

## **Mediación, mediatización y polos de intercambios comunicativos por WhatsApp<sup>1</sup>**

### **Mediation, mediatization and poles of communicative exchanges by WhatsApp**

**Mônica Cristine Fort<sup>2</sup>**

**Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, PR/Brasil**

**[monica.fort@yahoo.com.br](mailto:monica.fort@yahoo.com.br)**

**Ana Paula Pinto de Carvalho<sup>3</sup>**

**Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, PR/Brasil**

**[apc1111@gmail.com](mailto:apc1111@gmail.com)**

*Fecha de recepción: 20 de octubre de 2016*

*Fecha de recepción evaluador: 1 de noviembre de 2016*

*Fecha de recepción corrección: 20 de noviembre de 2016*

## **Resumen**

El ensayo ofrece una reflexión sobre las relaciones entre sujetos que realizan intercambios comunicativos con el apoyo de WhatsApp. En esta configuración de la comunicación, se identifican varios actores que a veces actúan como transmisores y otras veces como receptores, formando una estructura que combina factores como la influencia, la presencia y expresión de la opinión. El objetivo del estudio es demostrar cómo los intercambios realizados a través del citado aparato comunicacional resultan en contribuciones efectivas. El marco teórico se basa en Hepp y Hasebrink, Hall, Jenkins y García Canclini. Esta es una de las etapas de la investigación que busca analizar las interacciones a través de WhatsApp en entornos organizacionales. Para este texto, fueron elegidas las interacciones ocurridas durante el evento nacional conocido como el *Black Friday* (Viernes Negro) de 2015, en Brasil, en un grupo al que pertenecen 135 miembros

de organización de servicios del sector público en todo el país. La opción metodológica es la observación participante.

**Palabras clave:** interacción; mediatización; mediación; comunicación; consumo; WhatsApp.

## Abstract

The essay offers a reflection on the relations between subjects performing communicative exchanges supported by WhatsApp. In this communication configuration, several actors are identified who sometimes act as transmitters and sometimes as receivers forming a structure that combines the influence factors such as the presence and expression of opinion. The objective of the study is to demonstrate how the exchanges through this communication apparatus can result in actual contributions. The theoretical framework is based on Hepp and Hasebrink, Hall, Jenkins and García Canclini. This is one of the stages of research that seeks to analyze the interactions by WhatsApp in organizational environments. For this text, they were chosen interactions that occurred during the event known as 2015 Black Friday, in Brazil, in a group to which 135 members belong to an organizing public sector services throughout the country. The methodological option is participant observation.

**Keywords:** interaction; mediatization; mediation; communication; consumption; WhatsApp.

## Introducción

De la pictografía a la oralidad, de la escritura a las interacciones vía computador hasta llegar a la comunicación que cabe en el bolsillo, a través de los Smartphone. En este dispositivo están reunidos signos, imágenes, conversaciones, gestos, códigos. Independientemente de la época, el ser humano siempre se ha servido de facilitadores para realizar lo que Barbosa (2012) llama de acto comunicacional, que es estar relacionado. Pensar en comunicación en estos términos amplía el campo de estudio del área y lo coloca en el centro de las investigaciones científicas en la actualidad, caracterizada por la miríada de dispositivos tecnológicos que potencializan el ambiente comunicacional. Aunque existe una gran variedad a disposición de todos, Baitello (2005) alerta que no por eso la capacidad comunicativa puede haber alcanzado la misma evolución. La reducción de los espacios externos de conversación revela que el diálogo interno mina la habilidad de comunicarse, dando lugar al fenómeno de la incomunicación.

Tendríamos que preguntarnos si esta reducción drástica del espacio externo de la comunicación, de los vínculos sociales, de los horizontes y de las horizontales de la

sociabilidad no se corresponde con una reducción de los espacios internos, con un incremento de la comunicación consigo misma (Baitello, 2005, pp. 10-11).

García Canclini (2000, pp. 150-151) también identificó que “toda escritura, todo mensaje está infestado de espacios en blanco, silencios, intersticios, en los cuales se espera que el lector produzca sentidos inéditos”. Ya Rüdiger (2014) sitúa en el tiempo el aumento de las posibilidades comunicacionales incrementado por los medios técnicos, especialmente después de la Revolución Industrial, en la que los mecanismos de comunicación se amplificaron. “Los ferrocarriles, el telégrafo, el teléfono y la prensa permiten extender nuestro poder de expresar y recibir ideas en términos cada vez más globales y diferenciados” (Rüdiger, 2014, p. 44).

Más allá de la mediación de los medios técnicos, en este artículo también interesa desvelar la cultura como mediadora del acto comunicacional, cuyo contexto social, político e histórico invade los discursos de los individuos. García Canclini (2000) colabora con este entendimiento al observar que “la violencia y la inseguridad pública, la imposibilidad de abarcar la ciudad (¿quién se conoce todos los barrios de una capital?) conducen a una búsqueda en la intimidad doméstica, en encuentros confiables, formas selectivas de sociabilidad” (García Canclini, 2000, p. 286). Este tipo de configuración social hace que los grupos se protejan en sus espacios, que eleven los muros y multipliquen las rejillas de sus ventanas. “Para todos, la radio y la televisión, para algunos, el ordenador conectado para que los servicios básicos transmitan la información y el entretenimiento a domicilio” (García Canclini, 2000, p. 286).

