

Resumen del artículo

Los jóvenes, la comunicación afectiva y las tecnologías: entre la ritualización de la expresión y la regulación emocional

Zeyda Rodríguez Morales

Tania Rodríguez Salazar

En este artículo se abordan las prácticas comunicativas entre los jóvenes al interior de sus relaciones afectivas por medio de tecnologías móviles como los celulares y sus aplicaciones. En particular, interesa ahondar en sus preferencias de comunicación ante situaciones dadas y en el uso del lenguaje escrito acompañado de la incorporación de íconos (símbolos de teclado, emoticones, stickers) con el objetivo de expresar emociones de diversos tipos y grados de intensidad. Los hallazgos que aquí se reportan provienen de una investigación cualitativa más amplia acerca de cómo los jóvenes experimentan sus relaciones afectivas en sus comunicaciones mediadas tecnológicamente. Los resultados muestran que manifiestan interés por la mensajería instantánea para una expresión ritualizada de afectos que se vuelve un componente importante en sus relaciones. Asimismo, indican que pueden jugar estratégicamente con distintas posibilidades. Los jóvenes asignan sus preferencias de comunicación, por voz, texto, o video, según la situación en la que se encuentren con sus interlocutores y el estado emocional que quieren expresar o regular. También se observa que la comunicación escrita se acompaña de íconos que son usados para imprimir un tono emocional a los mensajes de texto que se usan estratégicamente para participar en situaciones comunicativas sin el compromiso y la exigencia de la voz. En general, los jóvenes manifiestan enorme destreza en la comunicación emocional al utilizar estos recursos de forma compleja y diversa, desplegando un amplio repertorio de formas de expresión que les permiten comunicarse eficientemente con los demás, y consolidando un ámbito de interacción afectiva paralelo al de la interacción cara a cara.

Palabras clave:

tecnologías móviles, amor, comunicación, jóvenes, mensajería instantánea

Keywords:

mobile technologies, love, communication, youth, instant messaging

Abstract

In this article we address the communicative practices among young people within their relationships through mobile technologies used for cellular communication and its applications. We are interested in deepening in their communication preferences in given situations and in the use of written language, accompanied by the utilization of icons (keyboard symbols, emoticons, stickers) in order to express emotions of various types and degrees of intensity. The findings reported here come from a broader qualitative research focus on how young people experience their relationships in their technologically mediated communication. Our research results show that young people expressed interest in instant messaging in order to transmit a ritualized expression of their affections that becomes an important component in their relationships. We also found that they can play strategically with different possibilities, and they allocate their communication preferences, voice, text, or video, depending on the situation they are with their partners and the emotional state they want to express or regular. Likewise we established that written communication is accompanied by icons used to print an emotional tone for text messages without the commitment and the requirement implied by the use of the voice. In general, young people shown enormous emotional communication skills in using such resources in diverse and complex ways, displaying a wide range of forms of expression that allow them to communicate effectively with others, and consolidate an area of affective interaction parallel to face to face interaction.

Zeyda Rodríguez Morales
Universidad de Guadalajara

Tania Rodríguez Salazar
Universidad de Guadalajara

Los jóvenes, la comunicación afectiva y las tecnologías: entre la ritualización de la expresión y la regulación emocional¹

Introducción

El uso del teléfono celular ha inaugurado una serie de cambios en los últimos años que se podrían catalogar de revolucionarios. Se trata de una tecnología que rápidamente se ha expandido en las ciudades y que se ha distinguido por abrir la puerta a nuevas oportunidades y ansiedades en las relaciones íntimas. Su uso es cotidiano y se ha vuelto una tecnología indispensable para mantenerse en contacto y expresar afectos, entre muchos otros usos.

La posesión de un celular es algo muy extendido entre las nuevas generaciones y cada vez permite más intercambios sociales a menores costos. Esta tecnología móvil no sólo implica una manera de estar permanentemente en contacto con otros, sino que se ha vuelto algo crucial para la expresión cotidiana de afectos, así como para el encuentro y el desencuentro con otros (sean familiares, amigos, parejas, conocidos o desconocidos).

Los celulares son medios cotidianos para la expresión de emociones, pero en sí mismos también son objetos de afectos. Se coincide con Lasén, quien parte del principio de que los teléfonos móviles no se reducen “a ser artefactos transportables que acompañan a sus dueños en sus distintos desplazamientos, sino que contribuyen a mover, movilizar y animar cuerpos, afectos, sensaciones, y hacer que sucedan cosas, que se creen ocasiones para el contacto, el intercambio o la vigilancia”.² En este sentido, se puede

- 1 La autora Tania Rodríguez Salazar agradece al Conacyt por el financiamiento otorgado al proyecto 2008-01-103206, que hizo posible su contribución a este artículo.
- 2 Amparo Lasén Díaz. “Tecnologías afectivas: de cómo los teléfonos móviles participan en la constitución de subjetividades e identidades”. Gatti, G, Martínez de Albéniz, I. y Tejerina, B. (eds.). *Tecnología, cultura experta e identidad del conocimiento*. Bilbao: Universidad de País Vasco, 2009, p. 25. En otro trabajo hemos analizado cómo estas tecnologías han ampliado las zonas de observación y vigilancia al interior de las relaciones amorosas principalmente, aunque eso no excluye la posibilidad y deseo de monitoreo espacial en cualquier otro tipo de relaciones, por ejemplo, entre padres e hijos. Véase Tania Rodríguez y Zeyda Rodríguez. “El amor y las nuevas tecnologías: experiencias de comunicación y conflicto”, 2014 (en prensa).

afirmar que contribuyen a configurar la presentación de las personas de sí mismas en sus relaciones con los otros, como podremos corroborar con los hallazgos que expondremos más adelante.

De este modo, los teléfonos móviles al igual que otras tecnologías de comunicación como las computadoras personales y las tabletas, constituyen *tecnologías afectivas*, esto es, “artefactos que mediatizan la expresión, experiencia y comunicación de sentimientos y emociones”.³ Tal cualidad se manifiesta no sólo en las comunicaciones afectivas y emocionales específicas que posibilitan entre los usuarios, sino en el apego que se genera a estos objetos por parte de sus poseedores así como el deseo de personalizarlos estéticamente incluyéndolos en la esfera de expresión de su personalidad como uno más de los rasgos de su individualidad.

En este artículo se abordarán las prácticas comunicativas entre los jóvenes al interior de sus relaciones afectivas (amistosas, familiares y amorosas) por medio de tecnologías móviles como los celulares y sus aplicaciones. En particular, interesa ahondar en sus preferencias de comunicación ante situaciones dadas y en el uso del lenguaje escrito acompañado de la incorporación de íconos con el objetivo de expresar emociones de diversos tipos y distintos grados de intensidad.

Se sitúa teóricamente dentro de una perspectiva microsociológica en la que se da prioridad a la dimensión de la vida cotidiana como el espacio social de construcción y expresión de significados por excelencia. Este mundo de lo cotidiano se ha visto transformado por los usos que las personas hacen de las nuevas tecnologías de la comunicación, alterando desde sus cimientos los ejes espacio temporales de las interacciones sociales, así como en la ampliación de las esferas para la sociabilidad⁴ y la afectividad que rebasan el ámbito de la copresencia física.⁵

Metodología

Los hallazgos que aquí se reportan provienen de una investigación cualitativa más amplia sobre cómo los jóvenes significan y experimentan sus

3 Lasén Díaz, *op. cit.*, p. 4.

4 Para Georg Simmel la sociabilidad constituye el núcleo de la vida social: “la conexión, por así decir, libremente flotante y de interacción recíproca entre los individuos”. Georg Simmel. *Cuestiones fundamentales de sociología*. 2ª ed. Barcelona: Gedisa, 2003, p. 83. El uso del término es común al explorar la manera en que las personas se relacionan en la vida cotidiana, donde se desenvuelven las relaciones familiares, las de amistad y las amorosas. Véase Zeyda Rodríguez y Tania Rodríguez (coords.). *Sociabilidades y afectos. Vida cotidiana, nuevas tecnologías y producciones mediáticas*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, 2013.

5 Dentro de esta perspectiva se sitúan autores como Alfred Schutz y Erving Goffman quienes describen con profundidad las características del ámbito de lo cotidiano y explican la lógica de las interacciones que ocurren en él. Véase Alfred Schutz. *La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Barcelona: Paidós, 1993. Erving Goffman. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu, 1989.

relaciones afectivas en sus comunicaciones mediadas tecnológicamente. Se basa en el análisis de 19 entrevistas semiestructuradas a jóvenes de 12 a 29 años, residentes de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG), México, de clase media, solteros y con acceso a tecnologías móviles e Internet. Más allá de estos puntos en común, sus trayectorias de género, familiares, afectivas y escolares o laborales son diversas. No se pretendió, por supuesto, una muestra representativa estadísticamente, sino conformar una muestra cualitativa pequeña. Estas muestras suelen ser útiles para analizar “la representación socioestructural de los sentidos circulantes en un determinado universo y con relación al tema a investigar”.⁶ Aquí se valora la coherencia de esquemas de interpretación, el carácter más o menos compartido de los significados y de las vivencias de los participantes. Como ha planteado D’Andrade,⁷ se asume que si en una muestra pequeña de informantes se encuentran elementos compartidos, es justamente porque esas cosas son altamente compartidas en la población completa. Si no fuera así, sería altamente improbable que dichos aspectos aparecieran en las muestras pequeñas. Los entrevistados fueron seleccionados a partir de la técnica de muestreo no probabilístico denominada “bola de nieve”, considerando las redes sociales de las entrevistadoras.⁸ La muestra quedó conformada por diez hombres y nueve mujeres jóvenes y el tamaño de la misma fue determinado por el criterio de saturación discursiva.⁹ Asimismo, se parte del supuesto de que los significados y vivencias asociadas a los usos de tecnologías afectivas estaban marcadas por diferencias de género.

