



# Comunicación e incomunicación

**JOSÉ ANTONIO MARINA**

Filósofo

VIVIMOS EN UN MUNDO INTERESANTE Y contradictorio. Es posible que a lo largo de la historia todos nuestros antepasados hayan sentido esta misma impresión, pero creo que nuestra experiencia está más justificada. El mundo ha cambiado vertiginosamente y se ha vuelto heterogéneo. Hablamos de la sociedad de la información, pero, según la ONU, el 60 por ciento de la población mundial no ha hecho nunca ni siquiera una llamada telefónica. Nos hemos globalizado, pero los movimientos nacionalistas tienen cada día más fuerza. El mundo en su conjunto ha progresado económicamente en los últimos 15 años, pero las diferencias entre naciones y entre sectores de población dentro de cada nación han aumentado dramáticamente. Cada día estamos más informados, pero cada día nos resulta más difícil separar la información trivial de la importante. Al parecer, aumenta la incomunicación, pero estamos continuamente conectados. Defendemos nuestra intimidad fervorosamente, pero vivimos en red. Somos insolidarios, pero hemos organizado una sociedad donde el Estado ha creado una red de solidaridad con los impuestos de todos. Necesitamos la tecnología para sobrevivir, pero al mismo tiempo desconfiamos de la tecnología.

Los que pretendemos comprender lo que pasa y, en lo posible, anticipar lo que va a pasar, nos encontramos desbordados por la información y por la rapidez de los cambios. La tecnología siempre trastorna las formas tradicionales de vida y crea una crisis en la cultura, porque incrementa las posibilidades de interacción humana y crea nuevas actitudes hacia el mundo. Winner cree que la tecno-

logía está socialmente moldeada, pero, a su vez, los artefactos hacen política. Es decir, existen ciertas tecnologías que, por poseer determinadas cualidades intrínsecas, imponen condiciones ineludibles de organización social y distribución del poder.

Hace tres o cuatro años dirigí en la Universidad Menéndez y Pelayo un curso, patrocinó Airtel, sobre las nuevas tecnologías. Reuní a un grupo de investigadores, empresarios, sociólogos y financieros para tratar la necesidad de un observatorio de las nuevas tecnologías, fundamentalmente de las TIC y de la biotecnología. Mi idea de observador social me indicaba que era necesario establecer un organismo multidisciplinar de garantía y gran solvencia para estar al tanto de lo que sucedía. Porque la velocidad y la complejidad de los asuntos son difíciles de seguir y para la economía y la sociedad españolas es de vital importancia estar al tanto. Sólo tenemos que ver la evolución de Finlandia. Una sabia política de colaboración de todas las fuerzas sociales ha colocado a una nación muy pobre en la cabeza de la nueva economía y de la tecnología de vanguardia. Y, cosa notable, lo ha hecho manteniendo las prestaciones de un estado del bienestar, lo que supone una innovación social extraordinaria.

La tecnología se ha trenzado en nuestras vidas de forma tan profunda, que no podemos pensar en política, economía, educación o psicología sin tenerla en cuenta. Forma parte de la cultura diaria y debemos tener sobre ella ideas claras y actuales. En especial, las tecnologías de la información y de la comunicación están produciendo cambios importantes en todos los aspectos de nuestra vida.

**La tecnología se ha trenzado en nuestras vidas de forma tan profunda, que no podemos pensar en política, economía, educación o psicología sin tenerla en cuenta.**

Han permitido la aparición de tres importantes características de nuestro mundo económico y social: la irrealidad, la flexibilidad y la velocidad. Las nuevas tecnologías convierten todo en información, es decir, lo hacen irreal en un cierto sentido. ¿A qué se llamó *nueva economía*? A la que se enfrentaba a la antigua economía productiva de objetos. A la que comerciaba con información o con los medios de transmitir información. El complejo información-diversión-comunicación es el gran negocio de la *nueva economía*. Se unen a él las transacciones financieras, porque el dinero es una entidad simbólica que se puede transmitir como una información más. Queda a un lado la industria antigua, pesada, con grandes inmovilizados, enormes plantillas, grandes consumos de materias primas, y del otro la sutileza de las nuevas empresas. No me extraña que las grandes compañías informáticas vayan desprendiéndose de sus divisiones de fabricación de aparatos, para centrarse en el *software*.

## Estábamos acostumbrados al uso del teléfono y pareció que el móvil únicamente aportaba más comodidad, pero, en realidad, ha sido el origen de nuevos modos de sociabilidad.

