

# Conflictos y diferencias generacionales en el uso de las tecnologías digitales

Rosalía Winocur

La principal fuente de dificultad de los adultos de más de 40 años no es sólo, ni principalmente con la computadora, la cual finalmente consiguen dominar, al menos para sus necesidades laborales e intereses sociales, sino las diferencias que observan en su relación con las tecnologías digitales de información y comunicación (TIC) respecto a la que tienen los jóvenes y adolescentes, lo cual muchas veces les provoca enojo y sentimientos de inferioridad. Los adultos necesitan narrar y explicar su experiencia de incorporación y domesticación de la computadora estableciendo un antes y un después en su biografía; los jóvenes actúan prescindiendo de toda referencia temporal y biográfica en el manejo de la tecnología, salvo la que marca el paso de un modelo a otro. Los adultos necesitan ser comprendidos, apoyados y auxiliados personalmente en sus dificultades con el software; los jóvenes las resuelven solos o consultando a un amigo en la red social. Los adultos necesitan separar, controlar y administrar los tiempos y los espacios (al menos imaginariamente) *online* de los *offline*; los jóvenes viven en la práctica del presente continuo, el espacio deslocalizado y la simultaneidad de operaciones y ventanas. Los adultos necesitan traducción del lenguaje icónico y a menudo demandan unas instrucciones escritas que vayan indicando lo que se debe hacer desde el “principio hasta el final”, de “arriba hacia abajo” y de “derecha a izquierda”,

mientras los jóvenes manejan el lenguaje original, lo cual le permite moverse vertiginosamente entre los múltiples pliegues del hipertexto, abriendo y cerrando simultáneamente ventanas. Los adultos sienten culpa y temor de perder privacidad y calidad de vida al estar todo el tiempo conectados, los jóvenes sienten que ganan autonomía y mejoran su calidad de vida cuando dominan las herramientas que le permiten ampliar sus recursos, redes y contactos horizontales. Los adultos tienen miedo de equivocarse, de echar a perder el trabajo, de



ser víctima de un virus o de un intruso; los jóvenes no tienen cuenta de banco, y aunque a menudo sufren más las consecuencias de virus e intrusos, las enfrentan, con “espíritu deportivo”. No conozco a un solo joven que ante la pérdida de un archivo o la invasión de un virus, se ponga a llorar desconsoladamente con rabia e impotencia como me he visto a mi misma hacerlo en varias oportunidades. Por una parte tienen más recursos para solucionarlos, y, por otra, asumen el riesgo como una condición natural de vivir y moverse en la Red. En síntesis: mientras los adultos invierten muchas energías en controlar la incertidumbre, y minimizar los riesgos, los jóvenes las invierten en ampliar sus horizontes y trascender sus circunstancias con una apertura total a la novedad y a la contingencia digital.

## Los adultos intentan “domesticar” la tecnología y los jóvenes se acoplan con ellas

Los adultos tienen una fuerte necesidad de control de su entorno más inmediato como una forma de contrarrestar la incertidumbre y la inseguridad en el ámbito laboral y en el espacio público. Respecto a las TICs, esta necesidad se expresa subjetivamente en un esfuerzo de domesticación en un doble sentido: domesticar a la “máquina salvaje” para que resulte algo sencillo de manejar, y también domesticarla para que se vuelva parte del hogar y se incorpore en las rutinas familiares y domésticas sin que éstas sufran alteraciones esenciales. Los jóvenes no se pelean con las TICs, las domestican, pero en un sentido totalmente distinto a los adultos. Se acoplan naturalmente con ellas porque no sólo son instrumentos para comunicarse sino que constituyen un pilar fundamental en la naturaleza de sus vínculos sociales. Tienen un sentido vital y también lúdico y su uso implica la construcción de una red de pertenencia, un espacio de sociabilidad y un lugar de socialización. De ahí que no tengan necesidad de fragmentar, distinguir o separar el tiempo de uso del tiempo del no uso (WINOCUR, 2009), y mucho menos elaborar un discurso acerca de sus dificultades con un programa o una nueva aplicación. Los adultos esgrimen un discurso de adhesión o de rechazo a las nuevas tecnologías que los jóvenes no tienen ni necesitan. Es como si los mayores hablando de sus temores y recelos, pudieran controlar la inseguridad que les provoca su falta de dominio práctico y simbólico de la computadora y de la Red.

