

Comunicación grupal desde la perspectiva virtual: World of Warcraft (WoW)

Tesistas:

Geraldina Aguilar
Sofía Aragón

Asesor:

Rebeca Calderón

Introducción

El siguiente es un estudio sobre el fenómeno virtual de los videojuegos por Internet. El caso de aplicación es el famoso videojuego World of Warcraft (WoW), el cual tiene a más de nueve millones de usuarios¹ conectados en el mundo jugando simultáneamente. Principalmente, se investigó cómo se están replicando las características de la comunicación grupal en la vida virtual.

Anteriormente, la comunicación solamente era posible cuando los participantes se encontraban en el mismo espacio-lugar. Hoy en día, luego de muchas innovaciones en la tecnología, la comunicación no se limita a un espacio físico; la comunicación entre emisor y receptor puede darse a larga distancia, mediada por distintos canales, y siendo igualmente efectiva como si ambos interlocutores estuviesen en un mismo lugar físico.

Nuevos inventos han generado nuevas teorías y fenómenos comunicacionales. El teléfono, los medios masivos e Internet, entre otros, han acortado distancias e interconectado a los habitantes de todo el planeta. Este es el fenómeno que Marshall McLuhan estudia al momento de crear su teoría de la "aldea global" (1962).

Así como McLuhan sostiene que los medios de comunicación han creado una aldea global en la cual todos los habitantes de la Tierra -"tribu planetaria"- se encuentran enlazados gracias a la difusión de información a través de los mass media, se cree que hoy en día se está dando un fenómeno de suma importancia a nivel comunicacional a través de Internet.

Los lugares de convivencia y la manera de compartir entre las personas han ido evolucionando. Han surgido nuevos espacios de comunicación e interacción; ahora todas las personas alrededor del mundo cuentan con nuevas formas para relacionarse.

Partiendo de esta premisa, se considera que el tema estudiado es de gran relevancia, siendo un fenómeno a nivel mundial y del cual los salvadoreños no se encuentran ajenos. Sucede que, por medio de este juego, personas alrededor del mundo de diferentes nacionalidades, razas, edades, culturas, religiones, etc. han conformado una gran comunidad, teniendo en común la pasión por el juego. Entre los usuarios de WoW se han forjado relaciones de amistad, amor y odio, y la manera en que esto ha sido posible es por medio de su convivencia virtual en el mundo del warcraft.

¹ Disponible en

http://www.woweurope.com/cataclysm/index.html;jsessionid=CC8B343A59A4D0DD2191262373B12C19.app17_05.

Debido a lo reciente de la aparición de las comunidades virtuales en Internet, existen pocos estudios formales respecto a esta temática; por lo tanto, la intención de esta tesis es crear un documento que dé pie a la elaboración de nuevas teorías e hipótesis acerca de la vida en el mundo virtual.

1. Delimitación

El presente estudio da cuenta de la evolución que están teniendo la comunicación y las relaciones humanas en los grupos virtuales por Internet, a través de un análisis que define cómo se están replicando las características de la comunicación “real” en la vida virtual.

La intención ha sido comprender cómo los individuos, a través de sus personajes, se relacionan y satisfacen ciertas necesidades fundamentales de los seres humanos, como son socializar y comunicarse. “Las comunidades virtuales son diferentes de las comunidades del mundo físico, pero no necesariamente menos intensas, o menos efectivas en unir y movilizar”².

Se estudió el fenómeno bajo la perspectiva de la comunicación, sin embargo, se sabe que desde el momento en que se estudia al ser humano y su relación con el mundo no se puede dejar a un lado ramas como la psicología y antropología, entre otras.

1.1. Delimitación geográfica

Ha sido necesario estudiar este fenómeno desde el mundo virtual que ofrece Internet; por tanto, las fronteras geográficas no existen. Sin embargo, es interesante destacar que según el listado de The World Factbook, de la Agencia Central de Inteligencia (CIA, por sus siglas en inglés) de EE. UU., por número de habitantes (jugadores inscritos en el juego) WoW sería el país número 90 de la Tierra, por encima de Haití y por debajo de Suecia. Así que podemos decir que se estudiará dicho “territorio”.

1.2. Delimitación temporal

El presente estudio se realizó en un período de seis meses, comprendido entre octubre de 2007 y marzo de 2008. Durante este tiempo, se realizó en primera instancia el sustento teórico y luego se procedió con las fases de investigación, análisis y conclusiones finales del estudio.

2. Marco teórico

Para comprender esta temática, es esencial saber a qué se refiere un proceso tradicional de comunicación, las condiciones en que se da y los resultados que tienen estos procesos entre los participantes. Es decir, no solamente se debe hacer un enfoque comunicacional, sino también sociológico, lingüístico, psicológico, etc.

