

Título: “La *Movil*-ización social en el 11-M”

Grupo de Trabajo: (25) Sociología de la Comunicación y del Lenguaje

Sesión: (1ª) Comunicación política y nuevas metodologías

Autora: Noelia Salido Andrés

Institución de Procedencia: Facultad de Sociología (Universidad de A Coruña)

Dirección : Avda. Acea da Ma, 7, 5ºB. (15189) O Burgo - Culleredo (A Coruña)

Teléfono de Contacto: 652501147

Dirección de Correo electrónico: nosaldo@yahoo.es

*“¿Aznar de rositas? ¿lo llaman jornada de reflexión y Urdaci trabajando?
Hoy 13m, a las 18h sede PP c/genova 13. sin partidos.
silencio por la verdad.
pásalo!”*

El 11 de marzo del año 2004, de nuevo un día 11, quedará guardado durante años en la retina de muchos ciudadanos. Los atentados terroristas vividos en la ciudad de Madrid, han convulsionado y trastornado el “orden social” establecido desde una infinidad de perspectivas: políticas y sociales, fundamentalmente, pero también económicas y psicológicas. Abundantes han sido las imágenes, las líneas escritas, los

debates que se han dado cita, en un intento por descifrar, reflejar y dilucidar en torno al cómo, el cuándo o el porqué de los acontecimientos. No es pretensión, de nuevo, relatar aquí una crónica de lo que todos ya hemos visto y leído hasta la saciedad. Más bien, se presenta urgente una vez que el día a día nos ha devuelto a la *normalidad*, el reparar en sus consecuencias y efectos; y es ahora un buen momento, pues es desde la distancia, únicamente, desde donde puede operar la objetividad para la reflexión y el análisis de rigor.



Que vivimos inmersos en una sociedad mediatizada era algo ya sabido. Los medios de comunicación articulan y determinan desde las esferas individuales más íntimas y personales (cotidianeidad), hasta las *supraesferas* en las que se desarrolla el engranaje del devenir de la dinámica social como un todo. Nada escapa ya a la influencia de los media; su actuación, tan presente en nuestras vidas, perfila, implanta y condiciona, pautas de comportamiento, de acción y reacción frente a lo que nos es inmediato, frente a todo aquello que representa actualidad, un concepto que el individuo ha interiorizado con apabullante rapidez y que condiciona ya su *modus vivendi* / *modus operandi*. Los acontecimientos ocurridos el 11 de Marzo y los días posteriores, no han hecho, más que sacar a la luz todavía si cabe, el trascendental y definitivo papel que juegan los medios de comunicación, su nivel de incidencia y dependencia, recíproca por otra parte, para con la sociedad. Ahora bien. Estos atentados y, para ser más precisos, la re-acción ciudadana a la convulsión política desatada a raíz de estos atentados, han venido a verter nuevos datos, nuevas realidades no contempladas hasta el momento en lo que se refiere, fundamentalmente, a la tradicional posición hegemónica de los denominados medios de comunicación de masas -televisión, prensa escrita y radio- y al uso y adaptación que la sociedad, por ser pauta generalizada, hace de las denominadas nuevas tecnologías de la comunicación, que pasan a disfrutar de una nueva identidad hasta ahora no percibida ni, consecuentemente, valorada. Es aquí donde debemos detenemos a reparar desde la Sociología de la Comunicación: trazar puentes explicativos que descifren los emergentes procesos comunicacionales es el objetivo; revisar el qué, para entender el porqué de estos procesos, es el primero de los ejercicios a realizar.

DEL 11 AL 14 DE MARZO: EL PROTAGONISMO TECNOLÓGICO

Más allá de la operación terrorista, de los muertos y heridos ocasionados, de las iniciales y posteriores pesquisas policiales, del trauma arraigado en la sociedad española y sus efectos, los atentados del mes de Marzo han sido un muestrario del protagonismo indiscutible que, ya desde su propia concepción, han tenido las nuevas tecnologías de la comunicación, concretamente Internet y, por encima de la Red de redes, el teléfono móvil. Este empleo tecnológico ha marcado los tiempos de la convulsión, llenando de sentido y dirección el atentado en sí, sus más inmediatas consecuencias, y la respuesta ciudadana desencadenada en las horas posteriores.

Si tenemos que recordar una fecha previa en la que el mundo entero pareció dar un vuelco, en la mayoría de los casos estaremos refiriéndonos al 11 de Septiembre del año 2001, cuando los atentados terroristas de Al Qaeda en Nueva York y Washington establecieron para siempre un punto de inflexión en el devenir de la sociedad mundial a infinidad de escalas; una de las más inquietantes: la constante percepción de potencial peligro en el que nos moveremos desde entonces. En un mundo donde la imagen sentencia a la palabra, la retransmisión en directo del caos colocó a la población de todo el planeta en el lugar privilegiado del espectador de primera fila. Todos interiorizamos una vez más, pegados al televisor, el demoledor poder del mecanismo mediático y la necesidad de disponer de él, como única vía legítima, para conocer qué es lo que está pasando en el mundo.