Esta división puede darse dentro de una misma empresa. Amazon, la gran librería virtual, es una creación de la economía TIC, que se basa, sin embargo, en una empresa real, anticuada, de paquetería, encargada de llevar los libros al cliente. Además, las nuevas tecnologías han fomentado la aparición de un capitalismo *flexible* que ha sustituido la economía de escala por la economía de la velocidad. Para mantenerse, las empresas tienen que inventar nuevos productos continuamente, porque su vida es muy corta y deben ser sustituidos si quieren mantener al cliente, que se ha vuelto volátil.

### Ante la sociedad de la información

Todas estas cosas hacen que mucha gente diga que hemos entrado en la sociedad de la información. Es la gran esperanza, el gran temor, la gran diversión, el gran negocio, la gran comodidad. Sin embargo, para evitar que el *mito* de la información se convierta en el *timo* de la información creo que debemos distinguir tres fenómenos sociales diferentes:

—*Sociedad de la información* es el sistema de comunicación hecho posible por (1) redes de comunicación baratas, abiertas y globales; (2) procedimientos rápidos de acceso a la comunicación y de elaboración de información; (3) bancos de datos masivos y continuamente actualizados.

—*Sociedad del aprendizaje* es un sistema cultural que necesita para sobrevivir que los individuos estén sometidos a un proceso continuado de educación y aprendizaje (*lifelong learning*) para mantener el bienestar social y el progreso económico.

—*Sociedad de la inteligencia* es un concepto operativo que se define por la idea de “inteligencia mancomunada”. Los grupos, en cuanto sistemas autorreferentes de comunicación, interacción y relaciones afectivas, aumentan o disminuyen la capacidad de los individuos para resolver problemas, desarrollar la capacidad creadora o alcanzar mayores niveles de bienestar.

He estudiado estos temas en *La creación económica* y en *La inteligencia fracasada*, lo que me permite abreviar mi argumentación. Si no quiere fracasar y quedarse marginada, una sociedad moderna tiene que construir estos tres niveles. España no lo está haciendo, como nos indican múltiples informes, y debe tomarse en serio esta tarea, en la que tienen que colaborar muchas instituciones: gobierno, empresa, universidades, sistema educativo.

### La telefonía móvil

Tras este mapa general de situación, me gustaría referirme a una de las tecnologías que ha producido efectos más inesperados y sorprendentes. Me refiero a la aparición, la utilización y el éxito del teléfono móvil. Como educador en contacto con la gente muy joven, he podido experimentar la profundidad del cambio. Junto a la televisión y a internet, es el invento que ha influido más contundentemente en la vida cotidiana. La primera sorpresa para un observador ha sido la rapidez con que se ha impuesto. El precursor de la telefonía móvil se instaló en Madrid en 1976. Telefónica puso en servicio su teléfono automático de vehículos. Pero ocupaba el maletero entero del coche y no tuvo mucho éxito. En 1981, comenzó a funcionar en los países nórdicos un sistema presentado por Ericsson y Nokia, que permitía la continuidad de la comunicación. En 1985, se comenzó a emplear el sistema TACS desarrollado por Motorola. Llegó a haber en Europa cinco sistemas incompatibles. Veintiséis compañías, entre ellas Telefónica, trabajaron para conseguir un sistema estándar —el GSM— que se introdujo en pruebas en 1992. El gran salto se produjo en 1996. Se alcanzaron tres millones de clientes.

Estábamos acostumbrados al uso del teléfono y pareció que el móvil únicamente aportaba más comodidad, pero, en realidad, ha sido el origen de nuevos modos de sociabi-

lidad, de ayuda y, según vayan aumentando sus prestaciones, de comunicaciones empresariales y económicas. En 80 años, el teléfono convencional alcanzó en España 17 millones de suscriptores, mientras que, en menos de siete años se alcanzaron los 30 millones en la telefonía móvil. El éxito ha sido muy semejante en todas las naciones, excepto en Estados Unidos, donde, tal vez por la facilidad de tener varias líneas en una misma casa, el éxito ha sido menos espectacular.

Hay otra característica especial en el éxito del móvil. Casi siempre, la oferta tecnológica lidera la demanda social. Por ejemplo, los avances en la mecánica del automóvil son aceptados por el público. Pero, en el caso de la telefonía móvil, el mercado ha llevado la delantera más allá de lo que la ingeniería de las telecomunicaciones podría soñar. Por ejemplo, ha obligado a la ingeniería de telecomunicaciones a abordar rápidamente, de manera imprevista, la demanda de la mensajería de texto SMS, y a proporcionar nuevos servicios, aplicaciones y tarifas.

