

Comunicación intercultural en el ciberespacio.

De los encuentros a las interacciones entre culturas

DIANA KISS DE ALEJANDRO
EDUARDO CASTRO RÍOS

Abstract

Los sistemas de conversación a través de Internet (chat) han replanteado el análisis de la comunicación intercultural, sustituyendo los elementos simbólicos que determinan los encuentros entre culturas por la construcción imaginaria que los interlocutores hacen de su propia realidad, lo cual ha llevado a reemplazar las variables reales por las virtuales.

Introducción

Desde la imprenta de Gutenberg hasta la tecnología informática en la *era Gates*, los apocalípticos han pronosticado la extinción del hombre pensante y la muerte cultural de los pueblos. El aumento cuantitativo de la información, junto al desarrollo tecnológico y la incorporación al mercado de nuevos medios y sistemas de comunicación, efectivamente ha producido resultados imprevistos, que no han sido “*ni el hombre unidimensional ni el salvaje felizmente alucinado de la nueva aldea global*”¹, es decir, a lo que nos enfrentamos como sociedad no es a la ausencia del hombre racional, ni tampoco a la homogeneización de las estructuras socioculturales sino a un cambio en las formas de acceder al conocimiento y la manera de relacionarnos con los demás, lo que en definitiva reconstruye nuestro contexto cultural.

Si la radiodifusión comercial definió a la sociedad de los años veinte, la televisión a las décadas

sesenta y setenta, la nuestra definitivamente es la “*década Internet*”. En los últimos años el desarrollo de la informática nos ha permitido alcanzar una tecnología que estuvo, en sus inicios, reservada a la milicia y a la literatura de ciencia-ficción. Actualmente la posibilidad de disponer de un computador y conectarse a la red Internet, nos abre la perspectiva -entre otras- de experimentar con nuevas formas de interacción social.

Ningún otro medio de comunicación ha tenido un crecimiento y avance tecnológico tan acelerado como Internet; en sólo quince años ha pasado de tener 200 computadores enlazados al sistema (en 1981) a 9 millones 400 mil en el año 1996². En 1969 había sólo cuatro usuarios, a julio de 1998 los registros dan cuenta de 37 millones de personas que utilizan la red³. En Chile las estimaciones indican que en el año 2000 la cantidad de usuarios del Internet puede llegar a triplicarse, acercándose a los dos millones de personas que utilizan el sistema.

Desde el inicio de Internet han pasado casi tres décadas. En un principio fue una red computacional destinada a comunicar a los militares norteamericanos para el seguimiento de proyectos estratégicos del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, en el marco del programa ARPA (Advanced Research Projects Agency). Posteriormente los avances en las investigaciones se utilizaron para establecer un sistema de comunicación simultánea entre instituciones académicas.

Estas iniciales formas de interconexión entre computadores se ampliaron con los avances en materia de telefonía y telecomunicaciones, permi-

1 Eco, Umberto. (1999). *Apocalípticos e integrados*. Fábula, 3a. Edición, Barcelona. p. 22.

2 Fuente: Robert Hobes: hobes@hobes.mitre.org

3 Fuente: Internet Valley Inc. <http://www.internetvalley.com>

tiendo que no sólo la milicia y las Universidades conocieran las ventajas de la comunicación simultánea, sino que también fuera utilizado por estudiantes, profesores, hombres de negocios o dueños de casa, y no únicamente para el intercambio de información, sino para el establecimiento de relaciones interpersonales e intergrupales con individuos o grupos con quienes se comparten marcos de referencia, experiencias de vida o expectativas sociales.

Con el avance de la tecnología informática y el acelerado crecimiento de las redes en el mundo, las habituales relaciones interpersonales conviven actualmente con las interacciones virtuales, establecidas por mediación de sistemas de conversación abierta o privada a través de un computador conectado a la red, y en espacios creados para este propósito⁴. Aquí es posible intercambiar ideas con personas que no conocemos, que se encuentran en distintos puntos geográficos, y con quienes es posible mantener una relación de “modo conversacional” en tiempo real. Las nuevas tecnologías están instaurando una modalidad de comunicación que no estuvo permitida en los medios tradicionales (radio, televisión, prensa), como es la interactividad en línea, en tiempo real y en condiciones tecnológicas y sociales de igualdad.

En una sociedad “digitalizada”, donde las fronteras geográficas se diluyen, la vida nos hace “cada vez más independientes del hecho de tener que estar en un lugar específico, en un momento

Con el avance de la tecnología informática y el acelerado crecimiento de las redes en el mundo, las habituales relaciones interpersonales conviven actualmente con las interacciones virtuales.

determinado”⁵ para establecer una relación de negocios o social con el otro, es decir, en un mundo digital, la distancia tiene cada vez menos significado⁶; la reconfiguración del tiempo y el espacio en las interacciones virtuales nos lleva a reformar

nuestras nociones de vecindad, de forma tal que “los vecindarios simbólicos y virtuales irán sustituyendo cada vez más a los vecindarios geográficos reales, basados en la proximidad física”⁷.

