

# EL TELÉFONO CELULAR entre la oralidad y la escritura

Por Leopoldina Fortunati<sup>1</sup>

Aspectos del usuario de las tecnologías de la información y comunicación  
COST Action 269<sup>2</sup>

En este artículo se analiza el uso de los teléfonos celulares y, en particular, las diferentes estrategias y lógicas de uso vinculadas a la oralidad y la escritura, de las llamadas y los mensajes de texto intercambiados entre adolescentes italianos. El análisis surge de una investigación cualitativa, basada en treinta entrevistas no estructuradas realizadas a una muestra de adolescentes, quince varones y quince mujeres. Estas entrevistas se realizaron en Italia en 2000, año en el que la mensajería de texto despegó dentro de la comunicación móvil. Dicha explosión en Italia, al igual que en otros países, involucró especialmente a los adolescentes.

<sup>1</sup>::  
Fortunati, L.: *The mobile phone between orality and writing*, artículo presentado en *E-usages*, tercera edición de ICUST (*International Conference on Uses and Services in Telecommunications*), 12-14 junio, París, 2001, France Télécom, p. 312-321. Selección y traducción realizada por Soledad Caballero con expresa autorización de la autora.

<sup>2</sup>::  
La iniciativa COST 269 (European Cooperation in the field of Scientific and Technical Research) analiza el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la vida cotidiana de las personas.

Los límites entre la oralidad y la escritura, en términos de comunicación, actualmente se mueven en forma constante. La escritura ingresó al terreno del teléfono móvil, un instrumento típicamente oral. También la telefonía fija tendrá más y más escritura, así como la televisión cuya pantalla ya está invadida de escritos de todos los tipos (sin considerar las conexiones a internet). En todos estos casos, la escritura en sí no es una alternativa a la oralidad, sino un modo adicional que fortalece un recurso ya existente.<sup>3</sup>

En esta investigación elegimos observar el uso que hacen los adolescentes del teléfono móvil desde el punto de vista de la dinámica oral/escrita porque este aspecto tiene un rol cada vez más central, de acuerdo

a las investigaciones vinculadas al uso del celular realizadas a nivel internacional.<sup>4</sup> Para empezar, nos limitamos a escuchar a un grupo de adolescentes haciéndolos conversar sobre el tema. Lo que emerge no es un examen objetivo del uso oral y escrito del teléfono celular, sino una representación mental de su uso por parte de estos adolescentes.

**¿Por qué eligen el modo oral en el teléfono celular?**

Los adolescentes deciden llamar con sus celulares cuando tienen que comunicarse con sus padres, y esto se debe a varios factores. En la mayoría de los casos los padres son los proveedores de esta tecnología y están involucrados en el pago de las tarjetas telefónicas. Por lo tanto, los padres esperan un trato

especial. En otras palabras, esperan recibir una llamada. Además, en su mayoría no saben cómo enviar o recibir un mensaje. Pero, sobre todo, la comunicación con la familia cercana, conectada a la socialización primaria, es básicamente oral, de manera que resulta casi inconcebible cambiarla al modo escrito. Los padres quieren escuchar a sus hijos, escuchar sus voces, su estado de ánimo, emociones, necesitan un intercambio de comunicación instantáneo, inmediato, porque éstos acarrearán la parte fundamental de la organización de la vida diaria y la sociabilidad. El SMS<sup>5</sup> es precario en relación a las necesidades y al modo de la comunicación familiar porque no se sabe cuándo va a llegar o si la otra persona vio el mensaje. Hay muchas zonas de incertidumbre como para que se convierta en un modo de comunicación adecuado entre los adolescentes y sus padres.

Puede suceder, dice René (y también Elisa), que “llamo a mis padres para decirles dónde estoy o a qué hora vuelvo, o para que me vayan a buscar a algún lado.” El teléfono móvil permite ubicarlos: esta necesidad de conexión espacial con los chicos es muy importante, porque a nivel social el territorio que nos rodea se percibe más y más como peligroso. En relación a la preocupación y miedo que genera el espacio público, el celular es visto como un asistente mágico que ayuda a los padres a encontrar de inmediato a sus hijos (y viceversa) así como a dar (y recibir) protección y defensa, una garantía de seguridad en la movilidad, especialmente durante la noche. El uso oral del teléfono celular, como lo describen los adolescentes, confirma el rol frecuente de conductores-de-taxi por parte de los padres, en especial entre los que tienen hijas adolescentes.

Obviamente, el teléfono celular no se usa sólo para llamar a los padres. “Sin duda usás el celular”, dice Carlo, “cuando es urgente o estás apurado”. Para Chiara hay varias razones: “Hago una llamada con mi celular cuando la persona con la que me quiero comunicar no sabe enviar SMS, o cuando sé que la otra persona no tiene plata y quiero escuchar su voz”.