## Nuevas rivalidades, nuevos conflictos de poder

Internet se ha “naturalizado” en la vida cotidiana porque se ha instaurado como una necesidad, pero esta necesidad subjetivamente se vive de manera distinta. Mientras los jóvenes incorporaron las TIC como parte de la experiencia vital de ser niños, adolescentes y jóvenes en esta sociedad, los adultos lo vivieron en la mayoría de los casos como una dramática imposición que violentaba la forma conocida e instituida de hacer de las cosas. Se trata de una experiencia que se incorporó como producto del temor a la exclusión: ser desplazado de cierto lugar afectivo, laboral, cultural o intelectual. En una investigación realizada en el año 2007 con familias de distinta condición socio cultural

que tenían una computadora en su casa y acceso a Internet en el hogar o en el trabajo, todos los entrevistados de más de 40 años relataron sus procesos de incorporación y socialización de dichas tecnologías a partir de las demandas que se dieron en sus trabajos, la presión de los hijos, o los cambios en la vida cotidiana. Todos estos adultos vivieron la iniciación como una suerte de duelo de voluntades, en el que generalmente ganaba la máquina. La pérdida de un archivo, la invasión de un virus o la dificultad de manejar un programa implicaban -y aún implican-, una considerable carga de angustia y atentado a la autoestima.

En la mayoría de los casos la iniciación de los adultos mayores de 40 años en Internet fue propiciada o apoyada por los hijos, a quienes recurrían permanentemente para solicitar ayuda y “paciencia”. Este fenómeno de inversión de la autoridad, que también es habitual en las escuelas (GROS SALVAT, 2000)<sup>1</sup>, genera conflictos inéditos en las relaciones filiales y una reorganización simbólica del poder dentro del hogar que no sólo afecta el lugar del conocimiento sino también los códigos morales y normativos que regulan la comunicación doméstica. En el caso de los maestros las dificultades para usar las nuevas tecnologías suelen provocar sentimientos aún más profundos de ansiedad e inseguridad porque cuestionan directamente su autoridad frente a los alumnos.

**Guadalupe**

51 AÑOS,  
PSICÓLOGA,  
DIRECTORA ESCUELA  
SECUNDARIA TÉCNICA

*“(..) yo veía que los chicos en mi escuela hablaban que encontraban textos muy buenos de algunas materias en Internet y yo en verdad me traumaba porque yo ni utilizar estos procesadores de palabras sabía entonces me sentí como amarrada de pies y manos, de repente me sentía como un dinosaurio reviviendo en la época moderna.”*

**Juan**

48 AÑOS,  
SUBDIRECTOR  
SECUNDARIA,  
CHALCO,  
ESTADO DE MÉXICO

*“Los alumnos recurren a ti creyendo que tu sabes más que ellos, pero en estas cosas resultas aprendiendo de ellos. Siempre es una situación incómoda y complicada. Cuando instalaron la sala de cómputo, los alumnos se quejaban del profesor, porque según ellos no sabía lo suficiente y por lo tanto no les explicaba, entonces llegaban a contarme las clases y yo no entendía cuál era el problema. Eso era muy angustiante, porque los alumnos hicieron toda una revolución y yo era incapaz de entender sus argumentos y también los del profesor.”*

Los hijos, que por lo general muestran al principio buena disposición para iniciar o auxiliar a sus padres en el manejo de las TICs, la demanda constante termina provocándoles fastidio. Este fastidio no sólo se explica por la falta de pericia de los padres y los maestros en aprender algo que para ellos resulta tan obvio, sino porque coloca a los adultos en un lugar de extrema dependencia en la relación que emocionalmente les resulta difícil de procesar. De repente los padres se infantilizan: se vuelven demandantes, dependientes, y tienen muy poca capacidad de frustración. Y esto se traduce – según

---

1. Según Gros Salvat las causas generadoras de las actitudes negativas de los maestros, son las deficiencias en el conocimiento de las herramientas, la falta de tiempo y medios para incorporarlas, el miedo a evidenciar carencias ante los alumnos, y la idea de que la computadora puede sustituirlos.

manifiestan los jóvenes – en que no hacen ningún esfuerzo por aprender o resolver las cosas por sí mismos.

Por otra parte, la autoridad tradicional de los padres se asentaba en la incuestionabilidad de lo que sabían y valoraban, que provenía de las tradiciones familiares y comunitarias, o de la cultura oral y libresca. Pero la incorporación de las nuevas tecnologías de comunicación en el hogar contribuye subjetivamente a erosionar las fuentes de legitimación de esos saberes. Este poder tradicional de administración del saber se ejercía en la selección de los relatos y se reforzaba simbólicamente con la compra de diccionarios, enciclopedias, libros de arte, de cocina, de oficios, de literatura, para los hijos -aunque los padres nunca los leyeran-, y, también, en la designación de espacios y tiempos para hacer las tareas, mirar la televisión o jugar. En este esquema de poder la escuela era una aliada incondicional, porque mucho de este capital simbólico estaba vinculado a la educación como reproducción del *status quo*, o como estrategia de movilidad social.