Junto a la inmediatez en las comunicaciones inter-territoriales, y

la rearticulación del concepto de interactividad de los sistemas de comunicación pública, el acceso abierto a Internet nos brinda la oportunidad de experimentar con nuevas formas de relación social, donde no sólo las fronteras del tiempo y el espacio físico son asimiladas, sino que el mismo concepto de *realidad* adquiere una dimensión con menos restricciones.

Hasta hace muy poco tiempo la teoría de la comunicación consideraba que la comunicación interpersonal estaba restringida a los encuentros directos y frontales entre dos o más personas, e incluso, el hecho de incorporar la mediación tecnológica de la comunicación pública significó para algunos autores poner en entredicho la posibilidad de comunicación (por lo menos para algunos lingüistas). Nuestro contexto mediático definitivamente ha cambiado desde entonces, no sólo ante la posibilidad de disponer de la más variada información, automatizar nuestras tareas más rutinarias o incorporarnos a la *sociedad global*, sino porque la incorporación de las redes de comunicación cibernética a nuestra vida cotidiana también ha modificado sustancialmente las formas de inte-

4 Las conversaciones virtuales se basan en protocolos Internet como el IRC (Internet Relay Chat) llamados MUD, chat o foros IRC, a los cuales se puede acceder libremente eligiendo un salón de conversación pública e identificándose con un nickname o pseudónimo, o bien, con una clave personal (en el caso de los foros temáticos reservados). A estos “espacios de conversación” pueden ingresar una gran cantidad de usuarios, cuando se trata de foros abiertos y restringida al conocimiento del tema cuando se trata de espacios especializados.

5 Mattelart, A. (1996). *La Comunicación mundo*. Siglo XXI, México. p. 183

6 Negroponte, N. (1996). *Ser Digital*. Océano, México. p. 196.

7 Quéau, P. (1995). *Lo Virtual*. Paidós, Barcelona. p. 47.

racción social entre los usuarios del sistema, interacción que define determinadas modalidades de comunicación que los nuevos medios permiten. Esta *nueva comunicación*, virtual para algunos o *cibercomunicación* para otros, lleva a los usuarios a incursionar en “una forma de comunicación intermedia, un tipo particular de interacción que, en primera instancia, sólo logramos definir a través de la identificación de múltiples relaciones con otras formas de comunicación conocidas por nosotros”⁸.

Comunicación intercultural en la red: un problema virtual

Aun cuando no se admita abiertamente, el uso que damos a Internet es, fundamentalmente, de entretenimiento, un ocio electrónico, que se comprueba por la multiplicación casi bacteriana de “colonias” de conversación en la red, integradas por personas de todas las edades, profesiones y países. Estas redes con “vida propia” han multiplicado las comunicaciones entre culturas. Mientras que en el pasado la experiencia de conocer a gente de otra cultura implicaba el desplazamiento de alguno de ellos, o establecer un intercambio epistolar que tardaba días, semanas o meses en llegar, ahora es posible tener esa misma experiencia sin moverse de casa. A través de Internet podemos enviar y recibir mensajes en forma simultánea y, además del envío y recepción de imágenes y audio, hacen posible una experiencia de comunicación multimedial.

La incursión a un nuevo sistema de interacción social, más allá de la posibilidad que los salones de conversación ofrecen para establecer una comunicación *on line* con personas de otros países y culturas a través de una mediación tecnológica, plantea un nuevo nivel de problema, “tanto respecto a la naturaleza de nuestras relaciones con los demás, o con nosotros mismos, como respecto a la evolución de nociones cruciales como la de responsabilidad o de unidad personal”⁹.

Además, la complejidad de las comunicaciones interculturales virtuales la podemos encontrar en los límites que los *mundos virtuales*, en que se desarrollan tales comunicaciones, imponen a los interlocutores.

Las características tecnológicas del sistema que sustenta este tipo de comunicación entre personas de distintas culturas, en algún sentido quebranta las normas y las variables que caracterizan a estos procesos. Mientras que en las relaciones interpersonales cara-a-cara entre individuos de culturas distintas es posible la retroalimentación, identificando y comprobando las características a través de los sentidos, y superando de esta manera las barreras que son un problema potencial para la comprensión mutua en un proceso de tal naturaleza en las interacciones interculturales virtuales estos elementos de carácter simbólico para las culturas en contacto pasan a un segundo plano, pues los participantes en esta experiencia construyen, en gran parte de los casos, una relación social sobre la base de imaginarios, que para poder funcionar requiere, sin embargo, que se compartan competencias informáticas, pero también “*redes significativas, códigos, valores, atribuciones de sentido, o sea, fenómenos de la esfera de lo cultural que hagan posible la comunicación entre actores diseminados en el mundo*”.¹⁰

