

# Migración e integración mediatizadas: el uso de medios móviles por parte de los refugiados en Alemania\*

Mediatized migration and integration: mobile media use by refugees in Germany

STEPHAN OLIVER GOERLAND

(pág 127 - pág 139)

**RESUMEN.** En el contexto de la llamada *crisis migratoria europea*, los medios de comunicación suelen referirse al papel que juegan los teléfonos inteligentes de los refugiados antes y después del proceso migratorio. Este artículo aborda esta forma de migración mediatizada con especial interés en el autoempoderamiento. Para esto, presenta los resultados de entrevistas cualitativas (N = 17) y encuestas cuantitativas (N = 97) realizadas a refugiados en albergues de Berlín en 2016. El estudio se centra en el factor de autoempoderamiento mediatizado a través del teléfono móvil. Durante el proceso migratorio, el móvil ayuda a los migrantes a reunir información sobre su país de destino, a transitar ese proceso y también les permite independencia de los traficantes de personas. Sin embargo, el teléfono móvil está siempre presente en el país anfitrión y también contribuye a prácticas cotidianas como la orientación y la coordinación (social).

**Palabras clave:** medios móviles, refugiados, uso de medios, migración, autoempoderamiento.

**ABSTRACT.** In the context of the so-called European migration crisis the media has often referred to the role of refugees' smartphones during and after the migration process. This chapter will address this mediatized form of migration with a special focus on self-empowerment. It presents the findings of qualitative interviews (N=17) and quantitative surveys (N=97) with refugees living in shelters in Berlin in 2016. The study focuses on the mediatized self-empowerment-factor through the mobile phone: During the migration process the mobile phone helps migrants in the gathering of information about their destination country, to navigate the entire migration process, and it also enables independence from human traffickers. However, it emerges that in the host country the mobile phone is always present and also contributes to assisting in everyday practices such as orientation and (social) coordination.

**Keywords:** Mobile media, refugees, Media use, Migration, Self-Empowerment.

STEPHAN OLIVER GOERLAND es becario posdoctoral en el Centro de Investigación en Medios, Comunicación e Información (zeMKI) de la Universidad de Bremen. Estudió ciencias de la comunicación, psicología, derecho y ciencias políticas en Viena desde 2006 a 2011 y recibió su doctorado en la Universidad de Rostock en 2018. Investiga sobre medios móviles, la organización del tiempo a través de estos y su uso en la migración. Correo electrónico: <goerland@uni-bremen.de>.

**FECHA DE PRESENTACIÓN:** 16/9/2020

**FECHA DE APROBACIÓN:** 24/11/2020

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde el verano de 2015, más de un millón de refugiados llegaron a Alemania, la mayoría desde Siria. Junto con sus historias, sueños y planes para el futuro, casi todos traían consigo un objeto: un teléfono inteligente.

En debates públicos y en los medios de comunicación, los refugiados y quienes los apoyan señalaron que los teléfonos inteligentes se han vuelto indispensables antes, durante y después del proceso de migración forzada. Varias iniciativas de la sociedad civil han abordado este tema y algunas comenzaron incluso a diseñar aplicaciones de integración para refugiados recién llegados, que se agregan a los servicios digitales proporcionados por las ciudades alemanas y el Estado. Durante varios años, la infraestructura digital se ha vuelto relevante para ayudar a los refugiados de todo el mundo en diferentes aspectos, incluidos la educación y los campamentos. “Para muchos, la conectividad se ha vuelto tan fundamental para la supervivencia como la comida, el agua y el refugio”, revela un estudio del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y Accenture (2016, p. 11). En este contexto, el Ministerio Federal de Colaboración Económica y Desarrollo de Alemania (*Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung* [BMZ]) ha señalado los “potenciales no utilizados” de los medios digitales para mejorar la vida de los refugiados (BMZ, 2016). Al mismo tiempo, existen pocos estudios empíricos que respondan sobre las necesidades digitales específicas de los refugiados.

Este artículo contribuye a comprender el papel que desempeñan los medios de comunicación para los refugiados sirios recién llegados, durante y después del proceso migratorio en Alemania. Basado en datos cualitativos y cuantitativos, echa luz sobre tres logísticas específicas de la migración mediatizada que posibilitan distintas formas de participación. Este capítulo sugiere que los medios, en general, y los teléfonos inteligentes, en particular, son herramientas digitales que facilitan el autoempoderamiento de varias maneras. *Durante* el proceso de migración permiten buscar información sobre el viaje y los países de destino; ayudan a navegar por rutas específicas para evitar peligros como la policía, los controles de fronteras y los ladrones, y colaboran para mantenerse en contacto con amigos, familiares y otros migrantes, creando “compañeros de viaje digitales”. También permiten salvar vidas a través de llamadas de emergencia y reducir la dependencia con los traficantes. *Después* de la llegada al país de destino, los teléfonos inteligentes posibilitan la navegación del nuevo hogar, tanto en sentido físico como figurado, así como diversas formas de participación. Si bien las funciones de traducir, mantener el contacto con seres queridos en el país de origen o aprender alemán son específicas para las necesidades de los refugiados recién llegados, los patrones de uso entre migrantes y no migrantes se alinean cada vez más en Alemania, lo que indica un verdadero uso posmigrante de los medios.