Para estudiar estos cambios, la investigación se centra en los Estudios Culturales. Kellner (2001) describe esta relación de la siguiente forma:

...los estudios culturales pueden desempeñar un importante papel en la explicación de las alteraciones significativas ocurridas en la cultura y en la sociedad de nuestros días. De hecho, estamos rodeados de nuevas tecnologías, nuevos modos de producción cultural y nuevas formas de vida social y política. Además, la cultura está desempeñando un papel cada vez más importante en todos los sectores de la sociedad contemporánea, con varias funciones en diferentes campos que van desde lo económico a lo social (Kellner, 2001, p. 29).

Se adopta el concepto de Hall (2003) de cultura como práctica social al “estudio de las relaciones entre elementos en un modo de vida global” (HALL, 2003, p. 136). Tiene sentido al analizar las prácticas comunicacionales en la contemporaneidad, al igual que un grupo de WhatsApp de personas que actúan en el sector servicios de varios órganos públicos en todo Brasil. En este artículo, se busca verificar las interacciones entre sus participantes ante los conceptos teóricos de Michel Foucault y Andreas Hepp, además de los ya mencionados Stuart Hall y Néstor García Canclini.

## Desarrollo

La comunicación más allá de la comunicación. Este es el inicio del código encontrado en el diálogo entre dos personas, incluso con ausencia de lenguaje verbal. Y esto puede apreciarse cuando dos individuos apenas se miran al viajar en transporte público, en el silencio ensordecedor de una ceremonia fúnebre o, en el caso del objeto de estudio de este artículo, cuando los sujetos apenas observan los relatos entrelazados a través del WhatsApp y que no necesariamente siguen una secuencia lógica. Por ejemplo, en este ambiente, las opiniones de un individuo no siempre tienen un receptor: a veces, un silencio representado por una ausencia de respuesta: otras, un gesto representado por *emoticons* o *emojis*<sup>4</sup>: réplicas y contrarréplicas de acuerdo o en desacuerdo a lo expuesto.

De este modo, el lenguaje puede ser considerado como uno de los primeros aparatos técnicos usados por los individuos para intercambiar sensaciones, impresiones, informaciones, con lo que se atestigua el concepto del fundador de la lingüística, Ferdinand Saussure (2006), de que el lenguaje está al servicio de la sociedad para producir significado. Ya el teórico Bakhtin (2003), cuyo concepto puede ser aplicado en la actualidad, opina que las interacciones de WhatsApp se construyen y se modifican en cuestión de minutos, ya que los asuntos y las interacciones son muy variadas y salen a la luz por diferentes actores. Se confirma el entendimiento de Bakhtin (2003) al tratar el lenguaje con dinamismo, como un fenómeno en movimiento. Y, así como el autor describe las diferentes voces formando un enunciado semejante a una mente esquizofrénica, en el WhatsApp esta configuración está clara, con varias voces representadas a través de textos, que muchas veces se refieren a personas hablando consigo mismas en monólogos que esperan una acogida – que a veces no llega – por un receptor.

Para Foucault (1999), el lenguaje constituye el pensamiento de los individuos y, como tal, da sentido a toda experiencia en el mundo. Así, las prácticas discursivas representan la forma de operar en la sociedad, dando origen a enunciaciones que se configuran como estrategias. Foucault (1999, pp. 409-410) afirma que “a partir del siglo XIX, el lenguaje adquiere su propio espesor, desarrolla una historia, leyes y una objetividad que le pertenecen solo a él. Se convierte en un objeto de conocimiento entre tantos otros”.

Según recuerda Maturana (2001, p. 153), es en el lenguaje donde los hombres afianzan su existencia, ya que la experiencia humana “no posee contenido” y sí sucede conforme las relaciones se dan con el habla. Como el lenguaje es una construcción que ocurre en sociedad, tienen lugar cambios a lo largo del tiempo, conforme las diferentes identidades con las que los individuos se imantan al sabor de las circunstancias. Actualmente, el sujeto está fragmentado, diverso, difuso. De acuerdo con Hall (2011), el hombre del Iluminismo en el siglo XVIII, se convirtió en un hombre con “crisis de

identidad” en el mundo posmoderno. “Un tipo diferente de cambio estructural está transformando a las sociedades modernas de finales del siglo XX. Como consecuencia, se están fragmentando los paisajes culturales de clase, género, sexo, etnia, raza y nacionalidad que, en el pasado, nos proporcionaban sólidas localizaciones como individuos sociales” (Hall, 2011, p. 9).

Por consiguiente, estar en relación, aunque exista un “yo real”, se construye a partir de la mirada del otro y de las condiciones sociales. La noción de sujeto sociológico de Hall (2011) demuestra que la medición de la identidad se forma históricamente y no biológicamente, cuando nacía y moría con el sujeto. Para Hall:

...este proceso es el que produce el sujeto posmoderno, conceptualizado sin tener una identidad fija, esencial o permanente. La identidad se convierte en una “celebración móvil”: formada, transformada continuamente en relación a las imágenes por las que somos representados o interpelados en los sistemas culturales que nos rodean (Hall 2011, p. 13).

