

Capítulo 2



Sin una apropiada articulación de los procesos sociales que involucren el participar activamente en una nueva sociedad, los viajeros quedan expuestos a la desorientación, soledad y frustración producidos por una comunicación deficiente.

Esto vuelve complicado el proceso de aprender todas las reglas que nos pueden ser útiles para ser socialmente aptos en un lugar que visitamos, especialmente si no disponemos de tiempo, pero el desarrollo de las nuevas opciones que nos brindan las tecnologías en línea pueden ser de gran ayuda para suavizar los conflictos. La red puede facilitar la comunicación de experiencias interculturales.

Analizaremos en este capítulo cómo los medios electrónicos pueden trabajar en conjunto con las estrategias de intercambio de conocimiento promoviendo la comunicación activa y eficiente, la ayuda en comunidad por personas con problemas similares y la creación colectiva de conocimiento. Finalmente revisaremos como las capacidades de la narrativa visual son aumentadas por los medios digitales, dándole nuevas capacidades que pueden ser aprovechadas en el marco intercultural.

Diversidad y comunicación humana

Para remediar los problemas derivados del contacto cultural se han implementado diversos tipos de programas con variados resultados. Éstos han incluido entrenamiento cognitivo o proveer información sobre la nueva cultura, usualmente sobre sus reglas sociales; la creación de auto-entendimiento, en donde lo que asumimos dentro de nuestra propia cultura se hace explícito y al viajero se le exhorta a transformarse en un relativista cultural; entrenamiento por atribución, aquí se enseña a explicar los comportamientos desde la perspectiva de otra cultura; acercamientos basados en el aprendizaje de teoría, los viajeros aprenden a buscar autoafirmación o a reforzarse a sí mismos para su apropiado comportamiento cultural; y entrenamiento por comportamiento, aquí los participantes asumen dentro de ambientes simulados situaciones de la vida real (Furnham & Bochner, 1986).

El objetivo del aprendizaje intercultural es presentar un modelo cognitivo de integración y desarrollo de la información, que pretende proveer un contexto para integrar las polaridades existentes en los procesos culturales. La aseveración básica en el modelo reside en que de los procesos cognitivos se deriva información de tres fuentes distintas (Glenn & Glenn, 1982: 27):

- 1.- El individuo: caracterizado por la particularidad de experiencias.
- 2.- El grupo social: caracterizado por el conocimiento público, que es opuesto al conocimiento particular. El grupo requiere que los participantes cumplan con reglas y normas.
- 3.- El ambiente: el lugar donde interactúan los individuos y los grupos. Su efecto principal es imponer limitaciones a los actos, de separar aquello que es posible hacer de lo que no es.

2

En los puntos anteriores el énfasis se debe de hacer en el proceso cognitivo más que en los productos cognitivos. Nos podríamos preguntar si esto es una decisión arbitraria. De hecho no lo es. La razón es que un énfasis en el producto es necesariamente estático; producirá dimensiones que irán de la mano con conceptos, creencias, instituciones, etc., que pueden ser ubicados. El punto que se señala aquí es más bien el de la naturaleza de la descripción ver-sus la explicación de lo social y del comportamiento. Un énfasis en los productos será descriptivo, mientras que la explicación requiere que el origen de los productos cognitivos sea determinada. Entonces, solamente si entendemos el proceso, por ejemplo cómo las personas organizan la información, podemos entender los productos y hacer predicciones acerca de cómo un individuo va a reaccionar ante nuevas situaciones (Glenn & Glenn, 1982).