## 2. ESTUDIOS PREVIOS SOBRE MEDIATIZACIÓN, MEDIOS MÓVILES Y MIGRACIÓN

La investigación estuvo orientada, durante mucho tiempo, a la conectividad entre refugiados y otros migrantes a través de medios tecnológicos y digitales. Steven Vertovec se refirió en 2004, de forma temprana, a las llamadas telefónicas económicas habilitadas por dispositivos móviles como “el pegamento social del transnacionalismo migrante” (p. 219). A partir del crecimiento de los medios electrónicos existieron muchos enfoques para describir

la relación entre la migración forzada y los medios, desde migrante conectado y e-diásporas (Borkert, Fisher y Yafi, 2018; Diminescu, 2008, 2012) hasta “digitalidades migratorias” (Trimikliniotis, Parsanoglou y Tsianos, 2015, p. 3). Estas palabras claves parecen orientar nuevas ramas de investigación, llamadas *estudios de migración digital* (Leurs y Smets, 2018).

Teniendo en cuenta el amplio espectro de estos fenómenos, los términos *migrante mediatizado* y *migración mediatizada* describen mejor estos desafíos que surgen en el ámbito de la migración y los medios de comunicación (Greschke, Dreßler y Hierasimowicz, 2017; Hepp, 2008; Hepp, Bozdag y Suna, 2011; Madianou, 2014). Incluso si la migración es una construcción multidimensional que combina varios factores de influencia, los medios de comunicación “no solo agregan una nueva dimensión al fenómeno de la migración, lo transforman por completo” (Madianou, 2014, p. 323). El término *mediatización* no reduce por esto las prácticas mediáticas de los refugiados exclusivamente a dispositivos como el teléfono móvil: intenta incluir la comunicación local —en el país anfitrión— y translocal —a otros espacios, como el país de origen— de la vida cotidiana (Awad y Tossel, 2019; Hepp, Bozdag y Suna, 2012). En consecuencia, la investigación centrada en los teléfonos inteligentes está reduciendo otros repertorios mediáticos, como mirar televisión o jugar, y es un buen ejemplo de “centralismo tecnológico” (Hepp, 2008, p. 132).

Hasta ahora, la mayoría de las investigaciones sobre mediatización se han centrado principalmente en las diásporas y sus vínculos comunicativos y culturales con los países de origen y destino. Debido al énfasis común en la movilidad —a partir de la expansión de la comunicación móvil, la relación entre los medios móviles y la migración forzada—, esta se ha convertido en el foco de atención de los investigadores. Varios trabajos han comenzado a analizar este fenómeno específico en diferentes países durante los últimos años y desde 2015 hubo, además, un interés creciente en los países europeos (Borkert et al., 2018; Coddington y Mountz, 2014; Dekker et al., 2018; Gillespie et al., 2016; Gillespie, Osseiran y Cheesman, 2018; Harney, 2013; Krasnova y AbuJarour, 2017; Risam, 2018).

La mayoría de estos estudios tienen en común una estructura binaria: la descripción del uso de los medios durante y después del proceso de migración, seguida por una comparación de estas fases, que suele mostrar que “el viaje y la integración en una sociedad de acogida representan dos procesos diferentes” (Krasnova y AbuJarour, 2017, p. 1796). Para la mayoría de los estudios es importante abordar también los peligros digitales existentes durante el proceso de migración, que tienen una “tensión dialéctica” (Gillespie et al., 2018, p. 9): por un lado, los medios móviles ayudan en la navegación y la comunicación con otros; sin embargo, esto crea peligros si, por ejemplo, el Gobierno alemán revisa los teléfonos inteligentes para el proceso de asilo (Brady, 2017). La mayoría de los estudios publicados tratan temas específicos como la integración social en la nueva sociedad (Krasnova y AbuJarour, 2017), la juventud no acompañada (Kutscher y Krefß, 2018), el apoyo mutuo a través de medios sociales, la “toma de decisiones” a través de redes sociales (Dekker, Engbersen, Klaver y Vonk, 2018), la identidad (Karnowski, Springer y Herzer, 2016), las expectativas de Alemania (Richter, Kunst y Emmer, 2016), así como la autorrepresentación (Risam, 2018). Todos los estudios enfatizan la interacción entre la migración forzada y las prácticas mediatizadas, desde la comunicación en diáspora y la autopresentación hasta la integración en la sociedad de llegada.

