

LA CALIDAD DE LAS RELACIONES SOCIALES VIRTUALES: UN EJEMPLO EN EL USO AFECTIVO DE LOS CHATS

Luis Gabriel Arango Pinto

Universidad Nacional Autónoma de México/Universidad Simón Bolívar

Lo virtual: otro modo de ser de las cosas

Según Pierre Lévy, el término *virtual* deriva del latín *virtualis*, que significa virtud, fuerza o potencia. Desde aquí podemos ver que ni virtud, fuerza o potencia tienen que ver algo con lo irreal. Lo virtual a menudo está en otra parte, por lo que se le asocia con lo disperso, lo nómada o lo desterritorializado.

En el *ciberespacio*, por ejemplo, lo virtual es lo que no es tangible o presencial. Es un evento o entidad real en sus efectos, aunque no esté en el aquí y ahora. Por ello, el espacio físico tal como lo conocemos ya no es una condición necesaria para hacer posibles las experiencias. Éstas pueden llevarse a cabo en un marco virtual donde el espacio de los átomos abre paso al espacio de los *bits*.

De este modo, lo virtual tiene poca afinidad con lo falso o lo ilusorio. (“Lo virtual no es, en modo alguno, lo opuesto a lo real, sino una forma de ser fecunda y potente que favorece los procesos de creación, abre horizontes, cava pozos llenos de sentido bajo la superficialidad de la presencia física inmediata”¹).

La virtualización implica una elevación a la potencia de una entidad considerada. Lo virtual no es una des-realización, sino una mutación de identidad o desplazamiento. Esto quiere decir que lo virtual es simplemente otra manera de ser de las cosas.

El “salir de ahí” que implica lo virtual no impide existir. Una comunidad virtual se organiza sobre una base de afinidades e intereses en el *ciberespacio*, haciendo que la geografía deje de ser un obstáculo. Pese a estar “fuera de ahí”, esa comunidad existe a través de proyectos, interacciones, amistades y pasiones. Así, una relación amorosa virtual carece de una geografía contingente que una a la pareja. Pero en vez de ello posee una configuración de fuerzas que reordena no sólo el tiempo y el espacio, sino la interacción misma, la atracción personal, el cuerpo y la forma de sentir. Y eso, sin duda, es existencia.

¹ Pierre Lévy, *¿Qué es lo virtual?*, p. 14.

En el libro *La era de los afectos en Internet*, Antulio Sánchez destaca la transformación del tiempo en la interacción dentro del *chat*. Las relaciones de afecto allí se vuelven intensas en un abrir y cerrar de ojos. Lo que fuera de la red puede tardar días, semanas o meses, en el *chat* se da casi de inmediato. (“En la era de 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 para concretarse, aquí se da en minutos”²).

Estamos frente a una transgresión de fronteras: el tiempo cronológico de los espacios *offline* abre paso al tiempo virtual en la red. Por ejemplo, en un espacio presencial, digamos un antro, transcurre determinado tiempo para que una persona apenas se aclimate y entre en ambiente para poder entablar conversación con alguien, no digamos para establecer una relación de pareja. En un espacio virtual también se llega, se ve qué hay dentro, pero la no presencia física permite, en segundos, estar hablando con alguien o proponerle tener sexo sin mayor preámbulo.

Si bien estos fenómenos se han colocado como características del nuevo sistema de comunicación basado en Internet, lo cierto es que detrás de la pantalla continúan existiendo las localidades y las personas con su cultura, historia y geografía. Lo *real* no desaparece ante lo *virtual* sustituyéndolo para siempre. Hay un continuo ir y venir entre lo que Lévy llama *virtual* y *actual* (lo que tiene que ver con el aquí y el ahora). Son dos caras de una misma existencia.

De acuerdo con el enfoque de autores como Jean Baudrillard, entre otros, las llamadas Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información (NTCI) conllevan a un reemplazo total de la realidad, dejando en su lugar una hiperrealidad tecnológicamente mediatizada. En esta hiperrealidad se esconde la naturaleza, la sociedad, las relaciones humanas y todo lo auténtico tras una versión simulada de las cosas.

Dicha *realidad del simulacro* forma parte de la función que los signos cumplen hoy en día: ocultar la ausencia de la realidad, cuando en etapas anteriores del desarrollo de la civilización el uso de los signos se ceñía simplemente a señalar la realidad. Ahora no sólo la señalan o la ocultan por medio de la publicidad o la propaganda. En estos tiempos actuales los signos comienzan a *matar la realidad* y a ocultar su ausencia.

² Antulio Sánchez, *La era de los afectos en Internet*, p. 13

La cultura contemporánea es, para este enfoque, una época en que existe un divorcio entre lo real y lo virtual. En estos términos, el sucedáneo puede presentarse, entonces, (“como la parodia del original, como su versión irónica y grotesca, tal y como Napoleón III fue, según Marx, el doble grotesco de Napoleón I”³).

En este sentido, las relaciones en Internet serían un simulacro, un conjunto de signos, una hiperrealidad que sustituye las relaciones sociales. No obstante, los usuarios de Internet no siempre sustituyen sus vidas *offline* por las *online*. Ejemplo de ello lo encontramos en otro tipo de estudios, entre los que podemos destacar los del sociólogo canadiense Barry Wellman.

