

La mediatización del duelo desde una perspectiva de los actores*

Mediatized grief communication from an actors' point of view

ANKE OFFERHAUS

(pág 89 - pág 109)

RESUMEN. Mientras que el duelo ha sido con frecuencia un tema predominantemente privado y oculto, muchas formas de lidiar con él se han vuelto visibles a través de personas dolientes que expresan su lamento, por ejemplo, por medio de los cementerios virtuales, los foros *online* y las redes sociales digitales. A partir de entrevistas en profundidad guiadas con usuarios de redes sociales, este trabajo examina cómo es el luto online entre las personas jóvenes, qué perspectiva tienen de las comunicaciones de duelo de los otros y cómo las evalúan. Los hallazgos sugieren que las redes sociales empoderan a amigos y conocidos, que pueden traspasar el monopolio de la familia, institución que tradicionalmente controló los procesos legítimos de lamento y remembranza. Más aún, el estudio muestra que las reglas sociales de la comunicación de duelo son muy endebles y que esto hace que estén siendo continuamente negociadas en las interacciones online. Esto indica una transformación en curso de la comunicación del duelo dentro del entorno social mediatizado. **Palabras clave:** mediatización del duelo, lamento online, redes sociales digitales, normas del duelo, entrevistas cualitativas.

ABSTRACT. While grief has often been a private and predominantly hidden matter, many ways of dealing with grief become visible by mourners expressing their grief, for example, through virtual cemeteries, on online forums, and on social network sites (SNS). Based on guided in-depth interviews with SNS users, this contribution examines how young people grieve online, and how they perceive and evaluate the grief communication of others. Findings suggest that SNS empower friends and acquaintances, who can bypass the monopoly of the family, the institution that has traditionally controlled legitimate mourning and remembrance processes. Furthermore, the study shows that social rules of mediatized grief communication are highly insecure and that this renders them as continuously negotiated in online interactions. This indicates an ongoing transformation of grief communication within the mediatized social environment. **Keywords:** mediatized grief communication, online mourning, social network sites, grief norms, qualitative interviews.

ANKE OFFERHAUS es docente sénior del Centro de Investigación en Medios, Comunicación e Información (ZeMKI) de la Universidad de Bremen (Alemania). Sus intereses de estudio abarcan la remembranza y el duelo digital; el periodismo, con énfasis en el periodismo de aniversarios y en las esferas públicas europeas, y la recepción/apropiación de medios, con énfasis en la religión. Correo electrónico: <offerhaus@uni-bremen.de>.

FECHA DE PRESENTACIÓN: 13/4/21

FECHA DE APROBACIÓN: 4/5/21

1. LA MEDIATIZACIÓN DEL DUELO

Adaptarse a la muerte de un ser querido puede ser difícil. Algunas personas se retiran de la vida social, pero la pérdida puede ser también una oportunidad para que familiares y amigos compartan su pesar. Aunque el duelo fue tradicionalmente un tema privado y predominantemente oculto, en la actualidad muchas formas de lidiar con la muerte y el dolor se han vuelto visibles en internet. Sobre el trasfondo de una mediatización creciente de la vida cotidiana, la cultura y la sociedad (Couldry y Hepp, 2013; Lundby, 2014), no es sorprendente que la gente, que adoptó internet y, en especial, las redes sociales como partes naturales de su comunicación diaria en casos tales como anunciar el nacimiento de un hijo o saludar a amigos por sus cumpleaños, haga también este uso en relación con situaciones de duelo. Las personas parecen haber encontrado nuevas maneras de expresar su pesar en los cementerios virtuales, así como en los foros *online* o en las redes sociales. Por lo tanto, bajo estas circunstancias, internet puede ser no solo un espacio de comunión con los vivos, sino también un entorno donde la gente expresa su dolor y memorias sobre los muertos.

La variedad de fenómenos relacionados con el luto online se corresponde con un número creciente de investigaciones sobre prácticas digitales en varias plataformas, enfocadas en cómo la mediatización modifica los modos del duelo y de su expresión en las sociedades contemporáneas (Walter, Hourizi, Moncur y Pitsillides, 2011). Mientras que las primeras investigaciones se dedicaron principalmente a plataformas especiales para el duelo, tales como páginas web y blogs creados por personas vinculadas a los difuntos (Nager y De Vries, 2004; Roberts y Vidal, 2000), grupos de apoyo online (Oliveri, 2003) o cementerios virtuales (De Vries y Rutherford, 2004; Roberts, 2004), esta área temática se ha expandido con rapidez.

En consecuencia, se ha explorado también el fenómeno de las expresiones individuales de duelo, que son cada vez más visibles en medios y plataformas de comunicación cotidianos. La mayor parte de las investigaciones se han dedicado a Facebook, como expresión *pars pro toto* de las redes sociales en general (Borrits Sabra, 2017; Bouc, Han y Pennington, 2016; Willis y Ferrucci, 2017), pero también a YouTube (Amdur, Seetharama, Lee, Ross y Sanchez-Reilly, 2016), MySpace (Brubaker, Kivran-Swaine, Taber y Hayes, 2012) e Instagram (Gibbs et al., 2014; Leaver y Highfield, 2016) como plataformas populares de *social media* que también ponen de relieve facetas (audio)visuales de prácticas y comunicaciones de duelo.

Dado que en las sociedades mediatizadas las prácticas y comunicaciones¹ de duelo han llegado a permear diversas redes de audiencias, la especificidad de estas comunicaciones no se limita solamente a grupos de apoyo online puntuales o a la creación de páginas conmemorativas especiales para lidiar con la pérdida de los seres queridos de manera individual, sino que la mediatización del duelo se ha convertido, dentro de las redes sociales digitales, en parte de la comunicación cotidiana y, por lo tanto, es relevante para todo el mundo en dos aspectos: en primer lugar, por el número de usuarios activos por mes en Facebook, cifra que durante junio de 2019 superó los 2410 millones (según estadísticas de Facebook),² algunos de los cuales, inevitablemente, fallecen y quedan sus páginas de perfil como sitios conmemorativos dentro de sus redes de contactos; en segundo lugar, como ya se mencionó, porque es bastante probable que los usuarios que se comunican con frecuencia a través de las redes sociales, consecuentemente, también expresen online el dolor por sus pérdidas. De ello se infiere que los usuarios de redes sociales digitales, les guste o no, se ven cada vez más y más expuestos a las variadas expresiones de luto de quienes publican allí sus pesares.

Si bien hay una gran cantidad de investigaciones, tanto cualitativas como cuantitativas, basadas en análisis de los contenidos generados por los usuarios, que exploran lo que la gente hace y cómo se comunica con su entorno mediatizado, al margen de algunas excepciones (Bell, Bailey y Kennedy, 2015; Borrits Sabra, 2017; Brubaker Hayes y Dourish, 2013), hay muy pocas investigaciones sobre cómo se siente la gente respecto a convertirse en audiencia de las mediatizaciones de duelo de otros y sobre sus percepciones acerca de si esto puede considerarse apropiado. Esto es muy relevante en la medida que el pesar, en tanto estado emocional individual de dolor, y el lamento, como acto público y visible de la persona afligida, pueden variar en función de la cultura, pero están fundamentalmente moldeados por las reglas y expectativas sociales, como se planteará de manera más detallada en el próximo apartado.

Tomando la asunción de Tony Walter et al. (2011) de que la mediatización puede modificar la forma en la que la gente sufre y se lamenta, es obvio que estas reglas subyacentes de interacción y comunicación están en riesgo y pueden ser discutidas, negociadas y redefinidas en los entornos digitales. Desde el punto de vista de los actores, negociar las reglas sociales puede considerarse un proceso de definir un acto de comunicación como apropiado o inapropiado dentro de un contexto social específico, sobre el trasfondo de sus normas implícitas. Más aún, la noción de *negociación* destaca que los actores no solo confirman o modifican sus definiciones comunes de las situaciones, sino que también disputan, ya sea consciente o inconscientemente, explícita o implícitamente, de manera oculta o manifiesta, sobre cierta construcción de realidad y su poder de interpretación (Dieckmann y Paul, 1983).

Basados en entrevistas en profundidad guiadas con usuarios de redes sociales digitales, que se analizaron mediante un abordaje de teoría fundamentada (Glaser y Strauss, 1998), los objetivos de este estudio son, primero, dar cuenta de cómo los usuarios perciben las comunicaciones de duelo y la remembranza en las redes sociales y, segundo, cómo evalúan las comunicaciones de duelo entre sus contactos. A través de estas interrogantes es posible analizar el comportamiento online atestiguado e identificar normas implícitas para compartir el dolor online. En términos generales, la contribución de esta investigación es doble: añade hallazgos a la cuestión de cómo las redes sociales digitales son utilizadas en casos de duelo y a cómo la gente evalúa y negocia las normas de la mediatización del luto.