En cambio, este capítulo se concentra en el carácter de autoempoderamiento del teléfono móvil a través de una perspectiva centrada en el actor y focaliza en el término de

*logísticas mediatizadas*. En los últimos años, el enfoque logístico se ha convertido en una aproximación cada vez más popular para investigar la migración. Su idea central es que la logística se está convirtiendo en la “disciplina central del mundo contemporáneo” (Thrift, 2008, p. 126). De este modo, las logísticas no implican solo la movilidad de mercancías, personas e información, sino que incluyen además redes y relaciones, e intentan hacerlas reales. Una perspectiva logística a nivel del actor permite así que la persona misma se convierta en su propia logística de planificación y organización social (Apicella, Arnold y Bojadžijev, 2018, pp. 18-19).

### 3. METODOLOGÍA Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

A través de un estudio empírico realizado entre enero y diciembre de 2016 en Berlín —donde noventa mil refugiados llegaron solo en 2015 (Nolan y Graham-Harrison, 2015)—, este artículo presenta los resultados de 15 entrevistas cualitativas con refugiados sirios, así como una encuesta cuantitativa. Resulta así el primer estudio de métodos mixtos sobre este tema en Alemania, dentro de los que conocemos. Las entrevistas cualitativas se llevaron a cabo entre mayo y septiembre de 2016. Las preguntas se centraron en la historia migratoria de los encuestados, sus circunstancias actuales de vida en Alemania y sus patrones de uso de teléfonos inteligentes y otros medios en su país de origen, durante el viaje y después de su llegada. Los participantes, de entre 16 y 36 años (edad promedio de 28 años), contaban con diferentes antecedentes educativos. Siete de ellos eran hombres, ocho mujeres y todos habían llegado a Alemania entre agosto y noviembre de 2015. Cinco entrevistas se realizaron con la ayuda de un traductor árabe y el resto, en inglés. En promedio, duraron entre 50 y 60 minutos.

A través de una etnografía digital (Pink et al., 2015) seguimos además los grupos de Facebook y los canales de YouTube relevantes por y para los refugiados sirios. También pedimos a los encuestados que proporcionaran capturas de pantalla de las aplicaciones que usaban y que completaran mapas que mostraran el uso más importante de sus teléfonos en diferentes países, por ejemplo, las etapas del proceso de migración. En una segunda etapa del proyecto distribuimos cuestionarios a 95 participantes (edad media de 30 años; un tercio de mujeres, dos tercios de hombres) en dos asilos diferentes de refugiados en Berlín. Recopilamos estos datos en diciembre de 2016. Con base en los hallazgos de las entrevistas cualitativas, focalizamos aquí sobre 1) el uso general del teléfono móvil, 2) la apropiación y evaluación de los medios, y 3) las llamadas *aplicaciones de integración*. Se trata de aplicaciones para teléfonos móviles que se proponen ayudar a los migrantes a orientarse en la nueva sociedad, comprender mejor las costumbres locales y obtener acceso a recursos, lo que les permite una participación más activa en la nueva ubicación.

### 4. RESULTADOS PRINCIPALES

Se puede afirmar que los teléfonos inteligentes, en tanto objetos mediáticos portátiles más livianos, juegan un papel clave en los procesos contemporáneos de migración forzada. En palabras de un entrevistado de 24 años: “El teléfono es la única forma de venir aquí... En un 99 % debes tener un teléfono e internet. ¿Sin ello? ¡Estás perdido, morirás!”.<sup>1</sup> Esta importancia se destacó también en todos los estudios mencionados, o como expresa una de las respuestas a Kutschner y Kreß (2015): “Internet es igual que la comida”.

Además, el uso de los medios móviles por los refugiados, en el país anfitrión, no muestra diferencias significativas con la mayoría de la sociedad alemana. Según las estadísticas de medios móviles alemanes (Koch y Frees, 2016), los migrantes sirios más jóvenes, en particular, usan sus teléfonos móviles de manera similar a los jóvenes alemanes, principalmente para la coordinación social, la microcoordinación y la coordinación de la vida cotidiana por medio de teléfonos móviles a través de chat, envío de fotografías, búsqueda de información y entretenimiento (Ling y Lai, 2016). Como se observa en la tabla 1, redes sociales como Facebook, WhatsApp o Viber son populares sobre todo entre los refugiados sirios, además de algunas funciones específicas para la migración, como cursos de idiomas, aplicaciones de oración o el Corán digital. La vida cotidiana de los refugiados está altamente mediatizada.