También prefieren llamar con el celular cuando necesitan hablar por un tiempo largo (Verónica) o porque quieren charlar o aclarar algo (Elena). Leonardo llama “cuando tengo que saludar a mis amigos o decirle a una chica acerca de mis intenciones”. Por otro lado, las llamadas son muy populares entre quienes recién tienen un celular propio. Luca dice: “llamo por cualquier razón. Recién compré el celular y por eso no lo dejo nunca, incluso cuando tengo que ir al baño”. Sin embargo, si tienen que hablar con sus amigos, muchos adolescentes prefieren usar el teléfono fijo en la casa, porque así ahorran dinero.

**¿Cuándo y por qué mandás mensajes de texto?** Un mensaje escrito es, en cierto modo, una forma de comunicación ideal en esta sociedad narcisista porque es asincrónica, es decir, nos envía de regreso a la producción (el momento de la escritura) que difiere en tiempo de su concreción (el momento de la lectura). Esto significa que escribimos y leemos solos, sin un intercambio inmediato con el interlocutor.<sup>6</sup> Si bien uno se dirige al otro, no estamos con el otro, que es lo que sucede cuando nos comunicamos en forma oral. Además, el SMS involucra menos que el intercambio verbal, porque el proceso social de negociación de sentido y construcción de significado es, en este caso, un proceso de segundo grado que se debilita en las diferentes temporalidades y espacios. Por el contrario, cada diálogo requiere una negociación inmediata con el interlocutor, nos hace enfrentar una realidad diferente a la nuestra y nos dispone a ponernos de acuerdo sobre distintas cosas.

Por otro lado, el mensaje escrito es disfuncional en esta sociedad, incapaz de ayudar a las nuevas generaciones a crecer a través de la disciplina y aplicación constante que se necesita para aprender una habilidad tan complicada como la escritura. La difusión en el cuerpo de la sociedad de habilidades como la lectura y la comprensión de diferentes tipos de mensajes, o la capacidad de escribirlos, es menor y menos frecuente. El éxito del SMS sorprendió no poco a los expertos porque mostró cómo generaciones resistentes a cualquier forma de comunicación escrita,

3: Passerini L., Capussotti E., Braunstein P.: *La conversazione on line tra oralità e scrittura. In: lo strabismo telematico*, editado por Di Spirito F., Ortoleva P. y Ottaviano C., UTET, Torino, 1996, p. 141-198.

4: Katz J., Aakhus M.: *Perpetual contact: mobile communication, private talk, public performance*, Cambridge, Cambridge, 2001, Prensa de la Universidad de Cambridge. / Katz J.: *Cross-cultural comparisons of ICTs: a semantic differentials*, en prensa, 2001. / Ling R.: “Fashion and the domestication of the mobile telephone among teens in Norway”, en prensa, 2001. / Lobet C.: *GSM tribes: young and social identities*, en prensa, 2001. / Oksman V., Rautiainen P.: *Extension of the hand. Children and teenagers relationship with the mobile phone. A case study of Finland*, en prensa, 2001.

5: SMS, del inglés *Short Message Service*, servicio de mensajes cortos. En el texto se hace referencia al mismo como “mensajes de texto”.

6: Iser W.: *L'atto della lettura*, Il Mulino, Bolonia, 1987. / Ong W.J.: *Interfaces of the Word*, Ithaca, Nueva York, 1977, Prensa de la Universidad de Cornell. / Ong W.J.: *Orality and Literacy. The Technologizing of the Word*, Meuthuen, Londres y Nueva York, 1982.

7:

NT: característica demográfica en la Italia contemporánea.

Leopoldina Fortunati:: Es investigadora y profesora de Sociología de la Comunicación y Sociología de los Procesos Culturales en la Universidad de Udine (Italia). Dirigió investigaciones en las áreas de comunicación y tecnologías de la información, procesos culturales y estudios de género. Es autora de varios libros y su trabajo ha sido publicado en nueve idiomas: chino, inglés, francés, alemán, italiano, japonés, coreano, ruso y castellano. Es editora asociada de la revista *The Information Society*, integra el consejo editorial de la revista *New Media and Society* y representa a Italia en varias acciones del *Technical Committee for Social Sciences and Humanities (COST)*, entre otras actividades. Algunos de los títulos publicados por Fortunati son: *The arcane of reproduction* (Autonmedia, 1995), *I mostri nell'immaginario* (Angeli, 1995), *Gli italiani al telefono* (Angeli, 1995), *Telecomunicando in Europa* (1998) y, con Katz, J. y Riccini R., *Mediating the human body. Technology, Communication and Fashion* (2003).

resultaron estar deseosas de enviar mensajes cortos escritos. Estos jóvenes pasaron por encima de la escritura formal, sujeta a juicio dentro de sus escuelas y carreras, a otro tipo de escritura, a una especie de diálogo escrito, de oralidad escrita. Y porque es escrita en una pequeña pantalla, más concisa. Pasaron de ser reacios a la escritura, al menos a la escritura escolástica, a convertirse en magos del mundo escrito, dentro del límite de los 160 caracteres como máximo. En esos pocos caracteres experimentan con una nueva semántica y sintaxis, el núcleo esencial de las palabras, eliminando las vocales, usando números y signos matemáticos.

