere a él como: ***el niño de Cozumel; ésta persona***; la forma en la que ella se envolvió tanto en su relación se resume en esta pequeña pero muy significativa frase; ***¡sí hubo algo más que una simple amistad!***.
5. En la entrevista con Lorena después de explicarle el motivo de la entrevista y comenzar a grabar, la primera frase que salió de su boca fue: ***Conocí a una persona a través del Chat...***, y lo hizo con tanta seguridad que nos demuestra que se siente muy cómoda sobre el tema sin temor a contar su experiencia.
6. Cuando dice: ***...y fue por curiosidad para ver cómo funcionaba***, demuestra que al principio no se sentía muy segura al respecto, además como fue hace siete años no era muy común y sencillamente la curiosidad es principalmente lo que nos lleva a todos los seres humanos a aventurarnos en las experiencias.
7. Cuando Lorena menciona en la entrevista algo como: ***Dije, con ésta persona tengo que seguir la comunicación...***, está claro el interés que despertó en ella ésta persona, dejando de lado otras posibilidades.

8. Con la frase: **...y a los otros chavos con quienes estaba platicando les dije adiós...**, nos deja claro una discriminación o mejor dicho desilusión porque como ella explica en la entrevista, dejó a sus otros contactos al encontrar que ellos estaban interesados en cuestiones físicas, aspecto que no le gustó mucho y la única manera de terminar con ellos fue decirles adiós.
9. Encontramos muy clara la preferencia que tuvo Lorena de su contacto sobre los otros chavos ya que él se inclinaba por conocer más sobre sus gustos que por su físico y no puede ser más claro que el escucharla decir en la entrevista: **...y decidí seguir la comunicación con él.**
10. Lorena termina aceptando que sí hubo algo que le gustó mucho de él aún sin haberlo conocido físicamente, lo cual resulta inexplicable para todos, hasta que lo experimentemos, para ella resultó algo sorprendente y no le quedó de otra que ceder y demostrar su interés: Bueno, lo que pasó con esta persona es que me enamoré de su voz..
11. Lorena con dos frases como: **Me daba a entender que...** y en: **...a lo mejor yo era la mujer de su vida y shalala**, nos muestra a su amigo como alguien indirecto y dudoso de sus sentimientos y deseos porque con ambas frases nos dice que todo se le insinuaba entre líneas pero no de una manera clara.
12. Aunque con: **...quería que lo fuera a visitar...**, y con: **...me decía que...**, él devela lo que realmente quiere porque cuando utilizamos este tipo de frases no dejamos posibilidades para la duda y son muy determinantes y un tanto exigentes en las peticiones que realizamos a alguien.
13. Cuando Lorena dice en la entrevista que: **Fueron muchos los detalles que me conquistaron de este niño...**, es claro que ésta persona demostraba con los detalles su afecto e interés, y ella al ser una persona que el encantan éste tipo de demostraciones afectivas pues cayó inmediatamente ante él y quedó totalmente conquistada sin poner mucha resistencia.
14. Fueron muchos los detalles que la conquistaron, está claro porque menciona varios detalles a lo largo de la entrevista, por ejemplo: que le hablaba a su casa en las noches o que le mandara para su cumpleaños una sudadera del Hard Rock, una tarjeta y un CD, pero el más significativo fue el de cambiar su celular y lo dice así: **...por ejemplo, se me hizo muy lindo que él cambiara su celular viejito por uno**

- con el que me podía mandar mensajes*, ésta frase la menciona después de decir que fueron precisamente éstas demostraciones afectivas los que la conquistaron.
15. Algo que le sucedió y de lo cual se arrepintió un poco fue que idealizó mucho a la persona, algo que nos puede suceder a todos y afectar una relación, ella comenta: ***Cuando lo conocí por foto en realidad no era lo que me esperaba...***, y es que ella menciona que una de sus debilidades son los hombres altos y como también se había enamorado de la voz pues esto influyó un poco a una idealización errónea de la persona.
 16. Sin embargo con: ***...y pensé ¡no me agrada mucho que digamos pero tampoco quiero perderlo!***, demuestra que en su subconsciente existía realmente ese deseo de llegar a conocerlo en vivo y no dejarlo porque eran muchas las coincidencias que mantenía con él y había algo que ni ella misma podría explicar que la mantenía con un total interés de no dejarlo ir.
 17. A raíz de que la duda mantenida por Lorena en arriesgarse a ir a un encuentro personal con él, es claro que llegó la necesidad en su amigo de buscar a otra persona pero sin informarla y está muy especificado en: ***Después me enteré que estaba saliendo con alguien...***, porque nunca menciona algo como: me dijo, me comentó; al contrario, la frase exacta es ‘me enteré’, lo que nos señala que fue a través de terceras personas o por un mail.
 18. Una frase muy clara que demuestra el significado de su relación fue: ***...me pidió que termináramos todo ahí porque no quería lastimar a la otra persona...***, entonces esto nos hace suponer que él sentía algo muy especial por ella puesto que no quería que nadie saliera lastimado en una relación que fue platónica y no llegó a consumarse en el plano físico, sin embargo, él sentía cierto respeto hacia ambas personas, con su novia virtual y su novia en el plano real.
 19. Y termina un comentario con: ***...entonces quiere decir que sí hubo algo más que una simple amistad***, lo que hace pensar que para ella también tuvo un significado muy importante porque en ningún momento de la entrevista lo desmiente y se muestra muy positiva al respecto, incluso casi al término muestra un mínimo arrepentimiento cuando por fin lo pudo conocer en persona y darse cuenta de la oportunidad que tuvo y desperdició.
 20. Fueron muchas otras las características que provocaron el interés en Lorena para

seguir con él, por ejemplo: *La verdad me llamó la atención por la edad...*, así como en la realidad tal vez lo primero que preguntemos a alguien sea precisamente la edad, porque podemos mantener un poco el cliché hacia ésta característica, porque es importante compartir gustos y el tener una edad promedio con nuestros amigos nos da temas en común para platicar.

21. Otro aspecto que nos ayuda es que el nivel de estudios que tengamos sea similar, de esta manera el léxico, vocabulario y temas a platicar serán similares y como Lorena dice: *...además de que yo estudié administración de empresas turísticas y el trabajaba en el Hard Rock...*, incluso éste hecho también influyó para que él la invitara a aventurarse a ir a vivir a Cozumel en donde su campo de trabajo era el adecuado.
22. Con la frase: *¡pues obvio que me interesó mucho!*, se expone al 100% aceptando que está realmente interesada por la persona a pesar de su aspecto físico porque se da cuenta que la belleza se acaba con el paso del tiempo y esto está muy claro en otra experiencia que ella cuenta sobre el tipo a quien citó en la librería Gandhi, la cual fue muy desagradable, por lo que refiere: *deja lo feo porque puedes conocer a la persona y eso pasa a segundo término*, y eso le sucedió a ella con su amigo de Cozumel, terminó por enamorarse del contenido y no del envase.
23. Hace siete años que fue cuando Lorena entró por primera vez a un Chat los sistemas estaban en pañales, coloquialmente dicho, entonces eran la novedad y hoy no lo son porque cada vez hay más y más sistemas que se superan día con día, por eso ella menciona: *...porque era como que la moda en ese momento*.
24. Con la frase: *Al final, con este niño de Cozumel hubo química...*, nos encontramos con que Lorena resume su relación con una palabra muy fácil, 'química', esa palabrita que todos hemos utilizado en algún momento de nuestras vidas y resulta indescriptible, puedes llegar a sentirla pero no existe manera de explicarla, Lorena la sintió y la aceptó muy bien, tanto así que llegó a dudar entre ir a conocer a éste niño o no, sin embargo, por azahares del destino no pudo.
25. Cuando Lorena sigue diciendo: *...existió cierto respeto...*, se refiere a que su amigo ante la propuesta de irse a vivir con él y recibir una negación como respuesta desistió y no tocó más el tema, él decidió esto porque tal vez presintió las dudas naturales que ella sintió ante alguien que se encontraba muy lejos y no sabía cómo

afrontar la situación.