El estilo de aprendizaje intercultural propuesto por Glenn & Glenn enfatiza la participación tanto individual como grupal en el proceso creativo al enfocar la mente en un objetivo específico, que es el compartir el conocimiento aprendido de experiencias. A la vez que se les da a los usuarios la satisfacción motivacional de desarrollar un producto que pueden compartir (Kemp et al., 2002) y que en el desarrollo de éste revisualicen las situaciones vividas y obtengan una nueva perspectiva de lo ocurrido. Por otro lado al lector de estos productos de conocimiento vivencial se le da la oportunidad de prepararse y desarrollar las habilidades sociales para enfrentar situaciones de la vida cotidiana que tendrá que confrontar en su nuevo entorno. Para esto tenemos que entender que la exploración activa del problema y el fomentar un sentido de resolución autogestivo son los elementos clave para un buen proceso de aprendizaje (Fisher, Frank et al., 2003), colocando el problema del viaje perfectamente donde este pertenece (p.e: en el área interpersonal); enfatizando las dificultades sociales de todos los días, de tipo mundano y no avocarse a lo exótico lo cual es usualmente asociado con las formulaciones de choque cultural (Furnham & Bochner, 1986).

Claramente la completa subjetividad no es comunicable, y el contexto del modelo cognitivo es la comunicación. Hablando prácticamente esto significa usualmente el tomar en cuenta las ca-

racterísticas comunicativas de pequeños grupos familiarizados, que comparten en un alto nivel referencias contextuales (Glenn & Glenn, 1982). La mutua inteligibilidad depende en el compartir experiencias similares. Personas cuyas experiencias son similares pueden comunicarse con mayor facilidad y mayor profundidad.

La psicología cognitiva se basa en asumir que los individuos desarrollan representaciones de su entorno, y estas representaciones son usadas para interpretar todas las nuevas experiencias. La percepción y la interpretación de todas las situaciones o experiencias es una función de unión entre la situación y el conocimiento del individuo. Bartlett (1932) definió estas representaciones como *schemata*, que son un grupo de experiencias organizadas. Piaget (1962) describió este proceso como la asimilación o interpretación de experiencias en términos de *schematas* existentes. (Glenn & Glenn, 1982)

Desde principios de los 90s, las tecnologías de la información y de la comunicación (ICTs) han sido usadas para actividades educativas (Harasin et al., 1995) en la forma de aprendizaje a distancia en línea. Desde entonces este tipo de tecnología ha sido usada para facilitar la colaboración entre aprendices (Cvetkovic, et al., 2002).

Se ha comprobado que los ambientes colaborativos y cooperativos no son solamente efectivos para generar respuestas positivas en el rendimiento escolar, también influyen los aspectos sociales y afectivos del individuo (Wang, 2001), esto debido posiblemente a que en la red los individuos comparten fácilmente sus *schematas*.

Esta es una de las grandes ventajas de los medios electrónicos y por ello debemos entender cómo promueven la creación de conocimiento grupal, ya que esto permitirá abordar una mejor solución para el entendimiento intercultural, que es a fin de cuentas producido por la interacción de individuos en conjunto.

Creación del conocimiento en ambientes electrónicos

Cuando individuos interactúan con personas de otras culturas las diferencias que los separan se vuelven prominentes. Inmediatamente nosotros colocamos a estas personas en la categoría de “ellos”, distinguiéndolos de “nosotros”. Personas que han sido colocadas

2

en lugares culturalmente desconocidos de pronto se encuentran encarando una cantidad de problemas nuevos, y hasta que han dominado estos problemas seguirán experimentando incertidumbre, confusión y estrés (Bochner, 1982).

Bochner (1972; 1981; 1982) ha llamado a este proceso “aprendizaje cultural”. Establece que el mayor reto que enfrenta un viajero no es el ajustarse a una nueva cultura, sino el aprender sus características más destacadas. En esta concepción el aprender una segunda cultura no contiene tonos etnocéntricos. En la vida hay muchos ejemplos en los que se vuelve necesario o recomendable el aprender una práctica aunque no la aprobemos, y abandonarla cuando las circunstancias hayan cambiado. La posesión de una habilidad en particular no tiene por sí misma valor de juicio alguno, su ejecución atrae la atención cuando la habilidad apropiada es deficiente o cuando el acto es inapropiado para las circunstancias (Furnham & Bochner, 1986). El poder lidiar con otra cultura es una habilidad, la cual puede ser aprendida bajo circunstancias apropiadas sin que se le atribuya a la persona ignorante ninguna culpa. Esto transporta al área de shock cultural dentro del área de la educación y el aprendizaje. Se puede elaborar una propuesta fundamentada en generar guías específicas para prevenir y remediar acciones, basada en los procesos de un entrenamiento de habilidades sociales (Furnham & Bochner, 1986).