¿Cuáles son las razones para esta locura por los SMS entre los adolescentes? Los adolescentes descubrieron que este tipo de escritura puede ser adecuada a sus necesidades de comunicación. El SMS puede ser el medio apropiado porque elimina las dificultades de la primera aproximación y permite mantener una cierta distancia física, incluso con quien se tiene familiaridad e intimidad. Se ha señalado que estos adolescentes integran una generación de hijos únicos,<sup>7</sup> por lo cual de pequeños no tuvieron contacto continuo con sus pares, sino fragmentado, en la guardería o preescolar. Ese intercambio comunicacional con su grupo de pares, refuerza no sólo la competencia lingüística sino el ejercicio del diálogo, la interacción cara a cara, que enseña a socializar y a mediar la propia existencia con la de otros. De manera que esta generación de niños que lleva dentro de sus acciones comunicativas el estigma de la comunicación unidireccional (TV y radio) y la comunicación artificial y circular (el teléfono y la computadora), estigma de limitadas competencias de comunicación, expresividad a menudo bloqueada, poco habituados al diálogo diario con sus pares y con el hábito de superponer acciones con la producción y consumo de comunicación; esta generación no puede sino encontrarse en el SMS, la tecnología de la escritura en teléfono celular, un patrón favorito de comunicación.

En general, estos adolescentes prefieren un mensaje escrito a una llamada de voz, entre otros motivos,

porque ahorran tiempo. Los procedimientos de comunicación en la llamada de teléfono son muy largos: "llamás, alguien contesta, te pasan con la persona que querés, etc.", dice Chiara. También porque es más confiable, llega incluso cuando el teléfono celular no está al alcance del receptor (Elena). Además, el mensaje escrito es más privado, más secreto, y los presentes no te pueden escuchar (Elena). También eligen el mensaje con más frecuencia que la llamada telefónica cuando no se animan a decir algo en voz alta (Elena) o cuando tienen que hablar de algo secreto (Bruna). Renée envía mensajes para decir buenas noches; lo que hace notar cómo los adolescentes descubren a través del SMS una manera de extender el día "telefoneable". Antes del SMS existía para los adolescentes y niños una hora límite para poder hablar por teléfono. Hoy con el teléfono celular y el SMS los adolescentes pueden ignorar esta veda y hacerse compañía unos a otros, comunicándose hasta el momento en que se duermen. Esta posibilidad es importante para aquellos niños que no tienen hermanos con quien compartir el pasaje de la vigilia al sueño.

Verónica encuentra divertido escribir estos mensajes porque "me gusta apretar las teclas muy rápido". Apretar las teclas rápido es una destreza de la cual muchos jóvenes se sienten orgullosos, un arte que aprendieron enviando mensajes. Luca envía mensajes "para matar el tiempo"; Stefano "como una diversión". Nicola envía mensajes cuando está en clase, porque no hace ruido. En tanto, Nicolò los envía para "preguntar los deberes, divertirse, y pasar el tiempo".

¿En qué situaciones los adolescentes prefieren hablar a escribir? "Prefiero hablar cuando tengo algo para comunicar, y prefiero escribir cuando quiero chusmear", dice Bruna. Nicolò elige escribir sólo cuando tiene algo breve para decir, si no usa el teléfono. Nicola también llama cuando tiene algo complicado para decir. Carlotta lo explica así: "Si estoy lejos de casa prefiero el teléfono, si estoy en casa prefiero enviar mensajes". Para Carolina depende del momento, de cómo se siente, del estado de ánimo. Renée dice que si ella tiene algo para aclarar llama por



teléfono, pero si son sólo “cosas lindas” prefiere los mensajes. Los mensajes en estos casos se tornan un aliado que ayuda a los adolescentes a sobreponerse a la timidez asociada a la voz (que es una extensión del cuerpo y está extremadamente conectada con la propia sexualidad), porque si es verdad que se dicen cosas en el teléfono que uno no se animaría a decir cara a cara, en el SMS se escriben cosas que uno no se animaría a decir por el teléfono celular o fijo.