26. Cuando alguien dice: **...y hasta surgieron sentimientos mutuos**, como en el caso de Lorena nos da a entender que su relación aunque no pasó de un plano meramente virtual al principio, porque después pudo conocerlo en persona, los detalles, las pláticas continuas y el trato a través de la red se llegaron a sentir como novios y se creyeron muy compenetrados en su vida en donde lo único que los detuvo y separo fue la distancia.
27. En la frase: **Me arrepiento de no haberme ido a vivir con él**, Lorena refiere esa culpa de no haber sido más arriesgada y darse la oportunidad en primer lugar de ir a conocer a esta persona y vivir una aventura con la cual podía haber llegado a ser muy feliz.
28. Lorena es reiterativa cuando platica que la cuestión física no les importó mucho a los dos, este tema lo tocaron una sola vez y tampoco insistieron en algún intercambio de fotos y lo dice muy contenta porque se encontró con alguien que compartía experiencias y eso era más importante que dejarse llevar por cuestiones físicas, prueba de esto fue el largo tiempo que ella refiere para al fin tener cada uno una foto del otro: **Duré con ésta amistad sin conocernos por foto un año y medio porque teníamos muchas cosas en común.**
29. Sus pláticas diarias al principio por computadora y después por e-mail y teléfono estaban enfocadas a lo que les había pasado durante el tiempo que no habían hablado, o sobre proyectos personales y no al saber cómo lucían en su aspecto físico: **...la simple cuestión física no era muy importante.**
30. Cuando se escucha la frase: **Habíamos quedado en intercambiarnos nuestras fotos...**, queda abierta la concretización del tiempo y la posibilidad de que no se cumpla el acuerdo ya que al decir 'habíamos' no implica un tiempo en específico.
31. Lorena dice: **...así que decidí aventar mi carta y mandar la mía**, demuestra que Lorena es quien tomó la iniciativa en éste caso, también cuando escogió a su amigo podemos ver que ella estaba decidida a jugarse todo y arriesgarse, principalmente por una ansiedad ante un hecho que había esperado un tiempo considerable y demasiado largo, conocer a su amigo, aunque fuera por foto porque año y medio son demasiados meses y una exageración.
32. Lorena demuestra una culpa e incertidumbre, ella no quería romperle el corazón y

las ilusiones a su amigo, ella no sabía cómo hablarle de frente: ***No supe cómo decirle: ¡pues no eres lo que creía pero me gustaría que siguiéramos siendo amigos!*** al leer esto podemos ver el claro interés que mantiene hacia la persona de Cozumel, ella se siente unida a él y ha logrado poner el interés por una buena plática sobre el hecho de ver un lindo rostro pero no puede encontrar las palabras correctas y esto le causa mucha confusión y pena.

33. Así como cuando conocemos a alguien en la vida real lo primero que nos llama la atención es su apariencia, en la red lo que nos atrae es tal vez un nick gracioso o una frase chistosa en donde se muestra el ingenio de las personas, con su amigo fue algo muy particular porque al decir: ***Me llamó mucho la atención su nick y cuando empecé a platicar con él me dijo: ¿apoco tu también creíste que era el actor?***, podemos darnos cuenta que el chico es gracioso y bromea con su nombre, el cual nunca supe porque Lorena nunca accedió a nombrarlo, con lo que ella trata de mantener un poco la identidad de su amigo en el anonimato, sólo por proteger la relación que mantuvo con él y lo que nos demuestra que fue realmente significativa para ella; y la pregunta a que si ella creyó que era un actor pareciera un ganchito para proyectarse atractivo en la Red, en donde es alguna manera de venderse, siempre utilizando comentarios y nicks que parezcan graciosos a una o varias personas.

3.- GUADALUPE CHÁVEZ GÓMEZ

48 AÑOS

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

En 1987 una persona la recomendó para entrar a trabajar a la UNAM y comenzó a laborar en la Facultad de Psicología en el año 2001, actualmente desempeña sus labores en el departamento de personal de la ya mencionada facultad.

Comentó que se encuentra feliz de la vida trabajando como Jefa de este departamento ya que señaló que como buena psicóloga le encanta que las personas le compartan información acerca de su vida sin importar el estado emocional en que se encuentren, pues cree que el manejo que hagamos de nuestra comunicación corporal

develará a la perfección nuestra personalidad:

Me encanta mi trabajo, lo que más disfruto es el trato con las personas, me encanta el poder conocerlos a través de lo que dicen, incluso cuando están enojadas, me gusta mucho ver su movimiento corporal, en específico, la expresión de su cara y el cómo mueven sus manos porque creo que podemos llegar a conocer mejor a las personas a través del manejo de su cuerpo.

Se calificó como una persona con la cualidad de establecer relaciones humanas con mucha facilidad y de manera rápida sin distinción alguna, aspecto que la llena por completo y siente la hace crecer como persona alimentándose de las experiencias y el contacto con los demás.

El puesto laboral que desempeña la mantiene todo el día dentro de su oficina y por lo tanto en constante contacto con el Internet al cual sólo puede dedicar una hora de su tiempo debido a sus múltiples ocupaciones y aún así, es su gran aliado para comunicarse con los demás siempre que exista dificultad para hacerlo por otro medio, ya sea con las personas que se encuentren cerca o lejos:

Lo que me gusta de Internet es que nos acerca a los demás cuando tenemos la dificultad de vernos en persona, podemos estar cerca de alguien transmitiendo sentimientos y experiencias con nuestras amistades, incluso con nuestros familiares.

A diferencia de otras personas no cataloga a los emoticons como inconvenientes sino como perfectos aliados al momento de querer transmitir y comunicar alguna emoción a los demás:

Todo depende del 'emotición' que envíes, tienes que escoger el que mejor refleje la emoción que quieras transmitir para que la otra persona entienda qué le quieres demostrar o comunicar, sólo se trata de sentir.

Señaló que no encuentra diferencia alguna entre platicar a través del mail o hacerlo de frente porque calificó como cualidad básica de la comunicación entre dos personas la honestidad, porque a su parecer igual puede tener enfrente a alguien y que aún viéndola a los ojos sólo le diga mentiras.

Para mí, lo digo sinceramente, lo mismo me puedo encontrar a una persona deshonesto que me esté diciendo mentiras viéndome a los ojos que a través de Internet.

Guadalupe opinó que al final los medios de comunicación son sólo eso, unos instrumentos y que quienes los pervierten somos nosotros los humanos al darle un mal uso, todo depende de la persona que los manipule, esto lo dice porque ha vivido buenas y malas experiencias con personas que ha conoció a través de Internet.