2. LA MEDIATIZACIÓN DEL DUELO: ENTRE LO PRIVADO Y LO PÚBLICO

Hay tres aspectos en los que debe hacerse énfasis con relación al uso del concepto de *mediatización del duelo* como marco y guía de este estudio exploratorio empírico, en el que convergen definiciones y consideraciones teóricas tanto del campo del duelo como de las investigaciones sobre medios.

En primer lugar, la mediatización del duelo es la comunicación de una emoción individual. El duelo puede definirse como “la respuesta emocional subjetiva a la pérdida, con manifestaciones mentales, físicas y sociales” (Charmaz y Milligan, 2006, p. 518). En caso de una situación objetiva de duelo, la emoción de pesar es causada por la muerte de una persona querida. Mientras que el término *pesar* (*grief*, en inglés) refiere a una reacción interna a la pérdida y a cómo los individuos se sienten luego del duelo, el término *lamento* (*mourning*, en inglés) refiere a las reacciones externas a la pérdida y a lo que los individuos y comunidades de luto hacen en términos de rituales culturales y costumbres que se suceden

en relación con la muerte, con la finalidad de lidiar con la situación. Siguiendo el argumento de Walter (1999, v), las prácticas de lamento no son solo fenómenos sociales que se enmarcan en convenciones culturales, costumbres y reglas que otorgan a los dolientes derechos y privilegios, sino que también implican ciertas restricciones y obligaciones a determinados individuos. Incluso los sentimientos y las expresiones de duelo pueden caracterizarse como una emoción social, ya que, en las personas adultas, la regulación de las emociones es posible gracias a encuadres cognitivos superiores de pensamiento e imaginación. De acuerdo a la definición del duelo como una emoción social (Jakoby, 2012) o de un “proceso psicobiológico inserto socialmente” (Giaxoglou, Döveling y Pitsillides, 2017, p. 1), el término *comunicación del duelo* incorpora la actividad o, mejor dicho, la práctica social del duelo y del lamento, que varía de acuerdo a condiciones sociales y culturales.

Así, la mediatización del duelo es, en segundo lugar, una comunicación moldeada por reglas emocionales y normas sociales específicas. Una de esas normas puede rastrearse en los llamados *modelos procesuales* del duelo. Al tomar en consideración la reacción interna a una pérdida, el énfasis en fases, estadios o trayectorias del proceso de duelo es muy relevante. El trabajo individual de duelo (Freud, 1917; Lindemann, 1944) provee las bases para la asunción de que el proceso de duelo no se desarrolla pasivamente, sino que requiere de una confrontación activa de los dolientes con la pérdida. El modelo de las etapas del duelo de Elisabeth Kübler-Ross (1969) es, quizás, el más conocido, e incluye cinco estadios: negación, enojo, negociación, depresión y aceptación. Más aún, los modelos de fases como este contienen la idea de un proceso progresivo lineal, en el que se entiende el duelo y sus reacciones como un proceso temporal (Foote y Frank, 1999, p. 164-172). Dejando de lado las fuertes críticas de rigidez y determinismo en modelos así —y los lapsos implícitos de la recuperación—, estos pueden verse como caminos hacia un proceso emocional de sentimientos variados que llega, finalmente, dentro de un período razonable de tiempo, a hacer las paces con la muerte y aceptarla.

Otra serie de normas proviene de la sociología de las emociones: el concepto de *reglas de sentimiento* explorado por Arlie Hochschild (1979, 1983/2003) se relaciona con el nivel individual de autorregulación emocional, por ejemplo, del duelo y del lamento, determinados por ciertas expectativas sociales. De acuerdo con Hochschild, las emociones son guiadas por *reglas de sentimiento* y *reglas de encuadre*. Tratándose de normas implícitas de comportamiento, estas reglas de sentimiento determinan lo que deben sentir los individuos, mientras que las reglas de encuadre determinan cómo expresarlo en ciertas situaciones públicas. Las reglas consideradas apropiadas varían no solo según la situación, sino también de acuerdo con la cultura, clase, religión o género del individuo y en el curso temporal histórico (Hochschild, 1979, p. 565-571). Las reglas de sentimiento definen, además del valor positivo o negativo de una emoción, su intensidad y duración. En el contexto del duelo, Hochschild (1983/2003, p. 63-68) identifica una serie de reacciones que son consideradas inadecuadas por la sociedad y que, por lo tanto, pueden ser vistas como desviaciones de las normas implícitas del luto. Por tal razón, el no sentir ningún pesar, el sentir muy poco o demasiado, así como las expresiones de duelo en el momento o en el lugar incorrectos, pueden provocar irritación en otras personas.

Una última serie de normas se refiere al aspecto público del duelo. Los sentimientos y expresiones socialmente esperados o deseados aseguran a los dolientes un rol de duelo legitimado y aceptado en una comunidad. Esta posición de “duelo legítimo” (*entitled grief*,

en inglés) (Charmaz, 1997, p. 235) le otorga a la persona afectada el permiso de sufrir, durante un período limitado de tiempo, así como comprensión y apoyo por parte de su entorno social. Martha R. Fowlkes destaca que la regulación social del duelo proviene de una evaluación diferencial de las relaciones. De acuerdo con Fowlkes (1990, p. 642), las amistades, por ejemplo, tienen un peso ideológico y moral menor que los vínculos familiares, debido a que su naturaleza voluntaria hace de estas algo temporario y desechable en vez de permanente y obligatorio. Con el foco principal puesto en los miembros de la familia nuclear, cuando se trata de la muerte de amigos, colegas o miembros de relaciones estigmatizadas —por ejemplo, parejas del mismo sexo o parejas extramaritales— se suele desestimar el pesar de los dolientes. Esto conduce a lo que Kenneth Doka (1989) denomina *duelo desvinculado* (*disenfranchised grief, en inglés*). Doka describe relaciones, situaciones y personas cuyos roles de luto no son reconocidos por diversas razones. El luto puede ser ignorado, como ya se dijo, si la relación con el muerto no es reconocida —por ejemplo, en parejas del mismo sexo—, si la muerte no se reconoce como una pérdida —por ejemplo, al perder embarazos o en la muerte de mascotas—, si no hay reconocimiento de las circunstancias de la muerte —como en los suicidios— o de la persona doliente —como con las personas discapacitadas—. Incluso la forma en la que un doliente se lamenta puede dar pie a que se lo prive de su luto. Los dolientes desvinculados no tienen reconocimiento por su pérdida, no se les permite expresar su pesar en público y, por lo tanto, no reciben respaldo de los demás. Incluso son frecuentemente excluidos de las comunidades y de los rituales de luto.

Tal y como se mencionó, las normas del duelo varían con el tiempo. Los cambios en la cultura del duelo desde la Edad Media hasta el siglo XIX pueden describirse como un giro de la esfera pública a la privada, acompañado por la psicologización y emocionalización. Volviendo a focalizar en la mediatización del duelo, uno puede preguntarse en qué medida los cambios sociales y tecnológicos colaboraron con una nueva dimensión pública del duelo y cómo se relacionan con reglas sociales específicas sobre su mediatización.

En tercer lugar, la mediatización del duelo existe, en tanto comunicación, dentro de un entorno mediatizado que se caracteriza por un colapso del contexto. Siguiendo el abordaje de la mediatización, los medios poseen *fuerzas modeladoras* o *moulding forces* (Hepp, 2012) que dan forma a la comunicación y a las prácticas sociales. Así, el duelo mediatizado en el contexto de los públicos en red está moldeado por la arquitectura tecnológica de las redes sociales digitales, que incluye prestaciones de persistencia, replicabilidad, escalabilidad y rastreabilidad. Danah Boyd (2011, p. 46) y Alice Marwick y Nicole Ellison (2012) aplican e ilustran estas características con publicaciones de páginas conmemorativas de Facebook. Una característica central adicional de los públicos en red es lo que Boyd llama *contextos colapsados* (*collapsed contexts, en inglés*). La noción de contextos colapsados describe un conglomerado de situaciones sociales indefinidas. Mientras que en la comunicación cara a cara es obvio para todo el mundo en qué contexto social tiene lugar una conversación y cuáles son las expectativas de conducta y confidencialidad, en las redes sociales digitales esta información de contexto ya no está garantizada cuando alguien publica un contenido. En ellas, la falta de delimitaciones espaciales, sociales y temporales dificulta el sostenimiento de diferentes situaciones sociales y conduce a un desdibujamiento entre lo público y lo privado (Boyd, 2011, p. 49). Por lo tanto, en las esferas públicas digitales, las reglas y situaciones sociales se redefinen para todos los usuarios.

Repasando estas consideraciones teóricas sobre el duelo como una emoción social que está profundamente arraigada en las normas sociales y que se expresa bajo las condiciones de un contexto colapsado, resulta de interés empírico el cómo los individuos negocian, con la mediación social, lo público y lo privado de sus emociones. Las preguntas de investigación que se realizan aquí son las siguientes: primero, cómo perciben los usuarios el duelo y la remembranza cuando se comunican en las redes sociales digitales y, segundo, cómo evalúan los usuarios estas comunicaciones de duelo entre sus redes de contactos.

