

El chat y el Messenger: instrumentos de entrenamiento en comunicación para tiempos de incertidumbre y baja atención

Roberto Balaguer Prestes

Este artículo forma parte del libro "Vidasconectadas.com. La pantalla, lugar de encuentro, juego y educación en el siglo XXI", Ed. Frontera: Montevideo, 2005, pps 86-94

Apenas unos años atrás la manera de contactarse de los adolescentes -privados de la posibilidad de encuentro material- era el teléfono. Participar de los chats y del Messenger (MSN) cumple hoy la función de darle al adolescente la posibilidad de mantener ese contacto permanente con sus pares. Con la pantalla encendida en forma constante, ese contacto -que parece por momentos tomar sesgos adictivos- resulta en general necesario para la construcción de la identidad adolescente como tal. A través del chat el joven se instala en un lugar de pertenencia, un espacio de referencia que brinda nuevas formas de acceso a una identidad común adolescente.

Participar o no de estos encuentros virtuales puede ser la clave de estar dentro o fuera de cierta realidad juvenil impregnada y delimitada por lo tecnológico.

Si bien hay que diferenciar Chat de MSN, a los efectos de ahondar en esta temática tomaremos al chat como sinónimo de *conversación en línea entre varios usuarios utilizando un teclado y conexión a la Red*. La diferencia sustancial entre uno y otro entorno (chat y MSN) es el nivel de privacidad y veracidad de la información que se maneja en el intercambio entre los usuarios.

La tecnología del chat que data de 1988, con origen en Finlandia, permite -a diferencia del teléfono y otras tecnologías de comunicación anteriores- la comunicación de "muchos a muchos". Este aspecto grupal lo diferencia claramente del teléfono -tecnología habilitadora de un vínculo exclusivamente "de a dos". Tanto las habitaciones virtuales destinadas a chatear (charlar en inglés) como el MSN permiten una comunicación sincrónica entre varios usuarios, no siendo relevante la ubicación geográfica.

En el caso del MSN sin embargo, los contactos que se establecen son los habilitados por el propio usuario. Las conversaciones que se generan son por conocimiento de quién está del otro lado, no por temática, ni por casualidades de la navegación, como sucede en el chat.

Características de las conversaciones

Los jóvenes chateando interactúan como si hablaran entre ellos y no como si se estuvieran escribiendo mensajes. Esto es válido tanto para el chat como para la mensajería instantánea. La sintaxis, el estilo, son bien cercanos a la oralidad dentro de ese espacio psicosocial, que es un espacio básicamente de encuentro.

En las salas de chat los jóvenes se juntan para charlar desde sus casas o las de amigos, sus oficinas o desde los cybercafés, lugares de encuentro juveniles.

A pesar de estar hablando de chatear, de charlar en definitiva, a través de estos nuevos entornos la palabra -en este caso escrita- está retomando un valor que parecía haber perdido desde el surgimiento de la televisión.

La palabra vuelve a estar escrita, aunque esta vez de una forma más parecida a la oralidad perdida con la difusión del libro en la modernidad.

El estilo del chat se encuentra mucho más cercano al empleado en el intercambio oral, con un gran parecido con las conversaciones telefónicas o las físicas cara a cara.

La modalidad de escritura en el ciberespacio es una modalidad más bien irreverente, desprejuiciada, poco formal, libre de ataduras y estilos, en definitiva podríamos decir más posmoderna. No es de extrañarse que hoy el chat sea señalado por parte de los docentes como otro de los culpables de los malos hábitos de escritura de los jóvenes. La televisión y sus tiempos abreviados, su lenguaje reducido, pasa a compartir con los chats la culpa de la desvalorización del lenguaje escrito.

El tono utilizado generalmente en la comunicación teclada suele ser informal. Sus contenidos tienden a estar atravesados por lo casual, lo lúdico, a pesar de que es utilizado también en ambientes laborales para contactar personas separadas en lo físico.