Hay muchos factores que afectan a los estudiantes y deben de ser considerados para tener un éxito al momento de desarrollar estrategias que les faciliten poder aprender o desarrollar las habilidades o conocimientos que necesitan, sobre todo en los aspectos interculturales, donde la información puede entrar en conflicto con sus esquemas cognitivos preconcebidos.

Un acercamiento apropiado para llegar a una solución óptima para resolver problemas de naturaleza cultural sería acercarnos a un modelo constructivista, en dónde se le dé a los estudiantes tareas y objetivos para que ellos desarrollen su propio modelo interno del área en cuestión (Kemp et al., 2002). El constructivismo describe como el conocimiento es construido, y se refuerza en la idea de que la imposición de representaciones simbólicas que permiten la comunicación requiere de una negociación de significados previa que lleva a un compromiso (Jonassen, 1996).

Específicamente se podría utilizar una forma de constructivismo denominada *construccionismo*. Papert (1990) aclara la diferencia entre ambos términos de la siguiente manera:

La palabra *constructivismo* expresa la teoría de que el conocimiento es construido por el aprendiz, no dado por el maestro. La palabra *construccionismo* expande esta idea diciendo que este aprendizaje es mejor recibido cuando el aprendiz es involucrado en la construcción de algo externo o algo que pueda ser de alguna manera compartido (Kemp et al., 2002: 3).

Un potencial y mejor método para tratar de involucrar al estudiante para pensar y meditar es hacer que reformule sus ideas en un modo alternativo, incluso no familiar. En lugar de pensar en soluciones en términos de respuestas textuales lineales a los problemas, puede proveer una solución en términos de un diagrama o de estructuras como la narrativa visual. Se puede pensar que muy posiblemente esta forma alternativa de solución sea por sí misma un obstáculo que complique las cosas, pero hay argumentos que nos dicen que más bien facilita el que el estudiante entienda mejor el área temática (Kemp et. al., 2002).

Más allá de cualquier tecnología, cuando lidiamos con información todo se resume a tener la actitud adecuada. Necesitamos darnos permiso para buscar y aceptar únicamente aquella información que se adecua a nuestros intereses, especialmente enfocándonos en las conexiones de éstos. Hay nodos de conexión en cada idea. Cuando acumulamos y organizamos información alrededor de nuestros intereses, consecuentemente rechazamos la vastedad de datos puros y entendemos la diferencia entre dato e información, somos capaces de aprender lo que deseamos saber y así podremos diseñar nuestras vidas (Wurman, 2001).

Específicamente para el estudio intercultural, donde lo que se aprende es una experiencia vivencial muy compleja que involucra hábitos, ritos, costumbres y reglas sociales nos podemos ayudar de crear formas específicas de mapas mentales gráficos (es decir representaciones visuales de experiencias), como lo es la estructura de la

2

narrativa visual, donde el producto que sería una narración, esté compuesto de nodos que denoten conceptos y las ramificaciones al igual que en las situaciones de la vida real, haciendo evidente el tipo de relaciones involucradas. Así, el proceso de construir estos diagramas es sencillamente una forma de tratar de visualizar lo que el estudiante sabe o ha vivido. El propio acto de creación es una parte importante del proceso de aprendizaje. Es en este punto donde se puede apreciar el poder que tienen los ambientes electrónicos, especialmente de la *World Wide Web*, en donde ambientes inmersivos, herramientas colaborativas y medios integrados promueven un amplio rango de input derivado de narraciones orales hasta producciones multisensoriales (UNESCO, 2000). Así, el integrar la tecnología dentro de la instrucción y el aprendizaje es esencial, ya que nos permite ofrecer nuevos paradigmas de cómo comunicarnos, cómo educar y sobre todo cómo compartir conocimiento. Además hay que tomar en consideración que un proceso es fácilmente enseñado cuando está envuelto en un “paquete” interesante, una historia por ejemplo. Y en este rubro los cómics han demostrado la capacidad de dominar elementos técnicos en un orden disciplinado (Eisner, 1996) que facilita la transmisión de la información y el conocimiento, sobre todo cuando se conjunta con las capacidades de colaboración y aprendizaje en línea.