3. MÉTODO

El estudio exploratorio consistió en ocho entrevistas en profundidad guiadas. Reclutar informantes para conversar sobre un tema tan sensible es siempre un desafío. La estrategia de contarle a la mayor cantidad de gente posible acerca del proyecto y de la necesidad de entrevistar a personas con experiencias de duelo demostró ser muy útil. De ese modo, se consiguió a los entrevistados por medio del boca a boca y de un muestreo de bola de nieve (Ritchie et al., 2014, p. 129). No obstante, se tuvieron en cuenta algunos criterios muestrales. El uso más o menos frecuente de redes sociales como Facebook, Twitter, Studivz —una red social de estudiantes universitarios germanoparlantes— fue un requisito excluyente para seleccionar a los entrevistados. Aunque no se limitó la participación al empleo de una red social específica, el uso de Facebook resultó ser central.

Teniendo en cuenta que las relaciones en redes sociales digitales, como, por ejemplo, los amigos de Facebook, se componen de lo que Mark Granovetter (1973) define como *vínculos fuertes* y *vínculos débiles*, los perfiles de los entrevistados variaron según la relación con los difuntos. De acuerdo con el apego emocional y la lealtad a la persona vinculada, amigos íntimos, familiares y colegas cercanos son considerados vínculos fuertes, mientras que colegas lejanos, excompañeros de escuela y conocidos aleatorios son ejemplos de vínculos débiles. Dado que las redes comprenden relaciones de distintos rangos, puede ser que un entrevistado haya sido afectado por una muerte solo de manera indirecta. Para poder abarcar sistemáticamente diferentes perspectivas sobre las comunicaciones de duelo de otros usuarios, los entrevistados debían variar en relación con su actividad comunicacional. Partiendo de la descripción propia de estas actividades, durante las entrevistas, se los agrupó en contribuidores y participantes activos u observadores pasivos de las comunicaciones de duelo dentro de sus redes online.

Vínculo fuerte con la persona fallecida y observadores pasivos de la comunicación de duelo: Denise (mujer, 25). Entrevista 4 Boris (hombre, 28). Entrevista 7	Vínculo fuerte con la persona fallecida y comunicadores activos de duelo: Christine (mujer, 30). Entrevista 3 Andreas (hombre, 24). Entrevista
Vínculo débil con la persona fallecida y observadores pasivos de la comunicación de duelo: Anna (mujer, 29). Entrevista 1 Barbara (mujer, 27). Entrevista 2 Chris (hombre, 23). Entrevista 8	Vínculo débil con la persona fallecida y comunicadores activos de duelo: Ellen (mujer, 28). Entrevista 5

CUADRO 1. Muestra de los entrevistados

La muestra final se conformó con cinco mujeres y tres hombres de entre 23 y 30 años, residentes de distintas ciudades del norte de Alemania. Sus pérdidas incluían vínculos fuertes como un amigo muy cercano, una tía, la mamá de una familia anfitriona, un amigo muy cercano, una exnovia, y vínculos débiles como un conocido lejano, un amigo de la universidad, el amigo de un amigo o un amigo por asociación. Las muertes se habían producido por causas naturales, predominantemente, cáncer y accidentes. Las entrevistas, de una duración promedio de una hora, se llevaron a cabo durante el otoño septentrional de 2012 en las residencias particulares de los entrevistados. A pesar de que se acordó desde el inicio que podrían indicar si las preguntas los inquietaban o si la situación de entrevista se volvía emocionalmente amenazante, ninguno de los participantes canceló la reunión ni se rehusó a responder preguntas.

La guía de preguntas comprendió diferentes bloques temáticos. Con el fin de familiarizarse y entrar en confianza con los entrevistados, se les preguntó primero sobre su uso de internet y cómo interviene en su rutina diaria. Al plantearles si pensaban acerca de su propia mortalidad y su legado digital, se pudo abordar el tema sensible de la muerte y el duelo online de un modo general. El siguiente segmento hizo hincapié en cuatro aspectos del duelo, a saber: la relación con la persona fallecida, el proceso individual de duelo, la importancia de los otros durante el proceso y, finalmente —si no se había mencionado antes—, las facetas de la comunicación de duelo online. El entrevistador tenía la indicación de plantear preguntas adicionales, pero dando prioridad a la empatía y proporcionándole a los entrevistados la oportunidad de decidir cuánto responder y con qué nivel de detalle.

Todas las entrevistas se grabaron en audio, se transcribieron y se analizaron en un proceso de codificación abierta, axial y selectiva de acuerdo con los principios de la teoría fundamentada (Glaser y Strauss, 1998). Un análisis temático de las respuestas de los entrevistados arrojó 54 categorías interrelacionadas, organizadas en un sistema jerárquico. Las principales categorías se agruparon en aspectos relacionados con los modos y los tiempos de la comunicación de duelo (apartado 4.1), con normas sociales de la comunicación de duelo (apartado 4.2) y con regulaciones sociales dentro de una comunidad de dolientes (apartado 4.3), que pudieron apreciarse en las actitudes de los entrevistados relativas a las comunicaciones de duelo.

4. RESULTADOS

4.1 MOMENTOS Y MODOS DE LA COMUNICACIÓN DE DUELO

El duelo ha sido descrito como un proceso social en dos aspectos: uno, con énfasis en lo social debido a que es, tal y como se describió, procesado de manera comunicativa, (auto)regulado y sancionado; otro, con énfasis en el proceso debido a que el duelo está asociado con varios estados emocionales y, por lo tanto, supone inevitablemente un desarrollo en el tiempo. Así, una perspectiva procesual del duelo ayuda a identificar en las historias de los entrevistados momentos y modos en su comunicación. Pueden distinguirse tres momentos clave en la comunicación de duelo: (a) ser notificado de la muerte de una persona, seguido por (b) distintas variantes de la comunicación de duelo, que devienen en (c) recordar a la persona fallecida.

a) Ser notificado de la muerte de una persona

La muerte repentina de una persona conocida es una experiencia excepcional que puede ocurrirle a cualquiera en cualquier momento. Así, para la mayoría de los

entrevistados, la muerte de un familiar fue una situación inesperada. Incluso cuando se debió a una enfermedad y fue, por lo tanto, predecible, la noticia de la muerte efectiva fue información extraordinaria, que, en casos de una relación cercana con la persona fallecida, marcó un punto decisivo en la vida de los entrevistados. El grado de cercanía con el fallecido influyó en cómo y quién informó a los entrevistados acerca de la muerte de ese ser querido, así como en los medios de información elegidos. Mientras que algunos recibieron la noticia de alguna persona *offline*, por ejemplo, de un miembro de la familia, por vía telefónica o en una conversación con amigos o colegas, otros recibieron la información de manera acorde con el tema de esta investigación, por medio de las redes sociales digitales.

Sin embargo, dado que los medios en general tienen la capacidad de conectar a personas dispersas en distintas locaciones, no existen correspondencias necesarias entre la comunicación cara a cara para parientes y amigos cercanos y los mensajes mediatizados para conocidos más distantes. Aun así, en casos de vínculos fuertes con la persona fallecida, la gente se enteró, en su mayoría, de manera directa. En el caso de los conocidos distantes, como el socio de un colega del hermano o un miembro del mismo club de fútbol —gente con vínculos débiles—, obtuvo la información sobre la muerte de la persona de manera indirecta, a través del boca a boca o de la sección de noticias de sus redes sociales.