² Castells, Manuel (2001). *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society*. Oxford: Oxford University Press.

El marco teórico está conformado por tres vertientes:

- a) Conformación y comunicación de grupos.
- b) Comunicación mediada por computadora (CMC).
- c) Creación de realidad.



a) Conformación y comunicación de grupos

Por grupo puede entenderse el núcleo familiar, un grupo de amigos, compañeros de clase, etc. Es por esta razón que “grupo” es un término sumamente amplio y abstracto para poder definir, ya que puede remitirse a muchas realidades. En fin, los ejemplos de grupos son infinitos, sin embargo, la Real Academia Española define el término como “pluralidad de seres o cosas que forman un conjunto, material o mentalmente considerado”.

La definición más común para un grupo es “dos o más personas que interactúan con una meta común”³. Algunos teóricos definen al grupo como un sistema de búsqueda de metas (Parsons y Shils, 1951; Deutsch, 1963).

Criterios de definición de grupos

Para definir un grupo, Marvin E. Shaw (1980) propone seis criterios:

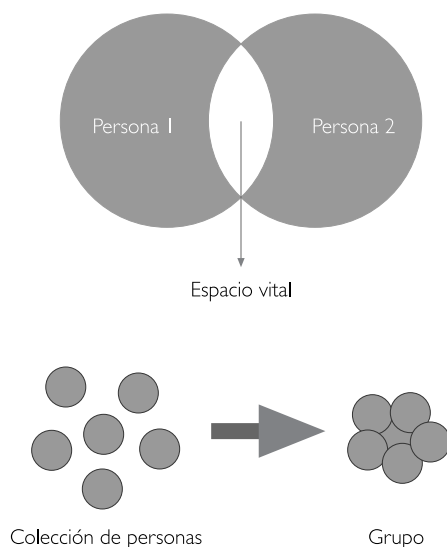
- 1. La percepción de los miembros.
- 2. Una motivación compatible.
- 3. Metas comunes.

³ Naiper, Rodney W. y Gershenfeld, Matti K. (1988). Grupos: Teoría y Experiencia. México D. F.: Editorial Trillas.

4. Una organización.
5. La interdependencia.
6. La interacción.

Lewin (1951), a través de su Teoría del Campo, sostiene que lo que hace que un grupo sea conformado y se mantenga unido son los vínculos de mutua dependencia. A pesar de que los fundamentos básicos de ambos teóricos difieren tanto, coinciden en que un grupo es algo más que una superposición de individuos. Lewin considera al grupo como un todo dinámico y constantemente sometido a la influencia de factores externos, sin que esto deshaga al todo.

En su Teoría de Campo, propone que los individuos tienen motivaciones y necesidades personales y éstas conviven en un “espacio vital” subjetivo (campo); esta convivencia los hace interdependientes y el campo se vuelve un espacio común.



Este espacio común es creado y mantenido por la cohesión del grupo, y es aquí donde los individuos dejan de ser una colección de personas y se convierten en un grupo. La interdependencia de los miembros y la cohesión del grupo son resultado de la comunicación y de la cantidad y calidad de interacciones. En resumen, la Teoría de Campo de Lewin sugiere que existen tres factores que mueven a un grupo:

1. Las necesidades individuales de los miembros.
2. Las metas colectivas.
3. Las limitaciones impuestas por el ambiente externo.

b) Comunicación mediada por computadora (CMC)

Una de las características más apreciadas de Internet es precisamente la posibilidad de construir tantas personalidades como nuestra imaginación alcance y que formen parte de una sola personalidad global. El fenómeno de la comunicación mediada por computadora es la que da lugar a esta construcción de identidades virtuales y a la conformación de grupos y comunidades virtuales. Esta posibilidad no es nueva, ya que desde el teatro griego existe la intención de crear una representación de un mundo paralelo al real, sin embargo, creemos que es la que más se asemeja a la vida real.

Uno de los puntos medulares de cualquier sistema de CMC es que, al no haber elementos sensoriales para la percepción tanto de uno mismo como de los otros, los actores involucrados son los “creadores” de un ser que puede representarlos, ocultarlos o modificarlos.

En contraste con los encuentros cara a cara, las redes computacionales eliminan nuestra existencia física. De alguna forma, nos liberan de las inhibiciones creadas por nuestra identidad física. Somos “más iguales” en la red porque podemos ignorarla y crear un nuevo ser en el ciberespacio (Bechar, 1996, en línea).