En cuanto al tiempo libre, los padres ejercían un control mucho mayor de las actividades y tiempos dedicados al ocio, donde los momentos de soledad eran poco admitidos. También, podían hacer valer su autoridad sobre los contenidos de la radio, el cine y la televisión censurando programas y horarios, jerarquizando o catalogando lo bueno y lo malo. Cuando la computadora e Internet son incorporados al hogar, los padres al mismo tiempo que reconocen sus ventajas, se sienten inseguros y amenazados, porque a sus ojos aparecen como mundos autoreferentes que no necesitan de su intervención para adquirir significados para los jóvenes. Allí están todas las preguntas y las respuestas, también están todos los puntos de vista y las opciones de aprendizaje. No sólo que ya no pueden calibrar ni controlar la calidad y la cantidad de lo que ven sus hijos, sino fundamentalmente no pueden inculcar ni dominar el sentido de la experiencia. Internet y el celular, también producen reticencias porque introducen “extraños” en el hogar fuera de su control. Estos extraños (conocidos o desconocidos) que conviven en la Red con sus hijos en espacios y tiempos inaccesibles, provocan celos y fantasías de exclusión. Tienen que tolerarlos en su propia casa sin poder controlar su entrada y su salida, y mucho menos establecer si son buenas o malas compañías para sus hijos.

## Experiencias generacionales que contraponen la representación del tiempo y espacio

Los jóvenes y adultos de las familias de clase media y alta suelen invertir la misma cantidad de tiempo en Internet, pero la organización y el significado de este tiempo es distinto, y la clave está en la resistencia de los adultos a lógica de la simultaneidad. Por ejemplo en el caso del chat (gmail, yahoo, facebook), los jóvenes lo definen como una herramienta que les permite ganar tiempo mientras sus padres lo definen como algo que les hace perderlo. En la percepción de los jóvenes se gana tiempo porque se pueden hacer varias cosas simultáneamente, uno no chatea con una persona sino con 5 o 6 contactos. No se espera la respuesta a una pregunta, sino que se intercalan nuevas preguntas y respuestas antes de tener la respuesta a la primera pregunta, sin que esto represente

ningún conflicto de sentido, porque el sentido no surge del intercambio puntual sino del contexto más general donde se inscribe la relación con los pares. Hay que recordar que el diálogo comenzó en la escuela en la mañana, continúa luego en su habitación en *Facebook*, más tarde en la calle con el celular, y al día siguiente otra vez en la escuela, sin que esto les plantee desde el punto de vista práctico y simbólico ninguna ruptura de sentido entre el mundo *offline* y *online*.

Los adultos necesitan imponer a la relación con Internet el mismo orden de la vida cotidiana, primero una cosa, luego la otra y después una tercera que sólo puede hacerse si la segunda se resolvió en función de la primera. Si uno escribe un texto, espera una respuesta para poder organizar la siguiente pregunta o comentario. De ahí la desesperación o el cansancio de estar esperando mucho tiempo una respuesta en el Chat, o la resistencia a trabajar con varias ventanas al mismo tiempo. Por el contrario, en las rutinas de los jóvenes, se admite y se disfruta la posibilidad de andar a la deriva, y están dispuestos a cambiar los protocolos y las rutas de acceso tantas veces como sea necesario. Aunque tengan sus preferencias, no crean dependencias ni con un determinado tipo de máquina ni con un determinado espacio físico, pueden conectarse en la universidad, en un cibercafé o en la casa, sin que estos espacios representen ataduras de sentido como para los adultos. Las máquinas y los espacios son funcionales en la medida que pueden garantizar el acceso a sus redes. En ese sentido, la mayor confrontación de sentido que sufren los padres y mentores es la de la exclusión: no se trata solo de no dominar el lenguaje icónico, la navegación o el hipertexto, se trata de algo más radical como quedar fuera del sentido de la experiencia de hacer del *continuum offline-online* un universo existencialmente coherente, afectivamente significativo y cognoscitivamente lúdico.

Los adultos reconocen la necesidad de las TICs y de cómo éstas han cambiado positivamente sus vidas a pesar de los tropiezos iniciales y de la falta de pericia en muchas aplicaciones, pero sienten la necesidad de marcar una distancia con respecto al papel que ocupa en sus vidas. Sólo en la medida en que pueden marcar su independencia, se sienten tranquilos frente al extrañamiento que experimentan subjetivamente respecto a los jóvenes.

## Una reflexión final

La incorporación de las tecnologías de comunicación e información en el hogar, encierran como condición de existencia previa universos generacionales muy distintos de experiencia respecto al tiempo, el espacio, la sociabilidad, la afectividad, el conocimiento y las formas de inclusión social, que entran en constante tensión con la necesidad de los miembros de las familias de estar comunicados, localizables y disponibles los unos con los otros: Como bien lo expresa Flichy, en los escenarios del uso cotidiano de las TIC “la familia es un lugar de tensión entre prácticas individuales y colectivas, entre construcción de uno mismo y construcción del grupo” (FLICHY, 2000:34).