| Servicios                            | Menciones (%) |
|--------------------------------------|---------------|
| Mensajería (ej. WhatsApp)            | 82            |
| Facebook                             | 82            |
| Llamadas telefónicas                 | 79            |
| Mensajes de voz                      | 70            |
| Mapas                                | 69            |
| Lectura de noticias                  | 65            |
| Cámara                               | 64            |
| Búsqueda en Google                   | 64            |
| Curso de idioma                      | 57            |
| Películas y programas de tv          | 57            |
| Correo electrónico                   | 53            |
| Escuchar música                      | 52            |
| Corán                                | 45            |
| Juegos                               | 38            |
| Aplicación para orar                 | 38            |
| Aplicación de fotos (como Instagram) | 36            |
| Compras en línea                     | 31            |
| Twitter                              | 20            |
| Citas en línea                       | 17            |
| Servicios bancarios en línea         | 14            |
| Snapchat                             | 13            |

Tabla 1. Servicios utilizados con regularidad durante todas las etapas del viaje (n = 95)

Preguntamos también sobre las cinco aplicaciones más utilizadas *antes, durante y después* de la migración. Como muestra la tabla 2, se destacan tres aspectos principales durante y después de la migración. Primero, las funciones basadas en la localización son más importantes durante la migración. Los refugiados verifican y envían su ubicación a través de teléfonos móviles para orientarse y conocerse. En segundo lugar, después de la migración, los cursos de idiomas y las aplicaciones de traducción figuran en los patrones

de uso, ya que los recién llegados quieren aprender y comprender alemán. Además, como el tiempo de espera para los cursos de idiomas y redacción es de varios meses, resulta necesario un aprendizaje autoorganizado. En tercer lugar, después de la migración, los refugiados comenzaron a usar Instagram, una red social para fotografías. Se corresponde con algunas afirmaciones de las entrevistas cualitativas, como la de Kadir, un joven de 20 años: “Sí, [tomo fotos,] pero tampoco selfies todo el tiempo. A veces, tomo fotos normales, fotos naturales: ‘esta es la nieve’, ‘este es el río’, ‘este es el arte’ y todo lo demás”. Instagram es una forma de mostrar a familiares y amigos sus nuevas vidas en el país anfitrión. Sin embargo, más allá de estos pequeños cambios en los patrones de uso, no existe una diferencia general entre los patrones individuales de uso de medios en el país anfitrión y de origen: la principal mención a las redes y mensajerías sociales durante las tres etapas muestra la importancia de los teléfonos móviles para la cohesión social, especialmente para los jóvenes, en diferentes países. Según Jensen (2013), el contexto puede cambiar, pero la interacción social persiste.

| Ranking | Antes de la migración | Durante la migración            | Después de la migración   |
|---------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------|
| 1       | WhatsApp              | WhatsApp                        | WhatsApp                  |
| 2       | Facebook              | Mapas/Servicios de localización | Facebook                  |
| 3       | Viber                 | Facebook                        | Otra mensajería           |
| 4       | Otra mensajería       | Viber                           | Curso de idioma/Traductor |
| 5       | Llamada telefónica    | Llamada telefónica              | Instagram                 |

Tabla 2. Aplicaciones más populares antes, durante y después de la migración (n = 95)

Desde la perspectiva de las logísticas centradas en el actor, categorizamos las funciones principales de los teléfonos inteligentes en tres formas diferentes de logísticas de migración mediatizada: *logísticas de mantenimiento*, *logísticas de coordinación* y *logísticas de orientación*. Son importantes de formas distintas durante las diferentes etapas del viaje. Es decir, hay una dimensión temporal inherente en términos de qué forma se vuelve importante en qué momento.

#### a) Logísticas de mantenimiento

Las logísticas de mantenimiento incluyen respuestas a los desafíos que surgen del proceso inmediato de migración, que son principalmente físicos. Comprenden, en primer lugar, el desafío básico de proteger el teléfono contra los elementos naturales (agua salada, arena, lluvia, etcétera). “Tenía miedo, porque si se cae al agua voy a alterarme... Así que lo guardé y lo puse en bolsas de plástico”, recuerda Mohammad, de 22 años. En segundo lugar, el nivel de energía del teléfono necesita mantenerse durante el largo viaje. La mayoría de los refugiados utilizan baterías externas para esto; al llegar a un nuevo pueblo, ciudad o campamento, manifiestan la necesidad de encontrar electricidad para su recarga. En tercer lugar, es necesario encontrar tarjetas SIM para cada nuevo país de tránsito. La mayoría de nuestros entrevistados llegaron a lo largo de la llamada *ruta de los Balcanes* a través de Turquía, Grecia, Macedonia, Hungría y Austria y, por lo tanto, “compraron en cada país

una nueva tarjeta SIM” (Lya, 22 años). Estas tres áreas de las logísticas de mantenimiento proporcionan el trabajo de base para mantener las conexiones en red y perpetuar un estado *siempre en línea*, incluso durante un viaje peligroso.