Fue llamativo, sin embargo, que en los casos en los que la información fue vaga, por ejemplo, cuando las muertes ocurrieron en un entorno social más amplio o cuando una muerte ocurrió en un evento trágico público, como un accidente de motocicleta, se consultó prontamente a otras fuentes de información adicionales para saber más sobre las circunstancias. Por ejemplo, la gente buscó información en Google, revisó en la página de Facebook de la persona fallecida u ojeó en los periódicos locales buscando más información y anuncios para poder verificar su conocimiento y compararlo con los datos disponibles para el público. En los casos de conocidos lejanos, los entrevistados señalaron de manera reiterada lo dinámico de las redes sociales digitales por su velocidad:

Bueno, de hecho, inmediatamente... Bueno, de hecho, casi después de terminar la escuela, debo decir, porque creo que los primeros mensajes llegaron desde las 12 o la 1 en punto en adelante... Bueno, a las 7:30 a. m. El... El accidente ocurrió en la mañana a las 7:30 y alrededor de las 12 o la 1 se postearon los primeros mensajes. (Entrevista 1, 00:08:06)

Y por el grado de distribución:

Sí, en Facebook, porque mucha gente de mi equipo de fútbol está en mi lista de amigos, cerca de cien personas, bastante. Y muchos de ellos escribieron comentarios sobre eso, como “¡Dios!, ¿cómo pudo ocurrir?” y “No lo puedo creer” y cosas por el estilo. (E. 8, 00:05:02-1)

La comunicación de duelo, como se la describió, en este punto del proceso es más bien información, lo que explícitamente implica informar o ser informado por alguien de un caso de fallecimiento. Desde un abordaje de repertorios mediáticos centrado en los actores (Hasebrink y Domeyer, 2012), se vuelve evidente que los individuos varían el uso de diferentes medios de acuerdo a sus propósitos y sus vínculos, y que la decisión depende de quién es

el destinatario de la información. Con referencia específicamente a la comunicación en redes sociales digitales como una comunicación dentro de un contexto colapsado, su dinámica en relación con la velocidad y alcance de la distribución es notable, característica que fue en especial mencionada por los entrevistados de vínculos débiles con los fallecidos.

b) Modos de la comunicación de duelo

Comunicar el pesar es una parte importante del trabajo de duelo de los sobrevivientes. En psicología y tanatología, hablar e intercambiar experiencias sobre el duelo son, en general, considerados como los medios más útiles para procesar y lidiar con el dolor. Hablar del pesar ayuda a los dolientes a dar sentido a sus experiencias, al compartir sus historias con otros (Jakoby, 2014). A diferencia de lo que ocurre en las conversaciones no mediatizadas entre parientes de la persona fallecida, con consejeros profesionales de duelo o entre grupos de apoyo, en el caso de las comunicaciones en redes sociales digitales, las condiciones técnicas y sociales deben tomarse en cuenta (ver apartado 2). Con base en las descripciones de los entrevistados, pueden distinguirse tres modos de comunicación del duelo. Los participantes se refieren a publicaciones que son principalmente declaraciones emocionales autorreveladoras, lo que representa *publicaciones de duelo en un sentido restringido*, ya sea indirecta o directamente dirigidas a la persona fallecida. También reportan, en segundo lugar, publicaciones que están dirigidas a los parientes del fallecido, *lo que sería publicaciones de condolencias*. En tercer lugar, sugieren la existencia de publicaciones que son reflexiones sobre el difunto, o *publicaciones de duelo en un sentido más amplio*, ya sea dirigidas de manera explícita o no a ciertos individuos o grupos que hablan sobre la persona fallecida. Estos tipos diferentes de prácticas de comunicación fueron reconocidos por los entrevistados y, por lo tanto, son el núcleo de los juicios implícitos y explícitos sobre lo que se considera apropiado o inapropiado (ver apartado 4.2).

Las publicaciones de duelo en un sentido restringido son o bien frases breves ritualizadas dirigidas al fallecido, como “*Descansá en paz*”, o bien declaraciones emocionales autorreveladoras del tipo “*Pienso en vos, nunca te olvidaré*” o “*Te voy a extrañar mucho*”. Al publicar así, los dolientes expresan su dolor a la luz de la pérdida de un ser querido. Los entrevistados también reportan el fenómeno de personas que dejan un último saludo en los muros de perfil de los difuntos. Las publicaciones de duelo en el sentido restringido varían así de expresiones muy formalizadas, similares a las que podrían encontrarse en los obituarios del periódico, a formas íntimas y parasociales de comunicación que se dirigen directamente a la persona difunta. Ese tipo de publicaciones colaboran con que otra gente más distante se entere de la muerte de una persona.

Las publicaciones de condolencias son típicamente declaraciones del tipo “*Oh, lo lamento, mis condolencias*”, en las que uno o más usuarios expresan su simpatía por los dolientes en reacción a la pérdida de sus seres queridos. Estos mensajes de condolencias varían, de igual modo, entre las declaraciones formalizadas, que están tradicionalmente dirigidas de forma verbal a los parientes junto a la tumba o a través de una tarjeta escrita, y las declaraciones individuales de consuelo, que podrían transcurrir en una conversación privada entre amigos cercanos o en familia.

En las publicaciones de duelo en un sentido más amplio se habla sobre el fallecido. Por un lado, esto ocurre de una manera monológica y no dirigida, a través de soliloquios de los dolientes sobre la persona muerta. Las publicaciones no dirigidas se asemejan así a las notas personales sobre el difunto en un diario. Por otro lado, la comunicación de duelo

puede organizarse también de forma dialógica y estar dirigida a la comunidad de dolientes como una invitación a intercambiar sobre el fallecido o sobre la experiencia de pérdida. Al contrario de la convención cultural del duelo en occidente que expresa, en latín, *de mortuis nil nisi bene* —‘de los muertos nada más que el bien’—, muchos entrevistados también reportan comentarios maliciosos y, a veces, difamatorios.

Estos tipos de comunicación de duelo identificados por los entrevistados pueden verificarse en diversos análisis textuales y de contenidos de comunicaciones de duelo en foros y redes sociales digitales (Brubaker et al., 2012; De Vries y Rutherford, 2004; Swarwood et al., 2011; Williams y Merten, 2009). Debe subrayarse que estos estudios refieren a la visibilidad y el significado particular de dirigirse directamente a la persona fallecida, lo cual es bastante inusual para la cultura de luto occidental. Los sacerdotes y oradores fúnebres profesionales a menudo subrayan la facticidad de la muerte y hablan acerca de los muertos, en vez de a ellos. Y así también lo hacen los dolientes en contextos públicos. Tomando el argumento de Walter (1999, pp. 56-68) de que en las sociedades occidentales los ancestros no son comúnmente recordados de manera pública, los muertos perviven de una manera más privada. Hablar a los muertos, por ejemplo, junto a la tumba puede ser una posibilidad, entre otras. Siendo así, es obvio que el lamento online habilita una conversación privada para mantener la relación con el fallecido.

c) Recordar a los muertos

Para la mayoría de la gente, la relación con un ser amado no termina con su muerte. Más bien, los dolientes continúan su relación con los difuntos de varias formas. Dado que una continuidad animada de la relación ya no es posible, esta se establece por medio de la memoria y se mantiene tanto tiempo como sea de importancia para el doliente. Para una comunidad de duelo, se puede mantener con vida al fallecido al contarle de sus actividades. Así, el colectivo puede hacer que los fallecidos continúen estructurando la comunidad incluso después de la muerte, adecuando sus acciones a las formas en las que el difunto probablemente hubiese deseado.³ Objetos como fotografías, videos, cartas y diarios producidos en relación con el muerto o asociados con él son de particular importancia. Ver fotos y leer cartas viejas del difunto puede ser, por ende, un modo de restablecer una relación mental y afectiva con él. Además de los objetos, también los lugares pueden cumplir esa función. Tradicionalmente, el cementerio juega un rol directriz en este aspecto, debido a que los restos humanos son enterrados allí y una lápida recuerda al difunto.

En las redes sociales digitales, los perfiles de usuario desempeñan esta función y se los puede usar de una manera pasiva, como estímulos de conmemoración, o de una manera activa, escribiendo mensajes conmemorativos en el muro, así como para otras actividades sociales. Los entrevistados dejaron en claro que ese espacio tiene un atractivo especial dado que sirve como *sitio conmemorativo* y un *punto de encuentro virtual para los allegados*.⁴ Los entrevistados con un vínculo fuerte con los muertos tienden a visitar sus páginas de perfil regularmente para poder recordarlos mirando la página y su archivo de conversaciones, videos y fotografías. Un entrevistado reportó que convirtió su sitio web personal en una página conmemorativa del difunto y cargó un video personal y música asociada a la persona fallecida. Afirma que considera esa página como un lugar de remembranza y que no la visita con mucha frecuencia, pero sí con cierta regularidad. Otra práctica de remembranza muy efectiva y orientada a la comunidad es la inclusión del fallecido en las prácticas dentro de las redes sociales de sus vínculos. Un entrevistado indicó que incluso siete años después

de la muerte de un amigo, aún se lo reconoce como parte de su grupo al ponerle *links* en el perfil y en el *news feed* de fotografías actuales de su círculo de amigos tomadas durante actividades de ocio. Los aniversarios de muerte también dan lugar a actividades recurrentes en el perfil de la persona difunta. Los entrevistados dijeron haber visto la actividad acumularse en los sitios o incluso haber escrito sus propias contribuciones en los muros con publicaciones de lamento o con viejas fotografías para recordar al difunto.

Los efectos técnicos de la comunicación, que pueden llevar a situaciones muy desconcertantes, estimulan el recuerdo de una forma distinta. Algunos entrevistados reportan efectos técnicos póstumos, basados en algoritmos de la plataforma. Por ejemplo, puede haber notificaciones automáticas de la cuenta del difunto, o parientes que usan su cuenta y dejan un rastro de actividad en las redes. Estos ejemplos ilustran una de las prestaciones técnicas de las redes sociales digitales que deben ser consideradas en tanto en cuanto son una *construcción mediada de la realidad o mediated construction of reality* (Couldry y Hepp, 2017), aunque los dolientes en esta situación están perfectamente al tanto de lo falso en esas comunicaciones.