Wellman establece una diferencia entre las investigaciones que dicen que Internet disminuye el capital social y las que dicen que lo complementa. En el primer caso, las capacidades de Internet alejan al usuario de sus familias y amigos; es decir, por facilitar la interacción global, la red reduce el interés de la gente por sus comunidades locales. Acorde con esto, Internet puede ser un agente alienante y depresor.

A pesar de que muchos de los usos de Internet están orientados a la búsqueda de información y a la recreación solitaria, el segundo caso de investigaciones revela a Internet como un suplemento y no como un reemplazo. Algo que acompaña a la vida real, de ahí que digamos que el *chat* es como cualquier otro espacio de interacción social, sólo que con características particulares. De hecho, el mismo Wellman está postrado de este lado de análisis teórico. Él mismo argumenta:

“Internet se mezcla con la vida de la gente. Es otro medio de comunicación que facilita las relaciones sociales y sigue patrones de compromiso y socialización. Esto sugiere que Internet ayuda a incrementar las formas de contacto social existentes y el desenvolvimiento social”⁴.

De este modo, las preocupaciones de quienes ven en Internet un medio que reduce la interacción radican en la pérdida del contacto de los individuos con lo que ellos entienden como “vida real”. No obstante, el que la gente interactúe en entornos virtuales,

³ Jean Baudrillard, *Pantalla total*, p. 232.

⁴ En palabras de Wellman: “The Internet blends into people’s life. It is another means of communication to facilitate existing social relationships and follow patterns of civic engagement and socialization (...) This suggests that the Internet helps increase existing patterns of social contact and civic involvement” (Barry Wellman y Anabel Quan-Haase, “How does the Internet affect social capital?”, en *IT and social capital*, Toronto, University of Toronto, 2002).

no visibles fuera de línea, no quiere decir que viva en la soledad. Lo virtual no tiene porqué *matar* a lo real.

Debemos recordar que lo que se concibe como la *realidad objetiva* queda muerta en el instante en el que el ser humano la interna en su conciencia. Manuel Castells es muy claro en este sentido. Afirma que la realidad siempre ha sido virtual porque se percibe a través de símbolos. De este modo, no existe separación entre realidad y representación simbólica:

“Así, pues, cuando los críticos de los medios de comunicación electrónicos sostienen que el nuevo entorno simbólico no presenta la <<realidad>>, hacen referencia implícita a una noción absurdamente primitiva de experiencia real <<no codificada>> que nunca existió”⁵.

La realidad se experimenta a través de elementos simbólicos. No existe algo así como una realidad cruda. Más bien, ésta es inseparable de las nociones y conceptos mediante los cuales la definimos, lo que quiere decir que toda captación del mundo es simbólica.

En síntesis, en el mundo que llamamos *real* no estamos exentos de lo virtual. Según Pierre Lévy, la transfusión sanguínea sería una virtualización del cuerpo y la escritura una virtualización de la memoria⁶. Del mismo modo, en el mundo virtual tampoco estamos privados de elementos reales: (“Así también nuestro mundo virtual está compuesto por productos tan reales como la inteligencia, la vista, la cultura acumulada, la lengua, las emociones, nuestra identidad”⁷).

El chat como entorno virtual de interacción

Una de las primeras definiciones de *chat* la da Elizabeth Reid, quien en 1991 decía que el *chat* era un recurso comunicativo, sincrónico, utilizado por múltiples usuarios y disponible en cualquier parte del mundo para cualquier persona conectada a Internet desde su computadora.

⁵ Manuel Castells, *La era de la información*, vol. I, p. 406.

⁶ De este modo estaríamos viendo que el “salir de ahí” no es exclusivo de las nuevas tecnologías. Antes del advenimiento de las redes digitales y de la informatización, lo virtual ha acompañado al ser humano.

⁷ Delia Covi, *La convergencia tecnológica en los escenarios laborales de la juventud*, p. 37.

La comunicación a través del *chat* es fundamentalmente textual. Sin embargo, un acercamiento que hicimos a los *chats* de *Yahoo*, *Terra*, *Starmedia*, *Todito* (TV Azteca) y *Esmás* (Televisa) nos muestra que estos espacios virtuales se mueven cada vez más hacia lo multimedia. Los *chats* poseen códigos de índole textual, visual y sonoro que hacen la interacción más interesante al incorporar elementos audiovisuales.

El trabajo de Reid, titulado *Electropolis. Communications and community on Internet Relay Chat*, es pionero en el estudio de la Comunicación Mediada por Computadora y de los entornos virtuales para la interacción social. De hecho, el mismo Howard Rheingold rescata muchas de sus apreciaciones sobre el *chat* y comenta los contenidos de la tesis de Reid.