*b) Logísticas de coordinación*

Además de las logísticas de mantenimiento, las logísticas de coordinación son relevantes para obtener información y apoyar la comunicación en el viaje. Proporcionan la información digital necesaria para navegar por el entorno físico. Al principio, esto significa navegar en un terreno desconocido con la ayuda de aplicaciones de mapas. Si bien Google Maps fue el más utilizado (“Absolutamente, Google Maps fue el que más usé”, informa Zada, de 27 años), otros como Maps.me resultaron útiles. La navegación, sin embargo, también se realizó de una manera interactiva, en la que las personas se enviaban las mejores rutas, marcaban sus ubicaciones específicas o comunicaban en grupos de Facebook experiencias sobre cómo viajar por varios países. Además, consultaron sitios web de noticias. El teléfono inteligente ya se utilizaba como herramienta de participación, aunque en circunstancias cambiantes. La herramienta digital permite un cambio rápido de estas circunstancias y, por consiguiente, una forma de participación *modificable*. Abdul, de 25 años, recuerda: “Mí primo se comunica con muchas otras personas acerca de cómo seguir... Con WhatsApp y utilizando GPS. Y esto es lo más importante, por supuesto. Y también dijimos a qué ciudad, a qué área tenemos que ir. Así que lo escribimos en WhatsApp y lo enviamos a los demás”. La navegación se convierte en un elemento central también en situaciones peligrosas: uno de los entrevistados informó que, al haber perdido a su hermano cerca de la frontera entre Grecia y Macedonia en medio de turbulencias, utilizó el marcador de posición de WhatsApp para ubicarlo entre la multitud a lo largo del muro de frontera. En los casos más extremos, la navegación es una cuestión de vida o muerte, como enviar señales de socorro desde barcos a la deriva en el mar Mediterráneo.

En segundo lugar, el trabajo en red es una forma clave de coordinación logística en el viaje, que se realiza de formas diferentes y flexibles. Un entrevistado, por ejemplo, informó que viajaba con un grupo de unas setenta personas en las regiones de frontera entre Grecia y Macedonia. El tamaño del grupo los protegió contra ladrones y presuntos traficantes de órganos. Después de llegar a Serbia, el grupo se dividió en diez subgrupos de cinco a diez personas cada uno. Como el desafío central era esconderse de la policía, los grupos pequeños eran más útiles. En ambos lugares, las mismas personas permanecieron en red. Los líderes de cada subgrupo se enviaban de forma sistemática sus ubicaciones por teléfono, principalmente vía WhatsApp. A menudo, los líderes se eligieron porque tenían teléfonos inteligentes más nuevos y datos móviles más rápidos. Se puede observar una migración flexible, “justo a tiempo”, capaz de responder a cambios en las aperturas y cierres de fronteras que ocurrieron en Europa en 2015. El teléfono inteligente permitió una microcoordinación constante durante estas situaciones, en este caso, incluso a través de una comunicación transnacional en tiempo real.

Por último, las logísticas de coordinación adoptan la forma de informar el propio estado y, en general, comunicarse con amigos y familiares. Charda, de 21 años, navegó por el Mediterráneo con sus tres primos menores. Sus padres ya estaban en Alemania y siguieron cada paso del camino de su hija en tiempo real, con la ayuda del teléfono. Cuando el motor se apagó en el pequeño bote en el que viajaban Charda y sus primos, la familia llamó; cuando no sabían a dónde ir, su padre consultaba mapas. Charda recuerda haber

cruzado el mar con éxito: “Cuando llegué a Grecia, tuve que llamar a todos para avisar que estábamos a salvo. No morimos”. Reportar el estado propio supone también formas de documentación, como tomar fotografías y videos, publicar en Facebook en qué albergue uno se alojó, qué comió o a qué isla llegó.

### *c) Logísticas de orientación*

Por último, las formas logísticas de orientación se vuelven particularmente relevantes después de la llegada, cuando el teléfono inteligente se convierte en “una ventana al mundo”, como lo expresó una joven de Alepo. Esto incluye orientación espacial, incluso cuando hay poco conocimiento del idioma y su alfabeto. Los recién llegados, sin embargo, encuentran medios creativos. Por ejemplo, los refugiados expresan que se envían fotografías del lugar donde tienen que encontrarse, por ejemplo, una esquina o un escaparate. Otros envían fotos de los tiempos de llegada del metro, mientras están parados en la plataforma, para avisar a un amigo que van a llegar tarde. Además, la orientación lingüística se convierte en un elemento clave. El traductor de Google ayuda a traducir las interacciones diarias en tiempo real. También permite a los usuarios musulmanes escanear ingredientes en los supermercados, traducirlos de forma instantánea y decidir si un producto es halal. Aprender alemán es de especial importancia, incluso antes de llegar: “Tengo una aplicación para aprender idiomas que descargué en Turquía”, recuerda Shadia, de Siria. Uno de los entrevistados comparó sus aplicaciones de aprendizaje de idiomas con los cursos de alemán a los que asistió y concluyó: “Hasta ahora, aprendí más en internet que en la escuela”. Otros usan tutoriales de YouTube.