Límites de la realidad

Para Bettetini y Colombo las comunicaciones en el espacio *virtual*, son esencialmente, “*unas simulaciones completas y emotivamente comprometedoras*”¹¹, donde simular significa siempre la construcción de un modelo de lo real y experimentarlo como si se tratara del fenómeno mismo. Philippe Quéau en un estudio sobre el fenómeno de “lo virtual” sostiene a su vez que “*la virtus no es una ilusión ni una fantasía, ni siquiera una simple eventualidad, relegada a los limbo de lo posible. Más bien es real y activa (...)*

8 Bettetini, G y Colombo, F. (1995). *Las nuevas tecnologías de la comunicación*. Paidós, Barcelona. pp. 150-151.

9 Quéau, P. Op.cit. pp.46-47.

10 Margulis, Mario. (1998). *Globalización y Cultura*. Sociedad (Revista Electrónica), 09. Disponible en: <http://www.fsoc.uba.ar/Publicaciones>.

11 Bettetini y Colombo. Op. cit. p. 99.

Lo virtual, pues, no es ni irreal ni potencial: lo virtual está en el orden de lo real".¹²

Si trascendemos el plano de lo filosófico, o de lo tecnológico-material de los mundos y realidades virtuales, para centrarnos en el nivel de lo cultural, la naturaleza de las interacciones sociales a través de Internet en los salones públicos de conversación (chat room) tienen, en gran parte de los casos, un carácter lúdico, donde los usuarios ingresan con el objetivo de intercambiar opiniones, "conocer" personas, obtener información o sólo con un sentido *voyerista* (Trejo, 1996). Nadie espera que el contenido de los mensajes tenga una total correspondencia con la realidad. El anonimato de las "personalidades electrónicas" (*nickname*) y el contexto en que se desarrolla la interacción impiden definiciones demasiado *restrictivas* de la noción de verdad, realidad o, incluso, personalidad. Los participantes en una interacción lúdica pueden optar por "construir" mundos y situaciones, y a partir de éstos iniciar una relación social.

Simulación e identidad

La comunicación intercultural virtual agrega a la complejidad que el fenómeno ha tenido a lo largo de la historia un componente que hasta ahora no había sido considerado a plenitud en los estudios sobre comunicación intercultural y en los modelos de comunicación entre culturas, como es la "simulación convenida" o la construcción imaginaria -y compartida- de mundos, en que se sitúan las interacciones sociales que se experimentan en los salones de conversación virtual en la red.

Mientras que algunos medios de comunicación, como la prensa escrita, la radio o la televisión, disolvieron las fronteras espaciales y temporales, las comunicaciones a través de la Red están diluyendo los límites de la identidad. En las comunidades virtuales -sociales- lo importante es "pretender ser alguien más", asumir otras identidades o crear otros mundos, siempre y cuando sean creíbles, y cuya fascinación proviene de "*la ambigüedad borrosa que (los mundos virtuales) interponen entre los sujetos y la representación que se hacen de sí*

mismos".¹³ Para los usuarios del sistema el problema de las comunicaciones virtuales surgirá cuando se presenten conflictos de identidad, entre lo real y lo virtual, pues no estamos exentos de empezar a vivir una cultura de la simulación.

En el marco de la exhaustiva descripción de las posibilidades que ofrece la realidad y mundos virtuales para el campo de la ciencia, la educación y el arte, el propio Philippe Quéau reconoce que "*las comunidades virtuales pueden difuminar las fronteras entre las categorías psicológicas habituales y los tipos de relación que mantenemos con los demás. A fuerza de vivir en lo virtual, acabaremos eventualmente perdiendo algo de sentido común*"¹⁴.

Frente a la amplitud y complejidad que el fenómeno de las interacciones virtuales presenta, esta investigación se ha centrado en la exploración de las características de la comunicación intercultural virtual, contrastando tal proceso con el modelo de interacción intercultural propuesto por William Gudykunst (1980), cuyo eje es la transacción simbólica que se establece en una "comunicación con extraños", identificando las características de la comunicación intercultural virtual y jerarquizando las variables culturales que determinan una interacción exitosa en un contexto imaginario.

Metodología

Para el desarrollo del diagnóstico ha sido aplicado un cuestionario a usuarios habituales de los sistemas de conversación virtual. El instrumento delimitó las competencias comunicativas de quienes utilizan este sistema, así como las preferencias en la interacción y la autoevaluación de su rol de emisores en el proceso.