De entre las buenas experiencias que ha tenido ella refirió sólo una como la mejor en su vida, de la cual, según ella, no se arrepiente ni se arrepentirá y es acerca de cómo conoció a su esposo, el tercero por cierto, y es que cuando ella platicó parecía que estaba reviviendo ese momento, al hacerlo de una manera que contagia a quien la escucha porque estaba llena de emoción, ilusión y amor. Calificó el comienzo de su historia como simpática y fortuita, y ocurrió de la siguiente manera:

Mi historia es muy simpática, resulta que un cinco de mayo de 2002 entre las 3:30 y 4:00 de la tarde, me acuerdo muy bien de la hora, recibí a través del ICQ, que en ese momento era el que utilizaba, un mensaje de alguien que su 'nick' era PUMA, entonces yo pensé que algún amigo de la UNAM me quería contactar, pues lo abrí y decía -¿hola cómo estas?-, obvio contesté -¡hola, estoy bien! ¿y tú?-, él me dijo -¡trabajando! ¿y tú?-, a lo que contesté -igual que tú, ¿en qué dependencia de la UNAM trabajas?-, pero cuando me dijo -¿UNAM, qué es eso?- entonces yo pensé que si no sabía nada de la UNAM ¿pues de dónde me escribía? Y así se lo pregunté -¿pues quién eres y de dónde escribes?- a lo que me contestó -¡soy un cubano en busca de amistad y quiero tener una amiga mexicana!

Comentó que en ese momento se sintió toda una guerrera alistándose para la batalla, cuando empezaron a platicar sintió que Lázaro era una persona sumamente agradable con quien se identificó de inmediato ya que coincidían en su forma de pensar y en gustos personales. Después de esto sus encuentros sucedieron a diario hasta que en diciembre del 2002 pasó lo que ella menos se esperaba:

En diciembre de 2002 me dijo 'pues ven a conocerme' y como yo no tenía planes para viajar al extranjero pues nada pasó, así seguimos hasta junio de 2003, aunque yo pensaba que era una tontería decidí ir a conocerlo y el 24 de julio del 2003 me lancé a la mejor de mis aventuras en este mundo, de la cual no me arrepiento ni me arrepentiré nunca. Fui a conocer al hombre que me llamaba la atención, yo pensé que era por lo escondido o porque no lo veía.

En esa etapa de su relación ambos decían que eran novios aunque no se conocían físicamente, sólo por fotografía. Cuando llegó al aeropuerto de Cuba y tuvo en frente a Lázaro la sensación que recorrió su cuerpo fue la de cualquier persona que ama a su pareja:

Cuando llegué al aeropuerto fue como un flechazo a primera vista, sentí una descarga eléctrica y él me cuenta que le sucedió lo mismo, nos abrazamos como unos cinco minutos o más.

Se fue sola a conocerlo, porque, a diferencia de Lázaro quien había contado a todos sobre la existencia de Guadalupe, ella lo había mantenido en secreto por miedo al qué dirán, principalmente por la edad y por sus hijos, además pensó que tal vez todo era una locura. Su estancia en Cuba duró 16 días en donde se la pasó de maravilla, los familiares y amigos de su novio la recibieron muy bien haciéndola sentir a gusto y fue durante su estancia en la isla que decidieron casarse.

Cuando ella regresó a México y platicó a sus hijos sobre sus planes les presentó a su prometido por teléfono; en diciembre de ese 2003 regresó con sus hijos a esa isla:

En diciembre de 2003 llevé a mis hijos a que conocieran a Lázaro y su familia quienes los adoptaron inmediatamente y mis hijos también regresaron encantados, entonces el 21 de julio de 2004 me casé y él se vino a vivir a México en diciembre de ese mismo 2004.

Guadalupe señaló que se sacó la lotería con él y que con su historia quiere ayudar a reducir el mito de las relaciones por Internet aunque no con esto, aclara, quiere decir que todos pueden correr con suerte y tener un final feliz, a ella le fue bien, cosa que hubiera sucedido igual en la vida real.

Tardaron mucho tiempo en mandarse una fotografía, él le decía que se estaba enamorando de ella, Guadalupe lo dudaba porque no se conocían físicamente pero él le comentaba que no le importaba la belleza exterior sino que el enamoramiento venía de lo que leía y que no le interesaba tampoco que fuera mayor por 16 años; platicó en la entrevista que ahora con el paso del tiempo le ha demostrado que lo que realmente le gusta es su forma de ser y eso ella lo ve reflejado con las atenciones que le ofrece a diario, como que él prepare el desayuno, planche la ropa o la acompañe a distintos lugares e ir a la oficina a esperar su salida.

Al principio de la relación sintió un poco de miedo que se vio reflejado cuando iba en el asiento del avión camino a Cuba, las sensaciones que recorrían su cuerpo se resumían en lo que rondaba su mente, estos estaban llenos de mitos que hemos aprendido por la televisión o por gente que ha visitado este lugar, aspectos como:

Yo tenía muchos mitos como el de que si los cubanos se aprovechan de las mujeres y nada más nos usan para salir; otro punto importante es que mi esposo es negro y claro que se dicen cosas buenas y malas; pero bueno Cuba es otra cosa totalmente diferente.

Pero éstos se acabaron cuando el avión aterrizó y al verlo fue amor a primera vista. Esta relación a diferencia de su anterior matrimonio que duró seis años y que en palabras de Guadalupe lo calificó como “nefastísimo” desde el principio le ha ayudado a revalorarse como mujer, a ser valiente, a no hacer caso al qué dirán, ahora ha entendido que sin importar la edad se tiene una oportunidad para hacer lo que uno quiera; entiende que el amor lo puede todo sin importar razas, edades o maneras de vivir, gracias a la fuerza que da el amor ha logrado titularse después de veintitantos años.

Comentó alegremente que en su futuro ella y su esposo se ven divididos entre México y Cuba, porque Guadalupe después de ir a conocer a Lázaro a su país se enamoró de la gente y del lugar, cuando llegó a esa isla sintió como si hubiera regresado a su infancia en los 60’s cuando se podía confiar en los demás y las personas dejaban las puertas de la casa abiertas sin temor alguno, lo que más le gustó es que los cubanos además de ser cálidos son ellas mismas sin careta alguna; le encantó que aún existen valores familiares y otros como amistad y lealtad que por la inercia de la vida tan agitada hemos olvidado y que funcionan como columna vertebral para el ser humano.

Así como reconoció atributos positivos de Internet también lo hizo con los negativos como el que se necesite una máquina y estar capacitado para utilizarlo; según comentó cree que el boom de esta forma de comunicación se debe a la constante y básica necesidad del ser humano de estar en un continuo contacto y acercamiento con los demás y los más afectados somos quienes vivimos en las grandes ciudades:

Yo creo que es la necesidad del ser humano de estar más cerca de otros, que a pesar de que existen tantas formas de comunicación sobre todo en las grandes urbes o ciudades, somos tantos que llegamos a ser muy despegados y aunque estamos en oficinas o escuelas no logramos establecer

relaciones permanentes o sólidas y a veces el Internet te da esa posibilidad de encontrar gente que está buscando acercarse a otros sin el afán de ligue, que bueno este puede resultar en una consecuencia no así en la necesidad básica, porque amistad y no estar solos es lo que todos queremos.