Por último, la orientación social es fundamental, sobre todo en forma de comunicación con amigos y familiares en Alemania o en el país de origen. A veces, esto puede resultar difícil debido a una digitalización asincrónica. Cuando internet o la electricidad se cortaban regularmente en Siria por la guerra o los dispositivos no eran tan nuevos como los de los refugiados, esto causaba problemas de compatibilidad. La orientación social con otros refugiados ocurrió muchas veces a través de grupos de Facebook autoorganizados como “Hogar sirio” (Syrisches Haus, 2019), donde publicaban documentos burocráticos alemanes y ayudaban a traducir o compartir sus experiencias sobre cómo reaccionar mejor.

## **5. AUTOEMPODERAMIENTO DIGITAL**

Generalmente, los teléfonos inteligentes aumentan el sentimiento subjetivo de autonomía entre los refugiados en la coordinación del viaje. Un sirio afirma: “Sí, me ayudó a ser más independiente porque no se puede preguntar todo el tiempo, a veces necesito saber por mí mismo qué debería hacer allí. Así que sí, el teléfono me ayudó mucho a ser independiente en mi viaje”. Esto indica independencia de otros migrantes, pero también de los traficantes. Algunos de ellos anuncian sus servicios en Facebook, en grupos que suelen ser de corta duración, con nombres como “Viajes a Grecia desde Izmir”. A veces, los traficantes se presentan como una agencia de viajes, con fotos de clientes felices que llegan seguros al atardecer. Esta publicidad, sin embargo, también crea sistemas para comparar y monitorear precios y servicios. Además, hay grupos de Facebook como “Pasé de contrabando a Europa sin un traficante”, que ayudan a transitar solo una parte del viaje, en especial las rutas terrestres. No solo los traficantes explotan la vulnerabilidad de los refugiados. Por ejemplo, cuando una joven de Alepo tuvo que tomar un taxi en Grecia hasta la frontera con



Macedonia, a través de la función GPS en su aplicación de mapas advirtió cómo el conductor tomaba una ruta más larga en la dirección opuesta y pudo detenerlo. En caso de asaltos, los teléfonos pueden contribuir a la organización de la ayuda: un entrevistado informó que, después de que le robaron en Hungría, pudo lograr que su tío le enviara dinero a través del servicio móvil de transferencia de Western Union.

Finalmente, los patrones de uso evidencian cómo los refugiados ganan autonomía frente a las agencias estatales o la policía de frontera a través de la ayuda de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). En septiembre de 2015, por ejemplo, el Gobierno húngaro quería enviar a los refugiados de regreso a un campamento en tren y los agentes de policía sostenían que los estaban llevando a Austria y Alemania (Nolan y Graham-Harrison, 2015). Los que permanecieron en el andén pudieron llamar y advertir a los pasajeros del tren que ya había partido sobre esta información errónea, lo que les permitió abandonar el tren y continuar a pie hasta Austria.

Esta función básica de autonomía creciente a través de dispositivos móviles continúa después de la llegada. Por ejemplo, el uso de plataformas digitales abre posibilidades para la organización política, como ocurrió después del año nuevo de 2016 en Colonia. Esa noche, grupos numerosos de hombres agredieron sexualmente a mujeres frente a la estación principal de trenes y los medios de comunicación acusaron por esos actos sobre todo a refugiados y otros migrantes. Poco después, surgieron grupos de Facebook autoorganizados como “Siryer contra el sexismo” (*Syrer gegen Sexismus*, 2018), en los que varios miles de miembros condenaron los ataques contra las mujeres y, a través de la plataforma digital, organizaron una movilización en la vida real. Los refugiados, entonces, utilizaron tecnologías digitales y redes sociales para participar en el espacio urbano (Trimikliniotis et al., 2015). Esto nos recuerda que las redes digitales son también una forma de práctica social que se inscribe en geografías reales.