En la selección de la muestra, fueron incorporados sólo los usuarios mayores de 18 años de los salones de conversación social (el ocio electrónico, como lo denomina Raúl Trejo Delarbre), dejando al margen a quienes son asiduos a los espacios para la discusión especializada o para grupos de interés específico, dado que en el caso de los

12 Quéau, P. Op. cit. p.27.

13 Ibidem. p. 76.

14 Ibidem. p. 75.

participantes en comunidades de conversación definida (comunidades virtuales) la principal motivación para ingresar al sistema radica en el conocimiento de un tema en particular o en el hecho de compartir información con sus pares y no precisamente en el inicio de una interacción social entre culturas.

La comunicación intercultural

Los encuentros entre personas de culturas distintas no son un fenómeno de nuestra época, éstos han existido a lo largo de la historia; lo que ha cambiado significativamente es la complejidad en el proceso y la diversificación en las formas en que se materializa la interacción con otra cultura. En la experiencia de comunicación intercultural, sin embargo, será necesario distinguir entre el “encuentro” y la “interacción”, mientras que en el primero se requiere la participación “*cara-a-cara de individuos o grupos que pertenecen a diferentes nacionalidades, grupos étnicos o clases sociales*”¹⁵, la interacción entre culturas abre la posibilidad a las comunicaciones no frontales, que pueden ser desde epistolares hasta virtuales, esto es, mediatizadas por simples mecanismos de comunicación o por avanzadas tecnologías y complejos sistemas de comunicación.

Mientras que algunos medios de comunicación, como la prensa escrita, la radio o la televisión, disolvieron las fronteras espaciales y temporales, las comunicaciones a través de la Red están diluyendo los límites de la identidad.

El modelo

Para William Gudykunst la comunicación intercultural es, ante todo, una *transacción simbólica* que implica hacer predicciones y reducir la incertidumbre respecto al interlocutor. Esta *incertidumbre* se presenta cuando hay una comunicación en-

tre “extraños”, entre personas que tienen parámetros simbólicos distintos, como consecuencia del contexto cultural en que se desenvuelven.

Para el autor el proceso de la comunicación intercultural no es único, sino que refleja el proceso de la comunicación interpersonal, de tal manera que en una experiencia *intercultural* es altamente probable que se presenten las mismas dificultades que en los encuentros entre personas de una misma cultura, donde el nivel de incertidumbre existirá, aunque en menor intensidad, considerando como una ventaja el hecho de compartir tales elementos simbólicos.

Para Asunción-Lande la comunicación intercultural “*es el proceso de interacción simbólica que incluye a individuos y grupos que poseen diferencias culturales reconocidas en las percepciones y formas de conducta*”¹⁶.

En un contexto virtual, la dinámica del proceso comunicativo no es muy distinta a las comunicaciones cara-a-cara en cuanto a la estructura, te-

nemos los emisores y receptores, existe un mensaje codificado y decodificado a través de un medio, la respuesta es instantánea y el nivel de incertidumbre frente al interlocutor se va reduciendo en la medida en que los participantes en la conversación disponen de mayor cantidad de información sobre sus interlocutores.

Lo virtual

¿Dónde radica, entonces, la diferencia entre una comunicación intercultural virtual y la comunicación cara-a-cara entre personas de culturas distintas? Al remitirnos al modelo propuesto por William Gudykunst, que se centra en la reduc-

15 McEntee, E. (1998). *Comunicación Intercultural*. McGraw-Hill, México. p. 7.

16 Asunción-Lande, N. (1996) *Comunicación Intercultural en La Comunicación Humana*, Ciencia Social, (Fernández y Gordon, Ed.) McGraw-Hill, México. p. 183.

ción de la incertidumbre en una comunicación “entre extraños”, y el intercambio simbólico entre diferentes culturas, no habría, en una primera revisión, distinción alguna, sin embargo, podemos identificar variables que sólo están presentes en la comunicación interpersonal virtual, como son:

La posibilidad de simulación social que permite el medio, donde la *virtualidad* denota “la suposición de una realidad en estado conceptual”¹⁷, es decir, los participantes en la interacción pueden construir *simulaciones* y establecer un intercambio de ideas sobre la base de éstas.

El contexto *individual* en que se presenta la experiencia de comunicación: cada uno de los participantes articula respuestas desde un ambiente propio, no existe un espacio común en la comunicación. Aquí, la interacción se presenta en un contexto igualitario, donde el ambiente físico queda excluido del proceso. Esta situación no está presente en los encuentros interculturales, donde el lugar físico determina, generalmente, la naturaleza de la comunicación.

La comunicación “con extraños” y la disminución de la incertidumbre se presentan en un ámbito de simulación de realidades y marcos de referencia simbólicos. Mientras más conocemos las características del otro, mayor es el grado de acercamiento a “su mundo”, a su realidad conceptual.