Dos años y medio más tarde, y a salvo de las diferencias entre unos y otros, los atentados de Madrid tampoco escaparon a la acción mediática: Televisiones de procedencia internacional, prensa escrita y radio, centraron su completa atención en la difusión de la primeras imágenes de los vagones reventados, de los muertos y heridos, de los primeros testimonios familiares, de las reacciones políticas..... incluso las refutaciones y aceptaciones de la autoría por las más señaladas bandas terroristas, que canalizaron siempre su mensaje a través de la acción de los medios de comunicación de masas. Nada existe si no pasa por el tamiz mediático. Esto desde luego, otorga a los medios una posición de exclusividad para la actuación. Sin embargo, y ya desde la distancia, una vez que la consternación permite de nuevo recordar con claridad, los atentados de Madrid constituyeron además, la más nítida ejemplificación que hasta el momento hayamos presenciado acerca de los nuevos usos específicos que

determinados *utensilios* tecnológicos disfrutan hoy en día en nuestra sociedad. Por encima de todos, **el teléfono móvil**.

De ser un auténtico artículo de lujo y demarcador de estatus social, allá por los comienzos de la década de los noventa, ha pasado a convertirse con su adquisición generalizada, en el aparato tecnológico indispensable para moverse en el día de hoy. Cada vez más pequeños en tamaño, aúnan diseño y prestaciones cada vez más amplias y completas con precios asequibles. La necesidad –creada desde el mercado- de estar en todo momento operativos y localizables, nos lleva a sentir que giramos en el sentido correcto, en el que giran aquellos inmersos en la más rabiosa actualidad. Sin móvil resultas estar perdido; no figuras en el entramado de la interconexión social. No obstante su uso hasta hace bien poco parecía catalogado, y colocaba al individuo en posición pasiva, de asentimiento y sumisión ante el “progreso”. El empleo social que se le ha venido dando al teléfono móvil, desde su aparición en el mercado y hasta su actual presencia generalizada como artículo, parecería ser específico y acotado: ocio y comunicación informal, dos dimensiones complementarias.

La presencia protagonista del teléfono móvil en muchos de los más trascendentales pasajes de los cuatro días de Marzo ha sido determinante, y ha descubierto nuevos y, emergentes en el futuro, usos sociales que escapaban de inicio a lo esencial de su función específica. El móvil ha estado presente como:

- Herramienta para el asesinato (prueba definitiva para esclarecer la autoría)
- Instrumento simbólico: “Los cadáveres suenan”.
- Canal alternativo de Información y Comunicación para la reacción ciudadana (dimensión que más nos interesa desde la Sociología de la Comunicación)

HERRAMIENTA PARA LA EJECUCIÓN TÉCNICA DEL ATENTADO

El empleo de herramientas tecnológicas en actos de violencia, individual o colectiva, no es nuevo, así como tampoco en actos de guerra. La lucha cuerpo a cuerpo o el tiro en la nuca suenan ya a métodos arcaicos de combate. La tecnología y su programación facilitan un nuevo tipo de atentados que ya no exigen la presencia

física de sus autores; a distancia el hombre crea y dispone para que la tecnología ejecute.

En el caso concreto del teléfono móvil como soporte, su utilidad *armamentística* tampoco es reciente: Cuerpos de inteligencia iraníes, de los más eficientes y diestros en la utilización de la tecnología con fines bélicos, ya empleaban hace más de una década la activación vía satélite (sistema GPRS) de chips implantados en teléfonos móviles que harían explotar desde la otra punta del planeta. Es sólo uno de los muchos casos. En los atentados del 11-M, sin embargo, el uso del móvil como detonador no ha seguido cánones tan sofisticados. La manipulación de las tarjetas implantadas junto con la configuración y programación de las horas de alarma, conectados a la carga explosiva, hicieron del móvil un elemento imprescindible en la activación del mecanismo de los artefactos. El hecho de ser un aparato tan implantado en nuestra vida diaria facilitó el camino a los autores: existen cientos de puntos de venta donde poder hacerse con terminales, sin que ello genere ningún tipo de sospecha. Ahora bien, en ocasiones no nos detenemos a valorar que, lo que tenemos entre las manos y nos facilita la comunicación diariamente puede acabar siendo algo más que un aparato para hablar o comunicarnos mediante mensajes de texto. Los atentados sacaron a la luz dos nuevas dimensiones del empleo del móvil, siempre que se tengan los conocimientos técnicos pertinentes: a través de un teléfono móvil se puede asesinar, a pequeña o a gran escala, y a través de la manipulación de los datos contenidos en su tarjeta se puede re-conocer la identidad de su poseedor. Prueba de esto último es, que gracias a la utilización policial del teléfono móvil hallado en la mochila que no llegó a explotar en la estación de Atocha, se acabó por despejar definitivamente el camino de las pesquisas; tanto es así, que el móvil se acabó convirtiendo en la prueba definitivamente inculpatoria de la autoría de los atentados, en un momento en que la sociedad en masa clamaba por dar respuesta al *quién ha sido*. Pero eso ya es otra cuestión que trataré más adelante.