3.1. FRASES/INSIGHTS

- ❖ Para mí, lo digo sinceramente, lo mismo me puedo encontrar a una persona deshonesto que me esté diciendo mentiras viéndome a los ojos que por Internet.
- ❖ Tengo bastantes buenas experiencias con antiguos y con nuevos amigos que he conocido a través del Internet.
- ❖ Todo lo dejo fortuito a la casualidad o a la causalidad.
- ❖ Soy esposa de una persona que conocí a través del Internet.
- ❖ Me lancé a la mejor de mis aventuras en este mundo, de la cual no me arrepiento ni me arrepentiré nunca.
- ❖ Creo que es otro mito lo del Internet, a la fecha vivo felizmente casada con este hombre.
- ❖ Él me decía: ¡lo que me interesa es lo que estoy conociendo a través de lo que escribes!
- ❖ Internet es un medio que tiene todo, yo sí considero que es muy importante para el ser humano, porque da mucha facilidad para conocer a otra persona.
- ❖ Internet te da muchas posibilidades, independientemente de que te puede gustar físicamente la persona en cuestión siempre queda lo demás.
- ❖ Recibí a través del ICQ, que en ese momento era el que utilizaba, un mensaje de alguien que su nick era PUMA, entonces lo abrí.
- ❖ Lo sentí como una persona sumamente agradable, alguien con quien me identifiqué de inmediatez.
- ❖ Me fui con mucho miedo a lo que podía pasar.

3.2. COMENTARIOS

1. Con el uso de los verbos en forma afirmativa como: ***tengo; soy esposa; me lancé; vivo felizmente;*** nos demuestra que es una persona completa y totalmente segura

de lo que busca y quiere.

2. Debido a frases como: ***todo lo dejo fortuito a la casualidad o a la causalidad***, podemos entender que es una persona sin miedo a lo que pueda suceder en las relaciones interpersonales, motivo por el cual está con la mente abierta a cualquier experiencia.
3. No encuentra diferencia alguna entre la realidad y la comunicación virtual, en los dos medios ha encontrado la herramienta perfecta para comunicarse con sus conocidos y esto lo vemos reflejado en enunciados como: ***yo sí considero o lo digo sinceramente***, en donde asume toda la responsabilidad de sus actos y pensamientos sin dejar lugar a dudas o especulaciones.
4. Ella considera a su contacto como algo propio y seguro mencionándolo con un pronombre propio como lo es: ***mi marido***, calificándolo como: ***una hermosa persona***; al mismo tiempo se expresa de él como una persona totalmente afirmativa en lo que quiere, como alguien sin la mínima duda de sus sentimientos hacia ella cuando menciona que él solía decirle: ***¡lo que me interesa es lo que estoy conociendo a través de lo que escribes!***
5. Cuando ella hace referencia a: ***no me arrepiento ni me arrepentiré nunca***; nos habla de que está totalmente convencida de la situación en la que se encuentra y acepta la responsabilidad que no solamente se encuentra en el presente sino con todas las consecuencias que vendrán en el futuro.
6. Cuando utiliza enunciados como: ***para mí, lo digo sinceramente; yo sí considero; creo***; es pura y sencillamente su forma de pensar sin verse afectada o influenciada por alguien más, es únicamente la consecuencia de la experiencia que ha tenido a través del Internet y el beneficio que le han dado los años.
7. Guadalupe se muestra muy segura en sus comentarios y en la mayoría de ellos se refiere a sí misma y remarca su persona: ***Para mí, lo digo sinceramente...***
8. En la experiencia que le ha dado el convivir con varias personas y el ser psicóloga le ha dado la habilidad de saber cuándo las personas son honestas o todo lo contrario: ***...lo mismo me puedo encontrar a una persona deshonesto que me está diciendo mentiras viéndome a los ojos que por Internet.***
9. Internet le ha dado la posibilidad de mantener sus amistades sin que la distancia interfiera en ello manteniendo siempre las buenas experiencias: ***Tengo bastantes***

buenas experiencias con antiguos y con nuevos amigos que he conocido a través del Internet, podemos ver que utiliza la palabra ‘amigos’, la cual nos muestra la profundidad de las relaciones que maneja tanto con gente que conocía y con personas de recién contacto.

10. *Todo lo dejo fortuito a la casualidad o a la causalidad*, demuestra que le gusta aventurarse y dejar todo en manos del destino, nos deja ver que disfruta subirse a ese tren que no sabe a dónde podría llevarla y también Guadalupe nos da a entender que tiene la mente abierta y dispuesta a vivir nuevas experiencias.
11. Nuevamente muestra su seguridad y felicidad al platicar sobre la experiencia que vive e inició a través de Internet utilizando la palabra ‘soy’ como primera expresión y no se detiene ni ruboriza al decir que fue a través de este medio: *Soy esposa de una persona que conocía a través de Internet*.
12. Guadalupe califica su experiencia como *Me lancé a la mejor de mis aventuras en este mundo...*, este nivel de importancia se la da a través de toda la entrevista y lo recalca utilizando las palabras ‘la mejor’, lo que quiere decir que no existe otra situación que supere esta experiencia en cuanto a la satisfacción de vivirla.
13. Continúa enfatizando la importancia de su experiencia señalando: *...de la cual no me arrepiento ni me arrepentiré nunca*, quiere decir que está realmente enamorada de la persona porque al utilizar la palabra ‘nunca’ da crédito de que su tiempo será eterno e infinito.
14. La experiencia de haber conocido a su esposo la ayuda a mantener firme la opinión que tiene sobre las relaciones que se dan a través de Internet, además utiliza la palabra ‘mito’ que le da un halo de misticismo y a la vez un nivel de superioridad en el entendimiento del manejo que le damos a Internet: *...creo que es otro mito lo del Internet*.
15. Remarca la satisfacción y felicidad que vive a diario con su relación amorosa aunque lo hace en una forma presente sin referirse a un futuro próximo utilizando una filosofía de vivir solamente el presente sin ocuparse por lo que vendrá, al contrario, sólo se enfoca en sus relaciones personales y únicamente de lo que ha acumulado hasta el día que esté viviendo: *...a la fecha vivo felizmente casada*.
16. Ella refuerza lo que se ha visto en las otras dos historias, en el punto de que lo realmente importante es el saber qué escribir, el tratar de crear un ambiente en

donde lo atractivo que encuentren las otras personas en nosotros sea el poder llevar una plática siempre amena: ***Él me decía ¡lo que me interesa es lo que estoy conociendo a través de lo que escribes!***

17. Si no es que califica Internet como el mejor descubrimiento en la historia de la humanidad sí opina que es de gran utilidad para todos: ***Internet es un medio que tiene todo...***
18. Al decir, ***...yo sí considero que es muy importante para el ser humano...***, puede englobar el pensamiento o la opinión de la mayoría o de todas las personas, en especial quienes vivimos en la ciudad y consideramos el Internet algunas veces indispensable para nuestras actividades diarias.
19. Con el comentario, ***...porque da mucha facilidad para conocer a otra persona***, señala la sencillez que existe en el uso y manejo de Internet para sumergirnos en el medio y buscar a alguien con quien compartir intereses y gustos.
20. El universo que nos brinda Internet es un abanico amplísimo en el que podemos realizar muchas acciones, desde buscar información hasta contactar personas alrededor del mundo: ***Internet te da muchas posibilidades...***
21. Cuando conocemos a alguien por Internet, según nos comentó Lupita en la entrevista, dejamos de lado el físico que si bien importa poco al principio posteriormente pasa a segundo plano cuando entendemos que lo importante es el interior de las personas porque el físico, cuando pase el tiempo se acabará: ***...independientemente de que te puede gustar físicamente la persona en cuestión siempre queda lo demás.***
22. Otro punto que mantiene en común su historia con las anteriores es la elección del contacto ya sea por el 'nick' que manejan o algún comentario gracioso, en su caso fue el nick de Lázaro que mantenía una conexión o un parecido con la UNAM, institución en donde ella trabaja: ***recibí a través del ICQ un mensaje de alguien que su nick era PUMA, entonces lo abrí.***
23. La capacidad que tengamos de presentir las cosas y ver más allá de lo superficial nos ayuda a entablar una comunicación con alguien, debemos aprender a ser muy perceptivos ante nuestro contacto, además de poner en juego también la compatibilidad de caracteres, gustos personales y objetivos en común: ***lo sentí como una persona sumamente agradable, alguien con quien me identifiqué de***

inmediato.

