

# La aportación de las TIC

a la comprensión, análisis y transformación de los conflictos sociales

Aleix Causa Bofill

PID\_00161332



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)



# Índice

<b>Introducción</b> .....	5
<b>Objetivos</b> .....	7
<b>1. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación</b> .....	9
1.1. ¿Qué es Internet? .....	10
1.1.1. Las formas de comunicación .....	10
1.1.2. Elementos de Internet .....	11
1.1.3. El ciberespacio .....	13
1.2. ¿Qué efectos sociales tiene Internet? .....	14
1.2.1. La sociedad red .....	15
1.2.2. La comunicación y la información como moneda de cambio .....	15
1.2.3. Lo que es local y lo que es global .....	16
<b>2. La intervención de las TIC en los conflictos</b> .....	19
2.1. La gestión y la intervención mediante los usos de las TIC .....	19
2.1.1. La intervención en red .....	21
2.2. La creación de nuevos actores .....	22
2.2.1. Otro mundo es posible .....	23
2.2.2. El ensamblaje con las TIC .....	24
<b>3. La transformación de los conflictos sociales</b> .....	27
3.1. Poder, información y codificación .....	28
3.2. La centralidad de la identidad .....	29
3.2.1. Los nuevos movimientos sociales .....	30
<b>Resumen</b> .....	34
<b>Actividades</b> .....	35
<b>Glosario</b> .....	36
<b>Bibliografía</b> .....	37



## Introducción

En enero de 1994 tuvo lugar la rebelión zapatista en Chiapas, México. Los indígenas y los campesinos de la selva Lacandona se levantan en armas y controlan varios pueblos de la provincia de Chiapas. Desde la selva, el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) se opone a las políticas represivas del Gobierno mejicano en la provincia. Su grito: ¡Ya basta!

Este levantamiento pretende frenar y remediar la situación en que viven los indígenas de la zona: la explotación y la represión de sus vidas y su entorno. Para ello se avalan en la constitución mejicana, en el artículo 39:

"La soberanía nacional reside esencialmente y originariamente en el pueblo. Todo poder público dimana del pueblo y se instituye para beneficio de éste. El pueblo tiene en todo tiempo, el inalienable derecho de alterar o modificar la forma de su gobierno."

Sin embargo, la respuesta del gobierno fue el envío masivo de tropas para reprimir el levantamiento indígena. Aislado del mundo en la selva Lacandona, el EZLN se enfrenta al control de la provincia y al control mediático que realiza el gobierno. A pesar de ello, los zapatistas cuentan con un nuevo aliado: las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). A través de Internet, los zapatistas explican al mundo cuál es su situación, sus razones y argumentos, sus necesidades, el genocidio del ejército, la posición del gobierno... Los árboles de la selva protegen la rebelión del ejército y las TIC conectan la selva con el mundo.

Por primera vez, las TIC son utilizadas como un arma mediática en un conflicto. Gracias a ellas, el EZLN entra en la lucha por la definición del conflicto, presentando al mundo su versión de los hechos más allá de la represión estatal. El aislamiento geográfico se transforma en conexión global por el efecto de las TIC. El gobierno mejicano ya no solo se enfrenta a los zapatistas: ahora la opinión pública e internacional también toman partido. Los zapatistas ya no están solos ante el ejército. A través de Internet consiguen apoyo popular, movilizar recursos (libros, documentos, imágenes, fotos, etc.), fuentes de ingresos o afiliaciones a su causa.

¿Qué sucede cuando las TIC forman parte de un conflicto? ¿Cómo se transforma este conflicto? ¿Qué usos se hace de la tecnología? ¿Qué implicaciones sociales tienen las nuevas tecnologías?

En este módulo resolveremos muchas de estas cuestiones. Trabajaremos el impacto que las nuevas tecnologías han tenido en los conflictos sociales: en su naturaleza, en su gestión y en su intervención. Para ello haremos un breve

### Información del EZLN

Para acceder a la información que el EZLN ha producido sobre los acontecimientos, podéis visitar las siguientes webs: <http://enlacezapatista.ezln.org.mx>, <http://zeztainternacional.ezln.org.mx>

recorrido, en el que explicaremos las características de las nuevas tecnologías y sus efectos sociales, para posteriormente contextualizar estos efectos dentro del marco de los conflictos sociales.

## Objetivos

Este módulo tiene como objetivo principal reflexionar sobre los cambios que han supuesto las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la naturaleza de los conflictos sociales. Así, también queremos reflexionar sobre cómo estas tecnologías han afectado a las formas de gestión e intervención en los conflictos.

Al final del módulo, seremos capaces de:

1. Saber caracterizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
2. Analizar las transformaciones de la sociedad y de la acción social que introducen las TIC.
3. Situar la gestión de los conflictos en este contexto tecnológico.
4. Conocer la naturaleza de los nuevos conflictos sociales vinculados a estas transformaciones tecnológicas y sociales que viven nuestras sociedades.
5. Presentar y analizar el importante papel de los nuevos movimientos sociales como actores importantes en la definición, análisis e intervención en los conflictos actuales.





## **1. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación**

Nuestras sociedades viven épocas de cambio provocadas por una transformación tecnológica importante. Si queremos entender cuáles son los cambios que estas tecnologías introducen en nuestras sociedades y en nuestra capacidad de acción, nos vemos obligados a realizar un primer paso, explicativo y descriptivo, sobre ellas. Así, en este apartado nos centraremos en explicar las características que definen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Básicamente, centraremos nuestro análisis en Internet, la más popular de todas ellas.

Lo primero que nos sorprende cuando nos acercamos a las nuevas tecnologías es su increíble velocidad de transformación. En pocos meses, estas tecnologías agregan nuevas potencialidades a su estructura que les permiten la ampliación de sus usos. Esta velocidad no es de extrañar si atendemos al alto número de individuos y corporaciones que trabajan cotidianamente con estas tecnologías. Un número creciente de investigadores, empresarios, ciudadanos y demás se apropia de estas tecnologías, confiriéndoles nuevos ámbitos y usos. Para no desviarnos de nuestra ruta, dejaremos este punto para más adelante.

La velocidad de desarrollo tiene una fuerte relación con una de las características más importantes de estas tecnologías: su convergencia, la cual viene dada por la digitalización; es decir: la capacidad que permite traducir cualquier tipo de información en un formato común, en un lenguaje binario. Largas secuencias binarias de "0" y "1" generan un sistema de codificación que permite la traducción de imágenes, textos, sonidos, programas, códigos, etc., en un mismo lenguaje.

Esta convergencia viene acompañada de un fuerte progreso de los componentes electrónicos. Microchips, transistores, microprocesadores, circuitos integrados, entre otros componentes, aportan los requisitos materiales para que estas tecnologías se conecten entre sí en un mismo lenguaje. Este progreso nos remite al gran potencial de energías que se destinan a la investigación y desarrollo de estas tecnologías.

Este lenguaje común ha sido la piedra angular que ha permitido la creación de protocolos que permiten que la información sea compartida por diferentes ordenadores y transmitida a través de un mismo canal. A diferencia de los sistemas analógicos, estas tecnologías no requieren canales diferenciados, ni emplear en cada uno de ellos una tecnología diferente. La digitalización permite el tratamiento y la transmisión de imágenes y de texto por el mismo canal: redes telefónicas, satélites (GPS), cable o ondas radioeléctricas.

La convergencia tecnológica es una característica fundamental de las TIC. La polivalencia de estructuras y de canales a través de un lenguaje común les confiere una flexibilidad antes impensable.

La flexibilidad y polivalencia no sólo afecta a la transmisión de cualquier tipo de información por un mismo canal. El tratamiento de la información también se ve afectado por esta convergencia. El exponente más claro es el multimedia, que permite el trato de imágenes, audio, vídeo, datos, etc., de forma simultánea.

### **Tecnología multimedia**

Hoy en día, con los componentes necesarios, podemos conectar nuestras cámaras fotográficas con el ordenador. La digitalización de la imagen permite su conexión con los ordenadores y su posterior tratamiento. Ante nosotros, tenemos la posibilidad de mezclar medios generando composiciones híbridas: por ejemplo, mezclar sonidos y texto con las fotografías digitales. Además, estas composiciones híbridas también convergen con Internet, posibilitando su transmisión por un único canal.

## **1.1. ¿Qué es Internet?**

Hoy en día, Internet es la más visible y la más popular de las nuevas tecnologías. Al lado de los medios de comunicación "clásicos", como la radio, el televisor o el teléfono, Internet se nos presenta como una hibridación de todos ellos. Más que un medio, es muchos medios en uno. Internet se estructura como una red, interconecta ordenadores entre sí o, mejor dicho, redes de ordenadores entre sí. Teje una red de redes mundial a través de un protocolo (TCP-IP) que permite la conexión entre ordenadores articulada por servidores autónomos entre sí.