En realidad, todas las definiciones de *chat* coinciden en señalar como aspectos fundamentales su carácter sincrónico y su multiplicidad de usuarios, así como la base textual de la comunicación a través de él. Lo que ha llevado más tiempo entender a los investigadores es su capacidad para reconstruir las relaciones sociales y cómo, a partir de sus características, se pueden hacer cosas que se hacen en el mundo *offline*, como interactuar socialmente, conocer gente, tratar temáticas que le preocupan a las personas e inclusive enamorarse. En términos de Joan Mayans, estudioso catalán, el *chat* es un *epítome*:

“Los mundos virtuales no le pisan el terreno a la realidad (el mundo *offline*) porque no ocupan el mismo lugar. Los entornos cibernéticos forman parte de la construcción de una nueva forma de entender nuestra sociedad, de concebirnos a nosotros mismos, de desarrollar un género narrativo diferente”⁸.

Según Mayans, el *chat* sería un epítome porque es un resumen de la vida. Claro que la vida es mucho más que lo que se halla en un *chat*⁹. Sin embargo, éste traslada a la red cosas que viven con los seres humanos en el mundo fuera de línea. Los dramas, las vivencias, las verdades y las mentiras afloran en un *chat*. Se le cuestiona a este espacio virtual que, gracias a la no presencia física de sus participantes *online*, la calidad de las relaciones sociales es dudosa. Sin embargo, en la realidad cotidiana, fuera de Internet, también podemos mentir y jugar con nuestra identidad. Ciertamente, nuestro aspecto físico

⁸ Joan Mayans, *Género chat o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*, p. 95.

⁹ Como señala Raúl Trejo Delarbre en su libro *La nueva alfombra mágica*, en la red lo que encontramos es una colección de espejos de la realidad.

no queda anulado, pero podemos ocultar aspectos de nuestra personalidad y sacar otros, en una palabra actuar. Así que jugar con lo que somos realmente y lo que deseamos presentar de nosotros mismos no es exclusivo del *chat* o de Internet. Es una práctica común y constante de los individuos en sociedad. Interpretamos roles y utilizamos máscaras todo el tiempo.

Así, lo anterior respalda la idea del *chat* como reflejo de aspectos de la sociedad. Está bien que la no presencia física en estos espacios virtuales acentúe el juego de las identidades, pero tampoco es algo inherente a Internet. Dentro de la antropología urbana, por ejemplo, autores como Louis Wirth reconocen el carácter complejo, polifacético y hasta esquizoide del personaje urbano.

Esto nos lleva a pensar que las relaciones en línea no son irreales por el hecho de ser virtuales. En las relaciones amorosas o de cualquier tipo, en el ámbito fuera de la red, también se puede mentir y hacer de ellas una apariencia. En el *chat*, si dos interlocutores aprovechan la no presencia física para compartir con mayor facilidad sus sentimientos y formas de pensar, y no para construirse rasgos y personalidades que no se tienen, la relación puede ser más real (valga la redundancia) que muchas del *mundo real*.

No es de sorprender que algunos estudios clásicos o pioneros de los entornos virtuales reconozcan que estos últimos están llenos de humanidad. Amor y matrimonio, dice Rheingold, son ejemplos de lo atractivo en el *chat*. La falta de indicios acerca del contexto (la no presencia física) estimula desinhibición tanto positiva como negativa. Por ello, Reid nota que los usuarios de los *chats* tienden a revelarse a sí mismos y a discutir problemas serios y reales con sus amigos en línea. Personalmente, yo recuerdo una comunidad en el *chat* de www.terra.pe, instalada en el canal de *amigos*, quienes literalmente se autodefinían como *familia*. La participación constante de sus miembros, y los lazos contruidos entre ellos, la hacían una comunidad virtual que propiciaba que sus participantes charlaran de temas bastante serios y personales.

La conclusión de Elizabeth Reid es que los participantes del *chat* utilizan la falta de contexto y la separación geográfica para crear comunidades (“con versiones escritas de varias de las herramientas esenciales que las comunidades cara a cara usan para estimular la

solidaridad”¹⁰). Esto es, que procesos que se dan fuera de línea no desaparecen dentro; se retraducen.

El *chat* representa, entonces, (“desde un nuevo laboratorio de lengua hasta un cambio en las formas de conocer y relacionarse con otros, permite la creación de grupos en un nuevo orden social de la subcultura cibernética en relación con las viejas formas de organización cultural”¹¹).

En este sentido, lo que se conoce como Comunicación Mediada por Computadora (que incluye no sólo a los *chats* sino a otros entornos de la red como los foros de discusión asincrónicos, los MUD’s o los grupos de noticias por correo electrónico, entre otros) es una forma de conocer personas, independientemente de la necesidad de asociarse con ellas a nivel de comunidad. Rheingold es categórico al apuntar: (“En las comunidades tradicionales, estamos acostumbrados a encontrar personas y luego llegar a conocerlas; en las comunidades virtuales uno puede llegar a conocer personas y luego decidir si encontrarse con ellas”¹²). La pregunta que surge, entonces, es: ¿qué tiene esto de irreal?

Es muy común que la gente lleve consigo sus problemas de la *vida real* y los vierta en su *vida virtual*. Así, en la CMC se incluye todo tipo de contenidos emocionales. El mundo virtual no es un paraíso ni todo es miel sobre hojuelas, pero tampoco es más peligroso u hostil que la *vida real*¹³.

