



Empatía, sentido común y tolerancia. Estos son los ingredientes con los que se cocinan las buenas maneras en Internet. Para que el plato sea redondo, sólo es necesario añadir una pizca de conocimiento del formato que se utiliza (correo electrónico, chat, blog o red social). Esta receta digital es obra de Magali Benítez, barcelonesa de 40 años experta y apasionada de Internet que ha escrito un manual de consejos para disfrutar y no malvivir con la Red.

Cortesía, etiqueta, buenas maneras... Parece que se habla de Versalles y no del reino de Facebook.

La palabra etiqueta, que se usa mucho, no me gusta. Prefiero hablar de las buenas maneras, creo que se ajusta más a la realidad. No se trata tanto de normas estrictas como de facilitar la comuni-

cación y de lograr los objetivos que se persiguen con esa comunicación.

¿Las maneras varían en función del interlocutor?

Creo que no cambian tanto según el interlocutor, sino en función del formato que se utiliza. No es lo mismo comunicarse por correo electrónico que recurrir a una red social o crear un blog. También influye, por supuesto, el objetivo que se persigue, si es una conversación informal o es profesional.

Hablando de cortesía y de Versalles, en toda corte anidan aduladores, conspiradores y mentirosos. En Internet, ¿se pueden identificar unos y otros por cómo se comunican?

Quizá no con esas palabras, pero sí que es verdad que hay distintos perfiles. Así, aparece el usuario anónimo, que no quiere desvelar quién es, que le va muy bien para desinhibirse; también aparece el perfil del "troll", que boicotea conversaciones con comentarios incen-

diarios... Perfiles hay, pero como en la vida real. Aunque es verdad que, por las características del medio, la posibilidad de 'soltarse' es mayor, definiendo que en Internet al final eres lo que pareces, o lo que escribes.

Esa desinhibición, ¿facilita o dificulta la comunicación?

Depende del contexto. Pero en general, esa desinhibición dificulta una buena comunicación. En el correo electrónico es evidente. Hay personas que te escriben cosas que no te dirían nunca si te tuvieran delante.

¿Qué conviene saber para comunicarse por Internet y no fracasar en el intento?

Por un lado, entender bien el formato y conocer sus características. El correo electrónico funciona de una manera,

las redes sociales de otra, el Twitter de otra... Por otro, ponerse en el lugar del otro. Con estas reglas, sería suficiente.

En la comunicación por Internet, ¿debe prevalecer la confianza o la desconfianza?

Depende de para qué la utilices. En principio, debería primar la confianza. Pero esto es como cuando quieres empezar una conversación en un bar. Si eres la primera que llegas al bar y no conoces a nadie, te comportas de una manera. Y si acudes habitualmente, te comportas de otra. En Internet es igual.

Si en Internet somos lo que comunicamos, y el lenguaje es la primera herramienta de comunicación, ¿por qué se escribe tan mal en Internet?

Se escribe mal porque se confunde la informalidad del entorno con el 'todo vale'. La ortografía y la gramática llevan siglos vigentes porque son códigos comunes que facilitan la comunicación y la transmisión del mensaje. Es un error

pensar que, como es un medio marcado por la rapidez y la informalidad, no hace falta esmerarse tanto.

Pero la incorrección en el mensaje también repercute en la imagen que tenemos de quien envía el mensaje.

El descuido y los fallos en la redacción del mensaje generan dos problemas. Uno de eficiencia y otro de la imagen que transmitimos al receptor.

¿Estos fallos se pueden achacar a que se subestima la importancia de esta forma de comunicación?

Creo que no. Es un entorno novedoso para muchas personas. Nadie lo ha aprendido en el colegio. Se ha adquirido habilidad a base de aciertos y errores. A algunas personas nos ha empezado a preocupar ahora, y otras comenzarán a prestarle atención dentro de un tiempo,

cuando vean que lo que han escrito hoy permanece y no le agrada la imagen que ofrece de él. Eso se irá viendo con el tiempo. Por ejemplo, a mi hija, que tiene 14 años y que escribe en foros y en Facebook, le digo: "¿eres consciente de la basura que estás generando, de que en unos años te preguntarán cómo es posible que haya publicado esto a la vista de todo el mundo?".