En las interacciones entre los grupos a los que pertenecen actores del sector público, el escenario sociopolítico, en ocasiones, determina la posición de sus miembros, generando debates acalorados según el discurso adoptado. Este posicionamiento responde a lo que Hall (2011, p. 51) atestigua al afirmar que “las culturas nacionales, al producir sentidos sobre ‘la nación’, sentidos con los que podemos identificarnos, construyen identidades. Estos sentidos se incluyen en las historias que se cuentan sobre la nación, memorias que conectan su presente con su pasado e imágenes construidas sobre ella”. Al compartir esta narrativa, los individuos que hacen parte de estos grupos pasan a tener un mismo objetivo, corroborando el concepto de nación y cultura.

Se suma a este escenario el impacto de la globalización, no solamente sobre la economía sino también sobre la construcción de los sentidos planetarios. “La globalización puede ser definida como la intensificación de las relaciones sociales a escala mundial, conectando distintas localidades de tal manera que acontecimientos locales son moldeados por eventos que tienen lugar a muchas millas de distancia y viceversa” (Giddens, 1991, p. 69).

Una de las consecuencias de la globalización y a lo que Giddens (1991) llama industrialismo, es la difusión de las tecnologías mundiales presentes en la vida cotidiana y que aportan a la sociedad moderna la interacción con extraños, a los que el autor clasifica como personas de todo tipo, conocidos o desconocidos. “En muchos de los escenarios urbanos, particularmente, interactuamos más o menos de forma continua con otros a los que no conocemos bien o nunca habíamos visto antes – aunque esta interacción adopta la forma de contactos relativamente efímeros” (Giddens, 1991, p. 84).

En la década de los años 70 e inherente a la modernidad, es cuando tiene lugar una aceleración de esta condición, especialmente comprimiendo tiempo y espacio:

...una de sus características principales es la “comprensión espacio-tiempo”, la aceleración de los procesos globales, en el sentido de que el mundo es menor y las distancias más cortas, que los eventos de un determinado lugar tienen un impacto inmediato en personas y lugares situados a gran distancia (Hall, 2011, p. 69).

Durante las conversaciones mantenidas entre los grupos con miembros que trabajan en la misma área (defensa del consumidor), aun distantes geográficamente, están reunidos en el mismo fórum, a un toque del teléfono móvil y basta un simple sonido emitido por el aparato para que todos se encuentren en ese mismo espacio. “Gracias a los móviles, todos estarán conectados con todos donde y cuando quieran, a través de cables reversibles y con estos cables y aparatos, todos podrán apropiarse de cosas existentes, transformarlas y utilizarlas” (Flusser, 2013, p. 41). Un hecho ocurrido en Maranhão puede ser muy diferente de la realidad de São Paulo, pero existe una comunión y un reparto de ideas que hace que sean homogéneos en medio a la heterogeneidad. García Canclini (2000, p. 263) hace hincapié en la existencia simultánea de lo local y lo internacional, formando una nueva configuración de la cultura con el territorio. “Las tecnologías comunicativas y la reorganización industrial de la cultura no sustituyen las tradiciones ni masifican homogéneamente, sino que transforman las condiciones de obtención y renovación del saber y de la sensibilidad”. Para el autor, existe una visión optimista del hibridismo, a pesar de la diferencia de clases notable y desigual de América Latina.

La remodelación tecnológica de las prácticas sociales no siempre contradice las culturas tradicionales y las artes modernas. El uso de bienes patrimoniales y el campo de creatividad se han ampliado. Esta apropiación múltiple de patrimonios culturales abre posibilidades originales de experimentación y comunicación, todo ello con usos democratizadores (García Canclini, 2000, p. 308).

Sin embargo, García Canclini (2000) saca a la luz el hecho de que las clases hegemónicas hacen uso de las innovaciones que la tecnología abarca para reducir el poder de los sindicatos y comercializar los bienes educativos y culturales, grupos que, a su vez, determinan el trabajo y la vida cotidiana. En la época en la que Mark Zuckerberg, fundador de Facebook, compró el aplicativo WhatsApp, hubo *memes*<sup>5</sup> de que, a partir de ese momento, Mark era dueño de 18 horas de vida de las personas. Este es un ejemplo de un grupo económico contemporáneo acumulando más poder para sus objetivos de mercadotecnia y como resultado, arrebatando usuarios de otras redes sociales para homogeneizar las diferencias.

Henry Jenkins Joshua y Sam Ford (2014) son categóricos al afirmar que las diferencias difícilmente serán reemplazadas, tanto si son sociales como del orden del discurso. Para los autores:

...no vivimos, y talvez nunca lo hagamos, en una sociedad en la que cada miembro es capaz de participar plenamente, en la que la más baja de las clases bajas tiene la misma capacidad comunicativa que las élites más poderosas. En la medida en la que la participación de los públicos conectados en red se convierte en una fuente de poder

discursivo y persuasivo, y en la medida en la que las capacidades de participar significativamente online están vinculadas a las oportunidades económicas y educacionales, la lucha por el derecho a la participación está asociada a las cuestiones fundamentales de igualdad y justicia social (Jenkins; Green; Ford; 2014, p. 241).

García Canclini defendía esta afirmación al señalar que “cuando la cultura deja de ser asunto público, se privatizan la información y los recursos intelectuales en los que se apoya parcialmente la administración del poder” (García Canclini, 2000, p. 372). Por tanto, es el mercado el que reorganiza la vida en sociedad, concentrada en intercambios íntimos, pero siempre al servicio de un poder privado que lo sustenta.