Con el propósito de adentrarse en los significados y experiencias de comunicación afectiva de estos jóvenes por medio del uso de tecnologías, se realizaron entrevistas semiestructuradas. Para este artículo, se retomaron solamente las partes de las entrevistas que versaron sobre estos temas: la importancia personal del celular y el uso de aplicaciones, sus prácticas de comunicación mediante tecnologías móviles (frecuencia, propósitos, destinatarios, etc.), actitudes y experiencias frente al celular y la (des)conexión a Internet, así como sus balances sobre las ventajas y desventajas de

- 6 José María Serbia. “Diseño, muestro y análisis en la investigación cualitativa”. *Hologramática*, año IV, núm. 7, 2007, p. 133.
- 7 Roy D’Andrade. “Some methods for studying cultural cognitive structures”. Naomi Quinn (ed.). *Finding culture in talk. A collection of methods*. Nueva York: Palgrave Macmillan, 2005, pp. 83-104.
- 8 Las entrevistas fueron realizadas por un equipo de tres entrevistadoras jóvenes con el propósito de que se realizaran en un marco entre pares que facilitara la confianza y la expresión libre de los entrevistados (lo que suele ser más difícil cuando el entrevistador es un adulto y puede ser visto con una figura de autoridad). Nuestro agradecimiento a Marcela Gómez, Linet Rodríguez y Nimsi Arroyo, estudiantes de la Licenciatura en Comunicación Pública de la Universidad de Guadalajara, por la realización de entrevistas de excelente calidad, así como a Paulina Reynaga, estudiante de la misma licenciatura, quien es asistente del proyecto general y ha realizado un trabajo ejemplar de revisión de literatura entre otras actividades de apoyo.
- 9 Sobre este criterio ver Serbia, *op. cit.*

la oralidad frente a la escritura para expresarse afectivamente y mantenerse en contacto con sus relaciones personales.

Los textos de las entrevistas fueron analizados para describir, clasificar y relacionar significados y experiencias compartidas en el uso del celular, expresión de afectos, mantenimiento de vínculos y control sobre el otro. Se siguió el modelo clásico propuesto por Taylor y Bodgan¹⁰ que supone las siguientes fases: 1) *descubrimiento*: en primer lugar se examinaron los datos cuidadosamente, a partir de lecturas repetidas, para encontrar temas, crear categorías inductivamente y marcar interpretaciones potenciales; 2) *codificación*: una vez que se exploraron los datos, se desarrollaron categorías o códigos usados para fragmentar los discursos producidos en contexto de entrevista, redefinir tales categorías de modo que fueran más informativas y se organizaran jerárquicamente entre sí; 3) *relativización de los datos*, aquí comienza el desarrollo de las interpretaciones ponderando el contexto en que fueron producidas, tratando de encontrar los significados y vivencias compartidas, pero también atendiendo a las diferencias menores o mayores que expresaron los entrevistados. También se consideró distinguir entre las experiencias directas y las indirectas, así como entre las asociaciones conceptuales y emocionales evocadas de modos espontáneo o inducido por el contexto de entrevista. El uso de este modelo no significó seguir una ruta rígida y unidireccional, sino que se intentó retomarlo de modo flexible, abierto y comprendiendo el análisis como un proceso cíclico a lo largo de la investigación.

Los resultados de investigación se organizaron alrededor de tres dimensiones de análisis: a) Apego afectivo y significados del celular, b) Preferencias de comunicación y estrategias de control emocional y c) La escritura en la comunicación y la expresión de emociones. El análisis se realizó diferenciando lo encontrado por género por considerar, en principio, que la relación afectiva y emocional con el equipamiento, el uso de éste en las relaciones afectivas, así como las formas de expresar emociones, son distintas para las mujeres y para los hombres.

10 Taylor, S. J. y R. Bodgan. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Ediciones Paidós, 1987.

La heterogeneidad juvenil y las tecnologías: un panorama desde algunas encuestas nacionales

Aproximarse a la relevancia que las tecnologías afectivas tienen en la vida de los jóvenes en México requiere explorar el nivel de acceso que éstos tienen al equipamiento indispensable para ser usuarios de éstas. En esta sección se mostrará un panorama del acceso a la tecnología de los jóvenes para enmarcar los resultados que posteriormente se expondrán.

El total de nuestros entrevistados declaró poseer un *smartphone* y acceder a Internet por redes Wi-Fi, y algunos también tienen contratados planes de datos.¹¹ Este tipo de equipamiento coincide con las observaciones de tendencias generalizadas en la posesión de celulares y de un acceso a Internet predominante por medio de estos dispositivos móviles. Esta información será trabajada en la primera sección de este artículo en la que se revisarán los datos que arrojan algunas encuestas al respecto con el objetivo de tener el contexto más amplio en el que se insertan los usos y las prácticas comunicativas de los jóvenes entrevistados residentes de la ZMG. Tal contextualización obedece a que se partió de la convicción acerca de la necesidad de que dentro de los estudios sobre jóvenes se evite, a toda costa, la generalización y la tendencia a la homogenización acerca de sus características, usos y prácticas, en este caso, comunicativas y de equipamiento tecnológico. Como se verá, existen diferencias importantes en torno de estos asuntos: si se trata de jóvenes urbanos o que viven en contextos rurales o semirurales, si se encuentran más cercanos a los 12 años (adolescentes), o a los 29 años (jóvenes/adultos),¹² a si poseen un trabajo formal, se encuentran estudiando, o se hallan excluidos de estos dos ámbitos.

Para darse una idea de lo que ha ocurrido en este aspecto en nuestro país en los últimos años, resulta pertinente retomar la comparación realizada por el Instituto Mexicano de la Juventud al presentar sus resultados generales en el año 2010. En ese documento se menciona que en el 2005, 60.8% de los jóvenes sabían usar Internet y en el año 2010 el dato ascendió a

11 Aunque las preguntas se diseñaron para diferenciar usos y significados del celular y de la computadora por separado, en las narrativas de los jóvenes no siempre se distinguían tales tecnologías, respondiendo en su mayoría cuestiones relativas al celular, dado que por medio del mismo se conectan a Internet y acceden a sus redes sociales. Por esta razón los hallazgos destacan la prioridad que los jóvenes otorgan a este artefacto en sus relaciones personales importantes.

12 Recordemos que el Instituto Mexicano de la Juventud considera dentro de la categoría jóvenes a quienes estén en los 12 y 29 años.

13 IMJUVE. Encuesta Nacional de Juventud. Resultados generales. SEP-IMJUVE, noviembre 18, Documento interno, 2011, p. 38.

14 Encuesta Nacional de Juventud (2010) Base de datos electrónica, datos generados por las autoras.

15 Criterio demográfico que delimita lo rural de lo urbano para el Instituto Mexicano de la Juventud.

16 Encuesta Nacional de Juventud (2010) Base de datos electrónica, datos generados por las autoras.

69.5%;¹³ atendiendo la distinción por sexo, en este año se tiene que 72.9% de los hombres sabía usarla y 66.2% de las mujeres; incluyendo el cruce con la edad, aparece que el grupo con menor uso es el de 25 a 29 años con 58.8%, y el de mayor es el de 15 a 19 con 77.2%. Resulta relevante destacar también el contraste urbano-rural que revela que en las ciudades el porcentaje asciende a 79.4%, mientras que en las zonas rurales apenas pasa de 44%.¹⁴

El realizar este tipo de matices resulta muy pertinente dado que se tiende a pensar que los jóvenes son un grupo homogéneo que posee igualdad de condiciones y presenta el mismo perfil de actividades y consumos, cuando no es así. Dentro del amplio rango de 12 a 29 años que contemplan las encuestas en nuestro país se incluyen a los adolescentes así como a jóvenes adultos, muchos de ellos ya unidos o con hijos cuya actividad central ha dejado de ser el estudio y lo es el trabajo. Asimismo, la vida en las comunidades menores de 2 500 habitantes¹⁵ no se asemeja casi en nada a la vida de las ciudades y mucho menos a la de grandes metrópolis, sobre todo, en lo relativo al contacto con los medios masivos de comunicación.

Dados los intereses de nuestro trabajo, el uso de las tecnologías en cuanto a su dimensión afectiva y por tanto como instrumentos de sociabilidad, resulta relevante observar el uso específico de las redes sociales que realizan los jóvenes, dato que asciende a 55.4% de los que usan Internet. En este caso, hombres y mujeres no reportan diferencias importantes, pues los primeros reportan 55.7% y las segundas 55.2%. En el caso de las ciudades el porcentaje promedio asciende a 61.6% mientras que en las zonas rurales apenas es de 34.1%. Al referirse a los grupos de edad, al igual que el dato de uso en general de Internet, destaca el grupo de 15 a 19 años con 60.5%, mientras que el de menor es el de los jóvenes de 12 a 14 con 43.7%.¹⁶ Es probable que esta baja intensidad entre el grupo de los más jóvenes se relacione con los riesgos que implica la ampliación de sus redes sociales con desconocidos, asunto sobre el cual los padres de familia demuestran una gran preocupación y consecuente vigilancia sobre ellos.