Verónica llama por teléfono cuando está en espacios abiertos (donde no es fácil enviar mensajes). Elisa llama si tiene que comunicar algo extenso, sino usa el SMS. Stefano, un adolescente que trabaja, dice: “Cuando tengo que hablar con los clientes y proveedores prefiero el teléfono, pero con los amigos los mensajes de texto.” Carlota “*mensajea*” cuando está lejos de su casa. Para Chiara “siempre es lindo recibir llamadas, cuando estás rodeada de tus amigos y suena

Foto AFP

el teléfono, significa que alguien te busca. Cuando estás en clase, los mensajes de texto son indispensables. Con mis amigos y novio tenemos un lenguaje especial, nuestras pequeñas frases y abreviaciones. El problema es que el mensaje a veces no llega enseguida. Nunca sabés. La otra noche estaba en un bar festejando un cumpleaños. Estaba sentada en una mesa larga con doce personas más y tenía que decirle algo a una amiga que estaba sentada en la otra punta. No podía decirle a toda esa gente que se levantara para que yo le pudiera hablar a mi amiga, así que le envié un mensaje de texto. Pero no llegó hasta el día siguiente. ¿Te das cuenta?”.

**Emociones, sentimientos y reacciones.** De esta investigación surge una gran variedad de reacciones emocionales en relación a las llamadas de teléfonos celulares y mensajes. Elisa dice: “una llamada telefónica no me produce nada (a menos que me guste la persona que me llama), puedo ver el nombre de quien llama y si quiero no atiendo. Con el mensaje hay expectativa, porque la pantalla primero te dice que tenés un mensaje de texto para leer y no dice de quien, y te preguntás: ¿quién puede ser?, ¿qué dirá?”. Para Carlotta A., las llamadas son “una molestia indeseable, pero los mensajes son pura diversión”. Alessio y Carlo sólo usan SMS, que representan “diversión” para el primero, y “curiosidad” para el segundo. Por último, para Stefano, “las emociones conectadas a las llamadas son a menudo de enojo e irritación porque están vinculadas al mundo del trabajo, mientras que los mensajes son diferentes. Me pongo ansioso y nervioso, porque generalmente son mensajes de mi novia”.

También hay adolescentes que aprecian las llamadas a un nivel emocional, aunque menos intenso, que los mensajes de texto. Renée señala que la emoción que le genera una llamada telefónica está vinculada a quién la hace, por lo tanto “es curiosidad, felicidad y agitación si Fabrizio me llama”, y el significado emocional del SMS es “más curiosidad, felicidad y misterio”. Otras entrevistas revelan una reacción emocional contradictoria en relación a las llamadas y a los men-

sajes de texto, en tanto otros adolescentes, reportan un impacto emocional más orientado a la llamada telefónica que al mensaje de texto.

Chiara explica “una llamada a tu celular siempre es linda porque significa que alguien pensó en ti en ese momento y porque podés decidir si atendés o no. Si estás esperando una llamada de alguien importante terminás sosteniendo el teléfono celular en tu mano por horas. No es tan lindo si sos tú quien hace la llamada porque gastás un montón de plata. Pero un mensaje de texto es mucho más lindo porque vas a ver quién lo escribió, quién pensó en ti. El momento en que lo lees es genial, porque estás ahí totalmente concentrada, pensando sólo en lo que estás leyendo. Lo disfrutás aún más. También porque en los mensajes se escriben cosas que no te animarías a decir por teléfono. Hay mayor intimidad en la escritura, sos menos tímido. Además, el SMS es lindo porque permanece, mientras una llamada telefónica termina enseguida. Por ejemplo, tengo una *notebook* donde guardo todos los mensajes que recibí hasta una cierta fecha. Es como un diario”. Estas observaciones son compartidas por otros adolescentes que han descubierto en el mundo de la escritura la posibilidad de transcribir y guardar la memoria social, en oposición a un mundo oral cuya naturaleza volátil puede resultar frustrante.

Tanto las respuestas de los adolescentes como el impacto emocional de los dos modos de comunicación, el registro oral y el escrito, en realidad refieren más que nada a las emociones creadas por el contenido en particular. Para los adolescentes escuchar la voz de la otra persona, es decir su extensión vital, no es tan importante como para los adultos. De hecho la sociabilidad de los adolescentes requiere mantener una cierta distancia física porque la cercanía es una dimensión que deben aprender a manejar, a lo que deben llegar probando las estrategias necesarias. En definitiva, la popularidad de los mensajes de texto entre los adolescentes podría deberse a que: a) les permite mantener una distancia, lo cual resulta muchas veces confortable; b) tienen un

hábito de escritura mayor que los adultos ya que la mayoría se encuentra en la secundaria; c) la actividad de comunicación asincrónica (incluso leve) que la escritura hace posible crea un tipo de expectativa, agitación, curiosidad y misterio que hace el acto comunicativo mucho más interesante: es un pequeño sacudón en la rutina diaria.