Los participantes en la interacción virtual aceptan las normas de la “conversación”¹⁸, saben que existe una alta probabilidad que las características u opiniones del interlocutor no sean reales, y aún así se establece una relación dialógica, o mejor aún, “conversacional”, aceptando de antemano la posibilidad de la ficción. En las interacciones virtuales la reducción de la incertidumbre no está

centrada en el conocimiento del otro, sino en la posibilidad de compartir esa ficción y reconstruir un mundo imaginario.

Respecto al mundo virtual de la *cibernavegación* (o de simulaciones) Giovanni Sartori hace una certera advertencia: “*éste no es más que un videojuego, que al tomarlo en serio, se corre el riesgo de perder el sentido de la realidad*”, y donde es posible perder “*el límite entre lo verdadero y lo falso, entre lo existente y lo imaginario*”, pues para los *cibernautas comunes* “*todo se convierte en trampa y manipulación y todo puede ser manipulado y falseado*”¹⁹.

Al margen del pesimismo del autor y la desestimación de un eventual centralismo del Internet²⁰, es un hecho que el número de usuarios de los foros de conversación social (chat) ha aumentado; para algunos ha sido una novedad pasajera, pero para otros se convierte en un *vicio* y una forma alternativa de establecer relaciones sociales, ello a pesar de la trampa que significa iniciar una interacción apoyado en un estado de simulación o “falsedad” como lo designa Sartori.

En cuanto al impacto social de Internet, un reciente estudio de la Universidad de Stanford, Estados Unidos, advierte de los cambios que el uso de Internet está provocando en los hábitos de los usuarios, específicamente la pérdida gradual de las relaciones humanas y su inmersión en un mundo alejado del contacto con otras personas o emociones. De acuerdo al informe el tiempo que se dedica a Internet es inversamente proporcional al que se ocupa para interactuar con personas, además de atrofas en la creatividad y su progresivo aislamiento social.

Comunicación intercultural virtual

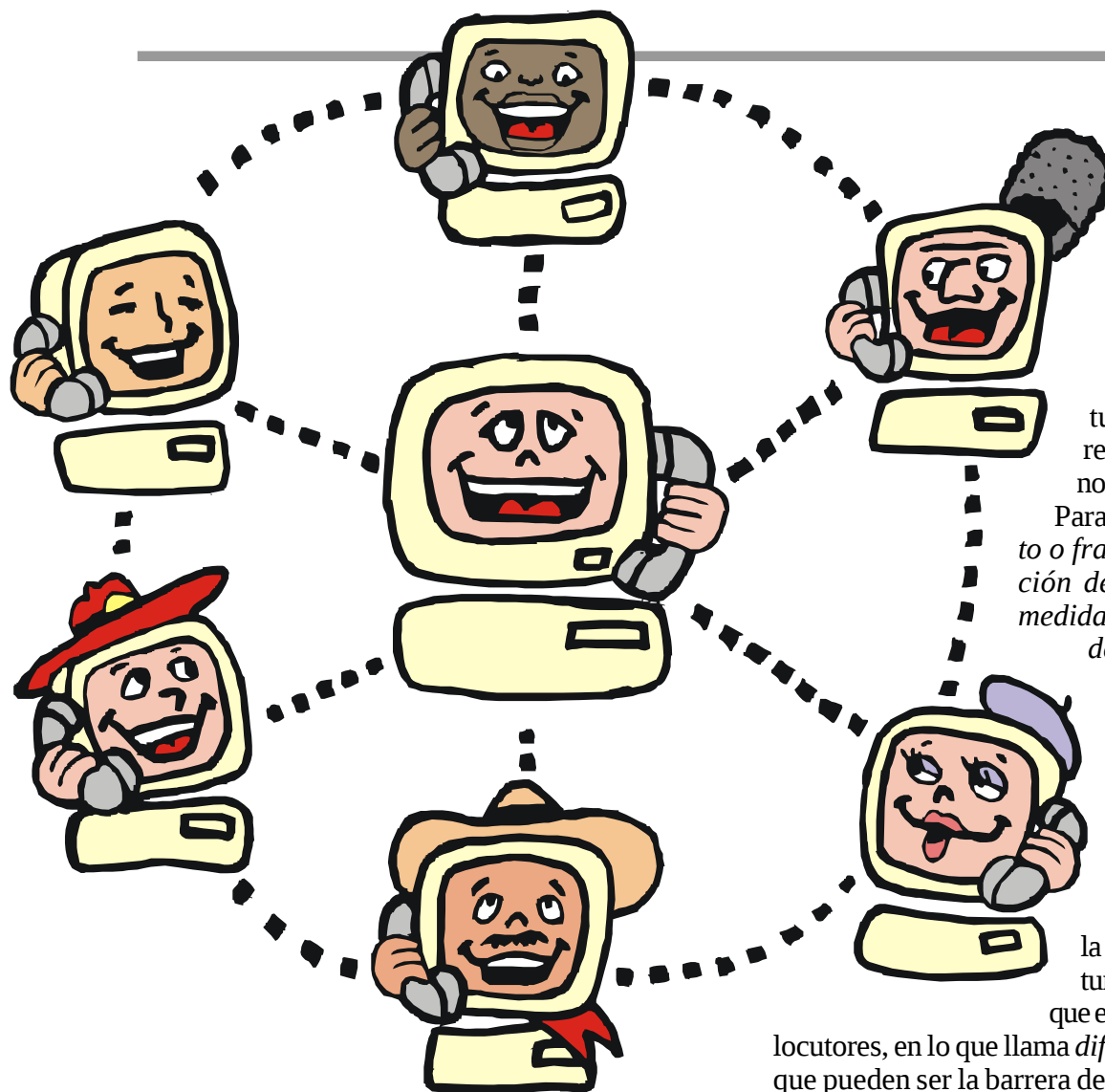
Se ha señalado que la comunicación intercultural virtual mantiene, en su estructura, semejanzas con la comunicación interpersonal cara-a-cara; para Sartori es “sólo un pálido sustituto”, pero para los usuarios es otra forma de “conocer gente”, “salir