Las calles están saturadas de coches, de personas con prisa por cumplir con sus obligaciones profesionales o por divertirse según lo programado, casi siempre en función de una renta económica. Lo que contribuye a esta reformulación del público es una organización diferente de “tiempo libre”, que lo convierte en una prolongación del trabajo y del lucro. De los desayunos de trabajo al trabajo, a las comidas de negocios, al trabajo, a la televisión en casa, y algunos días, a cenas de sociabilidad rentable (García Canclini, 2000, p. 288).

En las interacciones a través del WhatsApp, aparte de restringir el número de personas que pueden relacionarse según el algoritmo del programa, las personas están reclusas y se sienten libres por el hecho de poder escoger sus contactos adicionados al aplicativo. Es una libertad vestida de prolongación del trabajo, ya que muchas de las conversaciones de los participantes tienen lugar fuera del horario de trabajo, en permanente conexión, debido a una fuerte necesidad de opinar. Flusser (2013) también llama la atención sobre este encarcelamiento al relatar que una persona que se coloca un revólver contra la cabeza y aprieta el gatillo, puede representar la mayor libertad posible al verse libre de las situaciones opresivas. Sin embargo, el autor muestra que, al apretar el gatillo, se desencadena un proceso ya programado en el revólver, y que lleva a creer que la decisión no fue tan libertaria, ya que estaba sometida al programa del revólver. Según Flusser, lo mismo podría aplicarse al programa del teléfono, del piano, de la televisión, de la cámara de fotos. “La libertad de decisión de pulsar una tecla con los dedos, se presenta como una libertad programada, como una elección de posibilidades establecidas. Lo que yo elijo lo hago según las prescripciones.” (Flusser, 2013, p. 64). Para el autor, la sociedad del futuro se hace presente en lo que él llama de “totalitarismo programado”. Esta programación es tan sutil, que los seres humanos que hacen uso de estos aparatos no se dan cuenta, ocupan una invisibilidad que permite la transgresión de las máquinas en la vida humana.

Se considera el concepto de configuraciones comunicativas propuesto por Andreas Hepp y Uwe Hasebrink (2015). Los investigadores señalan que los medios de comunicación no modifican las relaciones sociales, sino que las potencializan al “alterar los procesos de interacción simbólica o para ser más exactos, de comunicación” (Hepp; Hasebrink, 2015, p. 76). Para estos autores, las interacciones sociales son el punto

neurálgico de la mediatización, cuyo concepto “analiza críticamente (a largo plazo) por un lado, la relación entre los cambios de los medios de comunicación y la comunicación, y por otro, los cambios de la cultura y sociedad” (Hepp; Hasebrink, 2015, p. 76). Cuando las interacciones se asocian al simbolismo, ganan relevante importancia, ya que el ser humano es el único integrante de la naturaleza dotado de lenguaje, raciocinio y capacidad de hacer cambios a partir de símbolos comunes al grupo con el que interactúa:

...nacemos en un mundo en el que la comunicación ya existía, aprendemos lo característico de este mundo (y sus culturas) a través del proceso (comunicativo) del habla; y al continuar para actuar en este mundo, todos nuestros actos estarán siempre relacionados con acciones comunicativas (Hepp; Hasebrink, 2015, pp. 77-78).

Los autores distinguen cuatro tipos básicos de comunicación: directa, mediática recíproca, mediática producida y mediática virtual. Según la definición de Hepp y Hasebrink, el uso del WhatsApp como prótesis comunicacional puede estar situado en la comunicación mediática recíproca. Aunque también puede comprenderse a partir de la comunicación mediática virtual, a través de la cual, la comunicación se realiza gracias a “sistemas interactivos” creados para este fin. El WhatsApp tiene mucha relación con lo que denominan como configuración comunicativa, proceso por el que los actores realizan cambios culturales y sociales a través de la pertenencia, poder, segmentación y reglas. Es ahí donde reside el desafío del mundo corporativo frente a este dispositivo.