**Los adolescentes y las "buenas maneras".** Los entrevistados son conscientes del contexto social en el que están insertos cuando usan sus celulares, y les preocupa no molestar a los que están presentes. Más de la mitad declara que se preocupa muchísimo por la gente presente, el lugar o la situación en que se encuentran cuando usan su teléfono celular. ¿Y cómo ponen en práctica esta preocupación? ¿qué hacen para no molestar a la gente que los rodea? Apagan sus celulares, los ponen en *mute*, posponen la llamada, hablan “en un tono moderado de voz”, se paran a un costado, se van a un lugar más tranquilo. Chiara señala la importancia de “cuánto hace que tenés el celular” para determinar un tipo de comportamiento u otro. Dice: “al principio yo no me preocupaba de nada. Siempre lo dejaba prendido. Ahora me preocupo mucho más. Por ejemplo, si voy a hacer los deberes con un amigo sé que tengo que apagar el celular”. La tendencia a usar mensajes escritos es también testimonio de la preferencia de los adolescentes por un modo de comunicación que no deja rastros en el ambiente que los rodea.

**Las llamadas y mensajes se imponen en la vida cotidiana.** Como los adolescentes pueden vivir su vida sólo de manera fragmentaria (en la escuela, en los deportes, etc.) suelen estar forzados a compartirla narrándola unos a los otros. Si es verdad que la construcción social de la realidad tiene un importante motor en la conversación,<sup>8</sup> es igualmente cierto que el hecho de compartir dicha realidad es cada vez más mediado a través de muchas formas de información/narración, sobre en ciertos estratos sociales —como los niños, adolescentes, jóvenes, enfermos, amas de casa. Chiara señala que “en una llamada a un celular hablas de las cosas del día, qué querés hacer,

organizar, de los proyectos, de la vida cotidiana. (...) Mientras en los mensajes de texto más que nada organizás encuentros y citas. Puedo enviar mensajes a cuatro personas en pocos segundos. Es más rápido”. Para Stefano que trabaja, la situación es diferente: “Uso mi celular para comprar, vender, negociar (...) todo relacionado con el trabajo; en tanto uso los mensajes de texto para mandarle mensajes de amor a mi novia y mensajes graciosos a mis amigos”. Por otro lado, los temas que Carlotta A. trata en su celular son “los cambios de programa, los pedidos de comida, los encuentros y para decir donde estoy, mientras mis mensajes de texto son para dar noticias inesperadas (no urgentes)”. Para Renée es el mensaje de texto el que garantiza que “te podés comunicar con tus amigos, hombres y mujeres, en cualquier momento, mientras la llamada de voz es indispensable cuando tengo que hablar de hombres con mis amigas”.

De lo visto en las entrevistas no hay una diferencia clara entre los temas y asuntos tratados en llamadas móviles o mensajes de texto. En este caso, recordando a McLuhan,<sup>9</sup> el medio no es el mensaje. El contenido depende de la relación que cada adolescente desarrolla con los dos registros de comunicación, del dinero que tienen disponible, de sus necesidades y estados de ánimo en ese momento. Más aún, la vida cotidiana parece impenetrable a partir de las declaraciones de los entrevistados. Claro que no hemos examinado una muestra de los SMS enviados y recibidos por los adolescentes, pero un análisis de los contenidos probablemente no sería de gran ayuda. Cuando extrapolamos la comunicación del contexto interpersonal en el que está inserto, de sus historias, de la historia del tema investigado, de la fábrica social y territorial de la que forman parte, y cuando extrapolamos un pequeño fragmento de comunicación como un proceso multidimensional (hecho también de emociones, maneras de ser, registros orales y escritos, códigos utilizados, kinésica, proxémica, etc.) e intentamos analizarlo, el significado no se distingue fácilmente. Muchos datos vitales se han perdido en el camino. Pero no sólo por la falta de datos debemos agregar un mayor margen

8:  
Berger P., Luckmann T.:  
*The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge.*  
Garden City, Doubleday and Co, Nueva York, 1966.

9:  
McLuhan M.:  
*Understanding Media,*  
Mc Graw-Hill Book Company, Nueva York, 1964.



de error. Si nos acercamos a este fragmento de comunicación desde el punto de vista de su significado, de su valor semántico, aparece en toda su insignificancia y pobreza. Esto se debe a que nuestra mirada es pobre y reductora, nuestros métodos incapaces de revelar la complejidad de lo implícito, lo contextual, lo diacrónico, los significados que atraviesan lo que la gente se dice una a la otra. Por esta razón, debemos ser cuidadosos de no concluir, como muchos lingüistas y semióticos, que el significado de

los SMS es pobre y banal, simple charlatanería. Sería más realista aceptar que la vida cotidiana aún permanece fuera del alcance de los investigadores.