17 Bettetini, G. y Colombo, F. (1995). op. cit. p. 90.

18 En la jerga de los cibernautas o usuarios del sistema se llama netiqueta a las normas “sociales” que rigen las conversaciones por Internet; quien quebrante alguna de estas normas es “expulsado” de la interacción, o corre el riesgo de permanecer al margen del diálogo. Por ejemplo, el conocimiento de los signos convencionales de puntuación para identificar emociones, evitar las palabras inconvenientes, participar sin tener conocimiento del tema, etc.

19 Sartori, G. (1998). *Homo videns, la sociedad teledirigida*. Taurus, México. p. 59.

20 Sartori considera que Internet produce saturación, pero no como forma de acceso a información, que para eso la considera útil, sino su uso para el diálogo interactivo.



de la rutina”, “buscar amigos”, o “compartir información”²¹; es, en definitiva, una forma de comunicación cuyas características distintivas están orientadas, más al contexto social en que se desarrolla el proceso que a la estructura del modelo como tal.

En la experiencia de comunicación intercultural, o multicultural virtual, las variables que definen este proceso están centradas, por una parte, en el impacto de la cultura en los participantes en la interacción y, por otra, en los marcos de referencia social que se establecen en un contexto imaginario, donde los intercambios simbólicos de las cul-

turas en contacto se realizan en este entorno virtual.

Para Gudykunst “el éxito o fracaso de la interacción dependerá, en gran medida, de la familiaridad de los participantes con los antecedentes del interlocutor, las percepciones de las diferencias que los separan y la reciprocidad del propósito”²². El autor coloca el énfasis de la interacción intercultural en las diferencias que existen entre los interlocutores,

en lo que llama *diferencias culturales*, que pueden ser la barrera del proceso, o bien, el elemento que da origen a las experiencias entre culturas.

La observación de Edward Hall respecto a que “la cultura es comunicación y la cultura se demuestra en el proceso de la comunicación intercultural”, se apoya en las acotaciones que los antropólogos han hecho en cuanto a que sólo a partir de la interacción con otras culturas es posible identificar los sistemas simbólicos, como son los códigos lingüísticos y no verbales, los sistemas de relaciones, creencias y valores, estableciendo, a partir del contacto con otros sistemas culturales, las diferencias mutuas.

21 Respuestas entregadas por los encuestados respecto de lo que buscan al ingresar a los salones de conversación virtual.

22 Gudykunst, W. (1980). *Aproximación a un modelo de desarrollo de relaciones interculturales*. Ponencia presentada a la Convención Anual de la Speech Communication Association, New York, Noviembre. s/p.

Para los usuarios habituales de los foros de conversación virtual las *diferencias culturales* son las que motivan la interacción. La mayoría se inclina por establecer una relación social a través de Internet con personas de otros países y culturas, siempre y cuando tengan intereses afines, de aquí el creciente aumento de las comunidades virtuales, definidas por *“la existencia de un factor común que funciona como punto de encuentro”*²³.

En el caso de las comunidades en Internet, este punto de encuentro está dado por un interés específico en el campo de las ideas y/o la producción intelectual, como los científicos, investigadores o estudiosos sobre un tema en particular, o bien por la naturaleza social al reunirse sólo por el hecho de hacer amigos, generalmente de otras ciudades, países o culturas.

En el marco de referencia social de la comunicación intercultural virtual, la percepción social, entendida como *“el proceso por el que asignamos significado a los objetos y eventos de nuestro entorno”*²⁴, es la base sobre la que se construyen los contextos o parámetros de referencia que sustentan la interacción a través de Internet, dado que las conceptualizaciones de conductas y el reconocimiento de roles sociales, valores y estereotipos, delimitan las características del imaginario compartido en los foros de conversación.