Siguiendo a Michel Serres (1994), Internet es flujo y *stock* al mismo tiempo. Es flujo por la constante transmisión de información que recorre sus redes. Es *stock* por el registro de esa información, que no se pierde, sino que se almacena en los servidores que conectan las redes, permitiendo su recuperación desde cualquier lugar. Así, otra vez volvemos al flujo, introducción, transformación y transmisión que los servidores albergan.

### **1.1.1. Las formas de comunicación**

Según cuenta la leyenda, en el año 490 a.C., el soldado griego Fidípides recorría la distancia que separaba Maratón de Atenas (unos 43 kilómetros) para transmitir el mensaje de que el ejército ateniense había derrotado a las tropas persas. Posteriormente murió exhausto, juntamente con la Primera Guerra Médica. La unión entre el transporte del mensaje y la comunicación parecía un hecho inseparable. A lo largo de la historia, sobre todo en los últimos siglos, hemos asistido a la progresiva separación entre transportar la información y comunicarla (véase desde las señales de humo hasta el telégrafo). Sin embargo, Internet trae una comunicación donde la instantaneidad es la norma. La

#### **TCP-IP**

El TCP-IP es un protocolo de red que organiza la forma de comunicación entre ordenadores en el ámbito del *software*.

El IP es el código identificador del ordenador en la red. Este código también se sitúa en el *software*.

información circula por la red a la velocidad de la luz. Los mensajes tardan un segundo en recorrer el mundo. Esto ha abierto la posibilidad de comunicación a tiempo real con independencia de las distancias que separan a los interlocutores.

Otro elemento que queda transformado en este recorrido histórico hasta Internet es el peso o la cantidad de información. El peso de la información va más allá de la capacidad de aguante humana, más allá de la cantidad de madera y de la densidad del humo. La digitalización permite la compresión de grandes cantidades de información. A través de Internet se movilizan grandes cantidades de información sin que ello suponga un tiempo y un coste extra para su transmisión.

Las características de Internet han posibilitado una nueva forma de comunicación que con los medios "clásicos" no existía. La transformación consiste en el paso de una comunicación *few to many* 'de pocos a muchos' a una comunicación *many to many* 'de muchos a muchos'. En este medio desaparecen los centros y las periferias: se diluye la distancia entre un emisor claro y unidireccional de mensaje y una masa de espectadores, de lectores o de audiencias. La descentralización que supone Internet, a través de la interconexión de múltiples nodulos (servidores) en red, lleva las posibilidades de los internautas más allá del mero consumo de información. Ahora, producimos tanto como leemos y recibimos. Gracias a esta socialización de los medios de producción de mensajes, gracias al acceso a la información y a la flexibilidad de los medios de comunicación conectados en red, se diluyen las distinciones claras entre emisor y receptor. Uno y otro se dan de manera simultánea o paralela.

#### Servidores

Los servidores son la maquinaria y el *software* destinados a ofrecer servicios. Cada servidor tiene la capacidad de dar lugar a un conjunto de aplicaciones que definen la oferta de sus posibilidades. Buscar, bajar, conectar, etc.

Internet abre la posibilidad a una comunicación de muchos con muchos.

Por oposición a Internet tenemos el televisor, que:

Es un instrumento monovalente que recibe imágenes con un espectador pasivo que lo mira, [...] el mundo multimedia es un mundo interactivo y polivalente cuya máquina es un ordenador que recibe y transmite mensajes digitalizados.

G. Sartori (1998). *Homo videns: la sociedad teledirigida* (p. 53). Madrid: Santillana, SA Taurus.

### 1.1.2. Elementos de Internet

Para poder comprender adecuadamente las transformaciones que suponen estas tecnologías, presentaremos, en el caso de Internet, los elementos con los que opera normalmente. Así, trataremos los elementos que nos sirven para gestionar la información, los elementos que nos sirven para la transmisión de información y los elementos que nos permiten generar vínculos en Internet.

La comunicación que posibilita Internet se da mediante un conjunto de instrumentos que se han desarrollado conjuntamente con esta tecnología. En este apartado no analizaremos todos los instrumentos de que dispone Internet, sino que nos centraremos en los más representativos.

Empezaremos nuestro análisis con el instrumento más utilizado en Internet: el correo electrónico. Éste, a través de los ordenadores conectados a la red, permite la comunicación entre personas u organizaciones de forma bilateral (mensajes a una persona) o multilateralmente (mensajes a grupos de personas o listas de correos). Los usos del correo se centran básicamente en la correspondencia y en las listas de intercambio. La interacción se da casi siempre entre seres humanos con relaciones preestablecidas o intereses mutuos.

Las listas de correos permiten difundir información a múltiples receptores de forma simultánea sin que ello suponga un coste adicional. Estas listas tienen el inconveniente de que pueden saturar o sobrecargar los correos electrónicos de sus miembros. No es de extrañar, pues, que entre las listas se hayan generado protocolos que proponen una tipología concreta de mensajes cuyo tamaño y temática vienen delimitados. De esta forma, los adscritos a la lista podrán administrar las cantidades de información y leer o borrar los mensajes sin necesidad de abrirlos, aunque no podrán ignorar su existencia, como puede suceder con las webs.

Las webs (World Wide Web) son la telaraña global que en Internet enlaza textos. O mejor dicho, hipertextos basados en un código universal que permite generar un sistema de enlaces que facilita la conexión entre datos, documentos, objetos multimedia o proyectos. Cada web posee una dirección única que puede ser localizada por el localizador universal de recursos (URL). Ahora bien, encontrar una web implica la búsqueda activa de la información que contiene. Por el contrario, navegar por las webs no implicará una interacción entre personas. Más bien, la relación se establece entre una persona, a través de su ordenador, y otro ordenador o servidor.

La característica más genuina de las webs es su disposición no lineal. Es decir, los ítems (véase el glosario) de información no se disponen como en un texto de papel, sino que se extienden a través de enlaces que conectan dichos ítems (hipertextualidad). El hipertexto tiene dos características básicas vinculadas mutuamente: la extensión y la interactividad. El hipertexto carece de una extensión determinada *a priori*. Sus enlaces constituyen una telaraña global de conexiones que se materializará de una forma u otra dentro de unos límites según nuestras acciones. La interacción que nos permiten las webs, activar un enlace u otro, marcará la extensión del hipertexto y la cantidad de información. El usuario a través de la interacción pone límites del hipertexto: los elementos y vínculos seleccionados. Así, según las conexiones que realicemos estableceremos rutas y referencias, dando una forma y extensión concreta a la web. De ahí la idea de navegar: no hay caminos fijos, sino corrientes o co-

#### Red de ordenadores

Para localizar una web, tenemos muchos caminos. Para llegar a un ordenador tenemos que pasar por otros. La red de ordenadores conectados permite a los direccionadores (*routers*) encaminar los datos de la manera más eficaz para conectarse a una web.

nexiones que nos llevarán a nuevas conexiones. Por lo tanto, cada conexión que realicemos nos dará acceso a una serie de redes y a una serie de ítems que activarán más información y enlaces.

Una consecuencia de la navegación es la posibilidad de que los internautas vayan elaborando sus propios textos (e hipertextos) a través de sus recorridos. Este entramado de enlaces propicia la co-construcción de conocimiento. Las diferencias entre autores y receptores se diluyen. Esta nueva forma de acceder a la información ha transformado las formas de producción y presentación de conocimiento y, por lo tanto, las formas de entender la autoría.

### **Materiales virtuales de la UOC**

Un claro ejemplo de ello son los materiales virtuales que la UOC pone a disposición de sus estudiantes. No se tratan de materiales cerrados. Más bien y a través de los *links* presentes, son materiales que el mismo estudiante también construye. Los *links* permiten que los estudiantes vayan más allá de los materiales preestablecidos, agregando nuevas informaciones que complementan los conocimientos fijados. La interacción que ofrecen los materiales virtuales mezcla la autoría de los materiales y las prolongaciones que de ellos hacen los estudiantes.

El último elemento que explicaremos es la interfaz, que es lo que se encuentra entre el *software* y el usuario. Es decir, es el conjunto de herramientas disponibles de un programa, de una web o de un sistema operativo que permite su propio funcionamiento. En definitiva, son las operaciones que permiten y aseguran la relación entre máquina (o red de máquinas) y el ineludible componente humano. Es, por lo tanto, lo que permite el funcionamiento de estos entramados sociotécnicos de los que hablamos.

Si entramos, por ejemplo, en Google para buscar alguna información, la interfaz nos prepara las herramientas necesarias para realizar nuestra búsqueda. El lugar para introducir la información que buscamos y los botones que iniciarán la búsqueda, así como los que marcarán el tipo de búsqueda, constituyen parte de la interfaz de la web de Google.