En la CMC existe una pertenencia, en principio, al sistema mismo y, en el interior, a subgrupos que giran alrededor de temáticas, lo que diversos autores señalan como comunidades de apropiación (en el entendido de Martín Barbero, en línea; y Benassini, 1998) o las llamadas “comunidades imaginadas” (Anderson, 1991). Es decir, grupos de personas con intereses en común, ya sea que por ello se conozcan dentro del sistema o que se conozcan de fuera y utilicen el sistema para comunicarse.

c) Creación de realidad

“Nos convertimos en lo que contemplamos [...] Moldeamos nuestras herramientas y luego éstas nos moldean a nosotros” (McLuhan).

Según McLuhan, nuestra realidad es la que contemplamos; por ende, para este caso de estudio, la realidad virtual del mundo de warcraft, lo que sucede ahí y sus habitantes (jugadores) son auténticos como lo que sucede en la vida real. Para Bateson, “la mente, el espíritu, el pensamiento, la comunicación, se conjugan con la dimensión externa del cuerpo para construir la realidad individual de cada sujeto”, es decir, cada quien mediante estos distintos aspectos va construyendo una realidad individual.

La comunicación forma gran parte de esta realidad, y es por este motivo que se pretende analizar cómo se está dando la comunicación en WoW y cuál es la realidad que está construyendo este proceso en sus usuarios. “Solo mediante la comunicación las relaciones humanas son posibles”, asegura Bateson; y en este caso la comunicación y convivencia son en espacios virtuales.

“La comunicación no se refiere solamente a la transmisión de mensajes, sino que incluye a todos los procesos a través de los cuales la gente entra en relación y se influye mutuamente” (Bateson, 1979).

Si bien es cierto que la comunicación construye realidades, es válido extrapolar el proceso tradicional de comunicación interpersonal y cómo este hace posible la construcción de relaciones, y contrastarlo con el proceso de comunicación que está presente en un mundo virtual en el que, de hecho, también surgen relaciones tan auténticas como las del mundo real.

Los procesos sistémicos y sociales que en este caso se está presentando como un fenómeno, ya que reúne a millones de desconocidos y los enlaza, construyendo de ellos una red de relaciones y grandes comunidades de amigos jugadores.

3. Marco metodológico

Objetivo general

Identificar cuáles son las características de la comunicación grupal que se replican en los grupos de jugadores de WoW.

Objetivos específicos

- Identificar cuáles son las variables que permiten la conformación de los grupos virtuales dentro de las comunidades de WoW.
- Analizar las formas de comunicación que se dan dentro de los grupos de estudio.
- Describir la organización y jerarquía grupal que establecen los individuos pertenecientes a los grupos de estudio.

Tipo de estudio: exploratorio de carácter cualitativo

El estudio es exploratorio, tipo que es aplicable cuando existen pocos antecedentes referenciales del tema de investigación. Éste, en particular, permitió tener una aproximación a la relación y la forma de comunicación que tienen los grupos en las comunidades virtuales, tema sobre el cual existe poca información documentada debido a la reciente aparición de dichos grupos en Internet. El enfoque principal en la metodología aplicada ha sido de carácter cualitativo.

3.1. Descripción del grupo en estudio

Considerando la heterogeneidad de los usuarios y el carácter de los grupos al ser estudiados de Internet, no es posible hacer una descripción demográfica del grupo muestral. Así, los sujetos de estudio se seleccionaron de acuerdo a las siguientes variables:

- Ser jugador inscrito en el sitio oficial del juego.
- Tener uno o más personajes y estar estrechamente vinculados con estos.
- Ser al menos “nivel 10” y jugar un mínimo de dos horas al día.
- Se seleccionaron personajes con diversos roles y jerarquías para tener un grupo de estudio complementario.

3.2. Herramientas de recolección de información.

Observación

Se realizaron observaciones de dos tipos:

Observación participante: LAN Party, una sesión

Una LAN Party ocurre cuando todos los integrantes del grupo se juntan en un lugar físico con sus respectivas computadoras, se conectan al juego y realizan la misión grupal conjuntamente.

Observación no participante: cinco sesiones

Esta herramienta consiste en observar al jugador en su propia computadora y cómo, desde ahí, se reúne en el espacio virtual. A diferencia de la LAN Party, el jugador se encuentra, al igual que el resto de jugadores de su grupo, solo en un lugar físico. Es decir, la reunión es meramente virtual.

Entrevistas a profundidad

Se realizaron ocho entrevistas con el fin de descubrir qué piensa el sujeto de estudio acerca del tema de investigación y conocer el motivo por el cual exhibe ciertas conductas identificadas previamente en la observación, permitiendo de esta manera profundizar más en el tema.

Grupo focal

Los resultados de un estudio a través de un grupo focal estaban sujetos al grado de conocimiento, experiencia y relación que tenían los participantes con el tema; por esta razón, fue importante la selección de la muestra. Esta sesión se llevó a cabo posteriormente a la LAN Party, de modo que se logró sumergir a los participantes en el espacio de WoW.