“LOS CADÁVERES SUENAN”

El sonido de los teléfonos móviles sonando en cuerpos ya sin vida es uno de esos fenómenos que pervivirán en el futuro con tintes de leyenda. Sin duda, este ha sido el momento en que con mayor carga emocional se ha erigido el teléfono móvil como actor principal, nuevamente. Aquí, esta herramienta tecnológica, se descubre

como lo qué es, o mejor dicho, cómo lo que hasta ese momento su uso social nos hacía entender qué es: una herramienta individual de comunicación directa e instantánea entre dos personas. En las primeras horas, cuando la incertidumbre dominaba a aquellos que sospechaban que familiares o amigos suyos podrían viajar en los trenes de cercanías afectados, el volumen de llamadas telefónicas entre móviles se multiplicó por ocho, mientras que las llamadas de teléfonos fijos a móviles aumentaron en torno a un 725%. *¿Porqué esperar a la publicación de listas oficiales de fallecidos si se puede llamar al móvil directamente?*

La urgente necesidad de información y el hecho de disponer de herramientas que permiten la localización en el acto, provoca que miles de ciudadanos en circunstancias tan concretas utilicen estas herramientas en detrimento de los tradicionales medios de comunicación, algo imposible hasta hace no demasiado. No obstante, un hecho tan lógico, común y en el que nos encontramos tan socializados como es el recibir una llamada al teléfono móvil, resultó ser insólito, incluso inesperado en aquellas circunstancias, sorprendiendo a quienes se hallaban en el lugar de los hechos aquella mañana. El concierto sin respuesta que los teléfonos móviles oficiaban entre los restos, sentenciaban de alguna manera la mala fortuna que habrían sufrido sus propietarios. Alguien denominó para siempre aquel fenómeno como “las llamadas de la muerte”.

EL BOCA A BOCA CARACTERIZADO: CANAL DE LA REACCIÓN CIUDADANA

La respuesta ciudadana que se produjo a raíz de los atentados en los días posteriores, tuvo dos dimensiones que condicionaron y determinaron su formalización y organización: una de carácter fundamentalmente político y otra de carácter tecnológico.

Cuando en el seno de una sociedad ocurren acontecimientos de semejante envergadura y peculiaridad la disponibilidad de información torna en la variable revalorizada. La sociedad en masa necesita saber, en primera instancia, por razones de índole psicológica: la urgencia de dar respuesta al quién ha sido, de perfilar la autoría para así no quedar ajenos al peligro, de situar y enmarcar su ubicación y procedencia, aporta en alguna medida cierto grado de seguridad, rebajando la incertidumbre que produce la impotencia de no poder canalizar hacia alguna dirección concreta la

confusión, indignación y consternación general desatadas desde las primeras horas de aquella mañana del jueves. Si a esto sumamos la proximidad de unas elecciones generales y la desconfianza general que el ejecutivo había despertado por su gestión en acontecimientos sociales y políticos anteriores, el clamor popular por conocer la verdad de los hechos aparecía así como el motor que impulsaría la reacción ciudadana posterior: “*Queremos la verdad, antes de votar*”.

Y es en este intento por acceder a una información objetiva donde se desata lo peculiar, lo insólito. Los medios de comunicación tradicionales -televisión, radio y prensa escrita- son sustituidos por nuevas herramientas de información y comunicación.

El temor a una manipulación informativa, a una censura de los datos reales con fines electorales, provoca que la sociedad, alimentada de la acción individual, encuentre en Internet su fuente fiable de Información y en el teléfono móvil su canal alternativo para la Comunicación entre las partes. Aparecen en escena por tanto, las nuevas tecnologías, como las herramientas que apagarán la sed de información y canalizarán el descontento social hacia la gestión del gobierno, a través de un uso que escapa a su control.

El empleo de Internet como fuente de información plural no se inaugura con los atentados. El simple hecho de constituir un foro libre donde la interconexión entre las partes es automática, rápida e instantánea, favorece el tránsito de datos a la vez que presenta una oferta ilimitada de contenidos de las más heterogéneas procedencias. La consulta de las páginas webs de diarios extranjeros, sirva como ejemplo, ha venido constituyendo una tendencia en alza en los últimos años, cuando lo que se busca es contrastar informaciones (caso Prestige, guerra de Irak, etc). Esto también ocurrió en los días siguientes a los atentados. La desconfianza que ocasionaba la información *oficial* presentada en cada rueda de prensa, así como también el discurso de los medios -canales legítimos de la información *oficial*- provocaron el efecto contrario: la búsqueda de medios fiables de información. Esto sin duda deja patente dos cosas: que en momentos de máxima tensión la información encuentra siempre huecos por donde escabullirse, y que a medida que el control sobre ella aumenta, lo hace también el descrédito como respuesta.

El empleo del móvil como canal de comunicación social no contaba, sin embargo, con antecedentes similares. Su empleo como herramienta formalizadora de la concentración ciudadana cogió a todos por sorpresa, incluso al ciudadano que a

través del envío de 158 caracteres exactos encendió la mecha de una respuesta ciudadana que se propagó como la pólvora en la tarde noche del sábado 13 de Marzo. La denominada jornada de reflexión se rebautizaría como “la noche de los sms”.

Algunas corrientes teóricas a cerca de la dinámica de los movimientos sociales defienden que no hay manifestación social que sea absolutamente espontánea, ya que cualquier reunión de personas que persigan una acción conjunta implica un mínimo de concentración. En algunos casos, esta acción se limita a unos cuantos intercambios de información hechos *de boca en boca*. Pues bien. La respuesta ciudadana generada aquella tarde de manera cuasi-espontánea tuvo su origen en una nueva versión de este método tradicional de transmisión oral de información. La acción del teléfono móvil reinventa el método, que pasa a llenarse de sentido tecnológico: ahora el boca a boca se escribe con caracteres que conforman mensajes cortos de texto.