Podemos decir que las transformaciones que han ido sufriendo las interfaces hasta las actuales han sido el factor que ha motivado la popularidad de Internet. La interfaz ha permitido que la apropiación de estas tecnologías sea cada día más fácil, aumentando, de esta forma, el número de sus usuarios. Al mismo tiempo, también ha sido un elemento decisivo para la explotación comercial de Internet.

### **1.1.3. El ciberespacio**

Hasta el momento hemos utilizado el concepto de Internet para referirnos indistintamente a:

- La red mundial de ordenadores y servidores conectados entre sí por redes terrestres y/o satélites.

#### **Interfaz**

La interfaz es un elemento que va evolucionando con el tiempo. Por ejemplo, hemos pasado del teclado como única superficie (bajo el sistema operativo MS-DOS) al ratón y las ventanas como tipologías de interfaz (bajo el sistema operativo Windows).

- Las dinámicas humanas que aparecen en este nuevo espacio y los flujos de información que circulan por la red.

Sin embargo, cuando nos referimos al ciberespacio debemos conceptualizarlo como el conjunto de redes y subredes que albergan y constituyen la realidad virtual. Internet es la red más grande que constituye el ciberespacio, pero no es la única. Subredes como las intranets (las redes que conectan diferentes estratos de una organización a través de sus propios ordenadores), cuyo acceso no está abierto para todo el mundo, también forman el ciberespacio.

El espacio virtual o el ciberespacio hace referencia a la nueva dimensión espacial y a las nuevas dinámicas sociales que tienen lugar mediante y gracias a estas tecnologías. Sus principales características son la ausencia de barreras geográficas en lo que se refiere al espacio. Y, también, transforma la relación con el tiempo que tenemos en el espacio del mundo. En el espacio virtual la simultaneidad de las acciones deja de ser irremediable.

"Tú hablas, yo puedo no escucharte, ya que te grabo, para poder tener más adelante una audición tranquila y más atenta, mientras que esta noche convocaré al mismo tiempo, en un salón virtual y por una simultaneidad que he elegido yo y que no me viene impuesta por lo que se llamaba antes el fluir o la Naturaleza misma del tiempo..."

M. Serres (1994). *Atlas* (p. 178). Madrid: Cátedra.

## 1.2. ¿Qué efectos sociales tiene Internet?

Hasta el momento hemos visto cuáles son las principales características que definen las TIC, centrándonos en Internet. Ahora, pasaremos a comentar algunas de las transformaciones que las TIC han supuesto para la concepción de nuestras sociedades contemporáneas y para la acción social.

Así como la época industrial fue presentada como una revolución debido a los cambios sociotécnicos que introducía en la morfología social, así como en la época industrial la fábrica era concebida como la forma organizativa de nuestras sociedades, hoy día nos encontramos ante una nueva exclamación que pretende explicar la gran cantidad de cambios que vivimos en esta época: "la revolución tecnológica". Esta exclamación destaca el rol que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han adquirido en nuestras sociedades. Actualmente encontramos propuestas que nos plantean Internet como el nuevo paradigma sociotécnico que sustenta y constituye la base material de nuestras vidas, trabajos, relaciones sociales y comunicaciones.

### 1.2.1. La sociedad red

#### Internet

"Internet es la sociedad, expresa los procesos sociales, los intereses sociales, los valores sociales, las instituciones sociales. ¿Cuál es, pues, la especificidad de Internet, si es la sociedad? La especificidad es que se constituye la base material y tecnológica de la sociedad red, es la infraestructura tecnológica y el medio organizativo que permite el desarrollo de una serie de nuevas formas de relación social que no tienen su origen en Internet, que son fruto de una serie de cambios históricos, pero que no podrían desarrollarse sin Internet."

M. Castells (2001). Internet y la sociedad red. Conferencia inaugural del programa de doctorado de la UOC.

Este autor, Manuel Castells, nos propone la metáfora de la Red como la más adecuada para explicar y entender la nueva morfología social. A través de las nuevas tecnologías puede materializarse, tanto en los procesos como en las organizaciones, esta interconexión y flexibilidad que caracteriza a la Red como sistema topológico.

Por lo tanto, Internet no es solo una red mundial de ordenadores interconectados: también es un medio de comunicación, de interacción y de organización social. Como el lenguaje, la tecnología es una extensión natural e inseparable de nuestro mundo y de nuestra visión sobre el mundo.

La novedad no reside en la aparición de la red como forma de organización social. La novedad radica en la extensión a la totalidad de la morfología social de esta forma de organización. Los poderes políticos, culturales y económicos se integran progresivamente en Internet, potenciándolo como el medio de comunicación y de relación social.

"... el poder de los flujos tiene prioridad sobre los flujos de poder. La presencia o ausencia en la Red y la dinámica de cada una frente al resto son fuentes cruciales de dominio y cambio en nuestra sociedad: una sociedad que, por lo tanto, puede llamarse con propiedad la sociedad red, caracterizada por la preeminencia de la morfología social sobre la acción social."

M. Castells (1999). *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (vol. I, p. 505). México: Siglo XXI Editores.

### 1.2.2. La comunicación y la información como moneda de cambio

Como comentábamos, Internet permite la transmisión de grandes cantidades de información sin que ello suponga un gran coste. En la sociedad red, los flujos de información son la sangre que alimenta los diferentes órganos sociales. De ahí la transformación que nos comentan algunos autores respecto a la economía. Un tránsito de una economía industrial a una economía digital. Las nuevas autopistas de la información, basadas en el silicio, los ordenadores y las redes, sustituyen al acero, los automóviles y las carreteras.

Frente al pasado, nuestro mundo es, en gran medida, un espacio electrónico. Por él transitan órdenes, mensajes o capitales, y ya no sólo cuerpos.

J. Gómez (2002). Tecnologías de la información y la comunicación: la sociedad del espacio electrónico. En J. M. de Cózar (2002). *Tecnología, civilización y barbarie* (p. 274). Barcelona: Anthropos.

Frente a una organización socioeconómica basada en las relaciones de materia y energía, la sociedad red se sustenta en la información y el conocimiento. La información se convierte en la moneda de cambio en las relaciones que constituyen la sociedad.

La accesibilidad a dichas autopistas de la información marcará la capacidad de acción social, así como la construcción de la identidad. A través de los flujos de información se abre la posibilidad de generar más información. La información sirve de herramienta para producir más información. Y lo que es más importante, para la creación de conocimiento. La accesibilidad se convierte en un punto fundamental para la producción y el procesamiento de la información; estos últimos, imprescindibles para la construcción de las dimensiones cruciales para la vida diaria y para las necesidades individuales.

### **1.2.3. Lo que es local y lo que es global**

Las posibilidades de comunicación a tiempo real que ofrecen las TIC han transformado nuestras relaciones con el espacio y el tiempo. Las TIC abren la posibilidad, en palabras de Giddens (1999), a la condición bajo la cual tiempo y espacio están organizados de tal manera que conectan presencia y ausencia. Nuestras relaciones sociales ya no precisan de la presencia simultánea en un lugar determinado.

La instantaneidad en las comunicaciones, como el aumento de la densidad de contactos a través del dialogo local-global permiten las relaciones entre personas independientemente de su longitud y latitud en el planeta.

Las TIC permiten que las acciones y relaciones que se establecen tengan una extensión y un alcance en el conjunto del planeta. Este alcance y su velocidad incrementan exponencialmente los niveles de interacción e interdependencia de las relaciones sociales.



La comunicación entre localidades, separadas por miles de kilómetros y conectadas por la transmisión de información, ha tejido una red de relaciones globales que han permitido la expansión de una conciencia de globalidad. El mundo como un único lugar (*a single place*).

La red global de ordenadores interconectados sirve de base sociotécnica que constituye dicha globalidad social. Las redes que tejen las interacciones sociales mediante la transmisión de información y la comunicación (a través de las TIC) son tanto locales como globales. Son locales en todos sus puntos, puesto que en todos ellos encontraremos ordenadores, antenas, satélites, cables ópticos o líneas de teléfono diseminadas a lo largo del recorrido. Son globales porque nos prolongan de Barcelona a Santiago de Chile o de Tokio a Marrakech. Es decir, porque gracias a la conexión constante entre localidades, anteriormente dispersas y desconectadas, construimos globalidades sin precedentes.

Estas conexiones entre lo local y lo global tienen un fuerte impacto sobre cómo debemos conceptualizar la acción social. Nuestras acciones se vuelven locales y globales al mismo tiempo. Nuestras acciones aquí pueden tener efectos a miles de kilómetros y en diferentes temporalidades. Y viceversa.

### **Mercados financieros**

Esta interdependencia es evidente en los mercados financieros. Por ejemplo, la crisis económica asiática de 1997 llevó a Rusia a la devaluación del rublo y a la secesión del pago de la deuda externa, afectando así a la economía de la Unión Europea y especialmente a Alemania, principal acreedor de Rusia.