Las emociones en el mundo virtual, como aquellas que surgen en el mundo *offline*, corresponden a nodos de naturaleza social, de carácter histórico, cuyo desarrollo va de la mano de las condiciones en las cuales se da la interacción social. Esto quiere decir que el contexto tiene mucho que ver con la interacción entre personas y el desarrollo de sus emociones. Si bien es cierto que tanto emoción como interacción dependen de si el

¹⁰ Howard Rheingold, *La comunidad virtual.*, p. 233.

¹¹ Raquel Turrubiates, “Chat, chat... Ágoras cibernéticas y comunicación global”, en *¡Ciudadanos a la red!*, p. 71.

¹² Howard Rheingold, *Op. Cit.*, p. 46.

¹³ En palabras de la investigadora de la Universidad de Illinois, Brittney G. Chenault: “People bring their real-life problems and personalities with them to their ‘virtual’ lives, and, therefore, CMC must inherently include all kinds of emotional content (...) The *virtual community* is not a mythic land of milk and honey, but neither is it any more dangerous, hostile, or unwelcoming than *real life*” (Brittney G. Chenault, “Developing personal and emotional relationships via Computer-Mediated-Communication”, en *CMC Magazine*, mayo de 1998).

contexto es *online* u *offline*, lo anterior no significa que solamente existan en una de esas dos formas diferentes en que se presenta la realidad:

“Internet se ha constituido en un ámbito alternativo de encuentro que se suma a aquellos en los cuales construimos habitualmente nuestro universo relacional. En este entorno virtual, como en los escenarios de orden material, también se desarrollan y tramitan vínculos afectivos que están adquiriendo un lugar importante en nuestra cotidianidad”¹⁴.

Algunas pistas sobre los usos afectivos del chat

En noviembre de 2004 el periódico *El Universal* de México publicó en su sitio web un foro de discusión con la pregunta: “¿Eres adicto al *chat*?, cuéntanos tu experiencia”. Sin el afán de querer mostrar como totalizador y representativo el análisis que hicimos de los testimonios de quienes participaron en dicho foro, encontramos un conjunto de constantes en los usos del *chat* y en la calidad de las relaciones que se construyen a partir de él.

Las constantes encontradas fueron las siguientes:

a) El chat ha servido para conocer mucha gente, amigos y parejas sentimentales

Mucho se ha debatido en torno a la adicción que pueden causar las nuevas tecnologías y qué tanto aíslan a sus usuarios de su entorno social. Barry Wellman ha demostrado que Internet es más un suplemento y no tanto un agente de decrecimiento en las redes sociales. Sus estudios muestran que las personas añaden a su interacción con los demás el uso de la *web*.

Pensando específicamente en el *chat*, podríamos preguntarnos: ¿cuál es el tipo de redes sociales que los participantes del foro de *El Universal* han construido tras añadir el uso del *chat* a su interacción con los demás?

El *chat* ofrece un abanico de posibilidades de interacción a través de él. No todos los usos del *chat* son con fines amorosos, pero la mayor parte de su utilización recae sobre ello, sobre lo lúdico, lo amistoso e incluso lo sexual:

¹⁴ Belvy Mora, “Rituales de simulación y sociabilidad virtual. Una aproximación a los procesos de construcción de emociones en la red”, en *Textos de la cibersociedad*, número 2, 2003.

“Yo aproximadamente hace dos años entré al chat, y puedo mencionar un sinnúmero de personas que he conocido, desde grandes amigos, novios y contactos, hasta mi pareja actual que llevamos 11 meses” (enviado por *Vero* el 27 de noviembre de 2004).

“Gracias al chat, conocí a 6 mujeres en persona, de las cuales 2 han sido mis novias (incluida mi novia actual), con otra tuve relaciones sexuales durante una temporada y con las otras 3 llevo una buena amistad” (enviado por *Santiago* el 26 de noviembre de 2004).

Howard Rheingold fue de los primeros autores en destacar que a través de la Comunicación Mediada por Computadora se construían comunidades gracias a lo comprometidas que podían ser las interacciones. Esto a pesar de la carencia de información presencial que no existe en lo virtual, como lo señalaban las investigaciones pioneras acerca de Internet.

Como lo han señalado numerosos autores, el *chat* y en general la Comunicación Mediada por Computadora tienen sus límites y hay que señalarlos. Sin embargo, ello no implica que las relaciones sociales no puedan construirse: (“Aquellos que critican a las CMC porque algunas personas las utilizan de manera obsesiva dan en un blanco importante, pero yerran en mucho cuando no toman en cuenta a la gente que usa el medio para una auténtica interacción humana”¹⁵).

b) Existe la tendencia a pasar del entorno virtual a la realidad fuera de línea

Dice Francisco Yus, uno de los autores que han aplicado la pragmática al estudio de los entornos virtuales, que los individuos conectados a la red son impulsados a la búsqueda de pistas contextuales en su interacción con los demás. ¿A qué nos referimos con ello?