Aprendizaje colaborativo y el fenómeno intercultural

Los medios electrónicos no solamente han revolucionado el proceso compositivo, también se sabe que promueven la participación porque proveen de una atmósfera no amenazante en la cual los participantes se sienten menos inhibidos a expresarse (Abdullah, 2003), lo cual alienta a los usuarios para que produzcan más trabajos (Trupe, 2002). Esto es el resultado de las redes computacionales que redefinen los parámetros espaciales y temporales de la misma interacción que median (Abdullah, 1998).

El hipertexto provee al usuario de flexibilidad y control sobre el método, velocidad, localización y orden de acceso a la información (Marshall & Shipman, 1995). Puede abastecer a una amplia variedad de audiencias con diferentes objetivos, intereses, requerimientos y habilidades de comprensión. Proporcionando a las personas el conocimiento a través del cual pueden obtener/recuperar informa-

ción a su propio ritmo (Nah et al, 2000). Escritores y lectores deben adaptarse a los espacios informacionales no lineales. Esto es, cómo escribir en hipertexto y cómo leerlo sin la seguridad mental que viene al no tener que tomar decisiones más allá de voltear la página (Nielsen, 2000). Las prácticas de lectura están en flujo: nosotros no leemos texto en pantalla como lo hacemos con los libros, exclusivamente en dirección de izquierda a derecha, además nos desplazamos verticalmente (*scrolls*) cada vez con mayor velocidad y agudeza visual, con el objetivo de identificar y localizar indicios importantes en los cuales hacer click. La red se desarrolla constantemente, y se experimenta en ella, usando la Internet y a nosotros como sujetos de prueba (Nielsen, 2000). Por esto las nuevas tecnologías pueden también tener un efecto desestabilizante y causar un cambio de paradigma u ofrecer oportunidades no esperadas. En un ambiente virtual, las instituciones tienen en la actualidad una audiencia global. Las exhibiciones de tipo cultural no necesitan tener un horario fijo para ser vistas porque si están basadas en un modelo *web* se encontrarán accesibles a toda hora y por muchos años (UNESCO, 2000).

El sólo llenar de información a la audiencia no tiene sentido, la organización es tan importante como el contenido. Encontrar, escudriñar, sortear, organizar, y señalar la información toma prioridad sobre la creación de ésta. La forma en que la información es presentada y organizada es tan importante como el contenido. La integración permite esto, de tal manera que los consumidores finales escogerán la opción más ventajosa para tener una experiencia (Wurman, 2001). Por esto, los diversos objetos digitales deben ser apropiadamente ligados o asociados en formas lógicas, dentro de este colectivo virtual de ideas y experiencias. Ya que el contenido y los materiales descriptivos serán reunidos por los usuarios y el equipo a cargo, van a coexistir vocabularios naturales y controlados. Aunque no exista una imposición de lenguaje o contenido debe ser acordado un vocabulario estándar para acceso y descripciones a la información presentada (UNESCO, 2000).