En resumen, los cambios que las TIC introducen en nuestras sociedades, abarcando así las relaciones sociales y la capacidad de acción, nos muestran el papel que las tecnologías tienen en nuestra forma de vivir y estar en el mundo.

Nuestras relaciones pasan por este nuevo entramado que configuran las TIC. Las TIC son un nuevo dispositivo sociotécnico a través del cual tienen lugar nuestras relaciones sociales.

A modo de resumen, las consecuencias sociales y organizativas que tienen las transformaciones tecnológicas podrían resumirse en:

a) La **virtualidad**. Las transformaciones tecnológicas que viven nuestras sociedades permiten la creación de espacios de relación virtuales, que añaden complejidad y posibilidades a nuestras relaciones sociales. Lo virtual se ha convertido en un adjetivo que empieza a acompañar a muchas de nuestras realidades y relaciones. Muchos equiparan lo virtual con algo irreal, insustancial o ficticio. Sin embargo, lo virtual indica sobre todo una transformación en nuestras formas de organización. Lo virtual (del latín *virtus*, es decir, 'potencia') nos remite a realidades y relaciones que tienen la cualidad de ser potenciales. Es decir, que en ellas encontramos la posibilidad de superar ciertos límites, de realizar acciones siguiendo múltiples combinatorias y posibilidades, más



Desde que los primeros satélites nos ponen al alcance las primeras fotos del planeta, la conceptualización del mundo ha venido marcada por su interconectividad. Las tecnologías de la información contribuyen a reafirmar, gracias al constante intercambio de información y comunicación, esta imagen global del planeta.

allá de los límites estrictos que a menudo ofrece lo presencial y lo actual. Por ejemplo, una comunidad virtual es aquella que se da sin necesidad de compartir un mismo espacio/tiempo, es decir que permite una participación de sus miembros desde múltiples localidades y temporalidades. Lo virtual, pues, pasa a definir formas de organización y de relación que no siguen patrones estrictos ni fácilmente delimitables.

**b) La temporalidad.** Las TIC abren la puerta a nuevas formas de gestionar el tiempo. Ahora, la simultaneidad temporal ya no es necesaria para establecer comunicación con otros. Las TIC permiten conectar diferentes temporalidades sin que ello suponga una pérdida de información.

**c) Lo local y lo global.** Las constantes conexiones entre diferentes localidades que permiten las TIC posibilitan la desaparición de las barreras geográficas y permiten redefinir las coordenadas espaciales como esta madeja que constantemente conecta localidades y globalidades. Por ejemplo, a través de las TIC se puede establecer una comunicación independientemente de las distancias que separan a los interlocutores.

**d) La interactividad.** Las TIC abren un tipo de comunicación bidireccional o multidireccional, donde la diferencia que separaba al receptor del emisor se diluye. Las TIC permiten las relaciones en línea, y posibilitan asimismo la comunicación con multitud de personas al mismo tiempo, por ejemplo, en los *chats* o en los foros virtuales.

## 2. La intervención de las TIC en los conflictos

En este apartado explicaremos el papel que han desempeñado las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los conflictos. Es decir, cómo determinados conflictos o actores en conflicto se han apropiado de estas tecnologías. Cómo a través de sus usos, los actores implicados en algunos conflictos han conseguido transformar el escenario conflictivo.

Analizaremos lo que las TIC han agregado a la gestión y mediación de los conflictos. Para ello, nos centraremos en actores que desempeñan un papel fundamental en la mediación de los conflictos sociales, como pueden ser las ONG o los movimientos sociales. Veremos cómo a través de las TIC se ha modificado la gestión de los conflictos, permitiendo coordinar la acción en espacios virtuales y en espacios presenciales, posibilitando la construcción de redes solidarias o de apoyo que evitan las fronteras geográficas o fomentando nuevas formas de organización y producción de conocimiento. Todos esos elementos son esenciales para la creación de grupos, colectivos y proyectos encaminados a mediar y solventar situaciones de exclusión, discriminación o abuso.

Centraremos este apartado en dos aspectos. En el primero explicaremos cómo han sido utilizadas las TIC como herramienta para la gestión y intervención en algún conflicto. En el segundo nos centraremos en las formas organizativas que han propiciado las TIC y que han permitido la aparición de nuevos actores en el marco de un conflicto.

### 2.1. La gestión y la intervención mediante los usos de las TIC

A lo largo de esta última década, numerosas organizaciones no gubernamentales (ONG) se han establecido también en Internet. Los adelantos experimentados por las nuevas tecnologías han brindado una oportunidad para el desarrollo humano y la acción de las organizaciones no gubernamentales.

La Cruz Roja o Media Luna Roja, según dónde se esté, lleva varios años (desde 1995) ofreciendo y coordinando sus actividades y servicios entre lo presencial y lo no presencial, entre el mundo físico e Internet. Como nos comenta el presidente de Cruz Roja de España:

"Desde nuestra perspectiva, la tecnología es una herramienta para el progreso de las sociedades. Como en la práctica totalidad de los sectores, las tecnologías basadas en las telecomunicaciones son hoy un elemento fundamental en la dinámica de una organización humanitaria."

J. M. Suárez (2002). Las nuevas tecnologías, una oportunidad para la acción humanitaria. [http://www.uoc.edu/inaugural02/default\\_esp.htm](http://www.uoc.edu/inaugural02/default_esp.htm)

#### ONG españolas

El 85% de las ONG españolas disponen de una web y el 98% cuentan como mínimo con un ordenador.

Fundación Un Sol Món

Esta organización aprovecha las oportunidades que ofrecen estas tecnologías, tanto para el apoyo y desarrollo de comunidades y de colectivos más vulnerables en nuestras sociedades como en la ayuda humanitaria y cooperación, para el propio desarrollo interno o para la organización.

Las características de las TIC aportan grandes ventajas que pueden ser aprovechadas por estas organizaciones:

- La instantaneidad de la comunicación permite que la información esté accesible en la Red en pocos minutos.
- Los documentos colgados en Internet pueden ser actualizados y cambiados rápidamente de acuerdo con los acontecimientos.
- Internet facilita a los usuarios, sean de la misma organización o externos a ella, de forma rápida, fácil y eficaz, la consulta de bases de datos, la toma de pedidos o las donaciones para las campañas en transcurso.
- El tipo de información disponible en Internet permite combinar imágenes, gráficos, colores, vídeos, documentos descargables, etc., proporcionando una interactividad y una experienciación a los usuarios, hecho que potencia la atracción y los efectos que dicha información pretende.
- En comparación con las formas tradicionales de publicación, Internet ofrece un bajo coste en la creación y impresión de documentos. Permite, en el proceso de creación de documentos, que se puedan producir en menor tiempo y sin necesidad de recurrir a imprentas para su publicación.
- Al no tener fronteras, Internet permite la distribución de dichos documentos por todo el mundo, ahorrando los costes del transporte que supondría el envío.
- Permite la fácil generación de plataformas de acción entre organizaciones, sin que ello suponga un coste elevado en movilización de recursos y en coordinación.

### **Las TIC a las ONG**

Un claro ejemplo que nos muestra las ventajas que las TIC aportan a las ONG es el caso del huracán Mitch que pasó por Centroamérica (afectando principalmente a Nicaragua). En primer lugar, posibilitó el seguimiento y la evolución del huracán desde la semana anterior a su llegada, permitiendo de esta forma que estas organizaciones ganaran tiempo para alertar y para preparar un diseño de respuesta ante sus posibles efectos. En segundo lugar, Internet fue la fuente más eficaz para saber cuál era la situación que se vivía sobre el terreno. La información sobre lo que estaba ocurriendo llegaba a las sedes de las organizaciones vía Internet e inmediatamente éstas colgaban la información en la Red a través de sus webs.

Además, Internet demostró ser una herramienta muy eficaz para la organización y captación de fondos destinados a reparar los daños causados por el huracán. Las personas interesadas podían acceder a la información colgada en las web, que servirían para reali-

zar donativos para las campañas de ayuda. Al mismo tiempo, la Red ofrecía un *feedback* informativo sobre cómo y dónde se invertía el dinero aportado.

Este ejemplo nos muestra la política de mediación en conflictos desplegada por muchas de las ONG que participaron en la campaña unitaria del Mitch. Sin embargo, también encontramos otras intervenciones donde se intentan frenar y eliminar las consecuencias que emergen de los conflictos.

Las nuevas tecnologías han sido utilizadas para reestablecer los lazos de comunicación entre personas afectadas por conflictos bélicos. El comité internacional de Cruz Roja puso en marcha por primera vez una página web para posibilitar y facilitar el contacto entre personas separadas como consecuencia de la guerra de los Balcanes. Familias, amigos o compañeros de trabajo podían recuperar los lazos y vínculos que la guerra había roto. Soluciones de estas características permiten que los lazos se restablezcan a una velocidad mayor, disminuyendo de esta forma el sufrimiento y la soledad de los afectados. Pero estas iniciativas no sólo parten de las ONG.