En el *chat* no existe mucha información que en el entorno cara a cara acompaña a cualquier acto de comunicación. Primeramente, el cuerpo o la presencia física de los hablantes, su aspecto, su tono de voz, sus modales, sus gestos o su vestimenta. Sin embargo, esa comunicación extralingüística en el *chat* se compensa con el uso de los códigos de éste.

¹⁵ Howard Rheingold, *Op. Cit.*, p. 43.

“En entornos virtuales, los usuarios deben compensar textualmente toda la información corporal que en situaciones cara a cara sería accesible para los interlocutores. Dicha compensación puede variar desde el uso de las denominadas *acotaciones icónicas*¹⁶ a las detalladas descripciones que encontramos en entornos multiusuario como los MUD's (...) Los usuarios de *chats*, correo electrónico, etc. recurren a la deformación tipográfica del texto para dar a entender determinados rasgos vocales que acompañan al texto en la conversación oral y que no puede captar el interlocutor virtual”¹⁷.

Los datos contextuales en las situaciones de comunicación cara a cara aparecen en el *chat* representados por los *emoticons* o por ciertas incorrecciones en el lenguaje que sirven para dar a entender énfasis, tonos o estados de ánimo. Por ello, a pesar de que en el *chat* no hay tantas pistas acerca del contexto como en el entorno presencial, sus usuarios se las arreglan para construirlas y es así como encontramos las referencias al cuerpo, a los modales y a lo extralingüístico.

Parte importante de este proceso de búsqueda de referentes contextuales está constituida por la utilización de otros medios más allá de la palabra escrita o del *chat*, tales como fotos, teléfonos, correos electrónicos e incluso cartas y telegramas¹⁸. De este modo, los usuarios de los *chats* intercambian fotografías para tener una imagen de su interlocutor y/o hablan por teléfono para escuchar sus voces. En fin, echan mano de las herramientas necesarias para conocer mejor a quien está del otro lado de la pantalla.

Cabe señalar que no siempre se utilizan estos medios antes del contacto físico. Hay quien se arriesga y se lanza a conocer a alguien sin más que sus charlas por Internet. En otros casos, si la relación dura determinado tiempo en línea, se da la oportunidad para el intercambio de *mails*, llamadas, fotos y hasta regalos¹⁹.

Tales instancias funcionan, entonces, como un regreso a lo *offline*, que es de donde vienen quienes entran a un *chat*. Ellos están buscando esa información, esas pistas que les complementen cada vez más su interacción iniciada en un salón de *chat*. Por eso buscan la voz y el rostro del otro.

¹⁶ Nosotros manejamos el término de *emoticons* para referirnos a estas acotaciones icónicas señaladas por Francisco Yus. Como se ha señalado en múltiples estudios acerca del *chat*, los *emoticons* son una combinación de los caracteres del teclado utilizados para expresar emociones. La actual tendencia de los *chats* hacia lo multimedia ha hecho que los *emoticons* ya no sólo sean signos textuales sino imágenes o animaciones.

¹⁷ Francisco Yus, “Ciberpragmática: entre la compensación y el desconcierto”, en *Textos de la cibersociedad*, número 1, 2001.

¹⁸ Este es el caso de un joven que en la capital de México, el día de su cumpleaños, recibía telegramas de felicitación de parte de su novia del *chat* que vivía en una ciudad de la provincia mexicana.

¹⁹ Dentro de una relación que duró de 2001 a 2003, una pareja llegaba a intercambiar (él en México y ella en Lima) discos, chocolates y hasta botellas de vino.

Aquellos usuarios de un *chat* que pasan de lo virtual a lo *real* están dando el paso más contundente en la búsqueda de referencias contextuales: el contacto físico. He aquí algunos ejemplos:

“Una madrugada de insomnio, me conecté a Internet, conocí al gran amor de mi vida, chateamos hasta las tantas, hasta que me pidió mi cel., se lo di y nos dieron hasta las 6 y media de la mañana. El resultado? Una cita a ciegas (...) Di dos vueltas con mi coche y miraba hacia el interior del café y ahí estaba él viendo hacia afuera y me encantó. Me estacioné, me bajé, nos abrazamos e iniciamos un noviazgo de ensueño... desafortunadamente por mi sobrecarga de trabajo, no logré conservar ese bellissimo e inolvidable amor de diciembre” (enviado por *Enamorada* el 26 de noviembre de 2004).

“Hace 5 años que tengo una gran amiga que conocí en el chat. Sólo una vez nos hemos visto y coincidió que los dos estábamos en Guadalajara (...) Cuando nos vimos nos abrazamos con mucho gusto y platicamos de todo como si nos viéramos cada fin de semana” (enviado por *Manzotti* el 26 de noviembre de 2004).

c) *Se considera que el chat replica la realidad fuera de línea*

Si Internet no es un sustituto sino un suplemento, esto quiere decir que se suma a los entornos de interacción cara a cara y no que los borre tras su utilización. Al echar mano del *chat* para agregar o mantener redes sociales, los usuarios de este medio llevan consigo al mundo virtual mucho de lo que les preocupa, motiva o interesa.