Además, las plataformas digitales permiten formas de participación para los recién llegados que aún no forman parte de una sociedad civil establecida. Ayudan a iniciar procesos de participación de abajo hacia arriba, que parten del usuario y las logísticas que necesita. Si la participación es poder (Carpentier, 2012), las plataformas digitales ayudan a quienes no tienen ciudadanía a reclamar derechos y convertirse en “ciudadanos digitales” (Isin, 2015). Los medios digitales también pueden ayudar a aumentar la agencia de los refugiados frente al Estado y la burocracia: en la Oficina Estatal de Salud y Asuntos Sociales (*Landesamt für Gesundheit und Soziales*, LAGESO) —es decir, el lugar para los registros iniciales en Berlín, conocido por sus condiciones insoportables de hacinamiento—, una mujer informó haber tomado fotos de su número de espera en pantalla para demostrar que en verdad era su turno, después de que la rechazaran injustamente pese a tener un número válido.

Los resultados sobre las aplicaciones de integración antes mencionadas enfatizan este autoempoderamiento autoconstruido. Las aplicaciones de integración son pequeñas ayudas digitales para que los refugiados dominen la vida cotidiana en el país anfitrión, al brindar recomendaciones y pequeños tutoriales de aprendizaje. A menudo han sido diseñadas por instituciones gubernamentales a nivel federal o municipal. En nuestra muestra, solo 11 de 95 refugiados (12 por ciento) usaron una o más de estas aplicaciones. La mayoría no advirtió un valor de uso significativo para su vida cotidiana, un escepticismo ya reflejado en las conclusiones internacionales de Gillespie et al. (2016, p. 5), que señalaban las ineficiencias de muchos recursos digitales diseñados para refugiados. Danyal, de 25 años,

resume su crítica sobre el énfasis innecesario en la “educación cultural” de algunas aplicaciones: “Aquí te dan información sobre integración. Se parece más a hablar de culturas, de cómo viven aquí. Y cuando estés en la situación después de diez meses, nueve meses, verás cómo vive la gente. Y te acostumbrarás a esos grupos”.

En síntesis, ambas fases, la migración y la primera vez en el país de llegada, están fuertemente mediatizadas. Las diferentes prácticas mediáticas culminan en el teléfono inteligente de los refugiados, que tiene un valor enorme para combinar de una manera nueva las prácticas individuales, sociales y culturales. El uso de medios móviles entre los refugiados señala el alto nivel de autoempoderamiento colectivo habilitado por estos dispositivos, que resulta en una mayor independencia de actores como traficantes, agencias estatales o policía de frontera en diversas situaciones. Por lo tanto, el teléfono ayuda a contribuir a una cierta *autonomía de migración*, para utilizar un enfoque de estudios críticos migratorios que coloca a la agencia en el centro del escenario (Mezzadra, 2011).

## 6. CONCLUSIÓN: MIGRACIÓN MEDIATIZADA Y USO POSMIGRANTE DE MEDIOS

Afirmé en este artículo que el *migrante mediatizado* es una realidad. Entre los refugiados sirios que llegaron a Berlín desde 2015, casi todos tenían un teléfono inteligente y manifestaron que este desempeñó un papel significativo en su proceso migratorio. Siguiendo a Vertovec (2004), el papel de las llamadas telefónicas económicas ha sido reemplazado por otras funciones como los servicios de mensajería, la búsqueda de información *in situ* y las videollamadas, lo cual convierte a los procesos de mediatización en el “pegamento social del transnacionalismo migrante” (p. 219).

El análisis centrado en las logísticas mostró que ciertos usos individuales, como formar grupos de WhatsApp para navegar por la ruta de los Balcanes o unirse a grupos de Facebook para ayudarse a traducir documentos burocráticos alemanes, son ejemplos de verdaderas prácticas mediatizadas de autoempoderamiento. La mayoría de las prácticas sociales de los refugiados en marcha están hoy en día entrelazadas con estructuras tecnológicas que se construyen “de abajo hacia arriba”, es decir, por los propios refugiados. Los entornos mediatizados les brindan la oportunidad de proveer la infraestructura que necesitan realmente; lo que entendemos por *autoempoderamiento*.

Al mismo tiempo, el factor determinante de estos patrones de uso no es una suelta cultura “siria” o “musulmana”: están motivados por necesidades específicas creadas por la situación de migración (forzada) y llegada, en otras palabras, por necesidades *situacionales*, no culturales. No asombra que los patrones de uso de los jóvenes sirios no sean sustancialmente diferentes a los de los jóvenes alemanes. En nuestras entrevistas, los refugiados sirios no solo extrañaron a su familia en Alepo, sino también su Xbox. Hablaban sobre la última versión de juegos de computadora como *Need for Speed* o *Call of Duty*.