Por su naturaleza, se puede también tomar ventaja de los rápidos avances tecnológicos para compartir y usar información. Ambientes inmersivos, herramientas colaborativas y medios integrados promoverán un amplio rango de *input* derivado de narraciones orales

2

hasta producciones multisensoriales (UNESCO, 2000). El discurso electrónico también ha traído consigo nuevas convenciones en el uso de los objetos gráficos: la mediación de la computadora introduce nuevas metáforas en nuestro pensamiento (Abdullah, 1998,), lo cual implica una oportunidad para el uso de la narrativa visual en la red, ya que en la misma esencia de ésta reside el uso de la metáfora, haciéndola especialmente adaptable al ambiente electrónico. Es por esto que el integrarla dentro de la instrucción y el aprendizaje es esencial, ya que nos permite ofrecer nuevos paradigmas de cómo comunicarnos, cómo educar y sobre todo cómo compartir conocimiento. Se ha comprobado (Wang, 2001) que los ambientes colaborativos y cooperativos no son solamente efectivos para generar respuestas positivas en el rendimiento escolar, también influyen los aspectos sociales y afectivos del individuo.

Además, en los ambientes web se da la oportunidad de interactuar a un diverso cuerpo de individuos, para quienes el éxito radica no solamente en la voluntad, actitud y devoción para alcanzar una meta, sino también en la forma en cómo ellos manejan los retos de consolidar una comunidad en la que los integrantes, aunque comparten objetivos comunes, no son afines en el modo de pensar, y mientras que pueden tener las mismas creencias y valores presentan diferentes puntos de vista, intereses, inquietudes y acercamientos para llegar a los objetivos (Wang, 2001).

En los ambientes de aprendizaje en línea, la adquisición del conocimiento y la colaboración en grupo difiere de los encuentros personales. En estos ambientes las personas hacen mapas del camino de su proceso mientras se comunican desde sitios remotos. Como los aspectos y claves no verbales de la comunicación como las expresiones faciales, gestos y tonos de voz se encuentran ausentes, la frecuencia de comunicación y la confianza en la interpretación aumentan. Claro que también hay cosas que deben de tomarse en consideración y evitarse para crear una mejor experiencia, ya que la efectividad de la comunicación y la colaboración cuando no se da de forma tradicional (cara a cara) puede verse afectada por factores como contenidos irrelevantes, ambientes que sean percibidos como impersonales, falta de asistencia y retroalimentación técnica o instruccional, sensación de no afiliación con otros miembros de la comunidad; todo esto afecta al usuario y lo puede llevar a sentirse

solo, sin motivación o no retado, ya que la comunicación en los ambientes de aprendizaje colaborativos web debe ser un proceso educacional con dos lados, uno psicológico y otro sociológico.

La cooperación crea posibilidades, la riqueza de tener múltiples puntos de vista en ambientes *web* de aprendizaje, si es bien canalizada, puede ayudar a la formación de perspectivas innovadoras. Los conflictos son positivos cuando los colaboradores se comunican y aprenden a negociar para alcanzar un entendimiento compartido, descubrir nuevos caminos y construir ideas juntos. El compartir, intercambiar y negociar provee a los aprendices de la oportunidad para profundizar en su entendimiento (Wang, 2001). Ya que las herramientas de escritura y el lenguaje electrónico continuarán cambiando deben de enseñar lo que no cambia: la conexión entre pensamiento y escritura, así como la habilidad para articular lo que uno sabe (Leibowitz, 1999), lo que podría ser facilitado por el lenguaje de los cómics, enriqueciendo la experiencia comunicativa en la red.

La narrativa visual y la tecnología digital como ayuda en las experiencias culturales

Nuevas formas de conocimiento cultural han sido creadas por las experiencias *online*, y con esto se ha dado un acercamiento mucho más sensible hacia los aspectos cognitivos de las relaciones entre cultura y tecnología (Peterson & Smith, 2000). Incluso cuando están confrontados con diversas fuentes de información, los medios en pantalla son preferidos a los libros. Las nuevas generaciones prefieren lo visual, sobre todo aquello que sean textos no lineales más parecidos a la imagen y otras formas de presentación (Livingstone, 2002) lo cual nos puede abrir a las posibilidades de la narrativa visual electrónica como un medio para la educación, porque una de las mejores formas de comunicar el conocimiento es a través de historias. Las buenas historias están ricamente texturizadas con detalles, permitiéndole a la narrativa tener una base sólida en la que construir la experiencia, y frecuentemente permitiendo múltiples interpretaciones (Wurman, 2001). Con el cómic electrónico, la distancia cultural entre el lector y la publicación (y su autor) es reducida por la desaparición del objeto físico, además de que nos ayuda a conectar internacionalmente a las personas, creando ligas por todos lados, y de esta forma se convierten en objetos creados por diferentes productores que intentan reflejar y construir una compleja realidad social. Los actos de escribir, los actos de publicación, los actos de diálogo y los de intercambio, así como la intertextualidad están esencialmente ligados con la sociabilidad (Atton, 2002).