Así lo han reconocido diversos estudiosos quienes no ven en el *chat* un agente de sustitución de la realidad sino de reflejo. Por ejemplo, Antulio Sánchez señala:

“Así, Internet de ninguna manera es el terreno de lo falso o el enemigo más fértil del proceso civilizatorio actual: es la dinámica misma del mundo común la que ahí se ve reflejada, es una nueva senda de la experiencia humana y es, también, expresión de la pobreza y riqueza de las estructuras emocionales de este fin de siglo”²⁰.

Si el *chat* refleja aspectos de la sociedad, entonces encontramos en él tanto mentiras como verdades. Igual hay fantasías y realidad, lo mismo que en el mundo *offline*. Por ello, en ocasiones las experiencias en el *chat* aparecen distintas de un usuario a otro. Es como si analizáramos las relaciones presenciales: ni todas son exitosas ni todas son un fracaso.

²⁰ Antulio Sánchez, *Op. Cit.*, p. 14.

Por lo tanto, un estudio de las experiencias afectivas en el *chat* permite encontrar diversos testimonios y diversas aristas, incluida la posibilidad del establecimiento de una relación amorosa a través de este entorno virtual.

Por eso los *chats* replican la realidad. Porque podemos encontrar sinceros y embaucadores, adecuaciones de los códigos de interacción cara a cara al escenario virtual o reglas de cortesía y presentación de la persona. El *chat* no garantiza el amor, pero tampoco cierra la puerta para encontrarlo.

Con base en lo anterior, buscamos en los testimonios que hemos venido analizando el punto de vista de los internautas con respecto a qué tanto los *chats* reflejan lo que existe fuera de línea.

“Sé que muchas personas son escépticas en cuanto al chat, pero en lo personal me ha hecho conocer gente fantástica que ha aportado mucho a mi vida, gente que amo, amistad y pareja, y de igual forma gente que aportó experiencias malas a mi vida, pero es lo mismo que en persona”
(enviado por *Br* el 27 de noviembre de 2004).

“En el chat se pueden ver todas las emociones humanas en muy poco espacio... ¿que en el chat se miente? Sí... en la ‘vida real’ también y hasta con un documento firmado” (enviado por *Delfino Castro M.* el 4 de diciembre de 2004).

Los testimonios anteriores señalan esa reflexión acerca del *chat* como reflejo. La sociedad y la vida misma son mucho más que el *chat*, pero éste constituye una colección de espejos que replican lo que sucede fuera de línea. Como apuntábamos anteriormente, en los mundos virtuales hay elementos de lo que se conoce como *vida real*. Este es el caso del lenguaje, de las emociones y de las relaciones interpersonales.

d) Se admiten peligros en el chat por el anonimato y se dan recomendaciones

Los primeros estudios sobre la Comunicación Mediada por Computadora mostraron que la reducción de signos de lo presencial en lo virtual provocaba ciertos peligros. Según estas investigaciones, Internet era un medio que empobrecía la comunicación al limitar la capacidad de expresión de las personas a meros códigos textuales. Autores como Sproull y Kiesler comenzaron a hablar, a finales de los ochenta y principios de los noventa, de una

restricción de signos sociales (*reduced social cues*) que generaba desinhibición, agresiones y malentendidos.

De este modo, es entendible que muchas veces se piensen como dudosas las relaciones establecidas en el *chat* al no conocer físicamente a nuestro interlocutor. Los siguientes testimonios reflejan esto:

“Algo es bien importante resaltar: no creer que por el chat se dice la verdad. A mi parecer sirve como forma de conocer gente y todo con sus precauciones” (enviado por *Vero* el 27 de noviembre de 2004).

Sólo recomiendo tener mucho cuidado, pedir más de 2 fotos de la persona con quien estamos ‘hablando’ y nunca dar datos muy personales hasta estar completamente seguros de con quién contactamos” (enviado por *Yazmin Gómez* el 8 de diciembre de 2004).

Howard Rheingold dice en su libro *La comunidad virtual*:

“Uno puede ser engañado acerca de las personas en el espacio cibernético, detrás del manto de las palabras. Pero eso se puede decir también de las comunicaciones telefónicas o cara a cara. Las comunicaciones a través del ordenador brindan formas nuevas de engañar a la gente, y los engaños de identidad más obvios desaparecerán sólo cuando una cantidad suficiente de personas aprenda a utilizar el medio críticamente”²¹.

Parte fundamental de la estrategia para paliar los engaños en los *chats* la constituye el conjunto de advertencias y recomendaciones de los usuarios con base en su experiencia. Asimismo, si bien los primeros estudios sobre la CMC veían limitada la expresión en Internet solamente a signos textuales, debemos recordar que las capacidades de la red permiten ya una interacción con más signos referentes al contexto; es decir, que si los entornos de Internet, incluido el *chat*, giran cada vez más a lo multimedia, esto permite el acceso a información más allá de lo textual. Por ejemplo, a imágenes de nuestros interlocutores o a sus voces, lo cual contribuye a reducir los engaños.

