

# Disonancia cognitiva y apropiación de las TIC



POR DOLORS REIG

Me preocupaba, cuando empecé a dedicarme a la formación y sensibilización acerca de las múltiples vertientes de la web social, mostrar sobre todo sus características más serias, más ligadas al conocimiento. Corren ya otros tiempos y desde instancias incluso oficiales (en Cataluña) se va más allá de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para mostrar la necesidad de formar en el adecuado uso de las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento) en la escuela.

## Disonancia cognitiva

Hace tiempo que ya nadie me mira de reojo o me alerta de su inadecuación al ámbito de la empresa cuando utilizo el término de 'web social' como el que mejor describe el fenómeno de la Web 2.0, destacando la socialización de casi todos los aspectos de nuestras vidas públicas. Así, desde unos medios que vuelven a ser sociales hasta las primeras demandas ciudadanas de participación política, las cosas han cambiado hasta el punto de que creo necesario, además de TIC y TAC, distinguir un nuevo término, el de TEP (Tecnologías para el Empoderamiento y la Participación) para destacar esa importante apropiación de las tecnologías.

Vivimos hoy, creo -viven en mayor medida las poblaciones más jóvenes-, tiempos de disonancia cognitiva entre lo que Internet y la realidad *off line* nos ofrece en cuanto a muchos aspectos, pero sobre todo en cuanto al empoderamiento y a las posibilidades de participación en las nuevas 'redes sociables'. El de disonancia cognitiva es un término creado por Festinger (1957) y demostrado por neurocientíficos como Gazzaniga (1985) y se refiere a la tensión que se produce cuando existen contradicciones entre ideas, entre aspectos importantes de lo que se piensa, o entre lo que pensamos, lo que vamos interiorizando y la realidad. Cuando aparece de modo constante en nuestras vidas produce malestar, de forma que tendemos a la generación de ideas, actitudes o comportamientos que la resuelvan.

En el caso de la Red y el mundo *off line*, los niños, maestros en mostrar con transparencia lo que sienten y desean, lo expresan muy bien cuando les damos voz y preguntamos acerca de cómo querrían el futuro en relación a las tecnologías (Lattitude, 2011). No lo dudan en absoluto: quieren una realidad más parecida a lo que viven en lo virtual. Piden mayor



integración entre la web y la realidad, de acuerdo con su percepción, ya completamente posdigital y de ausencia de barreras entre ambas. La Red se vive cada día menos como forma de evasión y más como entorno que mejora la realidad. Y no estamos hablando solamente (que también) de artificios tecnológicos que aumentan la riqueza estimular, haciendo más amena una realidad a veces aburrida sino, sobre todo, de que cuando estos niños se conviertan en jóvenes reivindicarán – están pidiendo, de hecho- la posibilidad de poner en práctica los valores, actitudes que han aprendido on line. Así, sin negar la importancia también de factores socioeconómicos estructurales en el movimiento indignados (como los altos índices de desempleo juvenil, presentes en muchas de las revoluciones sociales contemporáneas), una explicación importante de sus orígenes estaría en esta disonancia cognitiva, en una vivencia en Internet que no se corresponde con lo que proporciona el mundo *off line*.

## Buscando los efectos de la participación

¿Cómo aceptar que se participa en la vida política una vez cada cuatro años cuando se está acostumbrado a votar (*likes, plus, retweets*) constantemente, en los más diversos ámbitos, cualquier idea o información *on line*?

Sociedad de la Información, Sociedad Red, según Castells, la llamemos como la llamemos, lo cierto es que, tal y como decía el mismo autor en una entrevista refiriéndose a la revolución egipcia, ‘no somos los mismos/as desde que estamos en redes sociales’.

Podemos verlo como evolución: tenemos más voz, somos más poderosos después de haber vivido la experiencia de la participación *on line*. Nos hemos acostumbrado a conversar, como nos decía el Cluetrain Manifiesto, en unas redes sociales que aplican una capa interactiva, con las empresas, los partidos y gestores políticos, entre otras muchas instancias. Pero empezamos a echar de menos la significación de esas conversaciones, comprobar que en efecto se nos escucha, que toda esa participación es de verdad.

En otras palabras, después de haber entrado en la conversación deberemos demostrar, como marcas, como profesionales, como gestores políticos, que hemos escuchado, aprendido y sabido cambiar en consecuencia. No se logra implicar a los ciudadanos solamente por dejarles participar; hay que demostrarles que su aportación cambia las cosas.

Es necesario, también, avanzar en el aspecto de TEP, proyectar la integración de las mismas en la sociedad para una democracia electrónica o ciberdemocracia más madura que las que vivimos. Actuable, Twitter, Facebook nos han prestado en los últimos tiempos interesantes ejemplos de cómo deberían proyectarse estas herramientas.

Son muchas, según los estudios, las mejoras que podríamos perseguir. Así, la e-participación sirve para Trechseletal (2002) para:

- Aumentar la transparencia de los procesos políticos.
- Mejorar la implicación de los ciudadanos. Recordar en este sentido tanto los estudios en Netville, que afirmaban que la gente se implicaba en mayor medida en la vida social *off line* si añadíamos una capa de interacción virtual a las relaciones en el vecindario, hasta un estudio reciente en Londres, *The Online Neighbourhood Networks Study*, que mostraba cómo los

participantes en entornos *on line* hiperlocales (como soporte a la comunidad local) manifestaban actitudes más positivas hacia los agentes públicos con presencia *on line*.  
– Mejorar la calidad de la formación de opinión, abriendo nuevos espacios de información y deliberación.

Finalmente deberemos, después de siglos de democracias menos directas, formar expertos o incorporar a los currículos actuales la participación. En un futuro de democracia 2.0 realmente participativa, de gestión política 'con' las redes sociales y no solo de campañas 'en' las mismas, el precio de quedar excluido, de formar parte de la brecha de participación, será para el individuo y las sociedades realmente grave.

Cuanto más son las posibilidades que nos abre la sociedad red, cuanto mayor es la promesa de hacernos, como sociedad y como individuos, más grandes, mayor es la gravedad de que alguien quede fuera de ello. Decía George Bernard Shaw que tememos la libertad porque implica una responsabilidad a la que no estamos acostumbrados. Ahora que tenemos las herramientas y cuando surja la voluntad política de integrarlas en procesos de participación relevantes, la educación para el empoderamiento y la participación debería ser una prioridad.