En este proceso, la identidad social, que ha sido definida por Tajfel como *“aquella parte del autoconcepto de la persona que se forma debido a que se reconoce como miembro de algunos grupos determinados”*²⁵, permite a los participantes de una interacción virtual reconocerse en términos de los grupos a los que pertenece o que

constituyen su expectativa de pertenencia social. A partir de esta variable, los interlocutores seleccionarán las características de los grupos o personas con los cuales “conversarán”.

El proceso de la identidad social en los participantes de una interacción virtual es el elemento que define la permanencia de las comunicaciones interculturales por este sistema. Dado que en las comunicaciones virtuales las identidades sociales que subyacen en la relación son de naturaleza *voluntaria*, y

éstas, a consideración de K. Deux (citado por McEntee) requieren de una mayor cantidad de esfuerzo y trabajo para mantenerlas, la *incapacidad* de alguno de los interlocutores para sostener en el tiempo un entorno virtual alejado de la realidad o combinar, incluso, diferentes parámetros de referencia social, entorpece la interacción intercultural y lleva a la ruptura.

Para W. Gudykunst los participantes en un encuentro intercultural interactúan apoyándose en suposiciones culturales propias, que actúan como “pantallas perceptuales”, las cuales se van definiendo en el transcurso de la comunicación. En las interacciones virtuales, que carecen de los estímulos sensoriales que permiten comprobar tales percepciones culturales, el intercambio simbólico entre culturas tiene como fundamento la confianza, y la comprensión del acuerdo de una “simulación convenida”, es decir, la *aceptación* de la posibilidad que los marcos de referencia simbólica o de identidad social que son comunicados, pertenecen al mundo de lo imaginario.

Las características de la comunicación intercultural virtual son las siguientes:

Es un proceso mediatizado por un sistema de computadores conectados en red.

Se utiliza únicamente el código verbal escrito y signos convencionales para denotar emociones o estados de ánimo.

En un sistema básico de interacción virtual, carece totalmente del apoyo de la comunicación no verbal para reforzar el mensaje.

Para los usuarios habituales de los foros de conversación virtual las *diferencias culturales* son las que motivan la interacción.

23 **MGM.** (1998) *¿Qué es y como funciona una comunidad virtual?* Virtualia, (Suplemento Cultural de La Jornada), Nueva Epoca, Número 37, Martes 27 de octubre, 1998. Disponible en: <http://www.virtualia.com.mx s/p>

24 **Porter** (1972) p. 5.

25 **McEntee.** Op. cit. p. 283.

La interacción está basada en la confianza y la tolerancia a la diferencia.

Cada interlocutor construye un marco de referencia social e individual que comparte durante la interacción.

Los marcos de referencia sociales pueden ser reales o imaginarios, únicos o múltiples.²⁶

Las identidades sociales que sustentan la comunicación intercultural en un contexto virtual son de naturaleza *voluntaria*, es decir, se exhiben las características positivas y se “construye” una “carta de presentación” con atribuciones sociales deseables.

Variables culturales

En un proceso de comunicación intercultural cara-a-cara las variables que determinan el éxito o fracaso de la interacción están centradas en el reconocimiento y comprensión que la cultura tiene en los interlocutores.

La mayoría de las investigaciones en el área están centradas en encontrar los puntos de encuentro -y las principales dificultades- para el establecimiento de una comunicación exitosa entre individuos de culturas distintas. Estas investigaciones, donde se destacan Samovar y Porter, Argyle, Sarbaugh, Hall y otros, se centran en analizar los elementos problemáticos para el establecimiento del encuentro. En este caso son: el idioma, los códigos no verbales, la concepción de mundo, el rol social y la identidad social o patrones de pensamiento.

Sin embargo, en la comunicación intercultural *virtual*, las variables que definen el éxito o fracaso en la interacción son, fundamentalmente, las percepciones sociales, la identidad individual y la aceptación de las normas que rigen el comportamiento de los usuarios del sistema de conversación en la red.

El idioma y los códigos no verbales quedan al margen de las variables culturales que definen el éxito de la interacción, pues en la experiencia in-

tercultural virtual, los usuarios seleccionan previamente aquellos estereotipos de interlocutores con quienes perciben la posibilidad de comunicación. A nadie se le ocurriría ingresar a un salón de conversación con participación de japoneses, franceses, rusos o alemanes sin dominar el idioma...

Sin embargo, el significado que cada cultura asigna a las palabras puede llegar a constituir un problema en la comunicación intercultural virtual. En un mismo idioma una palabra puede tener significados distintos, lo cual pudiera alterar la comprensión del mensaje.