La tecnología digital, especialmente en la *World Wide Web*, permite conectar los contenidos con las respuestas personales y la experiencia compartida. Podemos crear una experiencia inmersiva donde hablamos, vemos, conocemos y trabajamos juntos (Peterson & Smith, 2000). Estas capacidades de la tecnología de la información, el amplio campo de la herencia cultural y la actividad y comportamiento de las personas en internet nos puede indicar que de

2

hecho la cultura puede ser facilitada en los ambientes digitales (Peterson & Smith, 2000). Lo mismo puede decirse de la narrativa visual. La comunicación impresa como una fuente portable de ideas a profundidad sigue siendo sin lugar a dudas un medio necesario. Una amistad entre palabras e imágenes se convierte en una permutación lógica. Esta configuración resultante es llamada cómic y llena la brecha entre texto y filme. En un amplio sentido debemos considerar esta vasija como un comunicador y una forma singular de lectura (Eisner, 1996).

Los materiales impresos tienen un gran número de seguidores, y si les preguntáramos por qué, ellos podrían darnos una lista de sus ventajas sobre las computadoras, y seguramente sería una lista impresionante. Por ejemplo, los trazos de tinta sobre papel ofrecen una mayor resolución que los trazos en pantalla, los primeros tienen al menos diez veces más resolución. Lo impreso es mucho más portable, se puede meter en el bolsillo de una chamarra o debajo de nuestra almohada. El material impreso es mucho más barato en comparación con los equipos de cómputo. Aquello que está impreso es “multiplataforma”, cualquiera con dos ojos puede ver lo que hay en la página, no se necesita algún hardware o software en especial. Además es muy accesible porque no existe una curva de aprendizaje para que podamos acceder a la tecnología del papel y la tinta, incluso los niños pequeños pueden hacerlo. En estas y otras áreas prácticas lo impreso continúa a la delantera de lo digital, ¿pero por cuánto tiempo? (McCloud, 2000).

Aunque la tecnología de manufactura de impresión ha evolucionado considerablemente a través del tiempo, la experiencia de usarlo no ha cambiado mucho en 500 años. La experiencia de usuario en las computadoras, por otro lado, está evolucionando literalmente mes con mes. Visualizaciones con mayor resolución se están volviendo una realidad, a la par que las tecnologías de CPU y monitor llegan a un nivel impresionante. Las computadoras portátiles están tan solo un par de pasos atrás de sus primas de escritorio, además cada generación es más pequeña y ligera. Los precios de la tecnología se vuelven más accesibles para el público. La misma web les ha dado a los usuarios (independientemente de la plataforma) una interfase en común para acceder a un mundo de información. La velocidad de acceso a la red se incrementa continuamente, debido

a la apabullante demanda y a la variedad de tecnologías con las que compiten. Finalmente, la facilidad de uso (si bien todavía no se resuelve del todo) ha madurado bastante y es una prioridad (McCloud, 2000).

Más allá de los aspectos prácticos, ¿existe alguna cualidad estética intrínseca del papel y la tinta que el medio digital no puede igualar?, ¿las entregas digitales añaden una pared de separación entre el lector y el creador?, ¿hay una necesidad fundamental de nuestra parte de tocar en forma de libros y revistas lo que leemos? (McCloud, 2000).