Visitar la página de perfil de un difunto y dejarle mensajes en el muro son prácticas sociales de aflicción que vuelven borrosa la diferencia entre una comunicación del pesar —en términos de expresar emociones dolorosas— y la conmemoración —en términos de haberse sobrepuesto al dolor y expresar memorias agradables del difunto—. Pero repasando estos momentos y modos de la comunicación de duelo, esta puede describirse como un proceso de información, comunicación y conmemoración que está siempre vinculado a los sentimientos y juicios individuales del doliente. Qué efectos emocionales y posiciones normativas son evocadas en este proceso depende de la relación con el difunto y de los principios y expectativas individuales, lo que se elaborará en el próximo apartado.

4.2 EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE DUELO EN UN CONTEXTO COLAPSADO

Como se afirmó antes, la expresión del duelo está vinculada a las expectativas sociales implícitas que deben ser consideradas por los dolientes. Las normas de la comunicación de duelo definen reglas concretas de comportamientos socialmente deseables e indican regularidades conductuales sobre el duelo online en las redes sociales digitales. En muchos casos, no necesariamente se sanciona el comportamiento desviado de los otros, pero los momentos y los modos de la comunicación de duelo son percibidos y evaluados sobre el trasfondo de las normas y expectativas de los observadores. A pesar de que los entrevistados enfatizan en reiteradas ocasiones que no quieren juzgar las reacciones de dolor de los otros, las publicaciones de duelo que ven en sus redes sociales no son simplemente advertidas y aceptadas. En lugar de ello, observan las comunicaciones de duelo de los otros con atención y las someten a una evaluación aguda, que expresan con claridad en las entrevistas. Además de eso, se hizo evidente que sus declaraciones eran muy ambivalentes y en ocasiones plagadas de contradicciones, en tanto que las normas sociales y la práctica efectiva chocan entre sí en las situaciones reportadas por los entrevistados, así como también se ven inconsistencias en relación con lo que estos dicen poner en práctica y sus valores.

a) Evaluaciones positivas

Como principio general, las publicaciones de duelo personales y potencialmente reveladoras son evaluadas de forma positiva por muchos entrevistados. Estas proclamaciones sugieren que la comunicación no encubierta ayuda a los dolientes a lidiar con su pesar.

Más allá de que se hace énfasis en la norma implícita de que todo el mundo tiene derecho a penar a su manera, ese juicio positivo a menudo está acompañado, al mismo tiempo, de una aclaración personal: los entrevistados reconocen la franqueza con la que otros expresan su dolor en forma pública, pero aun así enfatizan que ellos preferirían no revelar tanto de sí mismos en las redes sociales. La siguiente cita demuestra el sentimiento de ambivalencia entre la autorrevelación y el mantenimiento de la privacidad, en aquellos que prefieren observar con pasividad las comunicaciones virtuales de duelo:

Que ellos... escriban algo tan público acá es, de algún modo, valiente y, especialmente, el primero que escribe algo ahí. No sé si yo habría hecho eso. Bueno, no lo haría y, por otro lado, pensé: "Bueno, no, no tenés que escribir nada ahí". Bueno, fue un poco de ambas. (E. 4, 00:11:05-4)

b) Evaluaciones negativas

Si se observa en detalle, la mayor cantidad de comunicación de duelo es evaluada por los entrevistados de forma negativa, debido a varias razones que pueden rastrearse en las reglas de encuadre de Hochschild. En primer lugar, este era siempre el caso cuando los comentarios eran considerados inapropiados por ir en contra del principio *de mortuis nil nisi bene dicendum*:

Y lo que me impactó mucho fue que había comentarios algo así como: "Bueno, si alguien chamberea con su moto... es su culpa" o "Te lo merecés, está bien, estás justo donde corresponde". (E. 1, 00:09:00)

De acuerdo con las reglas de encuadre de Hochschild, la gente que habla de manera irrespetuosa sobre los muertos evoca la impresión de que no siente pesar, aunque la situación requiera respeto y una actitud de aflicción. Incluso si la comunicación de duelo puede servir para lidiar con el pesar, es, en segundo lugar, evaluada negativamente cuando las expresiones de duelo de otros son consideradas inapropiadas. Aunque se le reconoce a cualquiera el derecho a lamentarse según las necesidades individuales, si las publicaciones de duelo se perciben demasiado francas y personales, esta valoración positiva se revierte de forma inmediata y encuentra el rechazo de los entrevistados. Más aún, y en tercer lugar, un entrevistado precisa en este punto que él no considera la comunicación de duelo en sí inapropiada, sino más bien la plataforma como espacio para expresar el dolor. Critica el hecho de que la gente comunica de manera pública su dolor en las redes sociales. De la misma manera, los entrevistados mostraron poca empatía con los dolientes que, en cuarto lugar, dan la impresión de querer distinguirse públicamente a sí mismos del resto de la comunidad con sus publicaciones de duelo y condolencias:

Y después lo leés bien y así, pero en lo que a mí respecta, no lo sé, simplemente no quería escribir nada. Porque, ¿por qué debería demostrar públicamente que yo...? Uno está al tanto, si uno me conoce, de que soy así y no tengo necesariamente que mostrarlo: "Mírenme, soy uno de ustedes, hago exactamente lo mismo". (E. 8, 21:27-5)

Otro ejemplo de desaprobación de una expresión de luto fue el uso temporal de una imagen de perfil modificada y subtitulada del fallecido, creada como un símbolo del dolor virtualmente compartido dentro de una comunidad de fútbol:

Y después escribieron: "Mathis por siempre", y tenía un link con letra azul, y me pareció un poquito... bueno, porque era, de algún modo, demasiado o..., no sé, porque así también podés hacerle clic. Eso, simplemente me pareció... un poco raro, extraño, no sé. (E. 8, 14:24-9)

La reacción de desconcierto, marcada como "de algún modo, demasiado", clasifica esta práctica como una expresión sobreactuada de duelo. Muestra que algo que podría también interpretarse como una apropiación creativa de las posibilidades técnicas provistas por las redes sociales no pertenece —aún— al repertorio común del duelo y, por lo tanto, provoca irritación y rechazo. Considerando las circunstancias bajo las cuales los entrevistados hacen juicios positivos y negativos de ciertas prácticas, puede establecerse, en quinto lugar, que si la comunicación de duelo, en general, es considerada inútil para el proceso de duelo propio, los entrevistados tampoco aprecian las comunicaciones de duelo de los otros.

c) Ambivalencias

Una ambivalencia central se vincula con la página de perfil como sitio conmemorativo. La atracción mencionada de la página de perfil de un difunto y su muro de publicaciones también dispara sentimientos ambivalentes. En especial los dolientes con un vínculo más bien débil con el difunto sienten lo que un entrevistado describe de este modo:

Yo creo... es bizarro que ella esté ahí y, después, cuando reviso mi lista de amigos, de repente está su cara y eso es raro. [...] Lo que encuentro también muy extremo es que ella haya posteado algo como "Estoy aquí y allá" y "Todo está bien" el día anterior a su muerte. (E. 2, 00:12:32-9)

El hecho de que el perfil de la fallecida aparezca en sus redes sociales incluso luego de su muerte y esté así, presente, como si nada hubiese ocurrido, es descrito como extraño. Este uso del término *extraño* obviamente abarca un sentimiento complejo y ambivalente que no se puede verbalizar con mayor detalle. Parece apuntar a una indecisión respecto al lamento y a una comprensión todavía incompleta de la muerte, por un lado, y a una remembranza, por otro, para la cual las redes sociales, desde su punto de vista, no son el lugar apropiado.⁵ La inmediatez de la muerte se mencionó como extraña y se hizo notar en la red social cuando, de un día para el otro, ese perfil o, mejor dicho, esa persona que antes había sido muy activa, repentinamente dejó de publicar.