Poco importa la identidad del autor del primer mensaje. Que lo hiciese o no bajo alguna bandera o signo político no es determinante, pues cualquiera de nosotros utilizamos diaria y deliberadamente los sms para contactar y contar cosas a nuestros allegados. Por ello, del resultante fenómeno de tipo social en que se acabó convirtiendo el reenvío del texto en cuestión, sorprende y llama al análisis más la reacción que la acción misma. En la tarde del sábado 13 de Marzo, y en comparación con una tarde de sábado cualquiera, el volumen de mensajes en circulación aumentó en torno a un 30%. Esos 158 caracteres reflejaron para una notable mayoría de ciudadanos la repulsa e indignación que sentían. El texto resultó ser claro y conciso: muestra repulsa a través de la ironía, presenta claras instrucciones del cómo, cuándo y dónde llevar a cabo la concentración y contiene un *pásalo* que resultó ser decisivo y determinante para engrasar una dinámica organizativa que se encontraba latente. Ese *pásalo* activó la fluidez informal de una reacción comunicativa basada en cadenas de confianza, al reconocer la procedencia del mensaje y no presentarse por tanto ajena la fuente de la información recibida. Cada receptor se convierte en emisor, y por tanto en convocante, participando de un papel activo que escapa al control del sistema. Internet también colaboró como herramienta informativa-comunicativa: una vez colgado el texto en la Red se conoce que, además del reenvío individual, dos de los más secundados medios de contrainformación en la Red (Indymedia y Nodo50) reenviaron el mensaje a todas sus listas. Media hora antes de la hora “acordada” se manifestaban ya 400 personas ante la sede madrileña del Partido Popular. La emisión en directo de lo que estaba ocurriendo en la calle Génova, por cadenas de televisión y emisoras de

radio que no compartieron desde el primer momento la versión oficial de los hechos, arriesgando por tanto en el ejercicio de sus funciones -CNN+ y SER- impulsó y animó también a muchas conciencias. La Información fluía ahora de abajo a arriba. A las ocho de la tarde, la concentración de protesta ya reunía a 5.000 personas en Madrid. Mientras, manifestaciones surgidas del masivo respaldo al reenvío del sms se propagaban como la pólvora por diferentes ciudades de todo el país. El texto variaba su contenido en lo referente al lugar y hora de la manifestación para cada ciudad, no así la intención, la acogida ciudadana y la respuesta desatada. La “noche de los sms” o mensajes cortos devolvió a las calles la identidad que le había quitado los medios de comunicación de masas: el ser el lugar de discusión e intercambio de información. Con transistores y móviles en las manos, las novedades que iban surgiendo en lo referente a las averiguaciones policiales corrían de boca en boca. El viejo adagio “los amigos de mis amigos son mis amigos”, aplicado al empleo del móvil como herramienta comunicativa, condicionó la configuración de una masa social muy heterogénea en edad y procedencia de los individuos que la conformaron, y que tuvo en el descrédito y repulsa a las versiones oficiales su común denominador.

Cuando la noche del domingo 14 de Marzo, los colegios electorales cerraron sus puertas y tras el recuento se confirmó al PSOE como el nuevo partido en el poder, hay quienes quisieron ver en la sumergida pero eficaz acción comunicativa que desencadenó el empleo del teléfono móvil el origen del vuelco en los resultados electorales: “el voto de los móviles”.

Más allá de provocar un giro en la intención de voto, si es que realmente ese fue su efecto político, el papel que desempeñó el móvil como vía alternativa de comunicación social tras los atentados de Madrid, saca a la luz realidades que permanecían solapadas y latentes en el ámbito de la Comunicación; realidades y nuevas problemáticas que no deben ni pueden escapar al análisis y debate teórico. A algunas de ellas me aproximaré brevemente a continuación.

DEL 11M AL 14M: NUEVOS PARÁMETROS COMUNICACIONALES EN ESCENA

Los atentados de Madrid y las pautas de comportamiento colectivo que tuvieron como efecto, han ocasionado concretamente en el ámbito de la Comunicación, un giro inesperado en las expectativas que, por cotidianas, se creían ya consolidadas. Surgen en escena fenómenos sociales insólitos, no previstos, que encierran tras de sí nuevas problemáticas y que dejan abiertos en busca de respuesta nuevos interrogantes para el investigador social.