Me gustaría señalar algunos de los aspectos de este fenómeno que resultan interesantísimos para un psicólogo metido a sociólogo.

**El móvil y la intimidad.** Uno de los elementos distintivos del teléfono móvil es que, más que por la movilidad, tiene importancia por la privacidad. Es un aparato personal que amplía el terreno privado. Esto ocurre, sobre todo, en la gente joven, que a través del móvil construye una *hermandad virtual*. Los más jovencitos tienen el móvil como consola de juegos, y los chicos algo mayores lo usan para coordinarse o para organizarse, mientras que las chicas hablan más que escriben y se comunican en un proceso de “presocialización para convertirse en mantenedoras de la red social”, como dicen expertos escandinavos, o para la “comunicación socioemocional”, como dicen los autores alemanes. Pero hay un fenómeno general común a chicos y chicas, que consiste en usar el móvil como *barrera de seguridad* frente a los padres para reforzar la identidad personal y colectiva y emanciparse de los progenitores.

La *hermandad virtual* es la que surge con otros jóvenes. Hay una necesidad de estar conectado, aunque no haya nada urgente que decir. De ahí el éxito de los *toques*. Muchos padres han descubierto que el móvil les permite mantenerse en contacto con sus hijos y controlarlos de alguna manera, y hay que de-

cir que la mayor parte de los autores afirman que los padres prefieren que sus hijos estén llamando desde su habitación con el móvil, a que estando por ahí en un espacio abierto que no controlen. Esto es lo que el autor británico Leslie Haddon llama *bedroom culture*, la cultura del dormitorio, frente a la cultura de estar fuera de casa. Lo que la telefonía celular está demostrando es el surgimiento de una comunidad local. Hasta ahora se habían admitido cuatro grandes agencias de socialización: familia, escuela, medios de comunicación, grupo de iguales. El teléfono móvil, por su carácter personal, está convirtiéndose en un modo de socialización distinto, sobre todo, para los adolescentes. Algo semejante a lo que está haciendo internet.

**Los mensajes cortos.** José de la Peña, en una estupenda *Historias de las Telecomunicaciones* (Ariel, Barcelona, 2003), que recomiendo, cuenta que los mensajes cortos en el móvil fueron diseñados con el extraño y tecnológico propósito de que el operador pudiera enviar información a sus clientes sobre posibles problemas de servicio en la red. Nunca se pensó en ellos como un modo de comunicación entre usuarios. Finalmente, todos nos vimos sorprendidos por un nuevo medio de comunicación adoptado masivamente. Hoy, los mensajes cortos aportan más del 10 por ciento de los ingresos del sector. En cambio, el WAP, en el que se habían puesto grandes esperanzas, no acaba de cuajar.

**El móvil y la personalidad.** Tal vez el teléfono esté colaborando a la formación de un nuevo tipo de personalidad. Robert J. Lifton describe así a las personalidades proteicas de la generación *punto com*:

“Viven en un mundo de cuñas sonoras de siete segundos; acostumbran a acceder a la información y recuperarla rápidamente; sólo prestan atención unos instantes; son menos reflexivos y más espontáneos. Pienzan en sí mismos como intérpretes más que como trabajadores, y quieren que se les considere antes su creatividad que su laboriosidad. Han crecido en un mundo de empleo flexible y están acostumbrados al trabajo temporal. De hecho, sus vidas son muchos más provisionales y mudables que las de sus padres. Son más terapéuticos que ideológicos, y piensan más con imágenes que con palabras. Y, aunque su capacidad para construir frases escritas es menor, es mayor la de procesar datos electrónicos. Son menos ra-