24. El miedo es una reacción natural que surge en los seres humanos ante las nuevas experiencias y ante lo desconocido, esto se incrementará cuando tomemos la decisión de ir a conocer a alguien en persona cuando lo hicimos primero a través de Internet: *Me fui con mucho miedo a lo que podía pasar.*

Después de varios encuentros con cada una de mis entrevistadas pude obtener una visión más amplia sobre sus respuestas porque a excepción de Lorena al menos una vez pude ver a Nayeli con Jesús, su novio, y a Guadalupe con Lázaro, su esposo, pude constatar y ser testigo de que lo dicho por cada uno de ellas estaba respaldado por sus parejas.

Es por eso que si tomamos en cuenta los puntos citados sobre el cómo estamos construyendo un nuevo idioma podemos imaginarnos a mis entrevistadas que pudieron leer mensajes adornados con signos, emoticons, colores y un sin número de características que mostraban la personalidad de sus amigos quienes, a su vez, supieron cómo manejar el lenguaje escrito para lograr conquistarlas con base en contarles anécdotas diarias o describirles sus vidas y sentimientos. Luego entonces, ellas al encontrar agradable el ambiente de los mensajes que se intercambiaban creyeron en ellos otorgándoles el beneficio de la duda e imaginando que los momentos que pasaran en su compañía virtual no estaría aburrida porque eso nunca pasó cuando se intercambiaban mensajes y efectivamente el resultado fue y continúa siendo positivo.

Dentro de las entrevistas lo más evidente fue que en el caso de Nayeli (reflejo de los adolescentes) se dejó llevar por la apariencia física que le describió su contacto acerca de él, y eso fue lo que influyó en que ella y su prima continuaran con la comunicación, lo contrario ocurrió con Lorena y Guadalupe quienes se dejaron envolver por el contenido de la plática desarrollada.

Cada una de las historias nos demuestra que la curiosidad nos lleva a explorar nuevos horizontes y que también a través de este medio se pueden unir los polos opuestos y el querer pasar un rato con alguien en quien podamos encontrar una manera cómoda y amena para platicar.

Un aspecto que complementa a la curiosidad es que a las tres les llamó la

atención el nick utilizado o el primer comentario que escribieron sus contactos, reforzado por el deseo inconsciente de encontrar a algún hombre que pudiera convertirse en su pareja.

Se encontraron de repente en un mundo totalmente diferente al real porque a excepción de Nayeli que conoció de inmediato a su contacto todo el proceso para llegar a una relación de pareja fue a través del teléfono y los Mensajeros Instantáneos, Lorena y Guadalupe, dejaron que transcurriera un tiempo considerable para conocer a su contacto por fotografía, entonces, encontramos que en muchos casos llegamos a sentirnos cómodos con la esencia de la conversación.

Con lo anterior se confirma que la mejor manera de entender la Comunicación No Verbal a través del Ciberespacio es con la ayuda del Paralenguaje, gracias a este ellas pudieron inconscientemente interpretar los mensajes emitidos por sus contactos y así saber o adivinar de manera correcta las intenciones que tenían sus amigos quienes fueron claros y explícitos sobre sus intenciones.

Otro hecho que queda claro es que una característica fundamental es ser pacientes y confiar, así como lo hicieron Lorena, Nayeli y Guadalupe, para darles el beneficio de la duda a sus contactos y entender que la confianza es lo que nos lleva a creer en los demás y que si no lo hacemos nuestras relaciones, de cualquier tipo, fracasarán.

Internet y los Mensajeros Instantáneos son un universo totalmente paralelo al real, ambos pueden ser benévolos pero al mismo tiempo dañinos, todo depende de quien los utilice y los fines que tenga; además no existe garantía de que la persona con quien se ha mantenido una relación durante mucho tiempo, al momento de casarse vaya a ser maravilloso o todo se convierta en un infierno; locos y golpeadores o amorosos y pacíficos los encontramos en cualquier contexto y universo, porque, como se dice coloquialmente “cuando te toca, te toca”.

CONCLUSIONES

La etnografía es un instrumento que potencia la mirada del curioso y del analítico...

El etnógrafo es, entonces, un escritor, un creador de imágenes que muestra los caminos de lo que está más allá de lo evidente.

Pero también es un ser analítico y observador, especializado en mirar detenidamente y por largo tiempo, casi un esteta, casi un místico.²⁰⁹

Durante la tesis pude comprobar que efectivamente Marshall McLuhan y su idea de la aldea global en la cual menciona que estamos vigilados por satélites y computadoras; es claro el hecho de que las tecnologías actuales son una extensión de los sentidos y como tales, del hombre y su forma de pensar, sin embargo, no nos damos cuenta, esto debe ser porque hemos crecido con ellas, razón por la cual creemos propios y no los vemos como algo externo sino parte esencial de nuestra vida y nuestro cuerpo. Nuestro pensamiento está unido a ellas, pero está en nosotros el no dejarnos atrapar totalmente y tener en claro que somos los humanos quienes los controlamos y no viceversa.

Efectivamente, la etnología resultó la mejor estrategia para comprobar la hipótesis de esta tesis y remarcar que las relaciones a través del ciberespacio pueden ser tan profundas como las reales; gracias a este método y su herramienta, las historias de vida, resultó esencial el mantener el contacto con mis entrevistadas y sus parejas sentimentales (a excepción de Lorena), estando presentes en su entorno físico, para de esta manera poder adentrarse en su vida y entender el cómo ciertas personas dejaron una marca imborrable en su vida alterándola el destino de mis entrevistadas.

Así, estas son las conclusiones a las que llegué:

PRIMERO: Podemos referirnos a una relación interpersonal cuando existe una comunicación directa con alguna persona con quien nos sentimos en total confianza de expresarnos tal y como somos y al mismo tiempo le ofrecemos la confianza para hacer lo mismo, convirtiendo esta comunicación en amistad cuando aceptamos los defectos y virtudes de la otra persona.

El aparato psíquico que nos rodea, el que se ha configurado a lo largo de nuestra vida con las vivencias y experiencias son los que nos ayudan a ver el mundo de cierta manera,

²⁰⁹ <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n38/lgil.html>

logrando que cada quien sea único e irrepetible. Para que la comunicación con alguien sea óptima estas apreciaciones del mundo deben ser similares.

La familia nos brinda las reglas para vivir en sociedad. La madre al ser nuestro primer contacto con el mundo exterior nos provee la primera necesidad básica, la alimentación; el padre nos enseña la responsabilidad ante los compromisos; y con los hermanos aprendemos cómo debe ser una buena amistad.

Cuando conocemos a alguien y nos sentimos atraídos hacia ellos, en cualquier sentido, es porque nuestro subconsciente captó en él los valores que se reflejan en sus actos y no pueden ser identificados a simple vista. Así en Internet, cuando contactamos a alguien es por alguna frase o palabra que nos parece atractiva por alguna razón desconocida y lo aceptamos sin pensar en ese momento sobre el futuro de la relación, lo importante es vivir el presente.