Cuando se relaciona lo que los entrevistados dicen sobre ellos mismos con la evaluación que hacen de las comunicaciones y prácticas de duelo de otros, aparecen algunas ambigüedades. No permitirse la comunicación en el propio proceso de duelo, así como rechazar las comunicaciones de duelo de los otros, no excluye la observación atenta de las actividades en la página de perfil de los fallecidos. La mayoría de los entrevistados lee de manera regular las publicaciones de condolencias y duelo de otros dolientes con gran interés:

Visitó su página cada tanto para mirar si alguien había hecho algo ahí y, como dije, si alguien lo hubiese hecho, me habría parecido muy inapropiado. (E. 2, 12:32-9)

Dos entrevistados legitiman esta ambivalencia entre su actitud y sus actos mediante el posible interés sobre lo que otras personas escribirían en los casos de sus muertes:

Bueno, hay páginas, de hecho, que no son de mi incumbencia porque yo ni siquiera conozco a las personas. Y aun así, de algún modo, era tentador entrar. Pienso que *chusmear* no es el término adecuado, porque no lo hice por... ¿Vos cómo le dirías?... Motivos sensacionalistas, más bien... Creo que mi idea era que uno también ya hizo un duelo alguna vez y perdió gente y, por lo tanto, quiere saber qué es lo que escribe la gente sobre ellos después. (E. 5, 44:56-0)

Otra contradicción surge en lo que respecta a la relación que hay entre la comunicación de duelo online y offline: una entrevistada afirma que, en su caso, “hablar mucho” tuvo un rol importante en su proceso de duelo y que así lo hizo, muy extensamente, en su entorno social. Y aun así, en lo que se refiere a la comunicación de duelo en redes sociales, ella dice: “Uno no tiene que compartir todo” (E.4, 15:50). En este caso, parece considerarse lo público, y no tanto la franqueza en sí, como factor problemático. En relación con el mismo tema, un entrevistado abordó la cuestión del receptor. Hizo énfasis en que, para él, si alguien expresa su pesar en un blog personal, podría ser aceptable, mientras que en Facebook siente que le estaría imponiendo sus temas privados a otros, sin que nadie se lo pida (E. 5, 57:15). Si se repasan las declaraciones sobre la comunicación de duelo en las redes sociales, parece claro que más allá de la idea razonada de que todo el mundo tiene derecho a expresar sus sentimientos subjetivos de dolor, los entrevistados reaccionan con incertidumbre y, sobre todo, con rechazo. Esto puede tomarse, en principio, como un indicador de que la comunicación de duelo online aún no es parte de un repertorio de duelo socialmente aceptado. En segundo lugar, demuestra que, en un contexto colapsado, el lamento es más perturbador cuanto mayor es la distancia de la persona con el fallecido y sus allegados.

4.3 REGULACIONES SOCIALES DE LA COMUNICACIÓN DE DUELO EN UN CONTEXTO COLAPSADO

Como se explicó en el segundo apartado, las expectativas determinadas culturalmente sobre cómo debe hacerse el duelo son relevantes no solo en el nivel individual, sino también dentro de una comunidad de dolientes o, en este caso específico, una comunidad de usuarios de redes sociales. Quién puede expresar su pesar, en qué momento y a quiénes, en qué medida y con qué intensidad, todo eso está regulado socialmente. Si los dolientes no se comportan conforme a estas expectativas, provocan irritación y desconcierto, lo que se expresa a sus espaldas a través de comentarios negativos, o incluso pueden causar resistencia y oposición en sus entornos sociales, lo que resulta en formas de sanción directas e indirectas. Con respecto a la comunicación de duelo online en las redes sociales, los entrevistados reportan varias situaciones en las que otros tomaron formas de acción directas e indirectas para imponer ciertos comportamientos y reprender otros.

a) Sanciones indirectas

Una sanción indirecta a publicaciones indeseadas —o, en este caso, a una persona indeseada— es indicada por un entrevistado a quien una amiga del fallecido le pidió que publicara condolencias a pesar de que él ni siquiera conocía en persona al difunto.

El propósito de esta solicitud era desplazar una publicación escrita por la exnovia del fallecido, que en ese momento estaba visible para todo el mundo en la red:

Y muchos amigos publicaron ahí, y mi novia me pidió —aunque yo ni siquiera conocía a su amigo ni lo había visto en mi vida— que publicara algo en su muro porque su exnovia había puesto algo y se podía ver en el inicio. (E. 5, 00:04:27-7)

Este ejemplo puede ser considerado como una expresión de duelo desvinculado. Aunque no sea posible excluir a alguien totalmente de la comunidad virtual de duelo, parece claro que al menos existe el intento de privar a la expareja de su derecho a expresarse, en pro de las expresiones propias, aunque todas hayan sido suscitadas por la muerte de la persona.

b) Sanciones directas

Una forma de sanción directa está demostrada en el ejemplo de una entrevistada cuya expresión de duelo fue explícitamente cuestionada por el esposo y los padres de la fallecida:

Yo quería conmemorarla cordialmente con unas lindas palabras y una foto [...]. En la primera foto recibí solamente buenas impresiones, así que mucha gente escribió sus comentarios debajo. [...] Él [el marido] dijo: “El texto es lindo, pero ¿por qué mejor no sacás la segunda foto?... Mejor usá otra foto”. (E. 4, 00:24:39-5)

Luego de publicar una foto de ella con su amiga fallecida, que ya en ese momento llevaba las marcas de su enfermedad, los parientes de la difunta le pidieron de manera insistente y reiterada que borrara o reemplazara la foto. Dentro de este proceso de negociación social, es evidente que, entre las amistades en redes sociales, los parientes no tienen control sobre quién puede expresar su duelo y de qué manera. Esto queda claro en la reacción de la entrevistada, que decidió, al final, dejar la fotografía en cuestión a pesar de la solicitud directa:

También dejé en claro [al esposo de la difunta] que no iba a remover la foto porque así lo había decidido, y él quería darme otras fotos, pero yo pensé: “No, es mi decisión y es mi perfil” [...] y no respondí al correo de los padres porque me di cuenta de que no tiene nada que ver conmigo ni con la publicación, ellos están de duelo de cualquier modo. [...] Simplemente supe: “No, voy a mantenerme firme en lo que hice y no puedo complacer a todo el mundo, pero ahora se trata de mi deseo y de mi voluntad”. (E. 4, 00:26:43)

Queda claro, pues, que las sanciones directas no necesariamente son exitosas ni conducen a un cambio de comportamiento. Otro ejemplo de sanción explícita de una publicación de duelo es la interferencia activa de un entrevistado en una discusión que tuvo lugar en el muro de perfil del difunto. La discusión tuvo lugar entre algunos excompañeros de escuela del fallecido y versó sobre las modalidades de una donación que los padres habían solicitado, a modo de condolencias, en lugar de flores y coronas fúnebres:

Sí, me mantuve fuera de la discusión por un tiempo largo porque me pareció como si estuvieran decidiendo un viaje escolar a Praga o a París. Yo sentí que debía estar en un nivel totalmente diferente, un nivel más personal; hasta que realmente me fastidió la situación y dije que sobre esas bases no se debería discutir. (E. 6, 00:20:51-2)

Este testimonio indica que el entrevistado, quien describe su relación con su excompañero de escuela difunto como muy íntima, se sintió perturbado en su duelo por las publicaciones distantes y pragmáticas de sus compañeros en el muro. Más aún, consideró la discusión inapropiada porque tenía lugar debajo de la foto sonriente del difunto en su página de perfil. No quedó claro qué impacto tuvo su intervención confrontativa y cómo afectó la discusión. En situaciones así, esto depende de la integridad y la posición de la persona en la comunidad. De cualquier modo, este ejemplo muestra con claridad el contexto colapsado de las redes sociales digitales como espacio técnicamente construido de forma homogénea, pero que conecta a personas con relaciones heterogéneas tanto entre ellas mismas como con los difuntos. No obstante, dado que todas ellas, en potencia, contribuyen por igual en el muro de perfil, las demandas y expectativas diferentes en relación con la comunicación de duelo pueden convertirse en típicas líneas de conflicto dentro de esta comunidad mediatizada de duelo. A grandes rasgos, puede establecerse que el duelo online en las redes sociales se ha convertido en un espacio disputado de duelo legítimo, vínculos sociales y generación de sentidos. Por ello, una comunidad de duelo en un contexto colapsado se compone de negociaciones y comunicaciones estratégicas entre sus miembros.

5. CONCLUSIÓN

El propósito de este estudio es dar cuenta de cómo los individuos usan las redes sociales digitales en casos de duelo y cómo perciben y evalúan las comunicaciones de duelo de los otros. Repasando los resultados con el trasfondo de la mediatización, nos preguntamos —junto con Walter et al. (2011)—: ¿Modifica internet la forma en la que nos lamentamos? Las respuestas pueden ser: sí, de algún modo, y no, no fundamentalmente. Los modos elaborados de comunicación de duelo no son del todo nuevos. En relación con el concepto de *vínculos continuos* o *continuing bonds* (Klass et al., 1996), el proceso de duelo no es solamente un estado de dolor emocional que debe ser superado, como proponen los modelos psicológicos procesuales de duelo. Más aún, es la reconstrucción de la biografía y la identidad propia basada en una presencia social del fallecido en la vida diaria del sobreviviente y, por lo tanto, incluye momentos de información, expresión y conmemoración.