Es interesante constatar que al preguntárseles por el uso en particular de Facebook, Hi5, Twitter, blogs, etc., los datos presenten contrastes

acusados con lo referente al uso de redes sociales en general. En este caso, se tiene un porcentaje general de apenas 23.5% (26.7% para las ciudades y 13.6% en las zonas rurales); destacan por primera vez las mujeres con 24.8% y las siguen los hombres con 22.3%. De nuevo el grupo más asiduo a estas plataformas es el de 15 a 19 años con 27.2% y el menos el de 12 a 14 con 16.9%.¹⁷

17 *Idem.*

Es probable que esta disminución del dato se deba a que se ofreció otra opción de respuesta al preguntar sobre los usos con la categoría “chatear”, ocasionando que se desintegrara en dos un uso que en realidad es el mismo. Así las cosas, si se suma lo arrojado en la opción “chatear” con la de “Facebook, Hi5, Twitter, blogs, etc.”, se tiene que el uso en promedio se eleva a 41.9% (44.5% para ciudades y 32.4% en las zonas rurales); y una vez más las mujeres adelantan a los hombres con 45.7% frente a 38.2%. En lo que se refiere a los grupos de edad, se constató al de 15 a 19 años con un mayor uso de 47.8%, y el de 25 a 29 resulta ser el de menor uso con 33.6%.¹⁸ Es evidente que las mujeres, a pesar de ser en menor medida usuarias de Internet en general, adelantan a éstos en el uso de plataformas para la sociabilidad, mostrando congruencia con lo que arrojan estas mismas encuestas acerca de su disposición a hacer amigos, tiempo dedicado a ellos e importancia dada a la amistad en general.

18 *Idem.*

Por otra parte, al indagar sobre los usos específicos que dan los jóvenes a Internet destaca el estudio con 41.3%, luego chatear con 24.5%, trabajar con 12.5% y conectarse a redes con 9.3%. Si se procede al igual que con la ENJ 2010, al sumar las opciones chatear, uso de redes sociales y participar en blogs (que en este caso es una opción de respuesta independiente) se tiene un resultado de 34.6%.¹⁹ En cuanto a los cruces con la edad, dicha encuesta revela mayor uso en el estudio entre los más jóvenes, lugar que ocupa el trabajo para los mayores. Ahora, al preguntarles sobre si tenían una cuenta en redes sociales, 37.4% de los jóvenes respondieron afirmativamente mientras que 62.5% respondió que no.²⁰

19 Encuesta Nacional de Valores en Juventud. México: UNAM-IMJUVE, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 189.

20 *Ibid.*, p. 191.

En lo que respecta a la posesión de teléfonos celulares, la ENJ 2010 reporta que 64% de los jóvenes lo poseen, sin importar si son hombres o

21 Encuesta Nacional de Juventud (2010). Base de datos electrónica, datos generados por las autoras.

son mujeres, mientras que la edad sí arroja diferencias entre ellos pues la proporción es mayor en el grupo de 18 a 23 años con 24.2%, frente a los jóvenes de 12 a 17 con 19.6% y de 24 a 29 años con 20.6%; y sobre todo, los jóvenes que en su mayoría tienen un teléfono celular residen en zonas urbanas (47.5%).²¹

En lo general los datos expuestos demuestran que los jóvenes urbanos tienen un mayor acceso a las tecnologías y servicios digitales (Internet, teléfono celular, redes sociales, correo electrónico, etc.); en su mayoría son usuarios de redes sociales, entre las cuales destaca Facebook, y están muy interesados en los usos comunicativos de dichas tecnologías. No obstante, los datos a los que se tuvo acceso no logran diagnosticar aspectos más recientes y particulares del uso de tecnologías digitales, como las posibles preferencias por *textear* frente a llamar por teléfono o el uso de aplicaciones recientes que se han vuelto muy populares como el WhatsApp y que reemplazan los chats tradicionales. Sobre estos aspectos es en los que se profundizó en nuestras entrevistas.

Los teléfonos móviles inteligentes (*smartphone*), las redes sociales o el WhatsApp se han convertido en tecnologías prioritarias de comunicación entre los jóvenes; quienes son expertos en *texting*, lo prefieren por ser gratuito o de bajo costo y porque amplía los márgenes de disponibilidad y contacto entre los pares, la familia y las parejas.

De cualquier forma, el recuento de estos datos duros devela el amplio uso de las nuevas tecnologías entre los jóvenes en México pero sin ser generalizado, esta idea de jóvenes siempre conectados por medio de sus computadoras y/o celulares inteligentes, socializando con sus pares durante horas, corresponde a un grupo específico en el que se conjugan su pertenencia al medio urbano, con presencia mayormente femenina y aún no incorporado plenamente al ámbito laboral.

Apego afectivo y significados del celular

Una de las dimensiones en las que se expresa la cualidad afectiva de estas tecnologías es la de las emociones que despiertan en sus usuarios. Lasén identifica cuatro emociones relacionadas al apego entre personas y artefactos: el deseo por un modelo o marca específicas; el pánico a perderlo u olvidarlo en casa y dejar de estar disponible para los demás; la necesidad del aparato para la resolución de problemas cotidianos (estar localizable, tener a mano los números de teléfono de las otras personas, ver la agenda); y la ansiedad suscitada por la ausencia de mensajes y llamadas.²² A esto se le podría agregar la ansiedad causada por la ausencia de conectividad en algunos lugares.

Nuestros entrevistados destacan las emociones asociadas a la necesidad del aparato para la resolución de problemas cotidianos de localización, comunicación y registro de información. Algunos jóvenes parecen convertir esta necesidad práctica en una necesidad emocional que propicia que alguien se la “pase pegada” al celular o que continuamente lo esté “checando”; que se personifique al aparato con la analogía de un “bebé” que requiere afectos, cuidados, pero también es fuente de satisfacciones y felicidad; o incluso, que se le atribuya la capacidad de “cambiar la vida” propia, de establecer un antes y un después a partir de la adquisición de un *smartphone* y la contratación de un plan de llamadas y datos.

En el caso de las mujeres se encontró que según aumenta la edad el apego es mayor en términos de las funciones que cumple y las necesidades que satisface, aunque desde muy jóvenes el afecto es enorme. Así lo expresa Natalia (18)²³ al preguntársele sobre qué tan importante es su celular a lo cual respondió, “muy importante, es mi bebé”. Más frías se muestran las chicas iniciando los veinte años como Perla (22) para quien tiene importancia “media nada más” o Almeja (22) quien “si tuviera que decir del uno al diez yo creo que un ocho y medio o un nueve”.

En cambio para Angélica (24) quien vive en una ciudad distinta a la de su familia y su novio el celular es fundamental, ella dice:

22 Lasén, *op. cit.*, p. 7.

23 El número al lado del nombre describe la edad del(a) entrevistado(a).

yo no le veía caso a tener plan y a los quince días ya lo amaba (risas) así que me callé la boca. Pero sí, antes tuve celular de esos baratos de poner saldo y tenía mis números frecuentes, ya ves que pagas cincuenta pesos y ya la haces. En realidad no me hacía falta nada y si aún lo tuviera no necesitaría el *smartphone* pero ya lo tengo y mi vida cambió.

En el caso de Jessica (26) las funciones que cumple su celular son diversas, “pues es mi alarma, reviso mis redes sociales. Tengo Instagram y Facebook, para estarlas checando (...) WhatsApp, y también para escuchar música, ver videos. Me la paso pegada (risas)”. Lo mismo ocurre con Laura (28), quien afirma, “es primordial para mi trabajo, para conectarme con la gente que quiero y pues checando a cada rato dónde estamos, si ya llegamos a nuestras citas, si ya llegó el doctor”.

El celular, en el caso de los varones, es un instrumento de comunicación que aprecian más por sus funciones que por ser un medio de distinción de otros, aunque también lo valoran mucho como medio de intercambio y de localización y reportan usos intensivos del mismo. Para Carlos (28) el celular adquiere importancia porque posibilita la comunicación a distancia: “Porque no veo a mi novia seguido y por ahí me comunico, o con mis amigos”; mientras Fernando (23) intenta restarle importancia al aparato, al mismo tiempo que reconoce que lo usa muchas horas al día: “Pues así como importante que se me acabe la vida si lo pierdo, pues no, pero sí lo uso bastante. Yo diría que el 50% de mi día lo paso en el celular”. En el mismo sentido responde Luis: “Pues no depende mi vida de él pero es mi herramienta de trabajo y de comunicación, entonces no lo puedo perder o dejar en la casa”. Mientras que Jesús (19) manifiesta, por su parte, que “su celular es más importante que yo mismo”.