TIEMPO es la palabra clave para cosechar una buena amistad tanto en la vida real como en el ciberespacio, es necesario para compartir con los demás el cómo somos y al mismo tiempo lograr que ellos puedan darnos lo mismo, buscando que en el futuro la relación alcance la solides de un iceberg en medio del océano; la amistad es equiparable a un buen vino el cual necesita de mucho tiempo para madurar y al igual que la flor, debemos cuidarla para que no se marchite y florezca de la mejor manera mostrando una belleza imponente.

Una característica fundamental en una buena relación amistosa es la libertad, a diferencia de una amorosa la primera se vale del dejar ser y hacer a la otra persona lo que desea sin ataduras ni celos ya que nos existe la idea de pertenencia a una sola persona sino de un compartirse con varias brindando a cada una de ellas un espacio y tiempo propio.

Cuando nos encontramos con alguien en la posición de ser amigos verdaderos es porque hemos dejado de lado prejuicios dañinos en cualquier relación, aunque no por ello nos olvidamos de desear el bien para la otra persona; cuando entablamos una amistad con alguien a través del ciberespacio es porque ha ocurrido a diario un intercambio de información que no se contradice en ningún momento, como ésta se basa en la sinceridad nos olvidamos de su apariencia física y apreciamos la esencia de su personalidad.

La confianza es una característica fundamental de una relación, gracias a ella somos capaces de creer en los demás y viceversa, se debe mantener este punto en todos los aspectos de nuestra vida o de lo contrario no seremos capaces de llevar una relación

profunda ni en la vida real y ni en la virtual.

Es cierto que quien goza de una buena amistad ha encontrado la dulzura de la vida, lamentablemente los amigos los contamos con los dedos de las manos y nos sobrarían, el número de amistades reales que tenemos a través del ciberespacio es similar ya que aunque llegamos a platicar con varias personas, existirá una o dos con quienes nos sentimos realmente identificados y hayamos llegado al punto de tener una amistad muy profunda con ellos.

Podemos referirnos a una amistad a través del ciberespacio cuando: los encuentros llegan a desarrollarse diariamente, compartiendo además de los gustos personales aspectos de nuestra vida diario, inclusive algunos son secretos entre ellos y nosotros, intercambiamos fotografías, puede suceder que si sus hermanos o primos conocen sus contraseñas podemos encontrarlos y conocer cualidades desconocidas de nuestro contacto, logrando ampliar nuestro círculo comunicativo.

SEGUNDO: El intercambio de información que realizamos a diario a cualquier nivel de relación se ve alimentado de la comunicación no verbal, la cuál al valerse de los canales corporales como el rostro, las manos, la postura, la distancia física y el movimiento del cuerpo en general nos brinda una idea más amplia del mensaje que nos están transmitiendo y la retroalimentación se ve más completa.

Cuando platicamos con alguien intercambiamos emociones, cuando lo hacemos a través de Internet nos valemos de los “*emoticons*”, que son símbolos que nacieron con la imagen de pequeñas caritas, actualmente han derivado en un sinfín de opciones como animales e incluso artistas, sólo es necesario escoger el más divertido y los que sintamos más afines a nuestra personalidad, adornando nuestros textos.

Hoy en día un recurso muy utilizado es la cámara web, que nos brinda la oportunidad de observar los gestos que produce nuestro contacto en nuestra plática; junto a la cámara los micrófonos y audífonos, nos dan un panorama más amplio sobre la comunicación al poner de manifiesto el paralenguaje.

TERCERO: En la actualidad estamos viviendo una etapa histórica en donde el lema principal es: “información es poder”. Aunque nuestros abuelos fueron testigos de un gran número de inventos en muchos años, nosotros lo hemos sido en la última década de tal vez el mayor de ellos: Internet.

Lo importante es estar familiarizado con la computadora, a través de este pequeño

monitor con el movimiento de un dedo y un clic tenemos el mundo a nuestros pies, somos capaces de muchas cosas, desde buscar información, hacer el súper, pagar deudas y transacciones bancarias hasta encontrar un amigo o quizás el amor de tu vida; podemos encontrar a alguien con quien compartir gustos sin importar que se encuentre a kilómetros de distancia al otro lado del mundo.

En la sociedad de la información el mundo se ha vuelto uno solo a través del Internet, lo que suceda en algún lugar del mundo afectará a todos, un ejemplo son los jóvenes quienes se ven muy influenciados por la moda no sólo en el vestir sino en el uso de sistemas comunicacionales que a diario se crean para conocer personas sin importar el idioma que hablen.

Una consecuencia de la globalización es el uso del lenguaje, a través de Internet algunas de las personas que contactamos hablan un idioma muy diferente al nuestro, sin embargo, basta con tener un buen uso del inglés o conocimientos básicos de una lengua en común y listo, aunque el inglés es conocido como el idioma universal, actualmente los habitantes del mundo se están interesando por aprender algunos otros y están comenzando a ganarle terreno a la lengua inglesa.

A pesar de que el masivo uso de la fibra óptica y la banda ancha ayudan a que la comercialización de Internet sea más fácil y común, nos encontramos ante la cruda realidad de la brecha digital; las limitaciones en cuanto al acceso a la tecnología puede ser equiparable a la falta de abasto de las necesidades básicas como: agua potable, alimento, salud y educación, sin embargo, la poca población que sí puede contar con ellos se ve cada vez más inmerso en esta realidad y nuevo mundo que los pone como personas privilegiadas para comprender la época actual.

El uso de las tecnologías de la información da paso a nuevos espacios para reunirse y socializar; en el mundo real cada día nos enteramos de la construcción de nuevos mega centros comerciales en los cuales podemos encontrar desde tiendas departamentales, centros de diversión, lugares donde comprar ropa hasta una pista de hielo o una alberca.

La realidad de la que somos partícipes a través de Internet es la realidad virtual, en la cual creamos imágenes y una vida alterna la cual podemos sentir como real, en ella exponemos nuestro alter ego y deseos reprimidos que tenemos, incluso nos brindan la opción de no limitarnos a un sólo personaje sino crear cuantos queramos y cada uno con particularidades propias.

CUARTO: Debido al nuevo orden social y cultural que nos da la sociedad de la información, Internet se ha convertido en una alternativa y un lugar para reunirse y socializar dando vida a: correos electrónicos o e-mails (en inglés), mensajeros instantáneos, blogs y foros de discusión, aunque, día con día vemos el nacimiento de muchos otros, a través de los cuales realizaremos desde encuentros casuales hasta compañeros de cama y alguien con quien compartir el resto de nuestra vida.

La comunicación se ve alimentada de múltiples componentes que dan paso a una vida alterna al mundo real, con nuevas autopistas virtuales en las que nos movemos a cualquier punto del planeta sin importar en donde nos encontremos, basta con tener una computadora y listo, tendremos todo lo que deseemos con el poder de nuestro dedo.

Estamos comenzando a ver el poder de las nuevas formas de comunicación digital aún sin saber su total dimensión y sus consecuencias en el futuro, al principio sólo transmitíamos texto, ahora nos proyectamos visual y auditivamente compartiendo emociones a través de los emoticons.

Las amistades a través de Internet surgen por LA CURIOSIDAD, ésta característica del ser humano es la que nos lleva a aventurarnos en lo desconocido y más si se trata de conocer personas y comunicarnos con ellos; en la actualidad no encontramos otra manera de conocer personas ubicados en otras partes del mundo que a través de Internet, resulta muy interesante encontrarse con una gran comunidad unida por gustos personales rompiendo la barrera del lenguaje.

Una palabra clave en la era digital es la multiculturalidad, gracias a ella hacemos nuestras las comunicaciones a través de Internet y cumplimos el principal objetivo comunicativo, influir en nuestro interlocutor. Hacemos propios estos sistemas de comunicación, y encontramos con la ayuda de animaciones, audífonos y cámara Web un idioma universal que logra que todos entendamos que se nos está comunicando.