Falta perspectiva.

Falta salir del ordenador y verlo con un punto de vista más amplio, ver que en Internet todo está interconectado y que todo sale a flote gracias a Google.

Usted afirma que Internet es una democracia sin gobierno. ¿Quién marca las normas de convivencia?

Todos y nadie. Y eso es lo bonito. Hay una autorregulación constante. Claro que hay fallos y defectos, pero en general funciona bastante bien.

Ahí radica su éxito.

Sí. Pero también hay personas que no



“En Internet eres lo que escribes”

se enteran, que no ven la perspectiva de los demás... Pero la propia comunidad se encarga de hacérselo saber sin que se precisen listados de reglas o normas. Además, es un sistema muy flexible que evoluciona. Cuando empecé en Internet, no estaba bien visto utilizar un lenguaje similar a los mensajes de móvil (SMS) o los emoticones [combinación de letras o dibujos que tratan de mostrar un estado de ánimo], y ahora sí lo está, incluso en mensajes profesionales o de empresa.

La adaptación es constante.
Es imprescindible.

Las reglas producen urticaria en Internet. ¿Es compatible esta reacción alérgica con las buenas maneras?
Sí. Se trata de aplicar el sentido común y la tolerancia. Internet no es un mundo aparte. Es tan real como lo que más. Vivimos en digital.

Pero ni la tolerancia ni el sentido común abundan.
Eso es verdad. Ni en Internet ni fuera de la Red.

Esa carencia, ¿qué consecuencias tiene en Internet?
La comunicación se resiente y la imagen que se crea no es buena y no corresponde con la realidad. De todas formas, creo que la mayoría de las personas que son descorteses en Internet lo son por desconocimiento. Se debe a la precipitación, a la urgencia, a la informalidad...

Hay que quitar hierro.
Sí. De ahí la tolerancia. Vamos a pensar que en ocasiones la comunicación no funciona como uno desearía.

Ante la anarquía, ¿empatía?
Exacto.

Muchos padres tienen miedo porque dejan a sus hijos vagar por Internet libremente. Usted, como madre y experta, ¿qué les recomendaría?
Puede que yo en este aspecto no sea un buen ejemplo porque he dejado libertad total. Eso sí, con unas pautas básicas: "no te comuniques con gente bajo esta dirección", "no envíes datos a desconocidos", o "no te hagas amiga de personas que no conoces de nada". Tampoco hay que criminalizar Internet. No hay que ser excesivamente desconfiado ni pensar que en Internet está lo peor. Hay

"En la comunicación por Internet falta una visión de conjunto"

"Para comunicar bien en Internet, hay que conocer los formatos y ponerse en el lugar del otro"

"Internet no es un mundo aparte. Es tan real como lo que más. Vivimos en digital"

"La mayoría de las personas descorteses en Internet lo son por desconocimiento"

de todo, como fuera, pero sí que Internet amplifica y concentra. Para usar Internet hay que decirle a tu hijo lo mismo que cuando sale de casa.

La urbanidad brilla por su ausencia en Internet.

Sí, porque la gente ya de por sí no suele ser muy educada fuera de Internet y si a eso se le añade algo rápido e informal y precipitado... Al final ni uno proyecta una imagen adecuada de él, o positiva hacia los demás, ni uno se está comunicando de la forma adecuada para los objetivos tanto desde el punto de vista empresarial como personal.

¿Y la urbanidad debería tener una mayor presencia?

Creo que tampoco debemos pretender eso, sino que se sea más tolerante, más flexible y a partir de ahí todo fluirá mejor.

¿La proporción de maleducados en Internet es superior a la que hay fuera?

No. Es la misma, pero en Internet queda por escrito. Algo que puede resultar una mera anécdota y se la lleva el viento, allí queda por escrito y se ve.

¿Qué formación o conocimiento debería tener una persona para fluir y no chocar contra la Red?

Formación es merodear un tiempo por Internet y aprender de lo que hacen los demás, de la forma en la que interactúan y lanzarse y aplicar esos dos principios que comentábamos antes. La mayoría hemos aprendido sobre la marcha.

Usted aboga por el respeto a la privacidad de los demás. ¿En qué consiste?