### Personas afectadas por conflictos bélicos

Siguiendo en la ex Yugoslavia, encontramos un grupo de mujeres que utilizó Internet para poder compartir sus experiencias y estrategias de supervivencia en la época de postguerra. Utilizaron las conexiones de Internet existentes en las universidades para poder salvar las fronteras geográficas y étnicas que habían dividido el territorio. Internet se transformaba en un medio para la supervivencia, más allá del fundamentalismo étnico que acechaba la zona.

Las nuevas tecnologías sirven como herramienta de apoyo a las intervenciones que la organización realiza en diferentes ámbitos.

Internet se muestra como una herramienta útil para que las organizaciones se den a conocer en su totalidad (información sobre quiénes son, sobre las características de la organización, sobre sus campañas, etc.). De esta forma, Internet sirve de puente entre las actividades de estas organizaciones y los ciudadanos. Aumenta la eficacia de las campañas de sensibilización, como la promoción a la participación activa de los ciudadanos en alguna causa, la recaudación de fondos (donaciones y ventas) o la formación de voluntarios.

#### 2.1.1. La intervención en red

Una de las ventajas más importantes que ofrece Internet es la posibilidad de trabajar en red, ya sea dentro de una misma organización o entre varias organizaciones. Como nos muestra la experiencia de Cruz Roja, Internet permite conectarse y, por lo tanto, establecer comunicación entre diferentes partes de su organización, entre bases y centros móviles, con recursos humanos, etc. También les permite conectar las actividades que llevan a cabo sobre el terreno, a través de las unidades móviles con las actividades en centros primarios

#### Campaña a favor de Safiya

El movimiento electrónico a favor de Safiya, la joven nigeriana condenada en el 2002 a la lapidación, es un buen ejemplo de ciberactivismo. Las ONG hicieron una intensa campaña, encabezada por Amnistía Internacional, que en España recogió 600.000 firmas. Finalmente, Safiya Hus-saini salvó la vida.

de auxilio o centros sanitarios. Sin embargo, esta conexión no sólo se da en el seno de la organización. Los usuarios de los servicios de Cruz Roja también quedan conectados a esta red.

Ahora bien, lo más fascinante de la intervención en red aparece cuando diferentes organizaciones generan un plan de acción común ante un conflicto. Las diferentes organizaciones ponen a disposición recursos en línea, ofertas de trabajo para voluntarios, documentación, foros, *chats*, etc. Un claro ejemplo ha sido la red que han establecido Greenpeace, Amnistía Internacional, Médicos sin Fronteras e Intermón/Oxfam con una consigna común: "¡Ante la guerra, actúa!". Esta red no sólo ha colaborado en la movilización contra la guerra en Iraq (2003) de millones de personas en todo el mundo, movilización que ha ejercido un papel de presión política; además, también ha organizado los trabajos para la recuperación de la sociedad iraquí en la postguerra. Se han preparado caravanas de camiones cargados de materiales necesarios en esa fase del conflicto (depuradoras de agua, filtros, alimentos, medicinas, etc.).

Otro ejemplo muy interesante nos lo ofrece la Fundación Ayudando A Ayudar ([www.helpingtohelp.org](http://www.helpingtohelp.org)), cuyo objetivo es poner en línea a posibles donantes y a posibles receptores. Una vez se recibe una donación, el receptor también se transforma en donante por el compromiso que esta red crea entre sus miembros, al establecer que el 10% de las ayudas recibidas debe ser donado a otro colectivo, organización o proyecto que considere que puede necesitarlo.

Así pues, observamos cómo estas organizaciones, ciudadanos y colectivos sociales se apoderan de Internet creando redes de solidaridad que les permiten hacer frente a los conflictos sociales.

Internet sirve como espacio de intercambio de experiencias, recursos y materiales, a un bajo coste, entre los diferentes actores conectados entre sí.

## 2.2. La creación de nuevos actores

Como acabamos de ver, las TIC han sido utilizadas como un instrumento en la intervención y gestión de los conflictos. Sin embargo, también han propiciado nuevas formas de organización que han permitido la aparición de nuevos actores. El proceso más espectacular de estas características lo encontramos en Brasil. Se trata del Foro Social Mundial, celebrado por primera vez en Porto Alegre (2001).

### 2.2.1. Otro mundo es posible

El proceso de globalización económica (conexión de los mercados económicos, tratados mundiales sobre el libre comercio, fusiones empresariales, acuerdos multilaterales de inversiones, deuda externa, etc.) lleva varios años siendo atacado por las redes de movimientos sociales, colectivos civiles, ONG, sindicatos, etc. El mundo guiado por los intereses del mercado económico está llevando a la humanidad a grandes desigualdades y desequilibrios sociales y ecológicos, con la consecuencia de una mayor concentración de la riqueza y el exponencial crecimiento de la pobreza.

El Foro Social Mundial nace en el año 2001 como un encuentro para aunar esfuerzos por parte de las voces en contra de la globalización económica y como contrapunto a los encuentros del Foro Económico Mundial. Este último es visto como representante de la globalización económica y, por lo tanto, como una de las fuerzas responsables del actual sentido de la globalización.

Sin embargo, en su segunda edición, en el año 2002, el FSM decide generar un cambio en sus dinámicas políticas, con la intención de dejar de ser únicamente una voz contra la globalización económica para pasar a ser una voz propositiva. Una voz que genera alternativas y propuestas concretas respecto a cómo debe realizarse la globalización sin que ello suponga una pérdida de derechos sociales y un desastre ecológico para el planeta.

De esta forma, el Foro Social de Porto Alegre deja de ser el único punto de conexión local para empezar a tejer una red de contactos, conocimientos y relaciones desde diferentes localidades que permiten la expansión global de estos encuentros, expansión que se traduce en una mayor participación de personas de todo el mundo y en una mayor inclusión de propuestas y problemáticas locales. El Foro Social, al descentralizarse, permite su crecimiento, estableciendo nuevos vínculos con los actores que se incorporan en su participación.

Así, en su edición del 2003, el Foro Social Mundial reunió a cien mil participantes de ciento cincuenta y seis países y a más de cuatro mil periodistas. De esta forma, el FSM ha pasado a ser el proceso de debate y creación de alternativas referente en todo el mundo. En tres años, Davos ha visto cómo perdía protagonismo mediático y cómo el conocimiento producido desde las redes del FSM deslegitimaba sus argumentos y propuestas. El Foro Social Mundial se ha convertido en un nodo global, vinculando a miles de redes en todo el mundo. Produce gran cantidad de información y conocimiento, ofreciendo un sentido alternativo a la actual globalización.

### 2.2.2. El ensamblaje con las TIC

A través de estos años, el Foro Social Mundial se ha erigido en la principal voz que problematiza la actual globalización económica y sus efectos sociales y ecológicos. Critica una globalización encaminada por los intereses económicos, pasando por encima de las personas y del medio ambiente. Muestra que la globalización se orienta según los intereses de grupos y corporaciones empresariales que van más allá de el poder de los estados. La imposibilidad, en la actualidad, de poder regular estos grupos empresariales, por la sociedad civil o por sus representantes políticos, plantea un conflicto a escala planetaria.

El FSM pretende ofrecer una alternativa a través de cambios en los actuales sistemas democráticos, con inclusión de nuevos actores en la participación y gestión política (mediante la democracia participativa). Pretende cambiar las normativas comerciales, a través de nuevos valores y regulaciones económicos (mediante tasas que regulen las especulaciones económicas y mediante la eliminación de los paraísos fiscales). Pretenden transformar el actual sistema energético, dominado por las poderosas corporaciones petroleras, y apostar por otros recursos y energías ecológicas (mediante el hidrógeno, la energía solar o la energía eólica).

Gracias a Internet, todas estas propuestas a favor de otra globalización pueden conectarse. Ante un conflicto que se plantea a escala global, Internet ha permitido vincular diferentes propuestas locales, generando una red global que actúa en todo el mundo. De esta forma, se han articulado propuestas de cambio global a través de un intercambio de conocimientos, experiencias y proyectos. El FSM ha otorgado un nuevo significado a la actual globalización, construyendo una nueva alternativa a través de Internet.

Así, las TIC son el entramado sociotécnico (ved el glosario) que permite la materialización de este encuentro, el Foro Social Mundial. Como veremos, los usos de Internet juegan un papel fundamental en la creación de este nuevo actor global, así como en la tipología de sus propuestas y acciones:

#### a) Usando Internet como lugar de organización, coordinación y difusión de acontecimientos:

- La **comunicación**: Internet ha sido el medio que ha posibilitado dar a conocer el mismo evento. A través de miles de mensajes y de las páginas web que dan cobertura al evento se han podido difundir por todo el mundo los propósitos y los valores que sustentan dicho evento (ver Carta de Principios en [www.forumsocialmundial.org.br](http://www.forumsocialmundial.org.br)).