## Argumentación

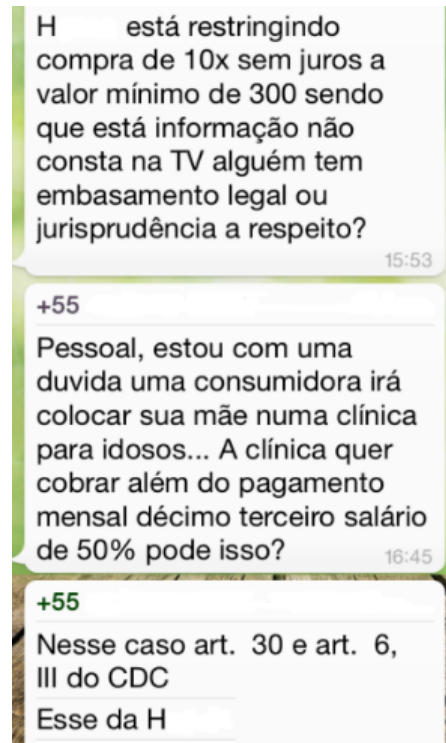
Al observar los intercambios comunicacionales vía WhatsApp ocurridos en un grupo de 135 miembros, entre gestores y colaboradores pertenecientes a empresas del sector público de todo el país, es interesante verificar el flujo de intercambios y los tipos de enunciación según algunas hipótesis contempladas por Michel Foucault en el análisis del discurso. Conviene resaltar que la inclusión del investigador en dicho grupo de WhatsApp fue debidamente autorizada por la coordinación general de la organización y nadie llegó a percatarse, ya que el grupo posee ocho administradores diferentes, entre ellos el coordinador general, y fue inicialmente creado por un colaborador que ya no hace parte de la entidad que reúne a los participantes. Por tanto, se adopta la metodología de observación participante, sin ningún tipo de interacción. Importante resaltar el gran número de interacciones debido al tamaño del grupo formado por un total de 156 miembros, pertenecientes a varios estados brasileños, con el fin de verificar el empleo del WhatsApp en la comunicación organizacional. Se intentó no identificar en ningún momento el nombre del grupo del WhatsApp, ni los nombres o teléfonos de sus componentes, manteniendo el compromiso de sigilo firmado con la coordinación de la institución. Solamente interesa el uso social que se realiza con la ayuda del aparato tecnológico.



Por decisión de las investigadoras, se escogieron declaraciones realizadas durante el *Black Friday*. Este evento, que nació en Estados Unidos con motivo del cambio de existencias de las tiendas para la época de Navidad, se adoptó en Brasil con un formato parecido y tuvo lugar el 27 de noviembre de 2015. De las 145 interacciones registradas aquel día, 70 de ellas hacen mención al *Black Friday*. El resto trata de diferentes asuntos del día a día del grupo, por lo que no fueron consideradas para este estudio. En las interacciones sobre el *Black Friday*, destacan acciones realizadas en diversas localidades de Brasil, problemas registrados por distribuidores junto a sus clientes, así como anécdotas de quien trabaja con el usuario final. Como interacciones, fueron consideradas las emisiones registradas por los miembros del grupo considerando el *layout* del programa WhatsApp; es posible que cada miembro emita más de una opinión en los “ventanas de conversación” que aparecen en las interacciones.

Frecuentemente, puede apreciarse que la conversación no obedece a un flujo lineal como ocurre con la comunicación presencial en la que el emisor y el receptor están cara a cara. Esto confirma lo que García Canclini (2000, p. 308) dice al enfatizar que “los sentidos de las tecnologías se construyen según los modos por los que se institucionalizan y se socializan”. Este es el ejemplo de la Figura 1, en el que hay que descifrar la conversación, ya que la segunda interacción no guarda relación con la primera, pero sí lo hace la tercera, que es una respuesta al primer discurso. Para Foucault (1999, p. 408), el lenguaje adquiere la característica de un ser propio. “El análisis independiente de las estructuras gramaticales, tal y como era practicado a partir del siglo XIX, aísla el lenguaje del contrario, le trata como una organización autónoma, rompe sus vínculos con las valoraciones, la atribución y la afirmación”.

FIGURA 1 – Ejemplo de interacción no lineal entre miembros<sup>6</sup>



Fuente: las autoras a partir de un *printscreen* de la conversación vía aplicativo WhatsApp

Aunque los enunciados están configurados en un ambiente informal, aportan representaciones de profesionales que pertenecen a diferentes organizaciones. En este sentido, los moderadores de estos usos comunicacionales asumen la práctica discursiva como un conjunto de acciones objetivas y subjetivas con el fin de suscitar reacciones esperadas de su público.

Sin duda alguna, los discursos se componen de signos; pero lo que hacen es mucho más que utilizar estos signos para designar cosas. Este “más” es lo que convierte en irreductibles a la lengua y al acto de quien habla. Este “más” es lo que es necesario hacer aparecer y lo que es necesario describir (Foucault, 2007, p. 56).

De este modo, los coordinadores de los integrantes del grupo de WhatsApp aparecen e indagan esperando con ello reacciones objetivas y subjetivas. Hacen pedidos a los colegas, colocando el texto en mayúsculas para destacar su mensaje sobre los demás, resaltados en mayúsculas y minúsculas (ver Figuras 2 y 3). El 27 de noviembre, la coordinación envió tres mensajes a los miembros con el texto en mayúscula, además de usar otros elementos como exclamaciones en un tono formal, como si fuera una carta tradicional, utilizando la palabra “Estimados”. En este sentido, le toca al término actuación con el que García Canclini (2000, p. 350) observa los intercambios comunicacionales en la modernidad, para quien talvez “la problemática simbólica no resida en la eficacia puntual de ciertos bienes o mensajes, sino en el hecho de que los

aspectos teatrales y rituales de lo social hagan evidente lo que existe de oblicuo, simulado y distinto en cualquier interacción”. Foucault (1999) afirma que el universo está repleto de signos y la misión del hombre es descifrarlos. “Conocer será, por tanto, interpretar; ir de la marca visible a lo que se dice a través de ella, y sin ella, permanecería la palabra muda, adormecida en las cosas” (Foucault, 1999, p. 43).