Por otra parte, en algunos casos hay conciencia de que este aparato puede ser un “distractor” o “quitar el tiempo. Así se pronuncia Alan (25):

más que para las cuestiones de redes sociales, es más una herramienta de trabajo. Este es con lo que me comunico generalmente con clientes

y como salen proyectos y así y también obviamente para hablar por teléfono, es una manera de localizarme. Inclusive yo no tengo el 3G en mi celular y esas cosas porque siento que me distraen demasiado y me quita un poco de tiempo, por eso nada más es en mi casa cuando llego ya en la noche, o en la oficina en mis *breaks* nada más.

Como se apreció, los varones reportan usos intensivos y afectivos de los celulares al igual que las mujeres jóvenes, aunque tratan de establecer un sentido más crítico minimizando su importancia y refiriéndolo más como una “herramienta de trabajo”.

Estos usos denotan una apropiación de la tecnología que incluye usos lúdicos y afectivos, pero también instrumentales asociados al empleo; asimismo refieren ser de variable intensidad, hay quienes declaran que el celular no es algo tan importante en sus vidas mientras que para otros estos aparatos son incluso “adictivos”.

De acuerdo con nuestros datos, se puede afirmar junto con Plant,²⁴ que el teléfono móvil es capaz de satisfacer una gran diversidad de propósitos y puede ser usado en una variedad de contextos culturales y sociales. En su opinión el uso de ésta y otras tecnologías favorece, promueve o fomenta modos participantes de comportarse o de comprender la propia identidad.

El apego al celular, en ambos géneros, también se manifiesta en el vínculo entre el cuerpo y el artefacto, es común que los jóvenes mantengan todo el tiempo su celular en la mano y si éste impide el desempeño de algunas labores, se trae en el bolso, el cinturón o el bolsillo; si permanecen en un lugar sentados, lo tienen siempre a la vista y muy cerca de ellos. Constituye pues, un elemento fundamental de su estar en el mundo por lo que se refiere a los usos comunicativos; y también de su propia personalidad, al ser casi parte de su cuerpo, adornarlo o personificarlo a su gusto y establecer respecto de él, apego y afecto.

24 Citado por García-Montes, J. M., Caballero-Munoz, D., & Perez-Alvarez, M. Changes in the self resulting from the use of mobile phones. *Media, Culture & Society*, 28 (1), 2006, p. 68.

- 25 Un estudio que explora este “regreso” del género epistolar por Internet es el de Sarah Corona. *Querido novio. Cartas, escritura y contextos culturales*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, 2007.
- 26 Skype es un software que permite comunicaciones de texto, voz y video en Internet que fue diseñado en 2003 y su descarga es gratuita. Los usuarios de Skype pueden hablar entre ellos gratuitamente. Desde 2013, la red de MSN Messenger se integró a Skype. La empresa Microsoft anunció oficialmente la retirada de Windows Live Messenger en todo el mundo quedando únicamente Skype en el mercado. Wikipedia, (<http://es.wikipedia.org/wiki/Skype>), 10 de diciembre de 2014.
- 27 WhatsApp es un juego de palabras basado en la expresión en inglés “What’s up?”, cuyo significado se asemeja a ¿qué hay?, ¿qué pasa?, o ¿cómo te va? WhatsApp es una aplicación de mensajería para enviar y recibir mensajes mediante Internet, complementando servicios de correo electrónico, mensajería instantánea, servicio de mensajes cortos o sistema de mensajería multimedia. Además de aprovechar la mensajería en modo texto, los usuarios de la libreta de contacto pueden crear grupos y enviarse mutuamente, imágenes, videos y grabaciones de audio. Fue creada en enero de 2009. Wikipedia, (<http://es.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>), 10 de diciembre de 2014.

Preferencias de comunicación y estrategias de control emocional

Hace apenas unos años la comunicación mediada por tecnología con las personas cercanas afectivamente se daba principalmente por medio del teléfono fijo. Una vez que las computadoras y el uso de Internet comenzaron a ser comunes, el uso del correo electrónico generó una práctica que se consideraba en franco declive, la escritura de mensajes que emulaban el formato de cartas.²⁵ Un tiempo después comenzó a ser frecuente el uso del programa Skype que además de ser mucho más barato que la telefonía fija, permitía ver en pantalla la imagen del interlocutor, lo cual auspiciaba una mayor cercanía emocional.²⁶ De este modo, padres e hijos, amigos, o parejas de novios lejos físicamente, usaron de manera creciente este programa, siendo esa la respuesta más común al preguntar a nuestros entrevistados sobre las formas de comunicación en la distancia más usadas anteriormente.

Las cosas cambiaron cuando, a partir de 2009, apareció la aplicación denominada WhatsApp.²⁷ Tal fue su éxito a partir de entonces que ahora es la forma más usada de comunicación entre los poseedores de teléfonos celulares con sistemas operativos de última generación que permiten la conexión a Internet permanentemente y también es la más usada entre los jóvenes.

Estos cambios tecnológicos no manifiestan únicamente transformaciones técnicas para la comunicación. Las formas específicas de comunicación que permiten han implicado que cuando la interacción entre las personas es imposible frente a frente, el intercambio comunicativo ocurra a través del lenguaje verbal, por medio del teléfono; mediante del lenguaje escrito, en largas cartas enviadas por correo electrónico; o por mensajes muy cortos enviados mediante los sistemas más nuevos de mensajería como el WhatsApp. Cada una de estas formas implican también maneras particulares de expresar lo que se desea comunicar así como de las emociones vinculadas a tales mensajes.

Asimismo se puede decir que hay grados de intimidad asociados a las redes sociales y a la mensajería instantánea. Las redes sociales pueden ser más propicias para contactar a alguien por primera vez, mientras que los mensajes por celular suponen un mayor grado de conocimiento o intimidad, aunque no siempre es así (alguien puede tener el número telefónico, estar añadido por motivos laborales pero no para conversaciones privadas o íntimas). Estar añadido en el WhatsApp de alguien supone cercanía y en el caso de las parejas, intimidad.

Es común pensar, como plantea Vilchez, que en la comunicación por SMS y ahora por WhatsApp, “faltan los matices y acentos de la comunicación no verbal, falta ver el rostro y las expresiones del interlocutor, el tono con el que se dicen las cosas. Esa carencia de comunicación no verbal no se suple, a pesar de los intentos, a través de los emoticonos”.²⁸

Sin embargo, lo que se encontró en los relatos de los jóvenes entrevistados es que estas formas comunicativas no verbales resultan ser eficientes para emitir los mensajes que desean con la modulación emocional que también prefieren. De este modo, hay usos específicos para cada una de las aplicaciones y criterios y normas para preferir en ocasiones el texto sobre la voz, o viceversa. Se observó que los entrevistados se preparan para entablar comunicación por medio de cada uno de estos medios, reconocen y valoran el esfuerzo comunicativo que cada uno implica, así como las habilidades que exigen desplegar de parte de ellos.

Así, ha sido sumamente interesante encontrar que el hablar por teléfono con las personas resulte ser para nuestros entrevistados la forma menos preferida de comunicación, mientras que el envío de mensajería instantánea, la que más disfrutan.

En el caso de las mujeres, así lo describe Angélica (24) cuando se le preguntó al respecto:

¿Prefieres WhatsApp que hablar por teléfono? Sí, ¿Por qué? No sé. Me da mucha flojera hablar por teléfono con la gente [...] siento que hablar por teléfono necesita mayor...tiene más implicaciones como el tono de voz,

28 L. F. Vilchez “Los adolescentes españoles en la era 2.0”. D. Reig y L. F. Vilchez (eds.). *Los jóvenes en la era de la hiperconectividad: tendencias, claves y miradas*. Madrid: Telefónica Fundación-Fundación Encuentro, 2013, p. 121.

pensar lo que vas a decir. No sé, en whats no es tan ridículo como estar hablando y quedarte pensando [...] Siento que hablar por teléfono me quita mucho tiempo, en cambio mandar mensajes puede ser más *multitasking*, puedes estar en la compu, leer, y desear un feliz cumpleaños.

En el mismo sentido opina Paloma (29) quien señala que desde que tuvo *smartphone* “ya se acabó la comunicación por habla”, indica que “no le gusta hablar a menos que sea algo urgente, mandar mensajes de voz o texto, te da la comodidad de no tener que contestar luego, luego”.

En el caso de los varones las preferencias por el WhatsApp también involucran razones instrumentales. Por ejemplo, Jesús (19) afirma que lo prefiere porque “es más ágil y aparte consume menos datos de Internet (risas)”. No obstante, también se encontraron excepciones como en el caso de Lalo (20) quien señala que cuando no está junto con su novia prefiere no contactarla porque “siento que no entablamos buenas conversaciones por Internet” y “como todos los días la pasamos juntos, no es necesario la comunicación virtual entre ella y yo”. En otros casos el uso de una plataforma de comunicación frente a otra tiene que ver con la disponibilidad de ambos para usarla. Quienes prefieren Facebook es porque la pareja o con quien desean estar principalmente en contacto no tienen celular que soporte el WhatsApp.

Como se ve, el WhatsApp se reserva para la comunicación ritualizada, para saber acerca del otro de forma inmediata, pero también para lo que no es prioritario, urgente o digno de una conversación más amplia. Cuando los jóvenes anhelan una comunicación más íntima recurren al Skype, a la mensajería privada del Facebook o el encuentro cara a cara. No obstante, esto no quiere decir que no otorguen un gran valor a la comunicación afectiva por mensajería, para algunas parejas y para algunas relaciones sociales, el WhatsApp es una fuente prioritaria de expresión de interés y afecto por el otro, o incluso, una oportunidad de manifestar cortesía.