Además, Internet ha sido el lugar donde se han podido coordinar los diferentes requisitos para la operatividad del evento: inscripciones, alojamientos, fechas, programas, seminarios, conferencias, talleres, etc. Se han usado las nuevas tecnologías como elemento de coordinación y de encuentro, lo

#### Foro Social Mundial

En la página web oficial del Foro Social Mundial hallaréis todos los datos comentados en este punto:

[www.forumsocialmundial.org.br](http://www.forumsocialmundial.org.br)



cual ha permitido agilizar, organizar y dar cuerpo al Foro Social Mundial sin que ello suponga un elevado coste económico.

### b) Usando Internet como espacio para la producción de conocimiento

- El **conocimiento**: la producción de conocimiento ha sido constante desde el nacimiento del FSM. Libros, documentos, vídeo forum, artículos, pósters, fotomontajes, páginas web, exposiciones, manifiestos, vídeos, reportajes, documentales, estadísticas, etc., que abarcan como mínimo cuatro lenguas (inglés, francés, español y la lengua del lugar del encuentro) y que provienen de todos los continentes. Si además agregamos tanto los participantes directos como los indirectos (aquellos que están en contacto con las redes que conforman el FSM) observaremos que la cantidad, la extensión y el alcance del conocimiento que se produce para y en estos encuentros es enorme. Internet, gracias a la flexibilidad que ofrece la digitalización, ha sido una de las vías más importantes para poder producir, distribuir y acceder a todo este conocimiento.

#### Armas ligeras

Os proponemos conocer la red de acción internacional sobre las armas ligeras y también la gran cantidad de información que aportan:  
[www.iansa.org](http://www.iansa.org)

### c) Usando Internet como medio alternativo de información

- La **actualización**: la producción de información sobre el FSM, sobre lo que en él ocurría o sobre los acontecimientos que se suceden en el mundo es constante. Antes, en y después del FSM sus participantes, los periodistas, o simplemente los interesados no paran de movilizar información a través de Internet. Esta constante movilización y producción han permitido que Internet se abra como un espacio de información alternativo a los medios tradicionales, muchos de los cuales se encuentran vinculados a corporaciones empresariales o proyectos políticos concretos. La posibilidad de acceder a la información a tiempo real y con independencia de la situación geográfica se concreta de forma rápida y eficaz.

#### Difusión de noticias

En la Red podemos encontrar múltiples webs que se dedican a la difusión de noticias:  
[www.barcelona.indymedia.org](http://www.barcelona.indymedia.org)

### d) Usando Internet como espacio público para la libre circulación de información

- La **circulación de información**: la transparencia es un elemento importante del proceso participativo. En el FSM se han reunido numerosas propuestas que se oponen a la regulación de Internet por parte de gobiernos y empresas, a la mercantilización de la información y a la asociación de usuario con consumidor. Sus propuestas aportan sistemas operativos, conocimientos informáticos y datos que ponen al descubierto algunas de las actuales políticas de control electrónico: vigilancia, censura, intromisión en las bases de datos para fines comerciales, etc. Esta mirada reflexiva sobre las nuevas tecnologías da a conocer otros propósitos y usos que convierten a las nuevas tecnologías en agentes de control social.

#### Linux

Linux es un sistema operativo libre que lleva varios años en la red:  
[www.linux.com](http://www.linux.com)  
 Los colectivos *hacker* ponen al descubierto formas de control electrónico:  
[www.hacktivismo.com](http://www.hacktivismo.com)

### e) Usando Internet como altavoz que permite globalizar las propuestas locales

- La **globalización**: las nuevas tecnologías han permitido globalizar el Foro Social Mundial. Sus efectos se han extendido por todo el mundo, tanto por los recorridos de sus participantes como por los miles de bits de información que circulan por Internet. El conjunto de propuestas locales que los participantes planteaban en el FSM se ha extendido y amplificado gracias a las características de Internet. Así, propuestas que podían verse reducidas a un espacio local han podido prolongarse por el mundo. La concentración e intercambio de medios, energías y personas ha propiciado que muchos proyectos se den a conocer al mundo.

#### "Sin Tierra"

El Movimiento de trabajadores rurales "Sin Tierra" de Brasil es uno de los colectivos sociales que colabora con el FSM. Por medio de su página web, da a conocer sus propuestas, su historia y sus acciones:  
[www.mst.org.br](http://www.mst.org.br)

### e) Usando Internet como espacio de acción política

- La **acción**: el FSM se ha presentado como un proceso participativo para la construcción de otro mundo (estilos de vida, fuentes energéticas, derechos sociales, inmigración, solidaridad, sostenibilidad ambiental, acuerdos comerciales, democracia participativa, etc.). Este proceso se ha apoderado de Internet como un medio de reivindicación política, como un espacio de denuncia y como un espacio para construir nuevas formas de gestión política. Sin embargo, sus propuestas no sólo se han centrado en el ámbito de lo social; la relación con el planeta, los ecosistemas locales y la conjunción entre las peculiaridades locales y los flujos globales han sido algunos de los temas incorporados a la reivindicación política.

### 3. La transformación de los conflictos sociales

Acabamos de ver cómo las TIC se han utilizado en la gestión e intervención de los conflictos. Hemos presentado las TIC como una herramienta que permite ampliar y extender la capacidad de acción de los actores implicados. Ahora, nuestra apuesta pretende argumentar que las TIC han modificado el escenario y la lógica que caracteriza a muchos de los conflictos en nuestras sociedades. Creemos que las TIC presentan un nuevo campo de análisis y descripción de los conflictos sociales de especial interés para la psicología social.

Si las TIC son el entramado sociotécnico que sustenta nuestras relaciones sociales, entonces, ¿cambiará algo en los conflictos actuales?

En la sociedad red, la circulación de la información y las posibilidades de comunicación son el elemento constituyente de las relaciones sociales. Incluso los bienes materiales son producidos a través de la mediación de sistemas informativos y de universos simbólicos. Los bienes incorporan información y códigos y, de esta forma, se convierten en signos que circulan por los mercados mundiales. Pocos elementos escapan a la "necesidad" de virtualizarse en los espacios *online*. Pocos son los bienes que no incorporan un mundo simbólico de significados:

"Los directores de marcas se consideran productores de cultura y hombres sensibles, y los productores de cultura adoptan las despiadadas tácticas comerciales de los directores de marca, lo que ha producido un gran cambio de mentalidad."

N. Klein (2001, p. 73)

De esta manera y en palabras de Melucci (1994), los conflictos se desplazan del sistema económico-industrial hacia el ámbito cultural: se centran en la identidad personal, el tiempo y el espacio de vida, la motivación y los códigos de la actuación cotidiana. Por lo tanto, la lucha por la producción de significados y reafirmación del significado empieza a constituir el centro de los conflictos actuales.

La construcción de los significados se constituye a través de la interacción social en nuestras relaciones cotidianas entre los miles de flujos de información que atraviesan nuestras prácticas y entre las comunicaciones que establecemos en nuestro día a día bajo la red sociotécnica de las TIC. Tanto la gestión y control de la información como la construcción de identidades pasan a ser puntos fundamentales en la naturaleza de los conflictos actuales.

En la actualidad, encontramos muchos conflictos como expresión de categorías y grupos sociales excluidos que intentan obtener una representación política, manifiestando la exigencia de una nueva distribución de los recursos o de la creación de nuevas reglas. Sin embargo, el detalle que introducimos en

la definición de los conflictos actuales va más allá de la lucha por participar de un sistema. Planteamos que muchos de los conflictos actuales deben entenderse psicosocialmente como conflictos generados por una pugna o lucha por la apropiación y reapropiación, por parte de distintos grupos o colectivos, de los recursos necesarios para una sociedad basada en la información.

Con ello, en los conflictos actuales hay en juego algo más que la participación de un sistema y en el sistema. El mismo sistema, su universo simbólico, sus estilos de vida, su organización social o sus valores y su legitimación son sometidos a debate, interrogados y puestos en duda en los conflictos actuales.

En definitiva:

"Los conflictos no se expresan principalmente a través de una acción dirigida a obtener resultados en el sistema político, sino que representan un desafío a los lenguajes y códigos culturales que permiten organizar la información."

A. Melucci (1994, p. 120)

En estos aspectos culturales de cotidianeidad, aparecen las expresiones de autonomía que llevan a la acción a individuos y grupos. Estos últimos despliegan sus códigos en la búsqueda de identidad, reapropiándose de los espacios en los cuales se constituyen los significados de lo que son y de lo que hacen. Así, surgen actores que operan como reveladores de otros códigos, otras formas de interpretar los espacios cotidianos, generando dilemas cruciales para la sociedad.