La variable que determina el éxito de la comunicación intercultural, sea ésta interpersonal (cara-a-cara), o de naturaleza virtual es, definitivamente, la concepción de mundo que los interlocutores tienen. Para Sarbaugh (1979) ésta tiene tres dimensiones: el propósito de la vida, la naturaleza de la vida y la relación del hombre con el cosmos.

En la comunicación intercultural virtual la concepción de mundo (o social) sirve como “pantalla perceptiva” para los mensajes recibidos, de ahí que es fundamental para la permanencia de las interacciones virtuales, que los interlocutores compartan los marcos de referencia individual y social en los cuales va a apoyarse la comunicación, sean éstos reales o simulaciones, de aquí la importancia que los *cibernautas* asignan a las interacciones en la red a partir de grupos de interés y el creciente aumento y consolidación de las comunidades virtuales. Sin embargo, es en los salones públicos de conversación donde los usuarios “sondean el terreno”, es el lugar donde se pueden identificar a quienes comparten sus parámetros de referencia social y/o intereses, y abriendo la posibilidad de mantener una relación concertada o incursionando en los salones privados de conversación donde la interacción intercultural puede ser aún más cercana.

Conclusiones

Las conversaciones en el contexto virtual o imaginario a través de la red Internet abren la posibilidad de multiplicar las experiencias de interacción intercultural en los próximos años.

Aún cuando los procesos de comunicación intercultural cara-a-cara y virtual tienen estructuras similares en cuanto a los elementos que intervie-

26 Cada usuario puede “construir mundos” diferentes para grupos distintos, no sólo al asumir roles sociales que le permitan participar en la interacción, sino adoptar referentes muy distintos cada vez.

nen en él, sus respectivas dinámicas y las variables espaciales requieren de análisis individuales, específicamente por las simulaciones sociales e individuales que permite el sistema, donde los contextos espacio-culturales no necesariamente corresponden a una realidad material-física.

El intercambio simbólico que subyace en las comunicaciones interculturales adquiere una nueva dimensión en las interacciones virtuales, ya que ante la imposibilidad de una comunicación no verbal, los participantes en la experiencia comparten mundos codificados por palabras a través de un computador, signos que denotan emociones y la descripción de contextos imaginarios o reales.

El reconocimiento de los roles sociales, valores y estereotipos, delimitan las características del imaginario compartido en estos foros de conversación, de tal manera que los usuarios no son *navegantes a la deriva*, sino que su inserción a un grupo de interacción virtual responde a intereses personales y la certeza de lograr éxito en la experiencia de comunicación a través de la red.

La incorporación de “espacios o mundos imaginarios” como escenarios de las comunicaciones interculturales impone a la investigación social la necesidad de explorar las consecuencias que tendrá este fenómeno en la orientación de las relaciones sociales en el futuro.



Bibliografía

- Asunción-Lande, N.** (1996). *Comunicación Intercultural*. En *La Comunicación Humana, Ciencia Social*. (Fernández y Gordon, Ed.) McGraw-Hill. México.
- Benassini, Claudia.** *Internet como apoyo a la investigación de televisión*. Razón y Palabra, (Revista Electrónica). Suplemento Especial. Año 3, Enero-marzo 1998. Disponible en: <http://www.cem.itesm.mx>
- Bettetini, G. y Colombo, F.** (1995). *Las nuevas tecnologías de la comunicación*. Paidós, Barcelona.
- Eco, U.** (1999). *Apocalípticos e integrados*. Fábula, 3a. Edición, Barcelona.
- Gudykunst, W.** (1980). *Aproximación a un modelo de desarrollo de relaciones interculturales*. Ponencia presentada a la Convención Anual de la Speech Communication Association, New York, Noviembre.
- Margulis, Mario.** *Globalización y Cultura*. Sociedad (Revista Electrónica), 09. Disponible en: <http://www.fsoc.uba.ar/Publicaciones>.

- Mattelart, A.** (1996). *La Comunicación mundo*. Siglo XXI, México.
- Mcentee, E.** (1998). *Comunicación Intercultural*. McGraw-Hill, México.
- MGM.** *¿Qué es y como funciona una comunidad virtual?*. Virtualia, (Suplemento Cultural de La Jornada). Nueva Epoca, Número 37, Martes 27 de octubre, 1998. Disponible en: <http://www.virtualia.com.mx>
- Negroponte, N.** (1996). *Ser Digital*. Océano, México.
- Queau, P.** (1995). *Lo Virtual*. Paidós, Barcelona.
- Sartori, G.** (1998). *Homo videns, la sociedad teledirigida*. Taurus, México.
- Smith, A.** (comp.) (1977). *Comunicación y Cultura*. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.
- Trejo, R.** (1996). *La nueva alfombra mágica. Usos y mitos de Internet, la red de redes*. México, Diana.