**El significado de la comunicación móvil en la vida social de los adolescentes.** Así lo explica Chiara: “Los celulares son todo, son el centro de nuestra vida. Son lo que es el corazón para nuestros padres. Tienen muy poco que ver con la familia, muy poco. Son sólo para los amigos. Es una forma de estar en contacto con tus

amigos todo el tiempo, de traerlos a tu casa. Los teléfonos han reducido el contacto humano, el contacto cara a cara, pero permiten incluso un contacto parcial con las personas que están lejos. Hay diferencias entre hablar y escribir. Hablando sabés quién te llama y cuándo, desarrollás mucho más las relaciones. En la agenda del teléfono tenés más de 200 números. Si hago que toda la gente que conozco me llame a casa sería un desastre, demasiado para mis padres". Para Carlotta A. los mensajes también "amplían las relaciones sociales". Carolina y Nicola también encuentran importante este aspecto: Los teléfonos celulares, dicen, los deja siempre al alcance de la mano (en tanto el celular se conecte), y con los mensajes siempre podés estar en contacto con todo el mundo (amigos). Por último, de acuerdo a Renée, la comunicación móvil, tanto escrita como oral "es todo, no podría vivir sin el celular, no habría vida social porque todos mis amigos me llaman al celular".

Es increíble cómo se han ampliado los contactos a través del uso del teléfono móvil, y por ende qué extensa es la red comunicativa y social de los adolescentes. Los celulares permiten a los adolescentes reconstruir un tipo de hermandad virtual que existe no a través de la convivencia, sino a través de las palabras. Viven juntos en el sentido que llegan a conocer, minuto a minuto, qué está haciendo cada uno donde sea que esté. Los celulares hacen posible que esta generación de hijos únicos tenga hermanos al menos en forma virtual. Mientras son jóvenes, estos adolescentes están forzados a vivir en familias que son comunidades de adultos, donde no hay otros de su misma edad, salvo raras excepciones. La falta de hermanos lesiona profundamente la socialización y por lo tanto la comunicación, ya que no permite que el hijo único se comunique, socialice y crezca de una manera estable en una comunidad de iguales.<sup>10</sup> Tienen padres, que son adultos de cuyo control se deben defender, y cuyas conductas y formas de expresión no reconocen como propias, porque no son de ellos. Por esta razón los adolescentes siempre están escapando de sus padres cuando salen los domingos, en las vacaciones. Es por esto que enviar o recibir un SMS o

una llamada en sus celulares se convierte para ellos en una forma de estar realmente en comunicación con alguien, sin las miles de cosas no dichas, o la incompreensión, que suelen caracterizar la comunicación intergeneracional entre padres y adolescentes.

Otros aspectos importantes vinculados a los teléfonos celulares son la privacidad y la intimidad. Leonardo destaca que la comunicación por celular le brinda mayor privacidad, y cuando es escrita le permite escribir cosas que nunca se hubiera animado a decir directamente. Para Elena, las llamadas al celular son "algo que es sólo mío, me ayudó a conocer un montón de gente nueva, no hay intermediarios (por ejemplo, los padres)". Para Renée, los mensajes son importantes porque te pueden encontrar en cualquier lado mientras las llamadas son privadas (permiten acercarme a la gente sin que se enteren mis padres, como lo harían por el teléfono de la casa). Pero esta expansión de los contactos de los adolescentes con sus pares, y la difusión de la privacidad e intimidad en dichos contactos muestra como el mundo social de estos jóvenes de hecho se ha vuelto masivamente invisible a la mirada, y por ende al control de los padres. Los padres ya no saben quién contacta a sus hijos y a quienes contactan ellos. No conocen nada de lo que se dice en dichas comunicaciones. Esto significa que el teléfono celular oculta la sociabilidad de sus hijos.

Otro aspecto interesante es que el celular fortalece la presentación de los adolescentes y la conformidad con las expectativas de su grupo de pares. Nicolò declara que tanto la comunicación oral como escrita a través del celular lo hace sentir normal. Elisa, señala que mientras la comunicación oral a través del celular la hace sentir igual a los otros, "la comunicación escrita no porque es privada y nadie me ve o me lee". Luca, por otro lado, dice que "hablar por el celular me hace sentir adulto, me hace sentir bien mostrar a los demás que yo también tengo un celular, mientras con el SMS siempre puedo estar más cerca de otros, chicas o varones".

10::  
Resnick S.: *Lo spazio adolescenziale: approccio fenomenologico-analitico*. En Aa.Vv. *L'adolescente nella società d'oggi*, Morelli, Verona, 1985, p. 133-150.

11::  
Fortunati L., Manganelli A.:  
*Verso uno scenario europeo delle  
telecomunicazioni*, L'Italia, vol. 1,  
Telecom Italia, Roma, 1997.