cionales y más emotivos. Para ellos, la realidad es Disneylandia, consideran el centro comercial su plaza pública e igualan soberanía del consumidor con democracia. Pasan tanto tiempo con personajes de ficción como con sus semejantes, e incluso incorporan los personajes de ficción y su experiencia con ellos, convirtiéndolos en parte de su propia biografía. Han crecido con el hipertexto, los vínculos de las páginas *web* y los bucles de retroalimentación; tienen una percepción de la realidad más sistémica y participativa que lineal y objetiva. Son capaces de enviar mensajes a la dirección de correo electrónico de alguien, incluso sin conocer su ubicación geográfica, ni preocuparse por ello. Ven el mundo como un escenario y viven sus propias vidas como una serie de representaciones. En cada etapa de su vida, a medida que van probando nuevos estilos de vida, se van reconstruyendo. Y tienen muy poco interés por la historia, pero están obsesionados con el estilo y la moda. Son experimentales y buscan la innovación. Las costumbres, las conversaciones y las tradiciones apenas existen en su entorno, siempre acelerado y cambiante”. Añadiría: tienen una necesidad casi obsesiva de estar conectados, pero manteniendo, al mismo tiempo, su intimidad. Y eso lo proporciona el móvil.

**La telefonía móvil y el progreso económico y social.** Es evidente que la red de comunicaciones, y el teléfono es la fundamental, es imprescindible para el progreso económico y social. Pero la distancia, por ejemplo, entre las telecomunicaciones africanas y los parámetros mundiales es insalvable. Hay más líneas telefónicas en Manhattan que en toda África subsahariana. Al comienzo de este siglo, África supone solo el 2 por ciento de las líneas telefónicas mundiales. No había que ir tan lejos. Un estudio de 1996 mostraba que el 20 por ciento de las familias de las zonas más pobres de Nueva York no tenía teléfono. La instalación de líneas telefónicas es un procedimiento caro, que exigirá grandes inversiones. Por eso, resulta tan importante la aparición del teléfono móvil, porque puede permitir a estas sociedades que se salten una etapa tecnológica, la del teléfono fijo.

Un ejemplo nos lo proporciona el programa para extender el uso de teléfonos celulares en Bangladesh emprendido por Grameen Telecom, una empresa filial del Grameen Bank, una de las instituciones dedicadas a las microfinanzas más conocidas en el mundo.

## La generación ‘punto com’ ha crecido con el hipertexto y las páginas ‘web’, por lo que tiene una percepción de la realidad más sistémica y participativa que lineal y objetiva.

Ha puesto en funcionamiento un programa de teléfonos públicos rurales que arrienda teléfonos móviles a ciertos clientes del banco, en su mayoría campesinos, que los utilizan para ofrecer servicios y ganar dinero. En la actualidad, existen unos 2.000 teléfonos públicos en los poblados y se proyecta instalar 40.000 teléfonos al año y ofrecer también servicios de fax y correo electrónico.

Este mismo ingenio para aprovechar las características del móvil se ve en otros lugares. Hace unos años, apareció en las calles de Lima una nueva forma de negocio informal, apodado *cholular* (“cholo” es como llaman allí a las gentes del Perú). Los vendedores callejeros de comunicación van de un lado al otro con sus teléfonos celulares ofreciendo llamadas de alquiler a la gente que pasa.

**Aplicaciones sociales de los móviles.** La versatilidad del móvil ha permitido utilizarlo para resolver múltiples problemas sociales. Me parece sugerente que, según el estudio de la Fundación Empresa y Sociedad sobre 40 grandes empresas españolas, Telefónica y Telefónica Móviles son las compañías más implicadas en acción social. Uno de los usos principales ha sido la telemedicina, que, aunque no es exclusiva del móvil, recibe de éste prestaciones muy flexibles. La atención a los pacientes cuando existe una distancia física entre el que realiza la asistencia y el enfermo, o en la atención domiciliaria, es variada. Algunos ejemplos podrían ser:

- Pacientes ancianos que requieren un seguimiento y una vigilancia prolongada y continua.
- Personas con discapacidades que tienen dificultades de desplazamiento y que están en programas de seguimiento.

- Enfermos terminales que pasan las últimas etapas de su vida en su entorno, posibilitando un seguimiento continuado del estado del paciente y un apoyo constante al cuidador principal.
- Pacientes crónicos que requieren un seguimiento de su patología o que requieren ser incorporados a programas de educación sanitaria por parte del personal sanitario.
- Pacientes en programas de rehabilitación.
- Pacientes en hospitalización domiciliaria, disminuyendo la necesidad de visitas y desplazamientos, que pueden incluso ser monitorizados de forma continua.

Centros sanitarios del prestigio del Hospital San Carlos de Madrid, el Hospital Universitario La Fe de Valencia, la Fundación Son Llàtzer o el Hospital General Universitario de Alicante están adoptando sistemas de trabajo y comunicación basados en la tecnología de la telefonía móvil, de los que disponen ya hace tiempo la mayoría de los hospitales en países como Estados Unidos y Canadá.