Si centramos nuestra atención en el papel específico que los medios de comunicación de masas tienen en la sociedad, parece evidente, que el 11M ha despertado y puesto de manifiesto problemáticas que entran de lleno a juzgar la instaurada función social de los Medios de Comunicación tradicionales y, más en concreto, el papel de los medios como movilizados sociales, la relación que vincula a los medios y a las fuentes de la información, la gestión institucional ante la crisis, la vinculación que se establece entre intereses políticos y empresariales por citar sólo algunas de estas problemáticas. No obstante, es mi objetivo ampliar la lente de visión e ir más allá de la realidad concreta que encierra la trayectoria de la acción de los medios. El surgimiento de nuevas vías de información y comunicación de masas, a raíz de los atentados, y su *modus operandi*, establece nuevos puntos de inflexión a tener en cuenta desde la Sociología de la Comunicación en general; puntos de inflexión que son sintomáticos entorno al **cómo la sociedad readapta el uso de la tecnología disponible en función de sus necesidades e intereses momentáneos**. De este, que ya podríamos denominar, emergente hecho social, se desprenden numerosos horizontes descriptivos que servirán de ayuda, sin duda, para la comprensión de las nuevas tendencias sociales que, en el ámbito de la comunicación, ya operan en la actualidad. Este es el gran reto que ahora debe ocupar a la Sociología de la Comunicación.

Reconfiguración del universo Información / Comunicación de Masas

Se podría decir que lo característico de la reacción ciudadana ante los hechos sociales y políticos que determinaron los cuatro días de Marzo, es el surgimiento de un nuevo escenario donde conceptos como Información y Comunicación cambian de registro. Las realidades que se han destapado de su insólita puesta en práctica por parte de la sociedad, evidencian variaciones considerables.

A groso modo, Información y Comunicación aparecen como procesos bien diferenciados en función de las herramientas que los canalicen. La implantación y adaptación en la sociedad de las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación de Masas, otorgará sin duda, un nuevo sentido y carácter al universo que encierran dos de los procesos que, en mayor grado, definen e identifican nuestros actuales estilos de vida.

La disponibilidad de información y la capacidad de comunicación han sido desde hace siglos los baremos que definen el nivel de desarrollo y autonomía de las sociedades. La Comunicación como el acto -continente- y la Información como su producto -contenido- son procesos que no dejan a nadie ajeno; con su ejercicio afectan a todos los miembros de una sociedad. La Información seguirá constituyendo la principal fuente de riqueza, por ser el más eficaz remedio contra la incertidumbre, uno de los “males” que condicionan nuestro día a día a múltiples niveles. En la lucha por prevenir sus efectos, las nuevas tecnologías ocupan un lugar imperante. La Información fruto del desarrollo tecnológico, pasa a ser extremadamente abundante, llegando incluso a efectos saturadores. La oferta se dispara, multiplicando la disponibilidad de contenidos cada vez más ampliamente distribuidos. Cada ordenador, póngase por caso, es una ventana al resto del mundo. Las nuevas tecnologías varían el rumbo del proceso informativo, poniendo en tela de juicio sus aspectos más controvertidos: que por su beligerancia y carácter manipulador constituye el principal enemigo de la libertad individual. Al ser beligerante no es neutral, tiene una dirección concreta y refuerza el control y consenso social imperante, aquel que favorece al tiempo sus intereses propios, provocando en el receptor/audiencia actitudes pasivas ante las cuestiones sociales, políticas o económicas. El emergente universo informativo, resultante del desarrollo tecnológico, rompe con este esquema: la información fluye ahora de abajo a arriba, ya no es dirigida. Deja de ser elemento exclusivo de las grandes instituciones para adaptarse a las necesidades individuales. El esquema *pocos a muchos* está dejando paso al esquema *muchos a muchos*. Por ello, la Información que canalizan las nuevas tecnologías constituirá cada vez y en mayor grado un instrumento de democratización con mayor poder a infinidad de escalas y en todas las direcciones. Al partir de procedencias heterogéneas y disponer de una plataforma de distribución ilimitada, pierde su identidad beligerante pues se convierte en elemento accesible para las masas, aún corriendo el riesgo de llegar a confundirse

con la misma materia prima y por tanto, de llegar a comprarse y venderse como si fuese un producto más en el mercado. Afirma Felipe Sahagún en su obra *De Gutenberg a Internet*¹ que sin libertad no hay posibilidad de acceder a la Información y sin Información suficiente, comprobada y comprensible, no es posible la libertad. Parece que la entrada de las nuevas tecnologías en el proceso informativo viene a confirmar y a redimensionar esta directa relación entre Información y Libertad.

Esta relación tampoco queda ajena a la Comunicación como proceso social, pues entendida a gran escala, representa el complemento natural de toda lucha por la democracia. Con la llegada de la Comunicación de Masas y el pilar fundamental del papel de los medios, que aquí estamos denominando tradicionales, la comunicación participa de una triple dimensión: el ser soporte, referencia y elemento de sustentación en un proceso donde los receptores son los elementos más importantes pero a la vez los menos tenidos en cuenta. La Comunicación de Masas constituye pues, una Comunicación a las Masas: una élite restringida difunde unilateralmente informaciones a un gran número de receptores. De los cuatro elementos que conformaban el esquema clásico de la Comunicación como proceso -emisor, mensaje, canal y receptor- la Comunicación de Masas puso el acento en el emisor y el canal. La adaptación social de las nuevas tecnologías como herramientas para la comunicación, reinventa el peso de cada uno de los elementos que pasan a ser en momentos distintos protagonistas en el proceso. Cada uno de nosotros puede ser un potencial emisor, incluso a la vez que receptor, por el simple hecho de disponer de una serie de destrezas técnicas, cada vez más accesibles, que permitan un empleo adecuado de las nuevas herramientas tecnológicas. La Comunicación resultante, directa e instantánea, de emisor a receptor, fluída, sin que el mensaje o el canal constituyan un obstáculo, ya no entiende de filtros ni jerarquías. Las nuevas tecnologías reinventan la Comunicación, encaminándola a constituir una baza con la que contarán a partir de ahora, y con la práctica, los grupos sociales para la defensa de sus intereses. Al estar canalizada a través de herramientas de uso personalizado, abre un nuevo universo de posibilidades para el individuo y su acción, y al estar éstas interconectadas, permite el tránsito continuado de informaciones en un multidireccional proceso comunicativo que por ahora se presenta inmune a la restricción y el control. Históricamente, la lucha por la Igualdad y Libertad del Individuo no quedó nunca ajena a la problemática de la