12::  
Nisbett R.E., Ross L.: *Human  
inference: strategies and  
shortcomings of social judgment*.  
Englewood Cliffs, Prentice Hall,  
Nueva Jersey, 1980.

13::  
De la investigación realizada en  
Italia a comienzos de los  
noventa (Fortunati, ed. 1995,  
p.196), también surgió que los  
niños prefieren recibir llamadas  
a hacerlas (en el teléfono fijo),  
probablemente por la  
satisfacción que implica el ser  
buscado, es decir ser el objeto de  
la atención de otros.

**División de la comunicación telefónica entre el teléfono celular y el teléfono fijo.** De acuerdo a lo que dicen los entrevistados, el uso que hacen del teléfono fijo es mucho mayor que el del teléfono celular. Las llamadas que hacen y reciben en sus celulares son sólo un tercio del uso total de teléfonos. Siempre que pueden utilizan el teléfono de la casa para llamar a sus amigos y compañeros. Según dicen es para reducir costos, en tanto los padres son quienes pagan el teléfono de la casa. En relación a la duración, señalan que las llamadas al celular son más cortas que las que hacen desde un teléfono fijo. En definitiva, los celulares son una tecnología personal de apoyo, que acompaña a los adolescentes en movimiento y en la casa, pero que sólo ha sustituido parcialmente al teléfono fijo. Sin embargo, al comparar el uso del celular con los mensajes SMS, las llamadas que hacen y reciben representan menos de un tercio de los mensajes que envían y reciben. Incluso si se considera el celular y el teléfono fijo como un todo, el número de llamadas continúa siendo mucho menor que el número de mensajes. Los SMS son una expansión del teléfono celular, de la potencialidad comunicativa de los teléfonos móviles y ciertamente representan el fin de las llamadas de voz (fijas o por celular).

Es interesante observar que el número de mensajes que los entrevistados dicen recibir es mayor que el que envían. Sin embargo, al comparar la extensión de los mensajes perciben que los mensajes que mandan son más largos que los que reciben. El primer dato debe ser tratado con precaución porque remite a resultados análogos (que son confirmados en forma constante) en relación al número de llamadas recibidas y hechas con un teléfono fijo. En este caso, siempre hay una sobreestimación del número de llamadas recibidas en comparación con las llamadas realizadas. “Este fenómeno está claramente conectado con problemas de autoevaluación y autoestima, en los que el sujeto encuentra más fácil decir que otros lo buscan a él, en lugar de que está él en busca de otros”.<sup>11</sup> Por otro lado, el segundo dato debe ser interpretado a la luz de la heurística de la disponibilidad, una estrategia cognitiva de juicio social, que se pone en funcionamiento

también en este caso y que nos hace sobreestimar nuestra contribución en un evento. Este fenómeno se debe a que la información conectada con la que se escribe y envía es más accesible a la memoria y más relevante que aquella información conectada a los mensajes recibidos.<sup>12</sup>

En el uso que los adolescentes hacen de los teléfonos celulares parece haber un tipo de uso articulado de los varios modos de expresión del registro oral y escrito: si se necesita decir cosas breves, generalmente se envía un SMS; si hay que decir muchas cosas se hace una llamada; si están lejos de la casa se usa el celular; si están en su casa se tiende a usar el teléfono fijo. En conclusión, el celular es una tecnología adicional que los adolescentes han adoptado. La usan como quieren, y están dispuestos a cambiarla por una línea fija si están llamando desde sus casas o para ahorrar dinero si tienen que hacer una llamada de larga duración.

En esta investigación incluimos la pregunta clásica en toda indagación sobre los usos sociales de teléfonos fijos: ¿prefiere hacer o recibir llamadas con su celular? ¿prefiere enviar o recibir mensajes? Los entrevistados en general comparten el placer de los niños<sup>13</sup> de recibir llamadas, más que hacerlas. De hecho, señalan que prefieren tanto recibir llamadas como mensajes en su celular. El número de llamadas, pero sobre todo el número de mensajes, es considerado como una confirmación social de la popularidad que se tiene en el círculo de amigos. La mayoría de estos adolescentes prefiere recibir llamadas y mensajes, porque de esta forma no gastan dinero, por la curiosidad de saber quién los busca, por la sorpresa, porque implica menos esfuerzo que escribir. Los únicos que prefieren enviar mensajes a recibirlos, son Nicola y Bruna. También Stefano, el adolescente que trabaja, prefiere hacer llamadas (“las pocas veces que llamo puedo decidir con quién hablar”) y enviar mensajes (“quiero imaginar la cara de mi novia cuando lee lo que le escribo”) más que recibirlos.