Un impulso obvio es querer conocer a nuestro amigo cibernético al menos una vez en la vida después de haber estado comunicándonos con ellos durante un tiempo considerable, de esta manera lograremos reafirmar nuestro lazo afectivo conjuntándolo con el deseo de conocer otros lugares y ampliar nuestra cultura.

Un elemento presente en la comunicación a través de Internet es el paralenguaje, rama de la comunicación no verbal que se encarga de estudiar la manera en la que utilizamos el lenguaje, enfocándose al ¿cómo y de qué manera se dicen las cosas?

Debemos ser perceptivos a un gran número de símbolos o palabras que darán un nuevo significado a lo que leemos, por ejemplo: signos de interrogación y exclamación, puntos suspensivos, palabras onomatopéyicas, palabras que hacen alusión al sonido tanto ambiental como corporal, emoticons, la ausencia de respuesta ya sea ante una petición de conversación o una frase mal entendida.

Todos estos símbolos y muchos otros que se crean con el paso del tiempo y que podrían publicarse como un gran diccionario siempre dependerán de diversos factores como: el contexto en que se desarrollen las conversaciones, el idioma, la edad, el estatus social, el tipo de relación establecida y la cultura.

Gracias a la globalización mantenemos contacto con personas que hablan un idioma diferente al nuestro, dejamos de lado nuestra lengua materna y comenzamos a comunicarnos en el lenguaje de nuestro contacto o en alguno otro código personal que sólo manejemos con el o ella.

Debemos acostumbrarnos a este nuevo lenguaje cibernético porque cada día construimos una realidad social que va más allá del simple contacto cara a cara, ahora estamos viajando a través de una gran red mundial que no conoce de fronteras y nos proyecta en un universo paralelo al nuestro en donde nos incluimos en una vida alterna que va muy de la mano con nuestra vida real.

QUINTO: Las personas entrevistadas en la tesis son fieles testigos de que sí es posible mantener una relación profunda con alguien que hemos conocido a través de Internet y sus formas de comunicación digital como el Chat y los mensajeros instantáneos.

Las entrevistas demostraron que sus lazos amistosos y amorosos sucedieron después de contactos continuos, en los cuales llegaron a encontrar puntos medios que los mantuvieron cerca e interesados.

Ellas demuestran que descubrieron la solidez de sus relaciones al darse cuenta que a pesar del tiempo, las distancias, las barreras ideológicas y de idioma, su relación se volvía más fuerte.

Aunque es muy importante tomar muy en cuenta el caso de la compatibilidad en los gustos personales y olvidarnos un poco de la apariencia física debemos recordar que una necesidad es el encuentro cara a cara al menos una vez en la vida, ya que sabemos de casos que suceden en la vida real en donde aunque nos sentimos atraídos por alguien, cuando comenzamos una relación más cercana con ellos nos damos cuenta que ésta no funcionará

del todo, luego entonces, es necesario el punto del acercamiento físico.

Aunque las nuevas formas digitales de comunicación funcionan para personas tímidas que encuentran en el Internet un lugar ideal para hacer amistades, la curiosidad es una característica que nos ayuda a decidirnos por el aventurarnos en un mundo muy atractivo por la facilidad que nos da de conocer personas que vivan en otras partes del mundo; para las personas extrovertidas y aventureras resulta un abanico de posibilidades para ampliar su grupo amistoso.

Así como en el mundo real lo primero que nos atrae en un primer encuentro como un bar o una fiesta es la apariencia física, en el mundo virtual nos fijamos que el nick o un primer comentario que utilice nuestro amigo sea gracioso, lo que buscamos es platicar con alguien, pasar un rato agradable, que su presencia ayude a disminuir la carga de estrés que mantenemos a lo largo del día.

Para ser amigo de alguien debemos mantener la compatibilidad de gustos e intereses para tener tema en común a desarrollar, aunque, como vimos en los casos de mis entrevistadas, desechando el de Lorena, son precisamente la diferencia en las personalidades y actividades las que ayudan a condimentar la relación en los encuentros diarios.

Otro punto que demuestra la profundidad en una relación es que a pesar de los defectos, diferencia en religión y puntos de vista no nos alejemos y aprovechemos estas características para hacer más fuerte la relación y no así, convertirlas en una condicionante para la separación.

Nos damos cuenta que una persona es sincera con nosotros porque es imposible que alguien mantenga la mentira por mucho tiempo, debemos de confiar en las personas que nos prueban su sinceridad y dejarnos llevar por el ‘me late o no me late’ (como dijo Nayeli), porque como se dice coloquialmente: ‘cada quien habla como le va en la feria’, y si no hemos vivido la experiencia no tenemos argumentos para defender o atacar el uso de las tecnologías digitales para crear nuevas relaciones.

FUENTES CONSULTADAS

BIBLIOGRAFÍA

1. ARIZPE, Lourdes, Los retos culturales de México, Ed. Miguel Ángel Porrúa, México 2004.
2. CARRASCOSA, José Luis, Información. De la era industrial a la sociedad de la información, Ed. Espasa Calpe, Madrid 1991.
3. CERETI, Giovanni, Amor, amistad y matrimonio, Ed. Herder 1989.
4. CORONADO, Gabriela, et al, El hipertexto multicultural en México posmoderno. Paradojas e incertidumbres, Ed. CIESAS-Miguel Ángel Porrúa, México 2004.
5. DENNIS, E.E, et al, La sociedad de la información. Amenazas y oportunidades, Ed. Complutense, España 1996.
6. GARCÍA CANCLINI, Néstor, La globalización imaginada, Ed. Paidós, México 1999.
7. GONZALEZ N, José de Jesús, Relaciones Interpersonales, Ed. El manual moderno 2004.
8. HERVÁS FERNÁNDEZ, Gloria, Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal, Edit. Playor S.A.
9. IBARRA, David, El nuevo orden internacional. Esperanzas democráticas, soberanías marchitas, crisis financieras, Ed. Aguilar, México 2000.
10. ISLAS, Octavio, Internet, columna vertebral de la sociedad de la información, Ed. Miguel Ángel Porrúa, México 2005.
11. LEPP, Ignace, Psicoanálisis de la amistad, Ed. Carlos Lohlé 1991.
12. MAZA, Enrique, Medios de comunicación: realidades y búsquedas, Ed. Universidad de la Ciudad de México, México 2003.

13. McLuhan, Marshall, Powers, B.R., La aldea global, Ed. Gedisa Editorial, España 1996.
14. Montagu, Arturo, et al, Cultura digital. Comunicación y sociedad, Ed. Paidós, Buenos Aires 2004.
15. Mortensen, C. David, La comunicación: el sistema interpersonal, Ed. Tres Tiempos, 1977.
16. Paul, Alan, El sitio de Macondo y el eje Toronto-Buenos Aires, Ed. Fondo de Cultura Económica, 1ª reimpresión, México.
17. Reiland, Martin S., Nonverbal Communication in everyday life, Ed. Houghton Mifflin Company, 2004.
18. Ricci Bitti, Pio E., Comportamiento no verbal y comunicación, Ed. Gustavo Gili, 1980.
19. Sánkey G., María del Rayo, Cinésica y semiótica: una doble visión de la comunicación no verbal, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 1998.
20. Scott M. y Powers W., La comunicación interpersonal como necesidad, Ed. Narcea S.A. de ediciones, 1985.
21. Simon P. y Albert L., Las relaciones interpersonales. Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos, Ed. Herder, 1989.
22. Tubella I Casadevall, Imma, Sociedad del conocimiento, cómo cambia el mundo ante nuestros ojos, Ed. UOC, Barcelona 2005.
23. Villahizán P., Javier, Conoce tu personalidad a través del lenguaje corporal, Grupo Editorial Diana, 2003.