¹ Estudios Internacionales. Madrid (1998)

Comunicación. En la actualidad, la era tecnológica coloca a estos tres valores y a las realidades que encierran en un mismo plano y a un mismo nivel: las nuevas tecnologías de la información han otorgado a la Comunicación un mayor sentido democrático.

Un nuevo concepto de Individualismo

Las actuales redes de comunicación, fruto del empleo de las nuevas tecnologías, catalizan nuevos cambios que afectan más directamente al Individuo y a su papel social. Los nuevos procesos dibujan una evolución del rol pasivo en el que habían postrado al Individuo la acción de los Medios de Comunicación de masas. De consumidor dependiente de Información, el individuo pasa a emitirla y producirla. Los nuevos procesos de comunicación basados en la interactividad parecen llevar nuevamente al Individuo al centro de la creación -intercreatividad-. Los consumidores (receptores y audiencias) se convierten en emisores y suministradores de un producto que en ocasiones también producen. El individuo entra en el proceso y, fuera de toda estructura, puede desarrollar libremente su competencia, asegurar su destino, instruirse, intercambiar mensajes o conocer gente. El resultado de las nuevas herramientas hace caer en el olvido a las dificultades de la comunicación interpersonal, y la individualización acentúa este sentimiento: es ahora el individuo sólo y libre quien empieza la comunicación. Aparece pues, una reconceptualización del valor del Individuo, de su capacidad y terreno para la acción: Escribir, almacenar, intercambiar y borrar sin límites y sin esfuerzos, fuera de las coordenadas del tiempo y el espacio. Es el principal triunfo de los sistemas automatizados. *Yo no espero, yo actúo....* y el resultado es inmediato: sentimiento de libertad absoluta, incluso de poder. Sin filtros ni jerarquías y en tiempo real. Cada uno hace lo que quiere y en cuanto quiere: sin supervisión ni control. Triunfa el Individuo y su poder de acción y maniobra frente al status quo institucional.

Esta nueva identidad puede acarrear enormes virtudes para la formación individual así como para la mejora y evolución de la dinámica del sistema social. Los atentados de Madrid ejemplificaron en gran medida hasta donde puede llegar en momentos de tensión la expresión de esta nueva identidad individual: miles de individuos se comunican libremente entre sí para la manifestación de la defensa de sus

intereses. La emergente era tecnológica puede desarrollar efectos realmente positivos para el sistema: democracias más participativas, más abiertas, donde impere un mayor sentido de la responsabilidad y la consciencia, donde el ejercicio de los derechos y los deberes se amplíe, así como la capacitación de las personas. Sin embargo, no debemos dejarnos guiar por un ilusionista optimismo tecnológico. Lo característico de los efectos de las nuevas herramientas tecnológicas es el situar al individuo a los mandos de su propia acción. Para la convivencia y progreso de la Sociedad como un todo, la libertad es el mejor de los síntomas, pero también puede ser el peor de los males si no se ejerce con responsabilidad. Las nuevas tecnologías de la Comunicación son únicamente herramientas más precisas y desarrolladas; instrumentos que, efectivamente a través de su utilización, pueden generar cambios sociales pero que, por sí solas, no pueden desarrollar plenamente su potencial. El uso que el individuo haga de ellas no es una función más que se pueda programar. Ya lo afirmaron en su día Francis Balle y Gérard Emery: “las tecnologías de la Información han sido y son lo que el Hombre hace de ellas”.

Una aproximación teórica al uso y adaptación social de las Nuevas Tecnologías

La implantación, adaptación y uso de las nuevas tecnologías de la Comunicación por parte de la sociedad, podría responder de modo genérico, a un deseo de índole antropológico: el aumentar la capacidad del hombre en la eliminación de las incertidumbres, en la superación de las carencias y en la lucha permanente por el progreso de la especie en general. El concepto de Prosperidad exige un nuevo tipo de orden, donde las nuevas tecnologías parecen disfrutar del terreno idóneo para su actuación, con el objetivo primordial de evitar a toda costa perturbaciones, lo imprevisto, lo incierto y lo incontrolado.