Así lo expresa Paloma (29) quien aboga por instaurar la existencia de ciertas reglas de etiqueta mínima entre usuarios del WhatsApp y agrega,

“se me hace falta de cortesía recibir un mensaje en WhatsApp y no contestarlo, es como si te digo ‘hola’ y te quedas callado, y la gente eso hace en WhatsApp todo el tiempo. Y yo a veces contesto después pero en algún momento contesto. A menos que lo que quiera decir es: no me importas”.

Por otra parte, el ser poseedor de teléfono celular de última generación permite dar información adicional sobre el usuario, por ejemplo, sobre la ubicación geográfica de las personas que lo portan sin necesariamente decirlo con palabras. El otorgar acceso a esta información es entendido entre algunos jóvenes como un acto de amor, así lo cuenta Jessica (26) sobre su novio, “el otro día me puso que iba a su casa y yo le pregunte ¿seguro?, porque neta pensé eso. Y me manda su ubicación por WhatsApp sin que se la pidiera. Y yo así de... chido”.

Un aspecto muy revelador respecto al uso intensivo de estas formas comunicativas de parte de los jóvenes es que en diversas ocasiones apareció en sus narrativas el término “adicción” a la mensajería, revelando entre ellos cierto grado de dependencia, de incapacidad para controlar su propensión al hacer uso de ésta de manera irracional. Así lo describe Paloma (29) quien afirma con preocupación:

La gente va a perder capacidad de concentración [...] todo el tiempo te están llegando mensajes, todo el tiempo sabes que fulana le dio like a tu foto, que te mandaron un whats. Entre más estés disponible, más te exige. Por eso yo lo apago en mis horas de trabajo. Si no, no me puedo concentrar. Porque lo escucho qué timbra y no puedo revisarlo al rato. Yo creo que las redes no son ideales para gente ansiosa [...] Ansiedad es que quisieras estar chismeando todo el tiempo. Yo creo que nos vamos a terminar volviendo tontos, vamos a perder la capacidad de pensamiento analítico. No profundizamos en nada porque estamos constantemente interrumpidos por el aparato. Y así me siento, como con un vicio que quiero dejar. ¿Lo dejarías por completo? (suspira) No, es que por una parte ahí están mis amigos y ya parte de mi vida.

Como se describió en la sección anterior, el que los jóvenes desempeñen actividades laborales que absorben buena parte de su tiempo constituye un regulador de esta proclividad al uso de las redes sociales y en este caso, a la adicción a la mensajería. En este sentido, no es el género solamente el factor que incide en esto, sino el que desempeñen una actividad laboral.

Otro aspecto que llama también nuestra atención es el que los jóvenes mencionen la emoción de la ansiedad como algo común en el uso cotidiano de la mensajería, como se vio en el mismo fragmento del relato anterior.

La ansiedad es una emoción que se relaciona con la ausencia de mensajes o la no respuesta de los enviados por ellos mismos. Esta sensación de ansiedad de la que habla Paloma ha sufrido en fechas recientes un empujón más, porque,

tú ahí de que le mandaste un “hola” y no te lo han contestado y pensando por qué. Me imagino la tortura que ha de ser para alguien que está esperando una respuesta, ver que está leído su mensaje. En Facebook es el *visto*, en WhatsApp la *doble palomita* o la última conexión, ya no me dejan ignorar a gusto.

La doble palomita en color azul²⁹ a que ella se refiere significa que el destinatario del mensaje lo ha leído con seguridad, lo cual implica que si no recibes respuesta la única razón es que no desea contestarte.

Un aspecto adicional que se exploró explícitamente en las entrevistas fue el de saber si había diferencias para ellos entre estar cara a cara o usar Internet para comunicarse con sus parejas. Al respecto se encontraron diversas posturas, desde las que no ven diferencias algunas, hasta aquellas que distinguen claramente zonas de inaccesibilidad al otro cuando hay intermediación tecnológica.

Sobre el primer caso se tiene a quienes consideran que la mensajería instantánea es una forma de comunicación tan efectiva o más que cual-

29 “¿Qué significan los ticks al lado de mis mensajes? Los ticks o palomitas son importantes porque indican el estado de envío y recepción de un mensaje. Significan lo siguiente: una palomita, el mensaje fue entregado al servidor; doble palomita, el mensaje fue entregado al dispositivo del destinatario; doble palomita azul, el destinatario leyó tu mensaje”. Wikipedia (<https://www.WhatsApp.com/faq/es/general/20951546>), 10 de diciembre de 2014.

quier otra, al grado de que relaciones afectivas de tipo amoroso han sido sostenidas casi exclusivamente por esta aplicación, tal como le sucedió a Laura (28), quien cuenta la historia con su novio, “parecemos novios de whats, casi no lo veo. Estuvimos como seis meses checando por whats”.³⁰ Así lo ve también Rebeca (15), para quien mensajear es como estar “frente a frente”.

Esta cualidad de la mensajería como sostenedora de relaciones a la distancia también la narra Angélica (24), para quien a pesar de no ser una comunicación ideal entre ella y su novio, ha sido fundamental, “porque en WhatsApp es algo como muy rápido entonces [...] no hay un contexto real alrededor, entonces no sé. Es más frío que en persona, en persona puedes ser más cursi”. Y agrega que gracias a esta aplicación la comunicación,

[...] se hace más llevadera. Puedo salir a donde sea y seguir hablando con él. Sinceramente yo me angustiaba de no saber nada de él. Me la pasaba pegada a la compu esperando a que se conectara y él igual. Medio enfermizo. Yo creo que la tecnología en general ha hecho, ay, es muy fuerte, pero ha hecho la comunicación más llevadera.

Un matiz se agrega en el caso de Perla (22), para ella la comunicación es sostenible mientras no haya arrebatos sentimentales,

podría decir que equiparando una (comunicación) cara a cara o por el celular, digamos redes sociales o mensajes de texto, a lo mejor un 95% no es muy diferente lo que nos decimos cara a cara a lo que nos decimos por Facebook. ¿Y qué considerarías que es ese 5% que sea distinto? Yo creo que por ambas partes, hablando solo por mí (risas), a lo mejor el expresar sentimientos muy fuertes, ya sea de coraje o de cariño, o de enojo o tristeza, bueno solamente eso es lo distinto en nuestras conversaciones.

30 El término se refiere a estar noviendo.

En el caso del relato de Almeja (22) queda clara una posible razón de esta comunicación menos efectiva al destacar la ausencia del tono de voz en los intercambios por inbox por medio de Facebook, ya que esto representa una pérdida en la calidad de los intercambios con su novio, ella dice:

Sí, de repente es como que nos tenemos que recordar siempre, y ya se ha dado, que no hay tono ahí, entonces para evitar que no sé: "Lo dijiste enojada", o algo así, nada más es como de que: "Recuerda que en inbox no hay tono" y siempre procuramos que si hay cualquiera situación importante o algo que realmente valga la pena, siempre es en persona. Como que me he tenido que saber adaptar al medio que estoy usando. Como te digo [...] que muchas veces empezamos a discutir por lo mismo. Yo decía algo muy normal, o sea lo escribía muy normal, y él lo interpretaba como de que yo estaba molesta o algo así, entonces teníamos que hacer el hincapié en que: "Oye acuérdate de que no hay tono aquí, lo dije bien, no estoy molesta, nada más te estaba platicando de esto". Entonces creo que es el aprender a saber usar el medio para el tipo de cosas que quiero decir, entonces si estoy en persona sé que puedo hablar de lo más normal, si estoy molesta me va a salir lo molesta si no, no, si estoy feliz, lo feliz. En cambio en inbox tengo que ver como puntuar más, no sé, tener más cuidado en la forma en la que escribo para que no se malinterpreten las cosas, y por ejemplo en WhatsApp, que es lo que menos usamos, también lo evitamos al mínimo, ¿no?

Otro elemento muy relevante en las narrativas de nuestros entrevistados es que el uso de la comunicación por mensajería constituye una manera de enfriar el intercambio con las personas, preferir usar mensajes en lugar de llamadas implica no poner en juego el tono de la voz del que habla Almeja y pensar dos veces lo que se va a decir, controlando de este modo el impulso de la espontaneidad. Sobre esto Lasén afirma que las tecnologías "facilitan así el autocontrol y por lo tanto facilitan cierto control sobre la respuesta del otro. Vuelven más fáciles de afrontar situaciones

emocionalmente cargadas, como romper una relación o comunicar una mala noticia”.³¹

31 Lasén, op. cit., p. 23.

Esto lo ilustra muy bien el relato de Jessica (26) quien dice, “[...] ha habido veces que peleamos por teléfono y colgamos y me dice ‘¿Sabes? Te colgué porque estaba muy enojado, mejor hablamos por WhatsApp’ y ya así piensas más lo que vas a decir, no gritas”.