Además, como argumentábamos anteriormente, los usuarios buscan esa información que no tienen en el *chat* a través de otros medios como las fotografías, el teléfono y el contacto físico. En quien *chatea* hay esa tendencia a no quedarse con las limitaciones que puede tener el medio. Por eso compensa la falta de información extralingüística de la

²¹ Howard Rheingold, *Op. Cit.*, p. 47.

interacción cara a cara con la utilización de los códigos del *chat* y aprovecha todas sus posibilidades.

Pero quizá el utilizar críticamente el medio sea la forma más sencilla de cerrarle la puerta a los engaños en Internet, tal como lo sugiere Rheingold. Cuando los usuarios del *chat* comprendan que éste no sólo sirve para mentir, sino también para construir interacciones sólidas, ricas y/o productivas a pesar de (o gracias a) la no presencia física, los peligros de la red podrán verse mitigados.

e) Se reconoce que el chat, gracias al mismo anonimato, estimula una desinhibición que favorece las interacciones

Erving Goffman dice que el individuo actúa regularmente a través de *máscaras*. Las *máscaras* juegan un papel crucial en **la presentación de la persona en la vida cotidiana** (por cierto, nombre del libro de Goffman), al ser el modo como los seres humanos participan en la sociedad.

Así, el sujeto social adopta diferentes personajes en su interacción con otros individuos dependiendo del contexto que lo determine y en el que se encuentre. Goffman señala que el individuo posee tantos *sí mismos* como contextos en los cuales se desenvuelve. Muestra un comportamiento en cada uno de ellos y esos son los roles que desempeña en sociedad.

De este modo, vemos que en los espacios presenciales de interacción social utilizamos dichos rasgos de comportamiento, cuestión que se traslada a nuestra interacción en el *chat*. En los mundos *offline* y *online* utilizamos distintas facetas de nosotros mismos. De hecho, el *chat* es uno de esos contextos diferentes para actuar de forma diferente:

“Pues yo una vez conocí a un chico amigo de un amigo por chat, la verdad quedé maravillada, era un tipo sumamente ingenioso y simpático, pero cuando finalmente platicamos en persona era el ser más seco y parco del mundo. Al principio creí que yo no le había caído bien pero no, él era realmente así” (enviado por *Otilia F.* el 26 de noviembre de 2004).

“A mí me gusta coquetear con la gente, yo sola no podría hacerlo de manera real y en el chat sí me atrevo” (enviado por *Coqueta* el 26 de noviembre de 2004).

Los testimonios anteriores nos llevan a observar que el *chat* estimula esa desinhibición que se da en los interlocutores para poder interactuar, coquetear o mostrar facetas que difícilmente se ven en otros contextos, como los presenciales. De ahí que el amigo de *Otilia* se comportara extrovertido por *chat* y cara a cara fuera muy tímido. ¿Cuál era su personalidad verdadera y cuál la falsa? Goffman diría que el contexto (en este caso el *chat*) sólo le proporcionó a ese personaje una oportunidad para jugar con aspectos de su *sí mismo* que no le son totalmente ajenos, pero que en los espacios presenciales se encuentran inhibidos o escondidos.

Lo mismo ocurre con *Coqueta*, quien acepta que le gusta ser de esa manera, simplemente que el entorno del *chat* le ayuda a exponer con mayor facilidad esos rasgos personales. No está mostrando una personalidad ajena a ella al no comportarse tan coqueta en la realidad fuera de línea. Sencillamente ese rol es más fácil de llevar a cabo en un medio virtual.

Desde los primeros estudios sobre el *chat*, como la investigación de Elizabeth Reid, se asegura que existe una desinhibición tanto positiva como negativa por parte de los usuarios de un *chat*²². La desinhibición negativa lleva a mentir sobre nosotros mismos, a cambiarnos de sexo, de edad o de profesión, e incluso a comportarnos agresivos. La desinhibición positiva lleva a abrirnos más fácilmente, a hablar o a hacer cosas que cara a cara no haríamos por vergüenza, a dejar brotar los sentimientos con mayor fluidez.

Con respecto a tales desinhibiciones, Joan Mayans apunta:

“Por lo que hemos podido observar hasta ahora, una buena parte de los habituales²³, de los operadores de canal y de los que asisten a los eventos físicos convocados por los mismos usuarios para conocerse <<en persona>>, siguen este modelo de comportamiento (la desinhibición positiva). En cierto modo, podríamos llamarles <<los sinceros>>²⁴. El personaje en lo virtual es el mismo que el usuario que está detrás de la pantalla.

De hecho, Sherry Turkle ya había notado que los MUD's proporcionan espacios para una interacción social sin presencia física en la que un interlocutor puede interpretar un papel tan cercano o tan lejano de su yo real como lo desee. Los MUD's dan (“la

²² En su investigación etnográfica del IRC Hispano, Joan Mayans descubre estas posibilidades y distingue entre los *falsos* y los *sinceros*.

²³ Habitantes o usuarios del *chat*.

²⁴ Joan Mayans, *Op. Cit.*, p. 193 (el paréntesis es nuestro).

oportunidad de expresar aspectos múltiples y a menudo inexplorados del yo, jugar con su identidad y probar identidades nuevas”²⁵).