**Telemedicina.** Según la OMS, se denomina telemedicina a la utilización en consulta de los conocimientos médicos mediante redes de comunicación cuando la distancia es un factor determinante. Permite evaluar a distancia síntomas y signos de numerosas patologías. Suele distinguirse entre telemedicina y telesalud. La primera se da de profesional a profesional, mientras que la segunda se trata de medicina preventiva para un público que tiene como meta los ciudadanos. El padre de la telemedicina fue el profesor Maxwell Housel, quien desarrolló sistemas de cobertura sanitaria para las poblaciones costeras, las plataformas petrolíferas y las costas pesqueras. En este momento, es internet el sistema más utilizado, pero el teléfono móvil continúa siendo indispensable para lugares donde no existe otra cobertura.

**Otras iniciativas sociales.** En varios municipios, el teléfono móvil se ha convertido en una eficaz herramienta para la seguridad. El sistema de alarma de mi casa está garantizado por un teléfono móvil. Es el elemento más utilizado para los diversos servicios de asistencia, como el 112, bomberos, salvamento de embarcaciones, servicios forestales, localización de vehículos robados, etcétera. En muchos municipios, se están organizando servicios de prevención del maltrato familiar que consisten en facilitar a las personas incluidas en el programa un terminal móvil de marcación cerrada que les permita ponerse en contacto inmediato con la policía local en cualquier situación de peligro. El móvil se comunica directamente con un programa informático que permitirá a la policía recibir en una pantalla todos los datos de la agredida, además de enviar un mensaje corto a determinados teléfonos móviles de personas allegadas a la víctima.

En otros ayuntamientos, se están implantando muchos servicios a través de la telefonía móvil, por ejemplo, de información o de actividades para jóvenes.

Todo esto destaca la relevancia que el móvil está teniendo en la sociedad actual. Importancia también económica. En este momento, en España, está sucediendo un fenómeno social importante, que puede afectar al desarrollo de la telefonía móvil. Las estructuras instaladas están saturadas, y hay dificultades administrativas para instalar nuevas antenas. Según los cálculos proporcionados por el Instituto Empresa, el bloqueo del despliegue de la red de antenas puede afectar al PIB en un uno por ciento. Hay una dispersión de los reglamentos de instalación que deja la decisión en mano de los ayuntamientos.

Lo que me interesa desde el punto de vista sociológico es el origen de estas dificultades. Mucha gente piensa que las antenas de telefonía son perjudiciales para la salud.

Lo que resulta llamativo es la persistencia de esta idea. Es un síntoma de la absoluta desconfianza que hay en la sociedad hacia las tecnologías y hacia el mundo empresarial. Nadie se fía de nadie. No hay instituciones de garantía social, como debería serlo la Universidad, y, aunque la Organización Mundial de la Salud, la Asociación Española contra el Cáncer y otras instituciones sociales de prestigio afirman contundentemente que no hay riesgo para la salud, esto no acaba de calar en la ciudadanía.

Cada vez que se ha encontrado una nueva terminología de la comunicación, se la ha contemplado con una gran esperanza. Aparece aquí una gran paradoja, porque nuestras sociedades desarrolladas se van haciendo cada vez más solitarias, pero al mismo tiempo triunfan espectacularmente todas las tecnologías de la comunicación. Les voy a dar algunos textos deliciosos. En 1846, el ingeniero Robert Ritchie escribió un completo tratado sobre ferrocarriles, en el que dice: "Los ferrocarriles removerán los prejuicios y harán que unos a otros se conozcan mejor los miembros de la gran familia humana; tenderán a promover la civilización y a mantener la paz en el mundo". En el primer telegrama trasatlántico enviado por el presidente estadounidense Buchanan a la reina Victoria le decía: "El telégrafo atlántico, con la bendición de los cielos, probará ser una promesa de paz permanente y amistad entre pueblos hermanos y un instrumento de la divina providencia para difundir la religión, la civilización y la ley alrededor del mundo". La aparición de la informática, y en especial de internet, fue saludada por los *hakers* como el amanecer de un mundo feliz. Ahora, somos más realistas y sabemos que las tecnologías no arreglan el mundo, pero nos proporcionan herramientas para hacerlo. Que las utilicemos o no depende de nosotros.

En fin, como les decía al principio, el mundo está muy interesante. ■