4. Conclusiones

Podemos afirmar que las características de la comunicación grupal tradicional se replican en el grupo estudiado de la comunidad Loyal to none:

- a) Interacción frecuente.
- b) Interdependencia.
- c) Motivación y metas colectivas.
- d) Organización jerárquica.
- e) Sentimiento colectivo de unidad.

Sin embargo, el grupo estudiado carece de un vínculo afectivo en sus relaciones meramente virtuales, y llegan a ser fuertes solo aquellas que, además del mundo virtual, tuvieron lugar en el mundo real.

Podemos afirmar que el vínculo virtual permite un nuevo tejido social, el cual desaparece al abordarse desde un espacio no virtual. Es decir, que si un día el servidor de WoW no se volviera a encender, se estaría matando a más de nueve millones de relaciones en el mundo de un solo golpe.

Las interacciones dentro del juego son suficientes para crear y mantener las relaciones virtuales entre los miembros, sin importar que no exista un contacto previo en la vida real.

Se encontraron características como la confianza, la fluidez del lenguaje, la construcción y mantenimiento de relaciones que se dan con estructuras básicas, similares a las de la vida real. La diferencia principal radica en el medio utilizado para el logro de las mismas.

Aunque el vocabulario utilizado por los miembros del grupo no implica códigos específicos que no puedan ser comprendidos por personas ajenas al juego, se encontró que los significados que sí comparten están dados principalmente por la valoración que tienen sus acciones dentro del juego:

- a) Recompensa: así como fue expresado por los miembros en el focus group, el buen desempeño dentro del juego se ve recompensado de manera más inmediata que las acciones en la vida real. Esta sensación de inmediatez es lo que contribuye a que el juego sea tan satisfactorio para los participantes.
- b) Parámetros de valoración del individuo: contrario a los procesos tradicionales de valoración que se dan en la sociedad, los individuos manifiestan que no son juzgados por la clase social, sexo, religión, raza u otros factores “discriminantes”. Así como muestran los hallazgos en el estudio, en el que por testimonio de los entrevistados un repartidor de pizza fue su Guild Master:

El proceso de comunicación dentro del juego se manifiesta a través de varios canales. Todos estos se interrelacionan y son utilizados por los miembros para sostener una comunicación integral, esto es, forman una base comunicativa sólida que permite la sustentación de relaciones dentro del juego.

Se da la manifestación de un “Súper Yo digital”: la existencia de los mundos virtuales permite a la persona trascender a través de la caracterización de su personaje, representándose a sí misma pero potenciada, es decir, tiene la oportunidad de proyectarse con características que no necesariamente alcanzaría con su desempeño en el mundo real.

5. Hipótesis

Por la modalidad del estudio, y siendo el primer acercamiento formal a este tema, despierta nuestra curiosidad científica conocer si los hallazgos son aplicables a otras comunidades, por lo cual, promoviendo e incentivando futuros estudios, planteamos la siguiente hipótesis:

Los nuevos espacios de comunicación están permitiendo que las personas tengan una vida complementaria, mas no sustitutiva. Con estos nuevos espacios de comunicación, que han evolucionado hasta ser “espacios de convivencia”, las personas pueden hacer coincidir identidades simultáneas a través de personajes que no alteran su identidad real.

Referencias bibliográficas

- Anzieu, Didier y Martin, Jacques-Yves (1971). La dinámica de los grupos pequeños. Buenos Aires: Kapelusz.
- Bales, Robert F. (1950). Interaction process analysis: a method for the study of small groups. Cambridge: Addison-Wesley Press.
- Berlo, David K. (1982). El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. Buenos Aires: El Ateneo.
- Cartwright, Dorwin y Zander, Alvin (1990). Dinámica de grupos: investigación y teoría. México D. F.: Editorial Trillas.
- Castells, Manuel (2001). The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society. Oxford: Oxford University Press.
- Donath, Judith (1999). "Identity and deception in the virtual community". En Smith, Marc A. y Kollock, Peter (eds.), Communities in cyberspace. Nueva York: Routledge.
- Lewin, Kurt (1978). La teoría del campo en la ciencia social. Buenos Aires: Paidós.
- Martín-Barbero, Jesús; Vilches, Lorenzo; Marín, Luis Fernando; Islas, Octavio; Rincón, Omar; Gil Vrolijk, Carmen; Hernández, Iliana; y Rodríguez, Jaime A. (2005). Tecnocultura y comunicación. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Martín-Baró, Ignacio (2004). Sistema grupo y poder: psicología social desde Centroamérica. San Salvador: UCA Editores.
- Naiper, Rodney W. y Gershenfeld, Matti K. (1988). Grupos: Teoría y Experiencia. México D. F.: Editorial Trillas.