### **3.1. Poder, información y codificación**

Ante una sociedad que cada día basa más sus relaciones sociales en la información y la comunicación, debemos prestar especial atención a estos aspectos. La información no es un recurso fácil de controlar, ya sea porque se difunde por muchos canales (el lenguaje, los objetos que procesan información, la comunicación interpersonal), ya sea porque dicho recurso, a diferencia de los recursos físicos o sólidos, puede ser dividido y multiplicado por diversos actores sin que por ello pierda su contenido específico y su calidad, ya sea por la constante circulación que desborda las fronteras físicas y las temporalidades locales.

Los ejercicios de poder en una sociedad red no se basan directamente en el control y dominación de la información. Este ejercicio perdería su finalidad de control si se centrara en el control de la información, pues el fácil acceso a la información deja a todos los actores en un mismo plano. Los ejercicios de poder se centran en el control de los códigos que permiten interpretar dicha información.

"No hay más posibilidad de discurso que aquel controlado por ciertos grupos a través de definir los conceptos y del monopolio que intentan imponer sobre el lenguaje."

A. Melucci (1994, p. 132)

Así, quien controla los códigos controlará la producción de significado y sentido. La información pasará a ser un recurso vacío en manos de los actores que no pueden acceder a los códigos, un recurso de consumo y no de intercambio y producción de conocimiento. Pero esto no debe hacernos olvidar la importancia de la información y de los códigos en la constitución de identidades sociales. Más bien debemos recordar el papel fundamental de los códigos en la construcción de significados a través de la interacción. Quienes no parece haberlo olvidado son las corporaciones empresariales.

Las grandes corporaciones ya no venden productos, sino estilos de vida e identidades cuyo referente y significado viene codificado a través del consumo de dichos productos. Se tiene una identidad después de ser codificado:

"[...] si los investigadores de mercado y los cazadores de lo *cool* decían al unísono que la diversidad era el rasgo distintivo de personalidad de este sector lucrativo, sólo había que hacer una cosa: toda empresa con visión de futuro debería adoptar variaciones del tema de la diversidad como identidad de marca."

N. Klein (2001, p. 146)

Las formas de poder en la sociedad red se fundamentan en la capacidad de informar (de dar forma).

Informar implica dar códigos para interpretar la realidad. Las formas de poder ponen a disposición de la sociedad los códigos que siguen y mantienen la lógica dominante. Esos códigos permiten la constitución de unas determinadas identidad y no de otras.

### **3.2. La centralidad de la identidad**

Así, siguiendo la tesis expuesta hasta ahora, la lucha por los significados, por los códigos, por la significación se convierte en algo central. Los grupos, las sensibilidades y las distintas realidades buscan apropiarse de este sentido. La lucha por la definición es algo fundamental.

Esto se refleja especialmente cuando observamos algunas de las luchas sociales que tienen lugar en nuestro presente. Muchas de estas luchas se centran en la capacidad para definir y apropiarse del sentido de uno mismo, por la denominada lucha por la identidad.

Ahora los conflictos pasan por la creación y el mantenimiento de códigos para interpretar los flujos de información y, por lo tanto, para la creación de identidades.

Sin embargo, las redes sociotécnicas que sustentan la sociedad red han amplificado exponencialmente la velocidad y la circulación de información. Este hecho conlleva un efecto social muy importante: la incapacidad de organizar la información a la que constantemente accedemos. El acceso de forma simul-

tánea a una pluralidad de sistemas y la proliferación de los marcos de referencia que trae consigo la conectividad que ofrecen las TIC (o la globalización) pone de manifiesto una paradoja social:

"[...] por familiaridad o más bien por esa costumbre del habitar, el exceso de cercanía equivale a un alejamiento."

M. Serres (1994). *Atlas* (p. 66). Madrid: Cátedra.

Establecemos tal constancia de contactos a través de los flujos globales que producen un elevado grado de incertidumbre en la búsqueda de identidad. Así, se generan dificultades en la producción de sentido que los individuos y colectivos le atribuyen a los hechos. Esta paradoja toma más fuerza si nos encontramos ante una codificación codificada. Es decir, que los ejercicios de poder ponen en juego determinados códigos y no otros para la interpretación de la información.

Por lo tanto, no es de extrañar que se produzca una reactivación de las formas de acción colectiva basadas en la etnia o la nación, alzándose como un intento de recuperar y mantener una base estable y reconocida de identidad.

"Cuanto más abstracto se hace el poder de los flujos globales de capital, tecnología e información, más concretamente se afirma la experiencia compartida en el territorio, en la historia, en la lengua, en la religión y también, en la etnia."

M. Castells (2003, 18 de febrero). El poder de la identidad. *El País*.

Al mismo tiempo, la conectividad que ofrecen las TIC (o la globalización) produce la progresiva mundialización de los terrenos y problemas de donde nacen los conflictos. La localización territorial de un problema se convierte en un aspecto secundario respecto a su impacto simbólico sobre el sistema planetario (Melucci 1994). En las sociedades red, los individuos y colectivos sociales deben establecer y estabilizar constantemente los contratos que los mantienen unidos y orientan su acción social, con lo cual el peso de los conflictos vuelve a recaer en la identidad, a la que la gente se aferra como fuente de sentido de sus vidas, a la que los flujos globales interrogan constantemente.

"[...] eso revelan los conflictos sociales y políticos, pacíficos o violentos, que configuran el mapa dramático de la humanidad convulsionada y que se remiten casi siempre a la defensa de identidades agredidas."

M. Castells (2003, 18 de febrero). El poder de la identidad. *El País*.

### 3.2.1. Los nuevos movimientos sociales

*La Tierra no está muerta; la están matando. Y los que la matan tienen nombre y dirección.*

Utah Phillips

En este último apartado nos focalizaremos específicamente en los nuevos movimientos sociales, porque a través de sus acciones, reivindicaciones y protestas han llegado a ser un actor central en la definición de los conflictos sociales que hasta el momento no hemos tenido en cuenta.

Las acciones de los nuevos movimientos sociales, como las empresas o las marcas, conciernen a la vida cotidiana y a la identidad individual. Sin embargo, sus acciones introducen códigos que enlazan las necesidades individuales y la voluntad de cambio político. Al transmitir nuevas formas simbólicas y pautas de relación, se afirman como una alternativa a las formas de organización cultural establecidas. Sus acciones redistribuyen las relaciones sociales, generando nuevas elites, nuevas formas de organización o nuevos lenguajes. Es el cuestionamiento del orden y los códigos establecido lo que, a través de sus acciones en lo cotidiano, a través de plantear una nueva identidad colectiva, debe llevar a la psicología social a interesarse por estos actores. Sus luchas deben entenderse como luchas por la identidad, por la autoapropiación del sentido de sí mismos y de la vida. Así, encontramos que en estas luchas hay características psicosociales muy importantes en juego.

Como nos comenta Deleuze (1988), las preguntas, como cualquier otra cosa, se fabrican. Y si no os dejan fabricar vuestras preguntas con elementos tomados de aquí y de allí, poco tenéis que decir. El arte de construir un problema es muy importante: antes de encontrar una solución, se inventa un problema, una posición de problema. De ahí la importancia de estos actores, los nuevos movimientos sociales, en el estudio de los conflictos sociales. Sus códigos permiten interrogar y problematizar, desde lo cotidiano y desde lo particular, a los códigos imperantes en la sociedad, poniendo en duda la lógica general del sistema e iluminando los conflictos y los ejercicios de poder. Los movimientos sociales se abren como un médium que saca a la luz lo que bajo los códigos dominantes queda silenciado y escondido.

Los nuevos movimientos sociales ofrecen a la sociedad otros códigos simbólicos que subvierten la lógica de los códigos dominantes.

Veamos un ejemplo. La Marcha Mundial de las Mujeres (MMM) agrupa diferentes movimientos sociales en todo el mundo, formados por mujeres, que luchan por el reconocimiento y por la defensa de los derechos de las mujeres.

"Una condición social particular refuerza la posibilidad de conflicto al brindar acceso a recursos centrales del sistema a ciertos grupos de personas y al mismo tiempo les expone a presiones sociales que inciden en la formación de identidad y el significado."

A. Melucci (1994, p. 136)

Son estas condiciones particulares que viven las mujeres las que provocan el conflicto. La subordinación histórica y actual y su exclusión de los círculos dominantes de poder convierte a sus reivindicaciones para lograr la emanci-

pación en la parte más importante de sus acciones. No se trata de una lucha dirigida a conseguir solamente la igualdad de derechos. Se trata de luchar por conseguir la igualdad de derechos reivindicando su diferencia particular. Como comentábamos anteriormente, la lucha por la identidad es fundamental en este conflicto.