Dichas tensiones no sólo se presentan en la familia sino en todos los espacios institucionales donde jóvenes y adultos conviven: algunos, donde la estructura de la autoridad y la clasificación jerárquica propias de las diferencias generacionales se mantienen vigentes como la escuela o el trabajo; otros, “como el tiempo libre, las asociaciones juveniles y el mercado, en las que las estructuras de autoridad están repartidas, y en las que la jerarquía de edad se difumina, pero la adscripción generacional sigue siendo un referente de clasificación social” (FEIXA,2005:4); y por último, en los espacios omnipresentes de los medios de comunicación de masas, las nuevas tecnologías de la información y el mundo de los video juegos, “en las que las estructuras de autoridad se colapsan, y en las que las edades se convierten en referentes simbólicos cambiantes y sujetos a constantes retroalimentaciones” (FEIXA,2005:4)

En los términos que se plantea la relación (o la no relación), “la cultura digital” no se opone a una “cultura no digital”, y en ese sentido es llamativo cómo los adolescentes y los jóvenes describen las dificultades de los adultos, o de sus padres, explicando que las personas mayores tienen una relación mucho más insegura, limitada y “sufrida” con las TIC que la suya porque nacieron en otra época, sin necesidad de oponer ambas experiencias, como sí lo hacen sus padres y mentores.

La multiplicación de los lugares y estrategias de capacitación por sí solas, y tal como están concebidas actualmente, no son suficientes para lograr la inclusión digital de los adultos, particularmente los de sectores sociales de menores recursos, que no por ser padres de niños que aprenden rápidamente, consiguen hacerlo del mismo modo. En dicha perspectiva, el reto más importante para los programas de inclusión digital es comprender las dificultades de los padres, no a partir de su mayor o menor facilidad para seguir los protocolos de alfabetización digital, sino a partir del lugar donde la concepción del programa se constituye en un obstáculo para ser aprehendido. Es decir, en lugar de evaluar qué tanta facilidad o dificultad tienen los adultos para comprender el protocolo de capacitación en sus distintos niveles, habría que tratar de entender y revisar, de qué modo la propia concepción de la guía de alfabetización introduce dificultades para la comprensión, porque no tiene en cuenta la experiencia previa con otros artefactos tecnológicos y las representaciones sociales que organizan en los sujetos la apreciación de sus capacidades y limitaciones<sup>2</sup>.

**PALABRAS CLAVE:** TICs, Jóvenes, Niños, Generaciones, Conflictos

---

2. Ver: Winocur Rosalía y Sánchez Vilela, Rosario(2013) *Evaluación cualitativa de las experiencias de apropiación de las computadoras portátiles XO en las familias y comunidades beneficiarias del Plan Ceibal*. BID, FOMIN, PROYECTO RAYUELA Y CENTRO CEIBAL, radicado en la UAM Xochimilco y en la Universidad Católica de Uruguay. [http://www.ceibal.org.uy/index.php?option=com\\_content&id=909&Itemid=58](http://www.ceibal.org.uy/index.php?option=com_content&id=909&Itemid=58)

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

FEIXA, C. (2005) “La habitación de los adolescentes” en *Papeles del CEIC*, [www.ehu.es/CEIC/papeles/16.pdf](http://www.ehu.es/CEIC/papeles/16.pdf)

FLICHY, P. (2006) “El individualismo conectado. Entre la técnica digital y la sociedad” en *Revista Telos*, N° 68, Julio-sep.

GROS SALVAT, B. (2000) *El ordenador invisible: hacia la apropiación del ordenador en la enseñanza*. Gedisa, Barcelona.

PRENSKY, M. (2001) “Digital Natives, Digital Immigrants”. En “On the Horizon”, NCB University Press, Vol. 9 Nro. 5, Octubre 2001. [www.marcprensky.com](http://www.marcprensky.com)

WINOCUR, R. (2009) *Robinson Crusoe ya tiene celular. La conexión como espacio de control de la incertidumbre*. Siglo XXI Editores/UAM I. México



### **Rosalía Winocur**

Rosalía Winocur es profesora e investigadora en el Departamento de Educación y Comunicación de la Universidad Autónoma Metropolitana de México. Es antropóloga, especializada en los usos cotidianos de las tecnologías de información y comunicación en sectores de diversa pertenencia socio cultural. Su último libro, *Robinson Crusoe ya tiene celular*, fue publicado por Siglo XXI México. [rosaliawinocur@yahoo.com.mx](mailto:rosaliawinocur@yahoo.com.mx)