Otro aspecto relevante es el uso creativo que los adolescentes hacen de sus celulares. Usan el número

del teléfono para firmar su identidad. Cuentan con el hecho de que el número de la persona que llama aparece en la pantalla del celular que recibe la llamada, dejan sonar una vez y cortan. De esta forma nadie paga y la otra persona sabe que piensan en ella. Esto es lenguaje inarticulado, siempre efectivo entre adolescentes y común a nivel internacional, ya que este uso también surge en otras investigaciones.<sup>14</sup>

Un resultado sorprendente de esta investigación es el nuevo rol de los adolescentes como economizadores. Las quejas de los padres por el uso excesivo del teléfono fijo que hacían sus hijos eran interminables.<sup>15</sup> Justificadas o no, los adolescentes encontraban que su uso del teléfono fijo estaba influenciado y limitado por las quejas y amenazas de sus padres. El celular cambió la situación por completo. Los gastos pasaron a ser individuales y no colectivos. A menudo el adolescente paga la tarjeta del teléfono de su propio bolsillo, y el uso del celular es controlable y se puede detener: los padres no compran más tarjetas. En esta nueva situación, el adolescente se vuelve un consumidor prudente que opta por el mensaje de texto porque cuesta menos, que usa los teléfonos públicos cuando es necesario, que cambia de operador para ahorrar y que piensa en miles de estrategias para pagar menos.

**Los padres como proveedores de la tecnología de comunicación.** La mitad de los adolescentes entrevistados recibieron su celular como regalo de Navidad, en su cumpleaños o para su Confirmación. Sólo un cuarto de los entrevistados invirtió su propio dinero para comprar el celular y otro cuarto usó el dinero de sus padres. Claramente emerge de esta investigación la preocupación de los padres por dar a sus hijos un bien tecnológico que les permita mantenerse en contacto con la familia. Quizá, cuando regalan el celular, los padres tienen la esperanza o ilusión de que ayudará a acortar la distancia, el vacío comunicacional que existe entre padres e hijos adolescentes. Durante la adolescencia, la parte profunda e íntima de la comunicación se cierra a los padres y se abre a los pares. El mejor amigo, toma el rol del depositario de todo lo que recientemente se decía a

los padres, o al menos a la madre. Un celular en las manos de un hijo adolescente puede resolver asuntos de organización y logística, calmar la ansiedad de los padres acerca de dónde están sus hijos, pero obviamente no resuelve el problema del flujo de comunicación entre padres e hijos.

**Conclusiones.** Esta investigación nos permitió obtener varios datos del comportamiento de los adolescentes en el uso de los celulares y observar cierto cambios que tienen lugar en su vida cotidiana. Primero, con el teléfono celular estos jóvenes reconstruyen una especie de hermandad virtual con sus amigos, extienden el día “telefoneable” a través de los mensajes de texto, amplían su círculo de contactos, adquieren mayor privacidad e intimidad, pero continúan hablando más a través del teléfono fijo, y prefieren recibir llamadas y mensajes más que hacerlas. El adolescente que emerge de esta investigación es ahorrativo, más cuidadoso y con mejores maneras que los adultos, y también más creativo. Los padres, quienes proveen esta tecnología, quedan forzados a observar la comunicación social de sus hijos oculta cada vez más por el teléfono celular.

Al mismo tiempo, esta investigación mostró que el registro oral y escrito es elegido dependiendo, sobre todo, de la relación que existe con el interlocutor. La comunicación oral a través del celular la practican con sus padres, amigos o compañeros de liceo, pero con los padres la elección del código fónico es exclusiva, en tanto con los amigos, la elección está entre éste y el código gráfico. Y el mensaje escrito es de todas formas el más popular. Prefieren los mensajes a las llamadas telefónicas porque pierden menos tiempo, ahorran dinero, son más privadas, más cortas y les permite escribir aquello que no se animan a decir. Por otro lado, prefieren las llamadas cuando hay más para decir, o necesitan más tiempo para explicaciones o aclaraciones. De modo que en muchos casos los adolescentes se han rendido a la escritura, descubriendo la atracción del mundo escrito, su poder y su permanencia en el tiempo. ❖❖

14.:  
Oksman V., Rautiainen P.:  
*Extension of the hand. Children and teenagers relationship with the mobile phone. A case study of Finland*, en prensa, 2001.

15.:  
Burcet J., Fortunati L., Manganelli A.: *Le telecomunicazioni e il loro uso sociale nelle aree geografiche europee*, 1998. En Fortunati L.: *Telecomunicando in Europa*, Angeli, Milán, p. 248-315. / Haddon L.: *Il controllo della comunicazione. Imposizione di limiti all'uso del telefono*, 1998. En Fortunati L.: *Telecomunicando in Europa*, Angeli, Milán, p. 195-247.