"Ser reconocidas como mujeres significa afirmar una mirada distinta sobre la realidad, una experiencia vivida en un cuerpo diferente, un modo específico de ponerse en relación con el otro y con el mundo."

A. Melucci (1994, p. 138)

En primer lugar, este movimiento se dirige, a través de la acción colectiva, a las mujeres del mundo para que construyan el significado y el sentido de sí mismas. Sus acciones abren el espacio para autodefinirse, para crear una identidad que permita la incorporación de la experiencia femenina en la construcción de sentido.

En segundo lugar, este movimiento también se dirige a la sociedad entera. Apelan a una sociedad que sea flexible y que incluya la diferencia que las constituye como mujeres sin que ello suponga una desigualdad de derechos.

"Ser reconocidos como distintos es quizás uno de los derechos fundamentales que van emergiendo en los sistemas postindustriales."

A. Melucci (1994, p. 138)

Los conflictos sociales en la actualidad pasarán por la lucha por conseguir estos derechos. De ahí la importancia de los nuevos movimientos sociales, en este caso de la Marcha Mundial de las Mujeres (MMM), que a través de sus acciones ilumina y problematiza su condición social de la mujer en las actuales sociedades.

"Suponen un desafío a la estandarización de la experiencia y a la nivelación del tiempo, que exige la sociedad de la información para aplicar sus procedimientos de forma generalizada."

A. Melucci (1994, p. 139)

Como comentábamos, el carácter de las acciones de los movimientos sociales es eminentemente comunicativo. Las mujeres, a través de este movimiento, interrogan a la sociedad. Desde la cotidianidad se dirigen a la sociedad. Este movimiento teje una red solidaria que promueve unos códigos que subvierten y ponen en tela de juicio los actuales ejercicios de poder y las contradicciones que viven como mujeres. Las mujeres que se movilizan:

"[...] son aquellas que viven la contradicción existente entre las promesas de ser incluidas en el orden social y los costes sociales de existir como mujer y hallarse destinadas a los roles inmutables de madre, esposa y amante."

A. Melucci (1994, p. 139)

### Marcha Mundial de las Mujeres

La Marcha Mundial de las Mujeres utiliza Internet para organizar y coordinar sus acciones en las diferentes localidades donde se llevan a cabo sus acciones.

<http://www.marchemondiale.org>



De ahí la necesidad de tomar las riendas en la construcción del sentido de la experiencia particular y colectiva. La MMM se convierte en el medio que pone de manifiesto este conflicto social y que nos permite ver las tensiones psicosociales que lo atraviesan.

A través de los movimientos sociales y de las nuevas formas de acción colectiva acabamos de dibujar los nuevos conflictos emergentes en las sociedades actuales. Gracias a las acciones de estos actores podemos hacer visibles los conflictos actuales. Es más, sus prácticas y estrategias de acción y de articulación política resultan imprescindibles para buscar nuevas formas de gestión y mediación en los conflictos actuales.

## Resumen

En este módulo hemos presentado las aportaciones de las TIC, para el análisis y la descripción, a la conflictología. Para ello, hemos dedicado el primer apartado a la descripción de las características principales de estas tecnologías, que nos permitían ver sus implicaciones en lo social: la emergencia de la sociedad red, las nuevas formas de comunicación o las relaciones entre lo local y lo global.

Posteriormente, hemos analizado el uso que algunos actores implicados en la gestión y resolución de conflictos hacían de las TIC. También hemos visto cómo las TIC permiten nuevas formas de organización y comunicación que han posibilitado la emergencia de nuevos actores en el marco de los conflictos sociales.

Finalmente, hemos presentado la hipótesis que sostienen autores como Manuel Castells y Alberto Melucci en la conceptualización de los conflictos sociales actuales. Su propuesta introduce las luchas por la identidad como el epicentro de los conflictos. Unos conflictos que se orientan hacia la apropiación de los recursos que permiten la producción de significados en la sociedad red. Estos autores muestran la naturaleza de los conflictos sociales a través de los nuevos movimientos sociales, ya que éstos son los principales actores, en la actualidad, de la explicitación y definición de los conflictos.

## Actividades

1. Para ver las potencialidades de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, os proponemos la actividad siguiente.

Centraremos la actividad en el teléfono móvil o Internet. Para ver la funcionalidad y las acciones que nos permiten estas tecnologías, debemos desactivarlas. Proponemos la experiencia siguiente: desconectad la tecnología que hayáis escogido durante un día.

- a) ¿Qué actividades cotidianas habéis tenido que cambiar para suplantar la falta, por ejemplo, del teléfono móvil?
- b) ¿Qué sensación habéis experimentado con este cambio?
- c) Escribid los usos que normalmente hacéis de esta tecnología. ¿Qué os permiten hacer? ¿Cuáles creéis que son los efectos de estas tecnologías en vuestras relaciones diarias?

2. En este módulo hemos explicado el efecto de las nuevas tecnologías en los conflictos sociales. Sin embargo, las nuevas tecnologías también abren otros conflictos asociados a ellas. El más conocido es la *digital divide* ('brecha digital'). Las nuevas tecnologías pueden ser un elemento de discriminación entre los que tienen acceso a ellas y los que no. Además, este acceso puede incrementar las diferencias sociales ya existentes, agravando así ciertas condiciones de vida.

Buscad, como mínimo, una noticia que explique algunos inconvenientes y algunas ventajas sobre las TIC. Comentad brevemente el papel que tienen los usos de las tecnologías en su definición como problemáticas y en su definición como elementos de solución de problemas.

## Glosario

**en línea** *loc* Dicho de las acciones, la información o las relaciones que se establecen en el ciberespacio.

**in** on line

**ítem** *m* Unidad o elemento mínimo de información presente en las páginas web. Cuando seleccionamos un ítem, se activa un accesorio correspondiente que nos aporta una parte concreta, la seleccionada, del conjunto de información en el que se estructura la página web.

**redes sociotécnicas** *f pl* Entramado complejo de relaciones y asociaciones formado por muchas y muy diversas entidades: artefactos tecnológicos, usuarios, flujos de información, energías, documentos, materiales, ordenadores, comunicaciones, etc. Estos entramados actúan como dispositivos, es decir, que su acción genera unos efectos que pueden ser previsibles si observamos las relaciones, en su totalidad, que los configura. En definitiva, nos referimos a una realidad de relaciones.

**on-line** *loc ved* en línea.

## Bibliografía

### Bibliografía básica

Castells, M. (1996-1998). *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (tres volúmenes). México: Siglo XXI Editores.

Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. Conferencia inaugural del programa de doctorado de la UOC. <http://www.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain.html>

Castells, M. (2003, 18 de febrero). El poder de la identidad. *El País* (edición nacional).

Doménech, M. y Tirado, F. (1998). *Sociología simétrica*. Barcelona: Gedisa.

Gómez, J. (2002). Tecnologías de la información y la comunicación: la sociedad del espacio electrónico. En J. M. de Cózar (2002). *Tecnología, civilización y barbarie*. Barcelona: Anthropos.

Guattari, F. y Deleuze, G. (1988). *Mils mesetas*. Valencia: Pre-textos.

Klein, N. (2001). *No Logo*. Barcelona: Paidós.

Laraña, E. y Gusfield, J. (1994). *Los nuevos movimientos sociales, de la ideología a la identidad*. Madrid: CIS.

Latour, B. (1993). *Nunca hemos sido modernos*. Madrid: Debate.

León, O., Bruch, S. y Tamayo, E. (2001). *Movimientos sociales en la red*. <http://alainet.org/publica/msred/>

Lévy, P. (1995). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.

Melucci, A. (1994). ¿Qué hay de nuevo en los nuevos movimientos sociales? En A. Laraña y J. Gusfield (1994). *Los nuevos movimientos sociales, de la ideología a la identidad*. Madrid: CIS.

Ribas, N. (2002). *El debate sobre la globalización*. Barcelona: Edicions Bellaterra.

Rodríguez, I. Tirado, F. y Doménech, M. (2001). Los nuevos movimientos sociales: de la política a la cosmopolítica. *Persona y Sociedad*, (25) 3, 192-206, dic.

Sartori, G. (1998). *Homo videns: la sociedad teledirigida*. Madrid: Santillana / Taurus.

Serres, M. (1994). *Atlas*. Madrid: Cátedra.

Suárez, J. M. (2002). *Las nuevas tecnologías, una oportunidad para la acción humanitaria*. <http://www.forumsocialmundial.org.br/>

Tirado, F. y Gálvez, A. (2002). *Comunidades virtuales, ciborgs y redes sociotécnicas: nuevas formas para la intervención social*. [http://www.uoc.edu/humfil/articles/esp/tiradogalvez0302/tiradogalvez0302\\_imp.html](http://www.uoc.edu/humfil/articles/esp/tiradogalvez0302/tiradogalvez0302_imp.html)