Aunque se recurra al alfabeto para la comunicación, todas estas características lo separan claramente del tradicional género escrito. Esta escritura está cada vez más atravesada por modos de comunicar propios de la Red: abreviaciones, simbologías, emoticones, etc. Toda esta simbología poco a poco está conformando un nuevo lenguaje que deja a una generación de padres "iletrada" en el uso de estas tecnologías.

Merece un detenimiento especial la temática de la ausencia de determinados elementos en este nuevo modo de comunicación. La no presencia (cuando no hay cámara) de información extralingüística: la mirada, los gestos espontáneos, el timbre y la entonación de la voz, etc. son elementos trascendentales a la hora tanto del malentendido como de la desinhibición.

Esa información perdida por el medio, esa riqueza que nos brinda la presencia, esa amplitud de tonos, matices, timbres, entonaciones es la que aún no puede estar presente en los canales de chat y que vuelve la experiencia de la interpretación una experiencia difícil y proclive al error.

El poco cuidado en la escritura de las frases y la ausencia de corrección, junto al vértigo del tiempo del scroll -con las líneas sucediéndose las unas a las otras, con saltos temáticos en lugar de mantener el orden consecutivo y lineal característico del texto- tienden a conducir por senderos de equívoco.

De ahí que señaláramos al chat como "paradigmático de las comunicaciones posmodernas: informales, breves, poco comprometidas con la interioridad de los sujetos en cuestión" (Balaguer, 2003). En este sentido el chat carece de esa reflexividad y temporalidad que hacían del e-mail un medio privilegiado para el encuentro sereno, pautado por el pensamiento. Mientras el e-mail permite buscar la respuesta más adecuada a las circunstancias que se presentan, el chat requiere de velocidad y respuesta instintiva, impulsiva.

La sensación de inmediatez del intercambio a la vez que genera esa sensación de "más vivo y más dinámico" (Lameiro y Sánchez, 1998) es al mismo tiempo, la responsable de esa velocidad y desinhibición cogestoras de lo pueril. En el chat, el tiempo cuenta, el espacio para la reflexión se ausenta, lo que no redundaría necesariamente en ausencia de contenidos, sino más bien en ausencia de mecanismos inhibitorios. La necesidad de responder rápido y "mantener un tempo" obliga a una respuesta veloz que va en sentido inverso al detenimiento y la reflexividad, elementos éstos característicos del tradicional género escrito. El chat responde a los parámetros de instantaneidad y de velocidad.

El tempo de las comunicaciones es rápido. La idea debe ser clara, concisa, sintética. Como también ocurre en muchos videojuegos, en el chat no hay tiempo para el despliegue reflexivo. Este tipo de charla requiere de conexión y capacidad de mantener la atención ajena, ya que el caso contrario puede significar el fin del intercambio.

La gramática, la sintaxis, la ortografía pueden esperar. Lo central es transmitir y ser eficaz en la comunicación. Se debe intentar ser comprendido ya sea con palabras, con íconos, emoticones o lo que esté a mano. El chat opera como un instrumento de entrenamiento en la comunicación eficaz en tiempos de atención lábil. Utilizando la menor cantidad de elementos, palabras, signos, se debe intentar transmitir la idea central. Hay que evitar la caída de la atención y transformarse en objeto de zapping.

Muchas veces los jóvenes deben recurrir al teléfono para verificar que aquello que entendieron a través del chat, concuerda con las intenciones de su interlocutor. Los medios se complementan a efectos de obtener mayor inteligibilidad. Las palabras que antes eran “llevadas por el viento” hoy son pasibles de ser guardadas en el disco duro, ser impresas y utilizadas de todas las formas posibles en la cotidianidad. Lo que en principio puede ser sólo una broma, puede eventualmente transformarse en una pesadilla para alguien dispuesto a hacer mal uso de ese registro.

El chat es provocativo de la “lluvia de ideas”, tiende a liberar los comentarios, permitiendo por tanto que puedan surgir en su uso tanto chispas creativas como comentarios banales y fácilmente olvidables. Esa liberación desinhibida que brinda el chateo, muchas veces provoca sinsabores al salir de la conexión, donde la realidad impone límites y sacrificios a los impulsos.