Pero lo que es diferente es que la tecnología de las redes sociales moldea la apropiación de los usuarios y da forma a la condición específica de la comunicación. Los individuos, en conexión con sus relaciones distintivas con la persona fallecida, pueden expresar su pesar de acuerdo con sus muy subjetivos humores o, por el contrario, verse confrontados con varios tipos de expresiones emocionales en esa situación semipública. Parece haber un umbral de inhibición menor en lo que respecta a las formas de comunicación muy íntimas, así como para las que son muy ofensivas. Los mensajes directamente dirigidos a los difuntos son bastante raros. Los usuarios deben lidiar con estas formas de expresión, en conformidad con el contexto colapsado de las redes sociales. La irritación expresada y las evaluaciones negativas son indicadores de desviación respecto a la regla social acostumbrada de evitar las expresiones emocionales ante el público o grandes cantidades de gente. En las redes sociales, esas expresiones y declaraciones se vuelven visibles y van acompañadas de una renegociación de las normas sociales sobre la comunicación de duelo en ese entorno.

A partir de ahí, con los resultados de este estudio puede demostrarse que, de manera comparable al mundo no mediatizado, también en el entorno digital las normas sociales

juegan un papel importante en la manera en que la gente reacciona a las expresiones de duelo. Pero lo que se mostró además es que las reglas sociales de la mediatización del duelo son aún muy fluctuantes e inestables. Es evidente que muchos dolientes con vínculos fuertes con los difuntos lidian con tener que negociar y defender sus reclamos de una remembranza legítima de los muertos. De manera similar a los modos de la comunicación de duelo, no es inusual que los dolientes desarrollen estrategias de inclusión y exclusión de los otros en la comunidad de duelo. Históricamente, la familia nuclear define la comunidad de dolientes legítimos, por ejemplo, mediante una invitación personalizada al funeral. Por el contrario, las prestaciones técnicas de las redes sociales empoderan a los individuos y a los dolientes, quizás, desvinculados, más allá del parentesco. Por eso, dentro del contexto colapsado de los públicos en red, la definición de los roles de duelo y la constitución de una comunidad de dolientes son un desafío para todo el mundo involucrado y, posiblemente, se relacionan con un cambio de autoridad entre las jerarquías vinculares y las decisiones de remembranza.

Resumiendo, en una situación de contextos colapsados, los actores intentan descifrar las reglas sociales del duelo mediante el manejo sobre la marcha de la observación y la valoración. Al observar lo que otros dolientes expresan y cómo se comportan, y al cuestionar si están en una posición legítima de duelo, toman perspectiva de su propio duelo. Mientras lo hacen —en especial, los dolientes con vínculos débiles con la persona fallecida—, reflexionan sobre su legitimidad, en tanto otros que desde la subjetividad sienten tener un vínculo fuerte, hacen los reclamos correspondientes. Pero en qué medida los dolientes son activos o pasivos en comunicar y exhibir su duelo online parece estar muy ligado a una comprensión general de si ven el duelo como un asunto privado o no. Aquellos que toman la voz en forma activa dentro de las redes sociales usan estrategias de comunicación explícitas e implícitas para hacerse oír.

Aunque se dijo que las normas y reglas sociales están determinadas culturalmente, parece que estudios de países diferentes arrojan resultados bastante similares. Jed R. Brubaker et al. (2013) y Jensen Moore, Sara Magee, Ellada Gamreklidze y Jennifer Kowalewski (2017), por ejemplo, encontraron patrones similares de duelo online en Estados Unidos. Jakob Borrits Sabra (2017) descubrió reglas semejantes de encuadre, sentimientos y expresión de pérdidas entre usuarios daneses de Facebook. En este estudio, las supuestas expresiones de duelo específicamente inauténticas fueron también evaluadas de manera negativa por los informantes. Pennington (2013) llama la atención sobre distintos tipos de dolientes, algunos que son parte de una mayoría silenciosa, y otros, miembros de una minoría vocal. Aunque Alemania, Dinamarca y Estados Unidos puedan verse como culturas de duelo occidentales, investigaciones futuras deberán realizar comparaciones transnacionales sistemáticas para poder dar cuenta con mayor detalle de qué diferencias y similitudes existen en las culturas y reglas del duelo y qué cambia en el tiempo. En Papi (2016), por ejemplo, el autor compara contenidos de grupos de Facebook en Canadá y en Colombia.

Más aún, futuras investigaciones deberán reforzar la perspectiva de los actores y hacer más énfasis, primero, en la mediatización del duelo como el expresar dolor y comunicarse con otros online, dentro de un nuevo rango de prácticas sociales que incluye visitar la página de perfil de un difunto regularmente, y, segundo, en sus efectos sobre el doliente. Este estudio se ha enfocado primariamente en las actitudes hacia otros dolientes, pero desde una perspectiva de los actores es importante también saber cómo los medios

moldean el trabajo de duelo de un doliente. Como sugiere Natalie Pennington (2017, p. 19), “tener esta conexión con la persona fallecida en Facebook puede ser tanto una bendición como una carga”. Desde una perspectiva del observador, es difícil evaluar cómo se sienten exactamente los individuos y cómo experimentan su pesar online durante el proceso de duelo. Algunas preguntas empíricas pueden ser: ¿cómo es una estrategia de duelo productiva y qué puede ser contraproducente?, ¿cuándo se transforma el duelo en bienestar en el contexto de la remembranza? Y el desafío teórico correspondiente es integrar la idea de las etapas del duelo con el concepto de los *vínculos continuos*. El duelo es un proceso y debe considerarse en relación con el tiempo. Pero solo analizando las representaciones e interacciones online apenas es posible diferenciar el duelo de la remembranza. En internet, la transición del duelo —como una emoción negativa y dolorosa— a la conmemoración —como una superación del duelo que da lugar a un sentimiento positivo de remembranza de los difuntos— es tan fluida como visitar la tumba o mirar fotos viejas del difunto que, en algún punto, puedan evocar alguna memoria cálida del fallecido.

NOTAS

¹ El duelo, como una respuesta emocional a la pérdida, en particular, por el fallecimiento de una persona y su manifestación en el mundo exterior, está típicamente conectado con una serie de prácticas sociales. Estas forman parte del llamado *trabajo de duelo* y son llevadas a cabo o bien de manera individual y sin destinatarios —por ejemplo, encendiendo una vela— o bien dentro de una comunidad de dolientes —por ejemplo, con el ritual del entierro—. Este artículo se enfoca en las comunicaciones de duelo como práctica social.

² Estadísticas de Facebook (2019). Extraídas de: <https://newsroom.fb.com/company-info/>

³ Desde una perspectiva de los actores, el lamento y la conmemoración son dos modos de remembranza que difieren solo —pero en forma crucial— en sus sentimientos emocionales. El lamento refiere al procesamiento de memorias emocionalmente dolorosas y la conmemoración refiere a un pesar que ha sido superado y es ahora una remembranza emocionalmente positiva o, al menos, neutral de una persona fallecida o de un evento asociado con su muerte. Desde la perspectiva del observador sobre los entrevistados, la diferencia no puede identificarse de manera clara, así que aquí también se asume una definición amplia de la comunicación de duelo.

⁴ No es necesariamente un involucramiento profundo lo que motiva a la gente a visitar o comentar en un perfil o en una página conmemorativa. Algunos entrevistados sugieren tener un interés en observar lo que ocurre en el muro de perfil, así que puede asumirse que hay una proporción considerable de gente que observa las comunicaciones de duelo de otros, por diferentes razones, como *mirones* silenciosos.

⁵ Pennington (2013), en su estudio con el impactante título *No te desamigas de los muertos (You Don't De-Friend the Dead)*, no solamente muestra que las páginas pueden evocar tanto sentimientos positivos y negativos por igual, también esclarece que a pesar de que a algunas personas les cuesta emocionalmente la existencia de esas páginas, parece haber una regla no escrita de no borrar la conexión online con los muertos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMDUR, S., SEETHARAMA, A., LEE, S., ROSS, J. Y SANCHEZ-REILLY, S. (2016). Good Mourning, YouTube! Grieving and Bereaving on the World's Most Popular Video Sharing Website (FR461D).

Journal of Pain and Symptom Management, 51(2), 373-374. doi:10.1016/j.jpainsymman.2015.12.239

BELL, J., BAILEY, L. Y KENNEDY, D. (2015). 'We do it to keep him alive': bereaved individuals' experiences of online suicide memorials and continuing bonds. *Mortality*, 20(4), 375-389. doi:10.1080/13576275.2015.1083693

BORRITS SABRA, J. (2017). "I Hate When They Do That!" Netiquette in Mourning and Memorialization Among Danish Facebook Users. *Journal of Broadcasting & Electronic Media [Special Issue: Networked Emotions]*, 61(1), 24-40. doi: 10.1080/08838151.2016.1273931

BOUC, A., HAN, S.H. Y PENNINGTON, N. (2016). "Why are they commenting on his page?": Using Facebook profile pages to continue connections with the deceased. *Computers in Human Behavior*, 62, 635-643. doi:10.1016/j.chb.2016.04.027

BOYD, D. M. (2011) Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications. En Z. Papacharissi (ed.), *Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites* (pp. 39-58). Nueva York: Routledge.