Lo mismo le ocurre a Laura (28) quien se comunica mejor con su ex-marido por WhatsApp, ella narra:

[...] es más cómodo por whats que por teléfono, que me esté llamando. Este fin (de semana) se enojó porque me llevé a la hija a Mazamitla y me la empezó a mentar por whats y yo solo le daba el avión con la manita arriba. ¿Pelear más por WhatsApp o por teléfono? Yo creo que por whats porque por teléfono te grita y te enojas y le cuelgas. Pero el whats tú le das el tono a la conversación. Por ejemplo un “estás bien burro” puedes leerlo suave pero por teléfono te grita y es más drama.

Otra razón de preferir los mensajes la da Paloma (29), quien afirma,

[...] a menos que sea algo urgente, mandar mensajes de voz o texto, te da la comodidad de no tener que contestar luego, luego. O sea cuando quieras le respondes. O sea hay gente que se molesta si no les responden pronto pero si te está preguntando algo urgente que llame. Yo doy por hecho que si te está mandando un WhatsApp no urge. No es para tanto. La vida sigue [...]

Como se observa en la descripción de estos usos de la mensajería instantánea, ésta provee a los jóvenes de un mecanismo de comunicación distinto y en algunos aspectos, mejor a la comunicación cara a cara ya que propicia un nivel de comunicación afectiva de tipo regular, estable, en el que la demanda de emociones intensas queda excluida, de hecho, se prefiere este medio por exigir a los interlocutores ser más fríos y racionales

que al estar cara a cara. Por otra parte, permite a los usuarios no concentrar toda su atención en la interacción sino enviar y recibir mensajes mientras hacen otras cosas, lo que les aumenta su sensación de autonomía e independencia.

En contraste, este tipo de comunicación posee un aspecto negativo que se observa en proceso creciente, el de las sensaciones de ansiedad, al no ser respondidos los mensajes por sus interlocutores, y de adicción, al estar permanentemente alertas a la recepción de los mismos.

La escritura en la comunicación y la expresión de emociones

El uso de las aplicaciones que permite Internet ha colocado a la escritura como un medio fundamental de comunicación en una época en la que se extrañaba su práctica cotidiana debido al avance del teléfono fijo. La práctica de la escritura constituye para quien la ejerce una suerte de desdoblamiento; Sarah Corona lo describe al referirse a la escritura de cartas de amor, y afirma, las personas escriben al ser amado por tres motivos, “porque en ella se presenta y existe, porque escribe y busca agregar algo más al lenguaje hablado y porque crea un documento”.³²

32 Sarah Corona, *op. cit.*, p. 9.

Escribir para los otros implica la presentación de uno mismo de una forma más fehaciente y duradera que por medio de nuestra sola presencia. Mediante el lenguaje escrito somos reconocidos por el otro, quien escribe una carta de amor “es cuando le habla y es, cuando le escribe”.³³ Al reconocer este hecho, los documentos que contienen escritos para nosotros son atesorados pues constituyen pruebas de sentimientos que han quedado fijados con palabras que adquieren solidez y profundidad, que se vuelven fetiches que guardan la memoria de relaciones afectivas especiales.³⁴ Tanto cartas de amor como mensajes de texto poseen estas cualidades. Y por ser depositarios de los últimos, los teléfonos celulares adquieren también la cualidad de ser los “cajones de recuerdos” de numerosas relaciones afectivas, que permiten a sus propietarios buscar y releer los mensajes más

33 *Idem.*

34 Tanto Sarah Corona como Amparo Lasén hablan de esta fetichización, la primera refiriéndose a las cartas de amor, y la segunda a los mensajes de texto.

preciados siempre que se desee. De ahí también deriva el dolor por la pérdida o robo del aparato.

Entre los jóvenes entrevistados se constató esta importancia de los mensajes de texto de contenido amoroso. El hecho de que las palabras que les envía su amado sean tecleadas en un mensaje y no solamente dichas verbalmente, les confiere un valor por sí mismo. Tal es el caso de Jessica (26) quien ante la pregunta sobre si le emocionan los mensajitos respondió:

Si me pone un te quiero, me emociono mucho porque sé que le cuesta trabajo. La primera vez que me dijo que me quería por WhatsApp me sorprendió mucho porque me dijo "oye" así súper casual, y me pone "te quiero" y yo así de "ah" (emocionada). Y le puse "gracias, yo también te quiero". Y ahora que ya me dice seguido ya es como yo también.

Como se observa, los mensajes en este sentido adquieren el estatus de objetos a los que se les otorga valor, se desea almacenarnos y crean una obligación de reciprocidad. Es probable que parte del valor que se les otorga a estos textos tenga que ver también con que el acto de escribir exige un mayor grado de control de parte de quien lo hace, es decir, una mayor supervisión de las palabras que la que es común en la interacción verbal, por lo que lo escrito implicaría una más amplia convicción y seguridad acerca de lo que se dice, y se deja un menor espacio a la impulsividad en aras de una mayor racionalidad. En el caso de la manifestación de los afectos, este hecho encierra la creencia en que quien escribe querer, amar o extrañar al otro, lo hace de una forma más intensa, cierta y segura.

En ese sentido, cabría considerar lo que algunas autoras observaron al entrevistar a algunas mujeres por medio del chat,

La comunicación sincrónica por ordenador basada en el texto, permite un mayor grado de reflexividad y de control sobre nuestras interacciones. [...] Antes de enviar el texto, es posible realizar una lectura rápida, ajustar las palabras, replantear las respuestas o reformular las preguntas,

- 35 Elisenda Ardévol et al. "Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea". *Athenea Digital*. España, Universitat Oberta de Catalunya, núm. 3, 2003, p. 85.
- 36 David Le Breton. "Cuerpo y comunicación". *Las pasiones ordinarias. Antropología de las emociones*. Buenos Aires: Nueva Visión, 1999, pp. 37-101.

tanto por la mayor lentitud que exige el proceso de escritura (frente al hablar, más automatizado) como por la oportunidad de tener visible lo que escribimos segundos antes mientras estamos escribiendo ahora.³⁵

En este orden de ideas, resulta sugerente seguir a Le Bretón,³⁶ quien afirma que el lenguaje del cuerpo y el de los gestos son mucho más espontáneos que el lenguaje verbal, por lo que es más controlado; en consecuencia, el lenguaje escrito constituiría un grado más por la reflexividad que exige y menos fugas de sentido permite. En ese sentido, los textos escritos de corte amoroso son siempre un refugio al cual volver siempre y cuando se conserve su depósito, el teléfono celular.

Por lo que concierne a la expresión de las emociones, se tiene que las nuevas tecnologías proporcionan a sus usuarios menús de imágenes adicionales al teclado convencional. Tal es el caso de los llamados íconos que, en aras de intentar complementar la comunicación alfabética, proporcionan símbolos de diverso tipo cuyo objetivo es completar el mensaje con emociones de tipo gráfico que agreguen un plus de sentido y significado más personal a la comunicación.

Los entrevistados declararon usar tres formas de comunicación icónica en sus mensajes escritos de redes sociales o mensajería instantánea: íconos del teclado, íconos estáticos (emoticones) o íconos animados (stickers). En éstos reconocen cuatro grandes ventajas en su empleo: les permiten expresar mejor sus emociones, complementan el mensaje escrito, ayudan a evitar malentendidos, y permiten hacer reír, entretenerse o divertirse con íconos "chistosos".

Los íconos del teclado y los emoticones están relacionados íntimamente pues los primeros son una traducción de los segundos, tal como se muestra en las instrucciones que la aplicación de Skype da a sus usuarios:

Cada emoticono viene representado por un código corto, es decir, un conjunto de símbolos (signos de puntuación, letras y signos especiales) o una palabra específica entre corchetes. Puedes escribir el código corto

del emoticono que deseas usar directamente en la ventana del mensaje de chat o de estado, o seleccionarlo en la paleta de emoticonos.³⁷

37 Skype (<https://support.skype.com/es/faq/FA12330/iquest-cu-aacute-l-es-la-lista-com-pleta-de-emoticonos>), 30 de julio de 2014.

Estos códigos cortos son del dominio de los jóvenes usuarios de estas tecnologías así como los íconos gráficos estáticos y animados de los emoticones, por lo que su escritura se encuentra llena de ellos, están intercalados entre frases escritas.

Lo que se encontró con más frecuencia entre los jóvenes entrevistados, es el uso de combinaciones de teclado para acompañar o completar sus mensajes, por encima de los emoticones. Las razones que dan son que los íconos producidos con el teclado son más rápidos de integrar en la comunicación escrita, pero son menos expresivos que los íconos estáticos (emoticones) y, estos a su vez expresan menos, que los íconos animados (stickers). Con estos últimos es posible mantener una conversación o interacción casi sin palabras, como mencionó uno de ellos: “por ejemplo en WhatsApp lo que empiezo a hacer es poner monitos a lo tonto, nada más porque están divertidos y chistosos, los pongo y los mando y ya, no tienen ni siquiera un mensaje que tenga que ver” (Julio, 23).

Los íconos más referidos por los jóvenes de ambos sexos fueron los de corazones para expresar amor, las caritas felices, tristes o de aburrimiento, para expresar sus estados de ánimo, o en su caso, un sentido de aprobación o desaprobación ante lo que el otro dice. Dentro de las combinaciones de teclado más usadas están las de dos puntos y paréntesis (carita feliz o triste), dos puntos y asterisco (guiño), el menor qué y el tres (el corazoncito).