Para finalizar

No es posible decir que todo usuario de un *chat* entra para encontrar una relación de tipo amoroso. Ni siquiera todos los salones de conversación son para ese propósito, ya que se puede tratar cualquier tema o tener otros intereses. La cuestión afectiva y lúdica, si bien es la más solicitada, es sólo una opción.

Dentro de los usos del *chat*, hay quienes entran expresamente para relacionarse afectivamente y no encuentran a nadie acorde a sus expectativas. Hay otros quienes entran sin proponérselo y encuentran a alguien. Como vimos, existen aquellos usuarios que se inventan rasgos, engañan, y quienes son sinceros al interactuar en los *chats*. Asimismo, habrá quien, habiendo establecido una relación, pase del entorno virtual al entorno presencial y habrá quien opte por no hacerlo. Por último, el contacto físico será exitoso para algunos interlocutores que decidan dar ese paso y para otros no.

En múltiples ocasiones, los usuarios permanecen determinado tiempo participando en el *chat*, formando parte de esa comunidad, y después alguna relación puede florecer. En contraparte, otros usuarios apenas entran una o muy pocas veces a conversar, encuentran a alguien de su agrado y se concentran en esa persona, dejando de lado lo que ocurre en la sala principal del *chat* seleccionado. Inclusive, es común que, una vez establecido el contacto con alguien, se pase directamente al correo electrónico, al teléfono, a la mensajería instantánea o al mundo *offline* y no se regresa más al *chat* de origen.

Como vemos, el *chat* ofrece una gama de posibilidades en la forma de interactuar, en la utilización que se le da y en su incorporación a la *vida real*. Las relaciones sociales que ahí se construyen no son exactamente como las que hemos conocido siempre, pero son más que simple ficción como se puede llegar a pensar. Después de todo, cifras recientes ubican al *chat* dentro de los primeros usos en Internet, ya que según el estudio de 2004 “Hábitos de los usuarios de Internet en México” de la Asociación Mexicana de Internet,

²⁵ Sherry Turkle, *La vida en la pantalla*, p. 19.

chatear se encuentra entre los usos principales de la red, junto con el correo electrónico, la búsqueda de información y la descarga de audio, imágenes y *software*.

Bibliografía

BAKER, Andrea, "Cyberspace couples finding romance online then meeting for the first time in real life", en *CMC Magazine*, julio de 1998 (<http://www.december.com/cmc/mag/1998/jul/baker.html>).

BAUDRILLARD, Jean, *Cultura y simulacro*, Barcelona, España, Edit. Kairós, 1987.

_____, *Pantalla total*, Barcelona, España, Edit. Anagrama, 2000.

CASTELLS, Manuel, *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*, vol. I, México, Edit. Siglo XXI, 1999.

CHENAULT, Brittney G., "Developing personal and emotional relationships via Computer-Mediated-Communication", en *CMC Magazine*, mayo de 1998 (<http://www.december.com/cmc/mag/1998/may/chenault.html>).

CROVI, Delia y Girardo, Cristina, *La convergencia tecnológica en los escenarios laborales de la juventud*, México, UNAM, 2001.

FINQUELIEVICH, Susana (coord.), *¡Ciudadanos a la red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*, Buenos Aires, Argentina, Edit. CICCUS-La Crujía, 2000.

HINE, Christine, *Etnografía virtual*, Barcelona, España, Edit. UOC, 2004.

LÉVY, Pierre, *¿Qué es lo virtual?*, Barcelona, España, Edit. Paidós, 1999.

MALDONADO, Tomás, *Lo real y lo virtual*, Edit. Gedisa.

MAYANS, Joan, *Género chat o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*, Barcelona, España, Edit. Gedisa, 2002.

REID, Elizabeth, *Electropolis: Communication and community on Internet Relay Chat*, Melbourne, Australia, University of Melbourne, 1991.

REVISTA MEXICANA DE COMUNICACIÓN, Año XVII, número 91, febrero-marzo de 2005.

RHEINGOLD, Howard, *La comunidad virtual*, Barcelona, España, Edit. Gedisa, 1996.

ROCO, Gladys, “Un estudio del establecimiento de relaciones íntimas mediadas por computador. El caso de IRC en Internet” en *Textos de la cibernsiedad*, número 1, 2001 (<http://cibersociedad.rediris.es/textos>).

SÁNCHEZ, Antulio, *La era de los afectos en Internet*, México, Editorial Océano, 1997.

TURKLE, Sherry, *La vida en la pantalla*, Barcelona, España, Edit. Paidós, 1997.

TREJO Delarbre, Raúl, *La nueva alfombra mágica*, México, Fundesco, 1995.

WALLACE, Patricia, *La psicología de Internet*, Barcelona, España, Edit. Paidós, 2001.

WELLMAN, Barry y Boase Jeffrey, “Personal relationships: on and off the Internet”, en *Cambridge Handbook of Personal Relationships*, Cambridge, Cambridge University Press, 2005 (<http://www.chass.utoronto.ca/wellman/publications>).

_____ y Quan-Haase Anabel, “How does the Internet affect social capital?”, en *IT and social capital*, Toronto, University of Toronto, 2002 (<http://www.chass.utoronto.ca/wellman/publications>).