El anonimato del chat

El anonimato es un aspecto de la comunicación electrónica que se observa en el chat, no así en el MSN. Si hay algo que caracteriza al chat es la desinhibición y si existe algo que la alienta es el anonimato, que si bien no es un elemento siempre presente en Internet, es quizás uno de los puntos más atractivos del chat para muchos de sus usuarios. A pesar de que uno podría pensar a los jóvenes como principales usuarios de esta característica de búsqueda, pareciera ser que son los adultos jóvenes quienes más hacen uso de esta veta comunicativa. Los más jóvenes en general prefieren estar en contacto con los amigos, sus conocidos cercanos a través del MSN. Cuando entran al chat suelen hacerlo grupalmente y en una forma muy lúdica (Albero, 2002).

En el caso del chat el desconocimiento de quién está detrás de un nick permite el despliegue de aspectos de la personalidad que en la vida diaria, ordinaria, no son puestos en juego. Los usuarios crean un personaje, con su respectivo nombre, lo actúan, e interactúan a través de él con otros usuarios ya sean éstos conocidos o no.

Los nicknames permiten a los sujetos “escondirse tras ellos” y en ese corte con la cotidianidad del nombre y la identidad, establecen a través de la red, un juego con la identidad, viviendo una nueva vida a través de un “personaje”. A través de esa suerte de disfraz, de escondite, se posibilita un paréntesis en lo de todos los días y sobre todo con las expectativas, con lo que se espera de uno, las exigencias sociales.

A diferencia de lo que ocurre en la vida cotidiana con la consecuente identificación de la persona por su cara, cuerpo, andar, voz, gestos, materialidad, etc. en el ámbito del ciberespacio se encuentra el polo antagónico del anonimato.

La lejanía, el ser un “desconocido” alimenta estas fantasías y habilita a la acción que no se podría llevar a cabo en el contexto de la cotidianidad, donde se es fácilmente identificable.

El anonimato brinda refugio y descanso de las reglas sociales que operan como tensión para el individuo que debe aceptarlas para no quedar excluido de lo social. Es un paréntesis en la vida ordinaria, un corte con el funcionamiento del día a día.

El anonimato por su parte, libera al individuo a la vez que lo deja a merced de sí mismo. Sólo debe rendir cuentas a su propia persona, ya no al grupo ni a la comunidad. Todos sus impulsos, sus pulsiones, quedan liberadas de la tiranía del mundo externo. El interjuego de su mundo interno determinará el destino de sus actos. Las restricciones culturales, morales, sólo pasarán a operar desde su mundo interno. El Superyo, una de las dos fuentes de tensión que Freud (1923) describiera con sus preceptos morales, sus restricciones, su tiranía, no encuentra correlato en la realidad externa, quedando entre paréntesis en la situación de anonimato.

Ese personaje creado y actuado genera en los otros ciertas expectativas y co-construcciones y el ser descubierto por el otro, aunque sea a nivel textual, lleva a que debemos hacernos cargo de nuestros actos, de la culpa eventual o la vergüenza concomitantes.

En este contexto no es la mirada real la que descubre, la que está en juego, sino la mirada fantaseada, anticipatoria de las posibles. ¿Qué pasaría en caso de ser descubierto en esta farsa? Si eso sucediera ¿cómo haría para poder mirar a mi interlocutor a los ojos?. La vergüenza es real, no virtual. Los afectos no conocen de bites.

Esto nos lleva a pensar en la importancia clave de la mirada del otro y la culpa o vergüenza (dependiendo de cada cultura) con la que debe enfrentarse el sujeto cuando se maneja en interacciones tanto virtuales como reales. Siguiendo a Goffman, Freud o Foucault y los controles sociales -en el caso de este último autor cuando alude al archifamoso Panóptico de Bentham- es claro que es la mirada del otro la que posee un peso enorme para las acciones del confinado a prisión. El ciberespacio justamente permite eludir esos controles sociales, la mirada censurante y su consecuente culpa o vergüenza.

¿Para qué sirven los personajes del chat?

En esta parte nos referiremos exclusivamente al chat ya que es en ese entorno donde hay desconocimiento de quién está detrás del nick.