FIGURA 2 – Cuanto el texto “grita”<sup>7</sup>

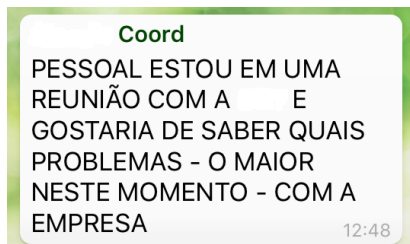
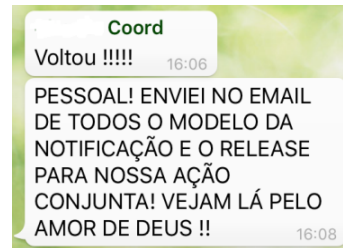


FIGURA 3 – La coordinación llama la atención<sup>8</sup>

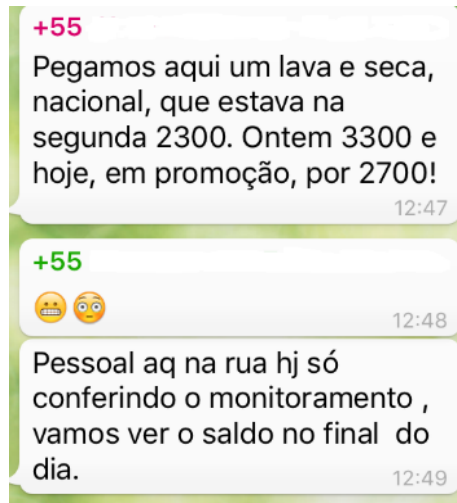


Fuente de ambas figuras: las autoras a partir de un *printscreen* de la conversación vía aplicativo WhatsApp

Según ha sido mencionado, el viernes 27 de noviembre, los grupos registran 70 interacciones relacionadas con el evento *Black Friday*. Fueron comentarios relativos a problemas o acciones causadas por diferentes proveedores en diferentes localidades y también se mencionaron 11 anécdotas sobre el tema (Figura 4). Entre los chistes sobre ese día, se menciona en tres ocasiones el juego de palabras popular “*Black Fraude*”, imágenes simulando ofertas que ocultan las promociones, mientras otras interacciones mostraron imágenes de zapatillas de deporte pintadas con logotipos famosos, y como si estuviesen a mitad de precio. En estos diálogos, se caracteriza lo que Jenkins, Green y Ford (2014, p. 65) abordan sobre la cultura de conexión. “El advenimiento de la informática conectada en red y la forma con la que sus componentes han sido absorbidos por la cultura participativa y distribuidos por las páginas webs de redes sociales representan una nueva configuración de prácticas que existen hace mucho tiempo”.

Además, Foucault (1999, p. 131) señala que “el lenguaje es todo discurso, en virtud de este singular poder de una palabra que pasa por encima del sistema de los signos en dirección al ser de aquello que es significado”. De los 70 mensajes, 12 incluían *emojis* representando aprobación (palmas para determinada acción), espanto (una cara de susto), estar de acuerdo con algo (mano haciendo un positivo) y hasta una oración deseando un buen día (manos unidas)<sup>9</sup>. En la Figura 4 se observa, especialmente, que los emisores narran sus historias apoyados en discursos animados, usando exclamaciones, *emojis* y consignas, dotando de significado a la reunión de sus miembros como un todo.

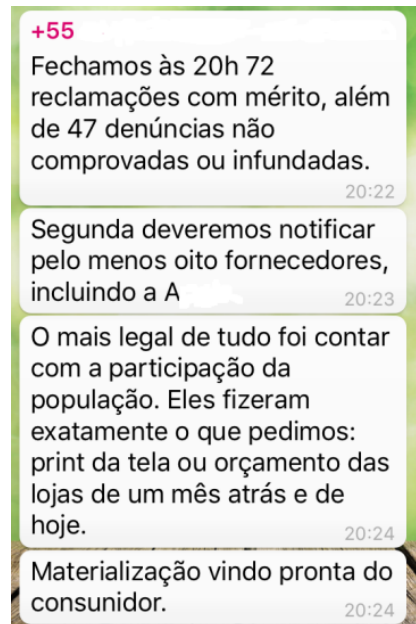
FIGURA 4 – Anécdotas en la interacción<sup>10</sup>



Fuente: las autoras a partir de un *printscreen* de la conversación vía aplicativo WhatsApp

En las interacciones observadas, también hay intercambio de elogios hacia los responsables por acciones realizadas en diferentes ciudades y también conversaciones directas con la coordinación general de la institución para pedir aprobación o consejo sobre la realización de alguna actividad. Es posible también observar fotografías para comprobar lo que estaba siendo afirmado, en este caso, fueron 5 fotografías. El intercambio de mensajes en ese día comenzó a las 05h04min y terminó a las 21h31min. Según avanzaba el día, las conversaciones comienzan a comentar el balance de lo ocurrido. Existe orgullo en algunos mensajes como el que dice: “Lo mejor de todo fue contar con la colaboración de la población. Hicieron exactamente lo que les pedimos: una foto de la pantalla o un presupuesto de las tiendas hace un mes y hoy” (FIGURA 5).

FIGURA 5 – Balance al final del día<sup>11</sup>



Fuente: las autoras a partir de un *printscreen* de la conversación vía aplicativo WhatsApp

Esta discusión sobre las interacciones de los grupos observados vía WhatsApp materializa la tesis de Jenkins (2014) sobre el poder de la difusión de las conversaciones en red. Es una comunicación que se construye y reconstruye en flujo, a una velocidad incesante, fuera de lugar en tiempo y espacio, al mismo tiempo que une integrantes heterogéneos, de ciudades geográficamente distantes, aunque homogéneas por la causa del derecho del consumidor.