Disponer de un constante flujo de datos sobre los sucesos que acontecen en el mundo en tiempo real, permite prever peligros y, por tanto, movilizarse para evitarlos. Las tecnologías de la comunicación parecen así responder a los deseos colectivos de movilización activa. Resultado de materializar esta ansia, es la aparición en escena de grupos más potentes que los propios Estados, pues la adaptación de las nuevas herramientas con fines informativos y comunicativos permite a la sociedad desligarse del control de los medios -canales legítimos del control institucional- y, consecuentemente, actuar con autonomía. La revolución tecnológica en las

comunicaciones ha puesto en manos de quien sepa, quiera o pueda utilizarlos, instrumentos suficientes para provocar rupturas decisivas, acabando con la jerarquía del sistema. Por contra de lo que ocurre con los medios de comunicación de masas, ahora el mensaje llega directamente a todos los receptores factibles, que pasan a ser **destinatarios**, prescindiendo de influencias y de liderazgos de opinión. La figura clásica del receptor del mensaje de los medios tradicionales, tiene su expresión en una masa heterogénea, constituida por observadores pasivos que, si bien participan al tiempo de una experiencia mediática común, sus sentimientos permanecen aletargados, disfrutando apenas de relaciones de interacción y organización. Por el contrario, el *destinatario* surge como la figura que engloba a quienes actúan activamente en un proceso simbólico de transmisión estructurada, con capacidad de intervención y contribución en el curso y contenido del proceso comunicativo.

Por otro lado, la entrada de la tecnología electrónica y digital en el ámbito de la Comunicación, también conlleva una evolución técnica encaminada hacia la integración de los medios existentes: hoy por hoy, nos es muy difícil distinguir entre prensa, radio, televisión... nada escapa ya al poder de las redes. La tecnología digital, guía en la actualidad de la praxis técnica de los medios de comunicación, mejora la calidad de la señal, multiplicando la oferta de los medios e individualizando la recepción. Además de las consecuencias fruto de la optimización de los resultados en los procesos mediáticos de Información y Comunicación, las nuevas tecnologías encuentran también incidencia en la dinámica de la organización social, dejando entrever una relación de causalidad: a medida que la metodología informativa y comunicativa varía lo hacen también las formas de expresión y organización social.

Tecnologías y formas de organización social son dos variables que concuerdan e interactúan, debido en gran parte, a la dimensión normativizadora que tiene como efecto las nuevas herramientas. El 11M supuso una poderosa ejemplificación de esta relación: el empleo de las nuevas tecnologías con fines concretos y específicos fomentan experiencias compartidas, incluso entre personas que no se conocen o, que de otro modo, no se considerarían miembros de un mismo grupo. El empleo de los sms como expresión, soporte y canal de comunicación social, hizo responsable a cada ciudadano de su elección, asegurando y mediatizando su participación activa en la vida pública. Es evidente que los intercambios sociales que ejercitan la dinámica

organizativa de una sociedad, precisaron y precisan, en el presente, de una tupida red de Información y Comunicación. Tanto es así, que el intercambio de saberes se perfila como la condición que determina las nuevas formas de relación social. Surge en consecuencia, una infraestructura adecuada para la actuación de la Inteligencia Colectiva: relación de *muchos a muchos* donde cada uno es potencialmente emisor y receptor, en un espacio cualitativamente diferenciado, no fijo, moldeado por los participantes. En él, ya no se reconoce a la gente por su nombre o posición geográfica sino en función del objeto de interés de cada uno.

La variable tecnológica determina, igualmente, la extensión mediática en la que se definen los valores de tiempo y espacio de la comunicación, reduciendo los desequilibrios del sistema: una mayor y más rápida circulación de multitud de flujos de acción/reacción se ajustarán ahora a los distintos intereses del diálogo social.

Así, el desarrollo de las tecnologías de la comunicación ha creado formas de propiedad pública nuevas, basadas en una característica fundamental: que las nuevas formas de comunicación dejan de vincularse al hecho de compartir un lugar físico común. Las fronteras físicas se vuelvan porosas, y es la accesibilidad a los nuevos sistemas lo que implica presencia: la falta de cobertura conlleva a quedar ajeno al proceso de organización de la sociedad. El emergente *Homo Communicans*, como señala Breton² vivirá “totalmente vuelto hacia lo social que sólo existe a través de la información y el intercambio, en una sociedad hecha transparente gracias a las nuevas máquinas de comunicar”. Este nuevo individuo se desvive por acomodar su experiencia cotidiana a las infinitas posibilidades de comunicar, de consumir, de vivir este nuevo mundo lleno de oportunidades que aparece ante él. Para ello, el concepto de tiempo también varía: frente al tiempo biológico -discontinuo y diferenciado- emerge el tiempo de las nuevas tecnologías: homogéneo, racional y liso, que se convierte en capital-tiempo, complemento del capital-información. El contenido, variable que hasta ahora determinaba el acceso al proceso comunicativo, deja su sitio ahora a una diversidad de cualidades individuales, como la actitud y predisposición hacia el empleo de las nuevas herramientas tecnológicas, el interés subjetivo o el grupo social de pertenencia/referencia.

FUTUROS RETOS PARA LA COMUNICACIÓN POLÍTICA: A MODO DE CONCLUSIÓN

² *Ibidem*, pág.46

Si algo ha quedado claro los días posteriores al 11M, es que la sociedad ha encontrado, en instrumentos no convencionales de comunicación e información, el dispositivo necesario que activaría la participación civil en la toma de decisiones y en el curso político de la historia más reciente de este país.