Las salas de chat brindan la posibilidad de actuar un personaje creado para la ocasión. Ese personaje puede ser un aspecto real de la personalidad difícil de ser desplegado en la cotidianidad, una arista que el sujeto quiere explorar, etc.

En este último sentido son los aspectos agresivos y los eróticos los que tienden a aparecer con gran frecuencia en las habitaciones virtuales.

Lo cierto es que los chats permiten poner en escena aristas de la propia personalidad que son difíciles de ser presentadas en la vida pública. Muchas veces el juego en el chat abre a escenarios de puesta en práctica de aspectos que tiempo después serán llevados a la cotidianidad. Más que un “recreo” al decir de Reid (1991) en este caso sería un “entrenamiento” previo a llevarlo a la práctica en la llamada vida real.

Este poner en escena un personaje “es un modo de acentuar o recrear personalidad, de compensar aquellos que se viven como defecto o limitación y también de expresar las tendencias inhibidas habitualmente” (Lameiro & Sanchez, 1998).

Algunas de estas identidades "construídas" son mantenidas a lo largo del tiempo, otras duran tan sólo el tiempo de una conexión.

Aspectos temidos, que no pueden integrarse a la personalidad global del sujeto en su accionar diario, a veces logran ser desplegados en un chat como modo de observar y estudiar las reacciones de los otros. Es aquí donde Turkle (1995) asimila este juego con la identidad a la psicoterapia, cuando este aspecto puede ser integrado a la personalidad y no sólo jugado. Muchas veces todo esto implica un largo y duro proceso, y angustias tanto reales como virtuales.

Muchas veces ese personaje creado reviste características de ideal. Las personas arman su personaje con lo mejor de sí mismos y de sus ideales. Esas presentaciones ideales suelen ser causantes de las decepciones posteriores cuando se dan encuentros cara a cara (Donath, 1996; Gwinnell, 1999) y la realidad no concuerda con la virtualidad.

Jugando con la incertidumbre

Se dice que vivimos tiempos donde nada es para siempre, todo tiende a transformarse y las cosas pueden cambiar en el momento más inesperado. Si esto es así, en las habitaciones de los chats se juega con ello, como en una suerte de entrenamiento para estos tiempos de incertidumbre.

Hemos entendido a los chats como una forma de tornarse activos frente al vértigo y al devenir incesante y a la pérdida de referentes claros para pasar a "jugar" activamente con esta realidad que nos toca vivir. Lo inesperado, lo incierto -característico de nuestros días- encuentra su referente lúdico en el chat donde los personajes pueden sentirse activos en los sucesos que van re-creando.

Los personajes entran y salen, irrumpen y desaparecen muchas veces sin dejar rastros, anónimos, sin sustancia.

El yo del sujeto moderno está saturado de relaciones y el cielo del chat se aclara con esta cantidad de estrellas fugaces, personajes efímeros, que irrumpen y pasan desconcertando a muchos y dejando una estela de reconocimiento de lo vertiginoso del paso del tiempo.

Muchas veces prima la subjetividad del instante, la conexión de descarga, la catarsis de la vida "sobremoderna" con sus excesos y sus penas.

Surge a través de estos contextos electrónicos una subjetividad que se define en una reafirmación del instante, del ahora. Lo que cuenta es el presente.

En el chat no hay intención de ligar la acción desplegada a ningún aspecto de la personalidad. No hay aquí una continuación de identidad, ni la menor intención de hacerlo. Lo que se busca es muchas veces la satisfacción de los impulsos que se ve facilitada por este nuevo medio.

Por todo ello nos hemos referido siempre al chat como un lugar privilegiado para poner en juego esa *plasticidad* de la que habla Gergen (1997), esa capacidad de transformarse tan necesaria para poder caminar por el siglo XXI.

En pocos lugares se puede visualizar tan claramente el llamado proceso de autofabricación del yo y de búsqueda de identidad. Es en estos entornos electrónicos en donde las personas pueden darse un respiro y dedicar tiempo y energías a controlar sus vidas escenificadas. Es en

estos nuevos lugares de encuentro donde la gente se anima a desplegar aquellos aspectos de la personalidad olvidados en la cotidianidad. De allí el imán para la adicción que puede resultar.