Según las hipótesis de Foucault (1999) respecto al orden del discurso, existen indicios de que los diálogos bloqueados entre los miembros revelan una actuación escénica. Para el autor, “los elementos de la representación se articulan según una red de relaciones complejas (sucesión, subordinación, consecuencia) que es necesario transmitir al lenguaje con el fin de que este sea realmente representativo” (Foucault, 1999, pp. 137-138). Este enredo de significaciones es el que hace que el WhatsApp sea un medio de comunicación que debe continuar profundizándose en relación a las prácticas comunicacionales, ya que el hecho de escribir un texto o grabar un mensaje de audio y enviarlo a los miembros de los grupos son actos calculados para generar efectos en la audiencia, reconocimiento, jerarquía y acciones en red.

## Conclusiones

Hoy en día, la comunicación es un juego formado por varios participantes, en el que la primera jugada es identificada como emisor, y a partir de ahí recibe otros polos emisores, en una dinámica que se acelera con el uso de aparatos tecnológicos. De acuerdo al concepto de Lévy (1993, p. 22), “el juego de la comunicación consiste en necesitar,

ajustar, transformar, a través de mensajes, el contexto compartido por los compañeros”. Y va más allá al afirmar que las interacciones se moldean y se construyen permanentemente:

Palabras, frases, letras, señales o gestos interpretan, cada una a su manera, la red de mensajes anteriores e intentan influir sobre el significado de los mensajes futuros. El sentido surge y se construye en el contexto, siempre local, con fecha, transitorio. A cada instante, un nuevo comentario, una nueva interpretación, un nuevo desarrollo puede modificar el sentido que le habíamos dado, por ejemplo, a una proposición cuando fue emitida (Lévy, 1993, p. 22).

Los miembros reunidos por el WhatsApp forman lo que Hepp y Hasebrink (2015) consideran como una configuración comunicativa que reúne verdaderas comunidades a través de diversos soportes. “Conversaciones, comunicación por teléfono (móvil) y redes sociales, álbum de familia (digital), cartas o postales, o ver la televisión juntos” (Hepp; Hasebrink, 2015, p. 81). Gracias a la mediatización, este es un ambiente que crea condiciones de pertenencia, y como consecuencia, de ciudadanía, cuyas acciones concretas pueden verse por medio de las medidas en común diseminadas en los grupos observados por WhatsApp. La colaboración participativa con toques de orquestación puede dar lugar a resultados importantes para las organizaciones a las cuales pertenecen los miembros de la comunicación informal, trayendo consigo una mudanza efectiva y una transposición del campo de las ideas para el de las realizaciones.

De este modo, Foucault (2007) concibe la ciencia centrada en estudiar al hombre situado en determinado tiempo, la investigación sobre las prácticas comunicacionales en WhatsApp puede rescatar lo que existe por detrás de los enunciados, las reglas en medio a un ambiente que por sí solo, es dispersivo y no posee identidad, como por ejemplo el método de la arqueología del autor. Son diálogos que difícilmente existirían si no fuese por el aparato el cual reúne diferentes personas de varias regiones en busca de un objetivo en común, relaciones invisibles en las organizaciones y que ahora pueden ser excavadas y disecadas, y revelar un nuevo segmento de la arqueología foucaultiana.

## Referencias

- Baitello Jr, N.; Contrera, M.S.; Menezes, J.O. (Orgs.) (2005). Os meios da comunicação. São Paulo: Annablume.
- Bakhtin, M. (2003). Estética da criação verbal. 4 ed. São Paulo: Martins Fontes.
- Barbosa, M. (2012). O presente e o passado como processo comunicacional. In: Revista Matrizes, v. 5, nº2, p. 145-155 jan/jun. 2012. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/1430/143023787007/>>. Acesso em: 29 ago. 2016.
- Foucault, M. (2007). A Arqueologia do Saber. Rio de Janeiro: Forense Universitária.

- Foucault, M. (1999). *As palavras e as coisas: uma arqueologia das ciências humanas*. 8ª ed. São Paulo: Martins Fontes.
- Flusser, V. (2013). *O mundo codificado: por uma filosofia do design e da comunicação*. Organizado por Rafael Cardoso. 4ª ed. São Paulo: Cosac Naify.
- García Canclini, N. (2000). *Culturas Híbridas: estratégias para entrar e sair da modernidade*. São Paulo: Edusp.
- Hepp, A.; Hasebrink, U. (2015). *Interação humana e configurações comunicativas: transformações culturais e sociedades midiáticas*. *Revista Parágrafo*, São Paulo, v. 2, n. 3, p. 75-89, jul./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/333/341>>. Acesso em 28/12/2015.
- Jenkins, H.; Green, J.; Ford, S. (2014). *Cultura da conexão: criando valor e significado por meio da mídia propagável*. São Paulo: Editora Aleph, 2014.
- Lévy, P. (1993). *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo: Editora 34.
- Hall, S. (2011). *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A Editora.
- Kellner, D. (2001). *Guerra entre teorias e estudos culturais*. In: *Da diáspora: identidades e mediações culturais*. A cultura da mídia. Bauru: EDUSC.
- Maturana, H. (2001). *Ciência e vida cotidiana: a ontologia das explicações científicas*. In: *Cognição, ciência e vida cotidiana*. Belo Horizonte: Ed. UFMG.
- Rüdiger, F. (2014). *Teoria e história: da era da propaganda ao pensamento comunicacional*. In: FRANÇA, Vera Veiga; ALDÉ, Alessandra; RAMOS, Murilo César (org.). *Teorias da comunicação no Brasil: reflexões contemporâneas*. Salvador: Edufba Compós.
- Saussure, F. (2006). *Curso de Linguística Geral*. 2º. ed. São Paulo: Cultrix.