También refirieron preferencia por los íconos animados para hacer de la interacción con el otro algo divertido, que propicia la risa, al mismo tiempo celebraron que las opciones sean amplias y variadas en algunas aplicaciones. Al preguntarles sobre esto, manifestaron tener sus favoritos y llegan a usar alguno en especial como distintivo de su propia identidad, como Rebeca (15) quien usa: “La monita de *hello* (y la usa) Cuando me dicen no sé qué y les digo o sea estás hablando conmigo, *hello*”. O Fernando

(23): “La carita de hastío es una de mis favoritas, la que son como que dos bolitas y dos palitos arriba de las bolitas y la boca así como toda plana”. O Natalia (18): “Pues nada más hay un perrito que me gusta que ese sí lo uso pero nada más cuando está llorando el perrito, porque me hace, se me hace muy real, entonces me gusta y lo pongo”.

No obstante, los varones mencionaron preferir íconos que llaman la atención “por no ser normales” y constituyen expresiones más rudas de los estados emocionales (como los íconos de vómito para indicar asco o repugnancia moral) o en su caso íconos de “señas groseras con las manos” que recuperan formas masculinizadas de manifestación de afectos.

El sentido que tiene el uso de combinaciones y emoticones es “para representar mis emociones, ya sean cómicas, dramáticas”, dice Jesús (19), “me parece una forma como más real de poder expresar lo que sientes” agrega Perla (22), “siento que los emoticones me ayudan a expresar más el tono del mensaje, porque, no se, algún mensaje podría estar abierto a mas de una interpretación y siento que el emoticón me ayuda a especificar más a qué me refiero”, declara Fernando (23).

El uso del lenguaje escrito en combinación con el gráfico implica la comunicación de un sentido construido en las propias relaciones afectivas y que es específico para ellas. En el caso de Natalia (18) cuenta:

mando un mensaje y ya, con carita feliz porque siento que si no lo mando con carita feliz parece que estoy enojada. Cuando estoy como molesta con mi novio no me sale mandarle emoticones, o sea no me nace y para que no note o para que no se sienta tan mal le pongo caritas felices de paréntesis y dos puntos. Y él sabe con esa carita que algo está pasando, pero lo hago sin querer. O sea es que no quiero mandarle caritas, ah pues le mando uno de esos y él entiende que algo está pasando.

Este sentido se complejiza aún más en las conversaciones entre ella y su novio. Para ella el uso de las caritas de parte de su novio significa algo completamente distinto al que ella les da:

Siento que evade todo con las caritas. Que en vez de darme una respuesta a lo que le estoy diciendo me pone o sea, caritas tristes y ya, con eso. Me estresa mucho (agacha la cabeza). Porque ya hasta me pongo grosera yo y le digo: "Oye te estoy preguntando algo contéstame bien, o sea no me salgas con tonterías de caritas tristes, o sea contéstame". Y ya nada más me dice: "No es que no sé qué decir. Buenas noches". Y eso me estresa más. Y cuando es ella quien escribe y está molesta con su novio, narra, no me sale mandar emojis, o sea no me nace y para que no note o para que no se sienta tan mal le pongo caritas felices de paréntesis y dos puntos. Y él sabe con esa carita que algo está pasando, pero lo hago sin querer. O sea, es que no quiero mandar emojis, ah pues le mando uno de eso.

Por otra parte, los emojis ofrecen menús amplios que permiten agregar un matiz a la manifestación de un mensaje o una emoción, así lo narra Laura (28) quien dice usar emojis,

para dar énfasis en el tono y las emociones. Como no es de "te extraño" con carita triste igual a "te extraño" con cara de enojada. ¿Cuáles son tus favoritos? Me encanta la manita arriba para dar aviones. Por ejemplo cuando peleo con (su novio) es puras manitas arriba. ¿Es mejor eso que dejarlo en visto? A veces sí lo dejo en visto entonces se molesta más "ay te vale madre", entonces le mando la manita arriba.

En el caso de Paloma (29), usa los emojis para ser más explícita con sus emociones, ella usa:

Pues la carita ¿Para qué? Para complementar la comunicación verbal. ¿En qué situaciones? Cuando quiero asegurar que sea claro el tono del mensaje. Con mis amigos, amigos, casi no uso porque saben cómo soy y qué quiero decir cuando hablo pero con desconocidos los uso para enriquecer la comunicación verbal. Porque un "ok, me parece bien" se puede

interpretar de muchos modos (lo dice en diferentes tonos) así que con una carita feliz ya es como que es entusiasta y no cortante.

En ese sentido, siguiendo a Roland Barthes en sus reflexiones acerca de la fotografía periodística, los íconos desempeñarían una función de tipo connotativo al ser agregados a los mensajes escritos entre los jóvenes, es decir, imponen un segundo sentido al mensaje propiamente dicho, enriqueciéndolo y enmarcándolo dentro de ciertos límites.³⁸

38 Roland Barthes. *Lo obvio y lo obtuso. Imágenes, gestos, voces.* España: Paidós Comunicación, 1995, p. 16.

Así, mientras que las notas al calce de las fotografías enmarcan su sentido, los textos escritos propician un sentido específico a la lectura de las imágenes, en el caso de los mensajes escritos intercambiados por los jóvenes, los íconos del teclado y emoticones estáticos y en movimiento funcionarían a la inversa, éstos enmarcarían y profundizarían el sentido de las palabras a las que acompañan.

De este modo, las imágenes producidas con el teclado y los repertorios disponibles no son figuras gráficas simplemente ilustradoras, sino que poseen una “fuerza emocional” que se agrega a los textos escritos y permite una expresión mucho más amplia del sujeto que las usa, comunicando su estado de ánimo, la intención, el sentimiento y la emoción de quien lo escribe.

Asimismo, al revisar los menús de emoticones que las propias aplicaciones ofrecen tanto en Facebook como en Skype, se constató que no sólo hay una carita para cada emoción sino también gradaciones de éstas para mostrar diferentes niveles de expresión de la emoción. Así se tienen por ejemplo varias formas de expresar tristeza o alegría en los menús disponibles de emoticones para WhatsApp.

Estos usos diversos de los símbolos de teclado así como de los íconos en cualquiera de sus modalidades podría ser pensada desde lo que plantea el mismo Barthes respecto a las figuras retóricas que nutren el discurso que uno usa para hablar de amor.³⁹ En su obra, Barthes rescata de textos de diverso tipo frases retóricas que se aprenden a lo largo de la vida y que constituyen el repertorio, la enciclopedia de la cual las personas extraen

39 Roland Barthes. *Fragmentos de un discurso amoroso.* México: Siglo XXI, 1985.

fragmentos “según las necesidades, las exhortaciones o los placeres de su imaginario”.⁴⁰

40 Ibid., p. 16.

En el caso de las aplicaciones que se usan en el WhatsApp y el Facebook, los repertorios de íconos de teclado, emoticones estáticos y en movimiento, proporcionan a los jóvenes las figuras retóricas con las cuales acompañan sus escritos en los diversos sentidos que han mencionado. No las han inventado ellos, les son proporcionadas por las estructuras que permite el teclado en sí mismo y por los menús disponibles, así como los que continuamente se ofrecen en Internet y que ellos bajan de la red. Sin embargo, el sentido que se les otorga varía según el uso particular que cada uno de ellos hace, los que establecen con sus parejas en específico, o los usos compartidos con sus grupos de pares en los que son convencionales y funcionan como señas de pertenencia. Para los no iniciados en estos pequeños mundos, tales intercambios resultan crípticos.

Volviendo al tema de las frases retóricas que se mencionó antes, resulta sugerente también considerar que en las conversaciones cotidianas entre amigos, no sólo se usan los íconos disponibles sino combinaciones de textos escritos e íconos que también son convencionales, que conforman “paquetes retóricos de frases” que expresan “paquetes de emociones”.

Entre ellas es común observar, sobre todo entre los jóvenes de menor edad, el uso de lenguaje añinado e infantil y la manifestación exagerada de los sentimientos, las emociones y los estados de ánimo entre quienes conversan.

En torno de la primera característica, la manera de llamarse uno al otro incluye apelativos que sustituyen al nombre propio como: *niño, niña, nena, bebé, pequeña*, o los más genéricos, *amor y mi amor*. En este mismo aspecto, es común el uso de frases que distorsionan, a propósito, el lenguaje emulando la forma como lo hacen los niños pequeños que aún no aprenden a hablar bien, tales como: *ayos* (en lugar de adiós), *mi shielo* (por mi cielo).

Por lo que toca al segundo aspecto, es común que se expresen los estados de ánimo aún antes de conversar propiamente de algún asunto en particular produciéndose interacciones en las que el tema de entrada es

describir cómo se sienten los jóvenes. Esto es propiciado por la estructura misma de aplicaciones como el Facebook en la que se pide al usuario describir su estado de ánimo eligiendo de un menú predeterminado la opción deseada. Frecuentemente el preguntar justamente el por qué de mostrarse como “me siento triste” o “me siento deprimido” es pretexto para el arranque del diálogo entre los jóvenes.