BRUBAKER, J. R., HAYES, G. R. Y DOURISH, P. (2013). Beyond the Grave: Facebook as a Site for the Expansion of Death and Mourning. *The Information Society [Special Issue: Death, Afterlife, and Immortality of Bodies and Data]*, 29(3), 152-163. doi:10.1080/01972243.2013.777300

BRUBAKER, J. R., KIVRAN-SWAINE, F., TABER, L. Y HAYES, G. R. (2012). Grief-Stricken in a Crowd: The Language of Bereavement and Distress in Social Media. *Proceedings of the Sixth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*, 6(1), 42-49. Recuperado de <https://ojs.aaai.org/index.php/ICWSM/article/view/14256>

CARROLL, B. Y LANDRY, K. (2010). Logging On and Letting Out: Using Online Social Networks to Grieve and to Mourn. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 30(5), 341-349. doi:10.1177/0270467610380006

CHARMAZ, K. (1997). Grief and Loss of Self. En: K. Charmaz, G. Howarth y A. Kellehear (Eds.), *The Unknown Country. Experiences of Death in Australia, Britain, and the USA* (pp. 229-324). Nueva York: Palgrave Macmillan.

CHARMAZ, K. Y MILLIGAN, M. J. (2006). Grief. En J. E. Stets y J. H. Turner (Eds.), *Handbook of the Sociology of Emotions* (pp. 516-543). Boston: Springer.

CHURCH, S. H. (2013). Digital Gravespaces: Digital Memorializing on Facebook. *The Information Society - Special Issue: Death, Afterlife, and Immortality of Bodies and Data*, 29(3), 184-189. doi:10.1080/01972243.2013.777309

COULDRY, N. Y HEPP, A. (2013). Conceptualizing Mediatization: Contexts, Traditions, Arguments. *Communication Theory*, 23(3), 191-202. doi:10.1111/comt.12019

— (2017). *The mediated construction of reality*. Cambridge: Polity Press.

DE VRIES, B. Y RUTHERFORD, J. (2004). Memorializing loved ones on the World Wide Web. *Omega - Journal of Death and Dying*, 49(1), 5-26. doi:10.2190/DR46-RU57-UY6P-NEWM

DEGROOT, J. M. (2014). "For Whom the Bell Tolls": Emotional Rubbernecking in Facebook Memorial Groups. *Death Studies*, 38(2), 79-84. doi:10.1080/07481187.2012.725450

DIECKMANN, W. Y PAUL, I. (1983). "Aushandeln" als Konzept in der Konversationsanalyse. Eine wort und begriffsgeschichtliche Analyse. *Zeitschrift für Sprachwissenschaft*, 2(2), 169-196. doi.org/10.1515/ZFSW.1983.2.2.169

DOKA, K. J. (Ed.). (1989). *Disenfranchised grief: recognizing hidden sorrow*. Lanham: Lexington Books.

FOWLKES, M. R. (1990). The social regulation of grief. *Sociological Forum*, 5(4), 635-652. doi:10.1007/bf01115395

GIAXOGLU, K., DÖVELING, K. Y PITSILLIDES, S. (2017). Networked Emotions: Interdisciplinary Perspectives on Sharing Loss Online. *Journal of Broadcasting & Electronic Media [Special Issue: Networked Emotions]*, 61(1), 1-10. doi:10.1080/08838151.2016.1273927

GIBSON, M. (2016). YouTube and bereavement vlogging: Emotional exchange between strangers. *Journal of Sociology*, 52(4), 631-645. doi:10.1177/1440783315573613

GIL-EGUI, G., KERN-STONE, R. Y FORMAN, A. E. (2017). Till death do us part? Conversations

- with deceased celebrities through memorial pages on Facebook. *Celebrity Studies*, 8(2), 262-277. doi:10.1080/19392397.2016.1259076
- HASEBRINK, U. Y DOMEYER, H. (2012). Media Repertoires as patterns of behaviour and as meaningful practices: A multimethod approach to media use in converging media environments. *Participations. Journal of Audience & Reception Studies*, 9(2), 757-783.
- HEPP, A. (2012). Mediatization and the 'molding force' of the media. *Communications*, 37(1), 1-28. doi:10.1515/commun-2012-0001
- HOCHSCHILD, A. R. (1979). Emotional Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/2778583>
- HOCHSCHILD, A. R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling* (20.ª ed.). Berkeley: University of California Press. (Trabajo original publicado en 1983.)
- IRWIN, M. D. (2015). Mourning 2.0 - Continuing Bonds Between the Living and the Dead on Facebook. *Omega - Journal of Death and Dying*, 72(2), 119-150. doi:10.1177/0030222815574830
- JAKOBY, N. R. (2012). Grief as a social emotion: Theoretical perspectives. *Death Studies*, 36(8), 679-711. doi:10.1080/07481187.2011.584013
- (2014). Talking about grief: conversational partners sought by bereaved people. *Bereavement Care*, 33(1), 13-18. doi:10.1080/02682621.2014.902611
- KERN, R., FORMAN, A. E. Y GIL-EGUI, G. (2013). R.I.P: Remain in perpetuity. Facebook memorial pages. *Telematics and Informatics*, 30(1), 2-10. doi:10.1016/j.tele.2012.03.002
- LEAVER, T. Y HIGHFIELD, T. (2016). Visualising the ends of identity: pre-birth and post-death on Instagram. *Information, Communication & Society*, 21(1), 30-45. doi:10.1080/1369118X.2016.1259343
- LUNDBY, K. (Ed.). (2014). *Mediatization of communication*. Berlin: De Gruyter Mouton.
- MARWICK, A. Y ELLISON, N. B. (2012). "There Isn't Wifi in Heaven!" Negotiating Visibility on Facebook Memorial Pages. *Journal of Broadcasting & Electronic Media [Special Issue: Socially Mediated Publicness]*, 56(3), 378-400. doi:10.1080/08838151.2012.705197
- MEESE, J., GIBBS, M., CARTER, M., ARNOLD, M., NANSEN, B. Y KOHN, T. (2015). Selfies at Funerals: Mourning and Presencing on Social Media Platforms. *International Journal of Communication*, 9, 1818-1831. Recuperado de <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/3154>
- MOORE, J., MAGEE, S., GAMREKLIDZE, E. Y KOWALEWSKI, J. (2017). Social Media Mourning. Using Grounded Theory to Explore How People Grieve on Social Networking Sites. *Omega - Journal of Death and Dying*, 79(3), 231-259. doi:10.1177/0030222817709691
- MYLES, D. Y MILLERAND, F. (2016). Mourning in a 'Sociotechnically' Acceptable Manner. A Facebook Case Study. En A. Hajek, C. Lohmeier y C. Pentzold (Eds.), *Memory in a Mediated World: Remembrance and Reconstruction* (pp. 229-243). Londres: Palgrave Macmillan.
- OLIVERI, T. (2003). Grief groups on the internet. *Bereavement Care*, 22(3), 39-40. doi:10.1080/02682620308657581
- PAPI, C. (2016). The influence of culture on the expression of emotions in online social network. *ESSACHESS - Journal for Communication Studies*, 9(2), 33-42. Recuperado de <https://www.essachess.com/index.php/jcs/article/view/334>
- PENNINGTON, N. (2013). You Don't DeFriend the Dead: An Analysis of Grief Communication by College Students Through Facebook Profiles. *Death Studies*, 37(7), 617-635. doi:10.1080/07481187.2012.673536
- PENNINGTON, N. (2017). Tie Strength and Time: Mourning on Social Networking Sites. *Journal of Broadcasting & Electronic Media [Special Issue: Networked Emotions]*, 61(1), 11-23. doi:10.1080/08838151.2016.1273928
- ROBERTS, P. (2004). The living and the dead: Community in the virtual cemetery. *Omega - Journal of Death and Dying*, 49(1), 57-76. doi:10.2190/d41t-yfnn-109k-wr4c
- ROBERTS, P. Y VIDAL, L. (2000). Perpetual Care in Cyberspace: A Portrait of Memorials on the Web. *Omega - Journal of Death and Dying*, 40(4), 521-545. doi:10.2190/3BPT-UYJR-192R-U969
- WALTER, T. (1999). *On bereavement: the culture of grief*. Buckingham: Open University Press.
- WALTER, T., HOURIZI, R., MONCUR, W. Y PITSILLIDES, S. (2012). Does the internet change how we die and mourn? Overview and analysis. *Omega - Journal of Death and Dying*, 64(4), 275-302. doi:10.2190/OM.64.4.a
- WILLIS, E. Y FERRUCCI, P. (2017). Mourning and Grief on Facebook. An Examination of Motivations for Interacting with the Deceased. *Omega - Journal of Death and Dying*, 76(2), 122-140. doi:10.1177/0030222816688284