## Notas

<sup>1</sup> El contenido del presente ensayo fue previamente presentado en el GP Medios Digitales en América Latina del siglo XVI. Encuentro de los Grupos de Investigación en Comunicación, evento que hace parte del XXXIX Congreso Brasileño de Ciencias de la Comunicación, realizado en septiembre de 2016 en la Universidad de São Paulo, Brasil.

<sup>2</sup> Profesora del Programa de Postgrado en Comunicación y Lenguajes de la Universidad Tuiuti de Paraná – Brasil (UTP), vice líder del Grupo de Investigación Interacciones Comunicacionales, Imágenes y Culturas Digitales (Incom).

Pos doctora en Comunicación por la Universidad del Estado de Rio de Janeiro (UERJ). Email: monica.fort@yahoo.com.br

<sup>3</sup> Maestra en comunicación y Lenguajes de la Universidad Tuiuti de Paraná – Brasil (UTP), miembro del grupo de Investigación Interacciones Comunicacionales, Imágenes y Culturas Digitales (Incom) en la misma universidad. Graduada en Comunicación Social – Periodismo (UFPR), posgraduada en Gestión de Comunicación Organizacional por la FAE y MBA en Marketing por el Ceppad /UFPR. Email: apc1111@gmail.com

<sup>4</sup> *Emoticons* y *emojis*: son iconos que sirven para expresar las emociones en las comunicaciones a través de texto, generalmente por medio de textos tipográficos (emoticons) o figuras (emojis), según la página web Techtudo, disponible en <http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2014/07/entenda-diferenca-entre-smiley-emoticon-e-emoji.html>. Último acceso el 15/12/2015.

<sup>5</sup> Meme es un término creado por Richard Dawkins en el libro *O Gene Egoísta*, de 1976, considerado como unidad de evolución cultural que de alguna forma puede auto propagarse. Disponible en <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Meme>>. Última entrada el 29.diciembre.2015.

<sup>6</sup> (Traducción de la Figura 1) H. Están limitando la compra en 10 cuotas sin intereses a un valor mínimo de 300 aunque esta información no consta en la TV ¿alguien tiene base legal o jurisprudencia al respecto?

H. Chicos, estoy con una duda una consumidora va a ingresar a su madre en una clínica para gente mayor...la clínica quiere cobrar además de la cuota mensual un salario extra del 50%, ¿es posible?

H. En este caso art. 30 y art. 6 III del CDC. Este de H

<sup>7</sup> (Traducción Figura 2) Coord – CHICOS ESTOY EN UNA REUNIÓN CON .. Y ME GUSTARIA SABER QUE PROBLEMAS HAY – EL MÁS IMPROTANTE EN ESTE MOMENTO – CON LA EMPRESA

<sup>8</sup> (Traducción Figura 3) Coord – ¡¡Volvió!!

¡CHICOS! ¡¡OS HE ENVIADO UN EMAIL A TODOS CON EL MODELO DE LA NOTIFICACIÓN Y EL RELEASE PARA NUESTRA ACCIÓN CONJUNTA!! ¡ECHADLE UN VISTADO POR EL AMOR DE DIOS!

<sup>9</sup> El *emoji* con las manos unidas en el mensaje observado en este estudio indicaba oración, pero es importante comentar que, según la publicación en el portal R7 Noticias del 19 de enero 2015: “Considerando que la mayoría de los *emojis* fueron creados por los japoneses, se percibe que este *emoji* no representa una persona rezando o un ‘high five’ y sí a alguien pidiendo disculpas”. Disponible en: <<http://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/fotos/emojis-aprenda-o-significado-das-carinhas-que-voce-envia-no-whatsapp-18032015#!/foto/18>>. Última entrada el 17 febrero de 2016.

<sup>10</sup> (Traducción Figura 4) +55. – Compramos una lavadora secadora nacional, que estaba por 2300 el lunes. Ayer por 3300 y hoy en promoción por ¡2700!

+55 (Caritas que representan disgusto o sorpresa )

Chicos aq en la calle hoy para verificar el monitoreo, vamos a ver el saldo al final del día.

<sup>11</sup> (Traducción de la Figura 5) +55 Cerramos a las 20h 72 reclamaciones con mérito, además de 47 denuncias no comprobadas o infundadas. El lunes deberemos notificar por lo menos ocho distribuidores, incluyendo a A.

Lo mejor de todo fue contar con la colaboración de la población. Hicieron exactamente lo que les pedimos: una foto de la pantalla o un presupuesto de las tiendas hace un mes y hoy. Materialización llegando preparada por el consumidor.