Es habitual que se aireen comentarios de terceros o el reenvío de correos electrónicos de una persona, yo te lo reenvío a ti y tú a tu lista, a tus amigos... Deberíamos reflexionar sobre esto: todo lo que sea reproducir mensajes de terceros o de personas que no están en ese momento en la comunicación hay que evitarlo.

Defiende el uso de emoticones en las comunicaciones virtuales. Déjeme que piense (: -m), me sorprende (: -o), aunque quizá tenga un punto gracioso (: -)). En serio, ¿no le parece demasiado superficial o frívolo?

No, no, es muy útil. Como no tenemos

claro cómo decodificará el mensaje la otra persona, es bueno añadir determinados emoticones. Ojo, una cosa es añadir algunos y otra plagarlo.

¿Incluso en un entorno profesional?

Sí. Hay muchas empresas que confunden la comunicación escrita de toda la vida con la comunicación escrita por Internet. Y esta última es informal, no tiene que regirse por los mismos patrones de lo que nos han enseñado que es la comunicación corporativa escrita de toda la vida. A falta de ese entorno, los emoticones nos ayudan a humanizar el mensaje.

Aviso para navegantes: más de la mitad de las empresas estadounidenses han despedido a algunos de sus empleados por abusar de Internet o del correo electrónico.

No concibo una empresa que prohíba el acceso a determinados servicios de Internet, como Facebook, Messenger... Lo que hay que hacer es definir unas pautas sobre lo que dentro de la empresa será aceptado o no, pensando que cuando uno trabaja para una empresa refleja su propia marca y la de la organización para la que trabaja. Basta con regular su uso dentro del contexto laboral.

En Internet sobran reglas, pero la memoria no falla. ¿Navegantes somos y en la Red nos encontraremos?

Sí, esto está a la orden del día. Por ejemplo, yo antes de reunirme con una persona la busco en Internet y me hago una idea sobre ella, no siempre perfecta ni muy ajustada a la realidad. Es tremendo e inquietante. La visión del otro pasa por lo que Google sea capaz de ofrecerme, de los resultados sobre esa persona.

¿Y eso no debería promover una mayor prudencia en lo que se escribe?

Sí, habría que tener en cuenta que lo que uno hace persiste y renacerá en algún momento cuando alguien haga determinadas búsquedas.

Google se convierte así en el Gran Hermano o en una espada de Damocles que tienen sobre la cabeza los usuarios de la Red.

Sí, creo que en poco tiempo vamos a experimentar un cambio provocado

por el auge de las redes sociales, por la preocupación de la información que los buscadores reflejan sobre una persona. ¿Es lo que me gustaría que apareciera si alguien buscara algo sobre mí?

¿No da un poco de miedo?

Sí, pero esa es la realidad en la que vivimos, y es imparable. Yo prefiero verlo desde el lado positivo, uno si quiere puede tener una identidad digital y la puede controlar bastante. Además, podemos saber lo que opinan de nosotros los demás.

Se democratiza el protagonismo de la información.

A algunos les da miedo y otros ven una oportunidad. Se crean nuevos líderes de opinión capaces de influir en muchos otros y que no tiene nada que ver con los líderes de opinión fuera de Internet.

¿Pero es justo que la imagen de una persona quede marcada por lo que aparece en Google?

Es inquietante, pero la fórmula de Google sigue un orden objetivo, que se basa en el propio mecanismo de enlaces en la red. Ahora bien, sí que es verdad que pueden mostrarse cosas que no nos gusten.

Google controla la información pero, ¿quién controla a Google?

Google no tiene información, él sólo la ordena. La información es de otros. Cuando uno quiere gestionar esa información debe acudir a quien originalmente la creó. Además, hay mecanismos legales para que eso se quite.

¿Cuántas veces ha metido la pata en Internet?

Bastantes, yo he aprendido también sobre la marcha. He observado mucho y he cometido errores, pero para acertar hay que equivocarse antes.

¿Algún caso digno de recordar?

Yo reaccionaba de forma airada cuando alguien me decía que no había recibido mi correo. Incluso he leído un correo de otra persona y le he catalogado de cretino, aunque luego me he dado cuenta de que mi interpretación de sus palabras era errónea. //