Con respecto a la primera pregunta se puede asegurar que ambas tecnologías están separadas igualmente del artista. Ni la pantalla ni la página impresa representan un verdadero contacto personal. Después de todo el cambio de lo impreso a lo digital no es acerca de la tecnología sobrepasando al arte, sino de una tecnología sobrepasando a otra. La segunda y tercer pregunta señalan una cuestión más significativa, pero al final es seguro decir que los lectores no necesitan tocar o poseer un artículo o un cómic para experimentarlo en su totalidad, ya que si realmente fuera tan necesario el contacto físico para establecer un lazo emocional, ¿cómo podemos explicar nuestra atracción hacia la música o las películas? Después de todo sin las ideas o la habilidad artística, lo impreso es tan solo madera muerta aplanada (McCloud, 2000).

Pasada esta barrera del papel como medio de entrega podemos enfocarnos a la manera en que los cómics apoyados por las nuevas tecnologías pueden facilitar los encuentros interpersonales, Wellman and Guilia (1999) nos dicen que las relaciones en el ciberespacio “son muy parecidas a las que las personas desarrollan en la vida real: son intermitentes, especializadas y su intensidad varía” (p.186). Los medios electrónicos permiten a lo personal, las experiencias íntimas, y los recuerdos unirse en una forma de socialización que estructura a las publicaciones en línea, las cuales utilizan la tecnología para reducir la distancia social; nos permiten reunir lo personal y lo interpersonal, además tienen la capacidad de disminuir la distancia cultural, ya que los *e-media* tiene pluralidad de recursos que son dirigidos a una igual pluralidad de audiencias (Atton, 2002). Entonces ¿a quién le estamos narrando la historia?

2

La respuesta a esto precede la narración, porque es un asunto fundamental de cómo entregar el producto. El perfil del lector – experiencia y características culturales- deben ser reconocidas. La comunicación exitosa depende la propia memoria de experiencias del narrador y su vocabulario visual (Eisner, 1996).

Mcmillan (2002) nos habla de que existen tres tipos de interactividad:

Usuario a usuario
Usuario a documento
Usuario a sistema

La interacción de usuario a documento es una actualización de las formas tradicionales de comunicación masiva, en el sentido de que en primer lugar los participantes más importantes están culturalmente posicionados como productores y consumidores, en segundo lugar el flujo de comunicación es de uno hacia muchos, ese es el modelo de la narrativa visual. En las comunidades del ciberespacio la interacción social no recae en el objeto físico, sino en la información, el consejo o la ayuda recibida. Esto nos permite deducir que con la narrativa visual digital (e-cómic), la distancia cultural entre el lector y la publicación (y su autor) es reducida por la desaparición del objeto, además de que nos ayuda a conectar internacionalmente a las personas, creando ligas por todos lados, y de esta forma se convierten en objetos creados por diferentes productores que intentan reflejar y construir una compleja realidad social (Atton, 2002).

Podemos dividir el uso de la narrativa visual en dos grandes aplicaciones: instruccional y entretenimiento. Cómic, las novelas gráficas, los manuales y los *storyboards* son los más conocidos. Pero hay un cruce de estas dos funciones, debido a que la narrativa visual tiende a ser expositiva (Eisner, 2000). Por ejemplo aquellos cómic que están dedicados exclusivamente al entretenimiento, recurren comúnmente al uso de imágenes explicativas instructivas.

En el caso de la narración visual puramente instructiva, como en las piezas explicativas de procesos o comportamientos, las especificaciones de información están cargadas con humor (exageración) para

atraer la atención del lector, indicando relevancia, y estableciendo analogías; es decir, el reconocimiento por parte del lector de situaciones de la vida en las que la adición de acción intermedia es provista por sus mismas experiencias para completar la información que se le muestra (ver figura 6).

El área de *instructional visuals*, es decir la aplicación de la narrativa visual para enseñar algo en específico, se presenta en dos formas (Eisner, 2000): técnica y actitudinal.