Estas conversaciones son típicas también por medio de WhatsApp, cada acción descrita en las conversaciones acerca de lo que se hace cotidianamente se acompaña de la explicitación sobre la sensación experimentada o emoción vivida en su transcurso. Lo mismo ocurre al narrar encuentros con otras personas, diálogos o conflictos. Así lo muestran los diálogos en la pantalla de sus celulares, en el que a semejanza del uso exagerado de las emociones en el lenguaje escrito, el uso de emoticones también expresa mayor intensidad si se repite varias veces el mismo ícono uno al lado del otro.

Asimismo, en lo que toca a la expresión misma de los sentimientos hacia la persona con quien se dialoga, la intensidad es lo que priva dentro de estas relaciones amistosas. Resulta interesante observar que al tratarse de conversaciones entre amigas mujeres, el uso del lenguaje se acerca bastante al de tipo amoroso romántico, cosa que no sucede entre varones.

Si se trata de relaciones amorosas lo que aparece es no sólo la intensidad sino también el exceso, el arrebatamiento y hasta la ansiedad, ya sea en la apreciación de sus cualidades o en el sentimiento desplegado hacia el otro o la necesidad de él, así se manifiesta en frases como: “vales mil”, “sabes que te quiero demasiado”, “me fascinas”, “perdóname”, “me encantas”, “no quiero que me dejes”, “me muero sin ti”.

Un diálogo por WhatsApp entre Pablo y su novia despidiéndose antes de un viaje también lo ilustra:

Buenas noches mi amor, gracias, tu también descansa, que te diviertas y que lo disfrutes, te cuidas mucho por favor, aún te voy a extrañar pinchi aunque solo sean 3 días, jaja válgame dios, me sale miel por los poros,

eh, eh, TE ADORO MI SHIELO, TE AMO, TE AMO, TE AMO, Mucho, mucho, muchisisisimo. Buen viaje amor!

Como se ve, el uso de las mayúsculas es un recurso adicional para enfatizar el sentido de las palabras al igual que puede ser el uso de negritas, cursivas o subrayados.⁴¹

Conclusiones

Nuestros resultados de investigación muestran que en un contexto urbano y en jóvenes de clase media, las tecnologías móviles están cambiando el significado de la presencia, las normas de la expresión afectiva en las relaciones íntimas, así como las maneras de establecer, mantener y controlar nuestros vínculos sociales.⁴² El celular favorece la emergencia de exigencias de contacto y vínculo permanente, de respuestas inmediatas como muestras de afectos y de concesión de estatus al otro (aprecio, importancia, prioridad, etc.), así como a lo que dice. Reconfigura los tiempos para interactuar con el interlocutor, “obliga” a los usuarios a combinar tareas porque se establecen nuevos códigos de cortesía, respeto y conversación. También cambian las formas de experimentar, expresar y compartir emociones, así como abren la oportunidad de trabajar sobre sus emociones por medio de sus elecciones comunicativas. La comunicación afectiva tiene la cualidad de ser ritualizada, de involucrar palabras fuertes pero “vacías”, reiteradas en cada momento, con carácter fático más que informativo.

Por otra parte, las nuevas posibilidades de comunicación afectiva asociadas a las tecnologías móviles están estableciendo nuevos parámetros para juzgar las respuestas propias y ajenas frente a los mensajes privados o públicos, la frecuencia de los mismos, los tiempos de respuesta, o la exigencia de “compartir todo”, aún en la distancia. También se están creando nuevas convenciones sobre lo que supone expresar afectos más allá de lo presencial, al asignar a los mensajes cariñosos el estatus de regalos o detalles, lo que permite que las palabras se fijen en la escritura y se lleven consigo,

41 En el estudio ya mencionado de Sarah Corona. *Querido novio. Cartas, escritura y contextos culturales*. Ella encontró estas mismas características en el uso del lenguaje en los correos electrónicos intercambiados por jóvenes de clase media alta y alta.

42 En concordancia con los datos arrojados en las encuestas nacionales descritos al inicio de este artículo, nuestras entrevistas señalan que las mujeres demuestran ser usuarias más intensas de las redes sociales que los hombres y por lo que respecta a los grupos de edad, efectivamente hacen mayor uso de éstas los jóvenes entre 15 y 19 años, seguido por el de 20 a 24, frente a aquellos más jóvenes (entre 12 y 14), o los más adultos (entre 25 y 29). Asimismo, en los relatos que obtuvimos se revela la misma tendencia de las encuestas en las que los jóvenes mayores denotan un uso más diversificado de las redes sociales al involucrar en ellas sus actividades laborales y no sólo amistosas, y expresan una cierta angustia por no poder despegarse de sus equipos y considerar padecer una cierta adicción a éstos.

así como se usan los íconos para evadir una respuesta, ganar tiempo, o en su caso, mantener el canal de contacto abierto.

Asimismo, se encontró que los jóvenes pueden jugar estratégicamente con distintas posibilidades de comunicación mediada. Tal es el caso que asignan sus preferencias de comunicación, por voz, texto, o video, según la situación en la que se encuentren con sus interlocutores y el estado emocional que quieren expresar o regular (acentuar, atenuar, ocultar, o mostrar). Por ejemplo, en ocasiones, optan por el texto para entablar una discusión y evitar el dramatismo de la voz (gritos, interrupciones, palabras altisonantes, etcétera).

En ese sentido, se generan normas y criterios para cada una de las formas de comunicación. Por ejemplo, la comunicación por voz se asocia con un sentido de emergencia, mientras que la comunicación por texto con un sentido de cotidianidad; la primera se considera más invasiva, disruptiva para el entorno del receptor, que la segunda (es más factible revisar o contestar mensajes de texto que llamadas, aun cuando se encuentren haciendo otras tareas o estén con otras personas). De igual forma, se asumen normas de cortesía y de reciprocidad similares a las de la relación cara a cara (por ejemplo, que los mensajes de saludo deben contestarse, que no es correcto demorarse demasiado en responder).

Así, instauran usos rituales de expresión afectiva, pero también implementan estrategias de control o regulación emocional en sí mismos y en sus relaciones con otros. En determinadas circunstancias de interacción social que involucran conflicto se puede evadir el compromiso y las cargas emocionales de las llamadas por voz, optando por la mensajería instantánea. O en su caso, optan por las videollamadas cuando lo que se quiere lograr es intimidad y expresión de afectos muy similar a la comunicación que ocurre en contextos de copresencia física.

Por lo que respecta a la comunicación escrita acompañada de íconos que imprimen un tono emocional a los mensajes de texto, se encontró también que se usan estratégicamente para participar en situaciones comunicativas sin el compromiso y la exigencia de la voz, o en su caso,

se minimizan los riesgos de generar malentendidos, o simplemente para divertirse y reírse con el otro. En general, los jóvenes manifiestan enorme destreza en la comunicación emocional al utilizar estos recursos de forma compleja y diversa, por lo que se despliega un amplio repertorio de formas de expresión que les permiten comunicarse eficientemente con los demás, y consolidan un ámbito de interacción afectiva paralelo al de la interacción cara a cara.

Estos usos muestran que los jóvenes han aprendido a enfrentar múltiples situaciones emocionales al valorar implícitamente sus diversas posibilidades de comunicación por medio de dispositivos móviles. Las emociones no son algo que irrumpe en cada uno de nosotros de manera incontrolable, sino son algo sobre lo que se puede trabajar, como lo ha establecido Arlie Hochschild,⁴³ mediante estrategias cognitivas, corporales o expresivas. Ahora se puede afirmar que el control emocional también involucra preferencias de comunicación, sean por voz, texto o video, auspiciadas por la utilización de estas tecnologías afectivas. Es decir, con las elecciones de una forma de comunicación sobre otra, los jóvenes tratan de incidir sobre sus emociones: intentan propiciar o evadir determinadas emociones ante ciertas situaciones.

Por lo que respecta a la distinción por género, nuestros hallazgos indican que si bien hay usos compartidos entre los varones y las chicas, también hay diferencias. En su mayoría los jóvenes manifiestan un gran apego por sus aparatos, de modo que son personalizados estética y funcionalmente. La personalización estética, no obstante, fue más fuerte en el caso de las mujeres que en el de los hombres. Las chicas, por otra parte, parecen ser más asiduas en el uso de la comunicación móvil para expresar afectos, mientras que los varones declaran usos más instrumentales asociados al trabajo. Finalmente, los jóvenes de ambos géneros recurren a los diversos íconos para enriquecer sus mensajes o en su caso para continuar una comunicación ritual. Mediante los íconos que ofrecen las plataformas de redes sociales y mensajería instantánea no logran suplir la riqueza de la

43 Arlie Hochschild. "Emotion work, feeling rules and social structure". *The American Journal of Sociology*, 1979, vol. 85, núm. 3, pp. 551-575.

comunicación cara a cara, pero sí imprimen tono emocional a sus interacciones, las hacen divertidas y les ayudan a evitar malentendidos.

En lo general, nuestros resultados muestran que las generaciones jóvenes están viviendo cambios importantes en la comunicación afectiva que van de la mano de las innovaciones tecnológicas en los dispositivos móviles. Esto genera nuevos usos y apropiaciones, cambios en las normas de interacción y comunicación afectiva, así como la emergencia de nuevas posibilidades para la regulación emocional.

Artículo recibido: 27 de marzo de 2015

Aceptado: 19 de agosto de 2015