En el chat jamás puede uno estar seguro que el otro es quien dice ser; la incertidumbre es total. Las identidades son cambiantes y los usuarios están permanentemente jugando con algo que desde la sociología es considerado clave en la sociedad actual: la búsqueda de la identidad como un proceso inacabable y los sujetos dirigidos hacia una identidad buscada pero nunca alcanzada (Bauman, 2001).

¿Qué mejor lugar que el chat para poner en juego en un "como si" esta situación de estructuración identitaria autónoma?

Este entorno de Internet es un nuevo espacio psicosocial en donde de alguna forma se puede lidiar con la vertiginosa realidad de nuestros días, movediza, veloz e incierta como un chat.

Las transformaciones permanentes, requerimiento esencial de nuestros días, se escenifican en los chats donde a través de lo lúdico se elaboran las nuevas demandas socioculturales de reingeniería permanente. ¿Cuál es el juego aquí? El juego con la identidad. Es la posibilidad de recreación de la misma una y otra y otra vez.

Se intenta elaborar entonces a través del juego la imposibilidad, la premura de los cambios que atentan contra la identidad y los tiempos de asimilación de los cambios.

El juego permite en cierta manera una elaboración de esto, permitiendo que lo vivido pasivamente se actúe activamente.

¿Qué pasa con el Messenger?

En el MSN no hay desconocimiento de la identidad del otro, no hay anonimato. Recordemos que los contactos del Messenger son contactos que de alguna manera están habilitados para formar parte de la lista del usuario. Es una tecnología que incorpora el control sobre lo inesperado. No es controlable lo que el otro pueda decir o hacer, pero sí de quién queremos recibir o no comunicaciones, para quién estar disponible. El Messenger al igual que el chat, representa una compañía omnipresente, latente. En el caso del chat es la posibilidad de contactar, conocer, manejarse en ese entorno, una continuidad de conexión con el mundo. El MSN brinda la posibilidad de contactarse con los amigos, conocidos, los contactos elegidos, los referentes escogidos. Es a la vez marcar presencia en la Red, determinando su estatus de presente-ausente, generando existencia.

El MSN más que abrir al mundo impersonal, a la exploración como el chat, habilita a la conexión con los contactos, a dar señales de presencia en el espacio psicosocial de la Red. El MSN tiene mayor intimidad, privacidad. Otorga la sensación de "estar ahí y presente", a salvo de las soledades en la conexión con los pares.

El MSN en lugar de habilitar a la salida, al espacio público del chat promueve espacios reducidos de intercambio. Más que de exploración, se trata de intercambio, presencia, compañía permanente.

Bibliografía

1. Albero, M. (2005), "Adolescentes e Internet. Mitos y realidades de la sociedad de la información" (1) en *Zer. Revista de estudios de comunicación*, mayo 2005
2. Balaguer, R. (2003) *Internet: un nuevo espacio psicosocial*, Montevideo: Ed. Trilce
3. Bauman, Z. (2001) *En busca de la política*, México: Fondo de Cultura Económica
4. Donath, J. And Robertson, N.,(1994) "The sociable web" Proceedings of the 2nd International World Wide Web Conference, Chicago.
Disponible en : <http://judith.www.media.mit.edu/SocialWeb/SociableWeb.html>.
5. Gergen, K. (1991) *El yo saturado*, Buenos Aires: Paidós, 1997
6. Gwinell, E. (1998) *El @mor en Internet* Barcelona: Ediciones Paidós, 1999
7. Lameiro, M. & Sanchez, R. (1998) "Vínculos e Internet Investigación cualitativa acerca de nuevas formas de vincularse" Disponible en:
<http://www.mdp.edu.ar/psicologia/psicomdp/vinculos.htm#a25>
8. Reid, E. (1991) "Electropolis: Communication and community on internet relay chat". Thesis, Dept. of History, University of Melbourne.
9. Turkle, S. (1995) *La vida en pantalla: La identidad en la era de Internet*, Barcelona: Paidós, 1997