La nueva dimensión digital de la comunicación permite una vinculación directa entre el ámbito político y la sociedad, sin los medios de comunicación como intermediarios. Esto, sin duda, obliga a la Democracia de masas como sistema general y a la comunicación política como una de sus condiciones imprescindibles, a redefinir su universo y su campo de actuación. Con la acción de los medios de comunicación tradicionales, la Democracia se venía resintiendo: grandes sectores de la ciudadanía, entendida en términos de público (consumidores pasivos del discurso de los medios), se vuelve escéptica hacia la política, decepcionada con los líderes, débil en la lealtad de sus votos, conformando una opinión pública sumisa e inconstante. Y en lo concerniente al estado de la comunicación política, su legitimidad desde tiempo atrás hacía aguas, pues sobre ella pesa en todo momento, el fantasma de la restricción y la manipulación.

Sin embargo, la nueva dimensión tecnológica que caracteriza y actúa como soporte del emergente proceso comunicativo ha operado un cambio. El empleo de instrumentos personales de comunicación, y su adaptación como fuentes alternativas de información plural, ha demostrado que si hasta ahora la ciudadanía precisaba de información para el ejercicio de sus derechos, a raíz de los atentados de Madrid surgieron nuevos mecanismos que favorecieron el sentido contrario: ejercer sus derechos para la obtención de Información. Esto, sin duda, es un claro síntoma de una soberanía popular más fortalecida. ¿Son más exigentes los ciudadanos de la nueva era tecnológica?. A priori, la escasa pero transparente experiencia nos dice que sí. Y también nos muestra que parece haberse acabado la manipulación informativa y la desinformación sin respuesta por parte de la sociedad. La influencia de los poderes en los medios genera, cada vez, más desconfianza entre unos ciudadanos que comienzan a tener la impresión de que el mundo no es como lo reflejan los MASS Media. En contraposición, el ciudadano castiga con su capacidad de elección y de rechazo, la información que no ve fiable. Los mensajes *persona a persona* han logrado la movilización de la sociedad civil. El móvil se ha convertido en una potente

herramienta de comunicación por su capacidad de crear estados de opinión en red, individuo a individuo, distintos de los mensajes propagados en abierto por las ondas. El teléfono como invento, ha sido el medio más eficaz para facilitar omnipresencia, construir comprensión y conocimiento. Sin embargo, y hasta la llegada del móvil, donde hubo censura el teléfono *fijo* no permitió responder con rapidez. El móvil facilita un proceso de retroalimentación comunicativa con los sms o mensajes de texto que, al reenviarse, pueden desencadenar en una auténtica comunicación masiva, que no comunicación de masas, que exige una compleja organización y división del trabajo.

Que la sociedad ha instaurado nuevas formas de comunicación e información que tienen en Internet y en el empleo del teléfono móvil sus principales estandartes, ya es un hecho. Miles de ciudadanos, bajo circunstancias concretas, decidieron permanecer al margen de los canales convencionales en la defensa colectiva de sus intereses y demandas. Cómo gestionar este nuevo fenómeno social, representa sin duda, el gran reto al que debe enfrentarse la práctica de la comunicación política, su gestión y actividad, si pretende seguir conservando su identidad de condición imprescindible y determinante en la dinámica del sistema democrático.

BIBLIOGRAFÍA

- BAYLON, CH. y MIGNOT, X. “La Comunicación”
Ed.Cátedra (Madrid) 1996
- SAHAGÚN, F. “De Gutenberg a Internet”
Estudios Internacionales (Madrid) 1998
- DURANDIN, G. “La Información, la desinformación y la realidad”
Ed.Paidós (Barcelona) 1993
“La mentira en la propaganda política y en la publicidad”
Ed.Paidós (Barcelona) 1995

- SUNSTEIN,CASS R. “República.com”
Ed.Paidós (Barcelona) 2003
- THOMPSON, JOHN B. “Los media y la modernidad”
Ed.Paidós (Barcelona) 1998
- TARDE,G. “La opinión y la multitud”
Ed.Taurus (Madrid) 1986
- ROMANO, V. “El tiempo y el espacio en la Comunicación”
Ed.Argitaletxe Hiru (Guipúzcoa) 1998
- DIAZ NOSTY,B. “Los medios y la hipótesis de la Democracia degradada”
Servicio de publicaciones de la Universidad de Málaga (Málaga) 1995
- COLOMÉ,G. “El príncipe mediático”
Ed. Mediterránea (Barcelona) 2004
- MUÑOZ-ALONSO,A. y ROSPIR,J.I. “Comunicación Política”
Ed.Universitas (Madrid) 1995
- MOUCHON,J. “Política y medios. Los poderes bajo influencias”
Ed. Gedisa (Barcelona) 1999
- WRIGHT,CH.R. “Comunicación de Masas”
Ed. Paidós (México D.F.) 1993
- RAMONET,I. “Internet, el mundo que llega”
Ed. Alianza (Madrid) 1998
- LUHMANN,N. “La realidad de los medios de masas”
Ed. Anthropos (Barcelona) 2000

- GONZÁLEZ RADÍO,V.(coord..) “Usos y efectos de la Comunicación audiovisual”
Ed. Universidade da Coruña. Servicio de Publicaciones (A Coruña) 1999
- WOLTON,D. “Internet ¿y después?”
Ed. Gedisa (Barcelona) 2000