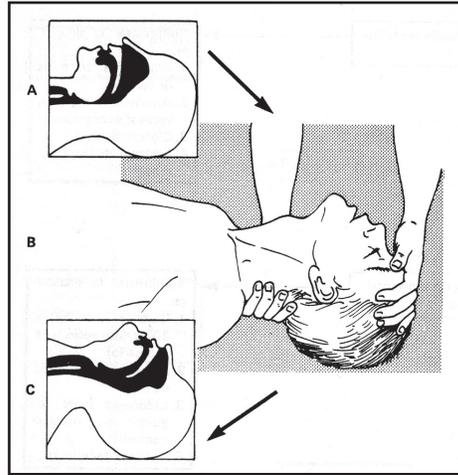
Una narrativa visual técnica, en la cual un procedimiento que tiene que ser aprendido se muestra desde el punto de vista del lector, da instrucciones acerca de como realizar labores y procedimientos. La forma de llevar a cabo estos procesos, es de hecho en forma secuencial, y el éxito de la narración como una herramienta para la enseñanza recae en que el lector puede fácilmente relacionar lo que ve con la experiencia. La otra función de la narrativa instruccional es condicionar una actitud hacia algo. Las personas aprendemos por imitación, y el lector en este caso puede fácilmente llenar los vacíos con aquello que ya supone.

Una buena comunicación entre las personas es posible cuando tienen algo en común; se dificulta cuando existen diferencias entre ellos. Cuando la diferencia cultural hace su aparición la solución a ésta se encuentra en describir los elementos en común y diferentes, haciendo esto en una forma capaz de explicar los malentendidos y apuntar hacia el entendimiento (Glenn & Glenn, 1982). En esto nos puede ayudar enormemente la narrativa visual, apoyada en ambientes digitales, ya que éstos permiten la amplia y rápida difusión de la información.

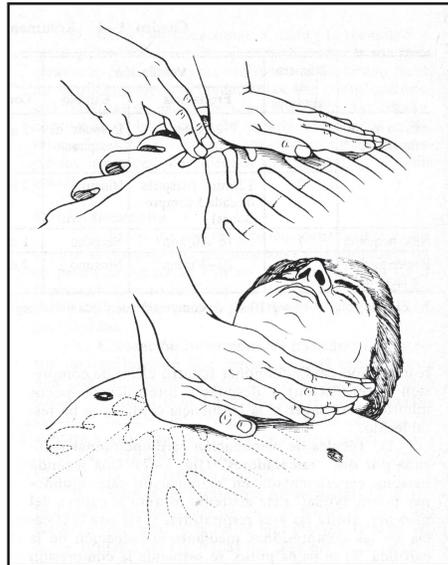
Debemos tomar en consideración un acercamiento cognitivo para lograr transmitir efectivamente la información, el cual nos va a sugerir como cada cultura estructura el conocimiento de diferente manera y como estas diferencias determinan la forma de comportarse y de comunicarse. Por ejemplo, en los temas de los que hay que hablar, la organización de la información cuando nos comunicamos, los tipos de información que son aceptados como opiniones válidas, etc. (Glenn & Glenn, 1982).

2

Figura 6



A



B

Esto nos lleva a preguntarnos como podemos lograr un acercamiento cognitivo a la comunicación intercultural. Debemos pensar que en los procesos mentales podemos establecer estilos cognitivos, es decir, de patrones de pensamiento o de organización de la información que se convierten en cosa habitual y pueden ser usados en gran cantidad de situaciones y en numerosos tipos de información (Glenn & Glenn, 1982). En la era digital además, necesitamos enfocarnos en las conexiones entre todos nuestros elementos de diseño: medios, palabras, imágenes, y sonidos (Wurman, 2001). Debemos mirar a cada mensaje y es en esto dónde entran las ventajas de la narrativa visual, para poder interpretar y facilitar los procesos mentales que actúan en el aprendizaje y eventual puesta en práctica dentro de la vida cotidiana de nuevas situaciones culturales a las que pueden enfrentarse las personas.