FUENTES VIVAS

1. Chávez Gómez, Guadalupe
Licenciada en Psicología
Facultad de Psicología, UNAM.

2. Norma Lorena Sosa Vázquez
Lic. en Administración de Empresas Turísticas
Torre Diamante, Insurgentes.
3. Ortiz Escamilla, Nayeli
Pasante de Ciencias de la Comunicación
Tlalpan.

CIBERGRAFÍA

1. vLex México, La Biblioteca Jurídica Digital Más Importante De México
<http://comunidad.derecho.org/mjviega/publicac/glosario.htm>
Julio 13, 2007
2. Wikipedia, The Free Encyclopedia
<http://en.wikipedia.org/wiki/Emoticons>
Julio 16, 2007
3. Wikipedia, The Free Encyclopedia
<http://es.wikipedia.org/wiki/Blog>
Julio 23, 2007
4. Wikipedia, La Enciclopedia Libre
<http://es.wikipedia.org/wiki/Chat>
Julio 13, 2007
5. Wikipedia, La Enciclopedia Libre
<http://es.wikipedia.org/wiki/Emoticono>
Julio 16, 2007
6. Sólo drivers
<http://foros.solodrivvers.com/cgi/foros.cgi?az=help&selected=5>
Julio 15, 2007

- 7. Página Oficial de ICQ**
<http://icq.com/info/icqstory.html>
Julio 13, 2007
- 8. Yahoo! Correo, México**
<http://mx.info.mail.yahoo.com/>
Julio 12, 2007
- 9. Yahoo! Messenger, México**
<http://mx.messenger.yahoo.com/index.php?wm=n>
Julio 12, 2007
- 10. InKiLiNo**
<http://www.inkilino.com/2006/04/24/%C2%BF-que-es-un-blog/>
Julio 16, 2007
- 11. AOL México**
http://www.aol.com.mx/servicios/aim/aim.adp?tema=acerca_de
Julio 29, 2007
- 12. aulaBLOG**
<http://www.aulablog.com/crea-tu-blog/que-es-un-blog-2>
Julio 15, 2007
- 13. ciberHábitat. Ciudad de la Informática**
<http://www.ciberhabitat.gob.mx/cafe/chat/>
Julio 14, 2007
- 14. ciberHábitat. Ciudad de la Informática**
http://www.ciberhabitat.gob.mx/cafe/textos/texto_foros.htm
Julio 14, 2007
- 15. Definición.org**
<http://www.definicion.org/chat>
Julio 13, 2007

16.eLearning, Workshops. Comunidad de eLearning

<http://www.elearningworkshops.com/modules.php?name=News&file=article&sid=224>

Julio 15, 2007

17.ICQ, Página Oficial

http://www.icq.com/download/icq6/whats_new.html

Julio 13, 2007

18.ICQ, Página Oficial

<http://www.icq.com/info/icqstory.html>

Julio 13, 2007

19.Blog personal de Jesús Guerrero titulado ‘Negocios y Superación Personal’

<http://www.jesus-guerrero.com/2007/02/10-razones-para-escribir-un-blog.html>

Julio 15, 2007

20.Masadelante.com, Alicante, España

<http://www.masadelante.com/faq-chat.htm>

Julio 13, 2007

21.Proyecto de Fin de Carrera de Ignacio Cruzado Nuño. Glosario

<http://pisuerga.inf.ubu.es/lsi/Docencia/TFC/ITIG/icruzadn/Memoria/Glosario.htm>

Julio 13, 2007

22.¡Exception! Alegs, Argentina.

www.alegsa.com.ar/Diccionario/diccionari.php

Julio 13, 2007

23.California State University, Sacramento

www.csus.edu/eccs/training/online/glossary.htm

Julio 16, 2007

- 24.** Federación Argentina de Cardiología. 1er Congreso Virtual de Cardiología. Glosario
www.fac.org.ar/cvirtual/help/glosario/glosaesp.htm
Julio 13, 2007
- 25.** Manchester Community College
www.mcc.commnet.edu/HermesWebApp/pageFactory
Julio 16, 2007
- 26.** Monografías.com. El Centro de Tesis, Documentos, Publicaciones y Recursos Educativos más amplio de la Red.
www.monografias.com/trabajos22/diccionario-informatico/diccionario-informatico.shtml
Julio 13, 2007
- 27.** Australian Government. Net Alert
www.netalert.net.au/01990-Glossary.asp
Julio 16, 2007
- 28.** Overalia. Mucho más que posicionamiento. Glosario
www.overalia.com/overalia_glosario_posicionamiento_buscadores.php
Julio 16, 2007
- 29.** Shift Networks
www.shiftnetworks.com/glossary.cfm
Julio 16, 2007
- 30.** Página oficial de TRILLIAN. Cerulean Studios
www.trillian.cc
Julio 28, 2007
- 31.** La Crónica de hoy. Sección Salud. Julio I. Godínez Hernández / Salud
http://www.cronica.com.mx/nota.php?id_notas=172476
Julio 17, 2008

32. Yahoo! México. Noticias

Associated Press

http://noticias.mx.yahoo.com/s/ap/080429/tecnologia/amn_tec_yahoo_jajah

Julio 17, 2008

33. Clarín.com

Weblog sobre weblogs

Publicado por Mariano Amartino

http://weblogs.clarin.com/weblogs/archives/2006/04/el_uso_de_los_m.html

Julio 18, 2008

34. WWW.PORTALMESLIVE.COM

Fuente: Clarín (publicado el 19 de julio de 2008)

<http://www.foromsn.com/index.php?Ver=Mensaje&Id=97813>

Julio 18, 2008

35. WWW.PORTALMESLIVE.COM

Fuente: El Semanal Digital (publicado el 19 de julio de 2008)

<http://www.foromsn.com/index.php?Ver=Mensaje&Id=97813>

Julio 18, 2008

36. WWW.PORTALMESLIVE.COM

Fuente: Clarín (publicado el 22 de julio de 2008)

<http://www.foromsn.com/index2.php?Ver=Mensaje&Id=97813>

Julio 21, 2008

37. Asociación Mexicana de Internet, AMIPCI, A.C.

Usuarios de Internet en México 2007

Uso de Nuevas Tecnologías

http://amipci.org.mx/temp/Estudio__Amipci_2007_Usuarios_de_Internet_en_Mexico_y_Uso_de_Nuevas_Tecnologias-0082160001179418241OB.pdf

Julio 18, 2008

38. Infobae.com

Informe especial: ¿Qué dicen los adolescentes? ¿Por qué usan ese lenguaje virtual?

<http://www.infobae.com/notas/nota5.php?Idx=123824&IdxSeccion=100449>

Julio 21, 2008.

39. Wikipedia

Buscador Wikipedia.es

http://www.wikipedia.es/enciclopedia/Lenguaje_XAT

Julio 21, 2008

40. Aproximación al paralenguaje: Análisis de casos en Harry Potter and the philosopher's stone

Capítulo 4: Análisis paralingüístico del corpus

Isabel Antúnez Pérez (Universidad de Sevilla)

<http://www.tonosdigital.es/ojs/index.php/tonos/article/viewFile/14/21>

Julio 22, 2008