Cuando comparamos nuestra muestra de jóvenes sirios refugiados (con una edad promedio de 28 años) con el uso de medios de comunicación de los jóvenes alemanes, también se observan patrones de uso similares en las aplicaciones más utilizadas (tabla 1). Cuando se trata del uso de medios, un joven de 20 años de Berlín tiene más en común con un joven de 20 años de Alepo que con alguien de 50 años de Múnich. La vida cotidiana de ambos muestra un alto nivel de mediatización en el que los medios de comunicación se convierten en acompañantes omnipresentes de adolescentes y adultos jóvenes. Al mismo tiempo, los

medios juegan un doble rol para los refugiados, tanto para la comunicación translocal como para la comunicación dentro del país anfitrión. Nadie migra debido a la ubicuidad de los medios modernos, pero los medios ayudan a socializarla. Por esta combinación de prácticas mediáticas globales y locales, las similitudes pueden verse como una expresión de verdaderos patrones de uso “posmigrante” (Foroutan, 2016; Görland y Arnold, en prensa).

En un país en el que aproximadamente una quinta parte de la población tiene un origen migrante y en ciudades como Frankfurt, donde lo tiene casi el 75 % de los niños menores de seis años (Schupp, 2015, p. 158), las identidades y los estilos de vida están cada vez más entrelazados, mezclados e hibridados. La distinción entre *ellos* y *nosotros* se vuelve difusa y los factores que influyen en el uso específico de los medios se encuentran mucho más en las afiliaciones subculturales y políticas y en factores demográficos, como la edad o la educación.

Un enfoque homogeneizador centrado en una supuesta identidad de grupo como *los refugiados* pierde aspectos importantes. Un entrevistado critica en forma explícita esta etiqueta con la que es denominado en Alemania. Se percibe más bien como un *viajero* involuntario que se vio obligado a cambiar de ubicación y, por lo tanto, tiene necesidades específicas en un nuevo país. Además, se ve a sí mismo principalmente como un desarrollador de IT, estudiante, fanático de los juegos de computadora, etcétera. Esto nos recuerda que, si bien podemos —y debemos—, a causa de necesidades situacionales específicas, analizar la aparición de *digitalidades migratorias*, estas cambiarán y tal vez incluso dejarán de existir cuando cambie la situación. En lugar de tomar a los “refugiados”, “sirios” o “musulmanes” como identidades dadas, la investigación y la intervención política deben tomar como punto de partida los patrones de uso específicamente situados en sus mundos mediatizados.

## NOTAS

\* Traducido del inglés al español por Ariel Gurevich (Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Sociales, Ciencias de la Comunicación, Semiótica de los Medios II. Buenos Aires, Argentina). Correo electrónico: ariलगure@gmail.com.

<sup>1</sup> Todas las comunicaciones personales están tomadas de los entrevistados en el estudio mencionado. Los nombres fueron anonimizados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS Y ACCENTURE. (2016). *Connecting Refugees. How Internet and Mobile Connectivity can Improve Refugee Well-Being and Transform Humanitarian Action*. Recuperado de <https://www.unhcr.org/5770d43c4.pdf>
- APICELLA, S., ARNOLD, S. Y BOJADŽIJEV, M. (2018). Logistik und Migration: Eine integrierte Perspektive für die empirischen Kulturwissenschaften. En S. Apicella, M. Bojadžijev y S. Arnold (Eds.), *Grounding Logistics: Ethnographische Zugriffe auf Logistik, Migration und Mobilität*. Berlín: Panama Verlag.
- AWAD, I. Y TOSSELL, J. (2019). Is the smartphone always a smart choice? Against the utilitarian view of the “connected migrant”. *Information, Communication & Society*, 1-16. doi:10.1080/1369118X.2019.1668456
- BORKERT, M., FISHER, K. E. Y YAFI, E. (2018). The Best, the Worst, and the Hardest to Find: How People, Mobiles, and Social Media Connect Migrants In(to) Europe. *Social Media + Society*, 4(1), 1-11. doi:10.1177/2056305118764428
- BRADY, K. (19 de febrero de 2017). German migration office to check asylum seekers' phones

- in identity crackdown. *Deutsche Welle*. Recuperado de <https://www.dw.com/en/german-migration-office-to-check-asylum-seekers-phones-in-identity-crackdown/a-37626965>
- Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung. (2016). *Entwicklung trifft Entwickler bei ICT4Refugees-Konferenz*. Recuperado de
- CARPENTIER, N. (2012). The Concept of Participation. If They Have Access and Interact, Do They Really Participate? *Fronteiras - Estudos Midiáticos*, 14(2).
- CODDINGTON, K. Y MOUNTZ, A. (2014). Countering isolation with the use of technology: How asylum-seeking detainees on islands in the Indian Ocean use social media to transcend their confinement. *Journal of the Indian Ocean Region*, 10(1), 97-112. doi:10.1080/19480881.2014.896104
- DEKKER, R., ENGBERSEN, G., KLAVER, J. Y VONK, H. (2018). Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making. *Social Media + Society*, 4(1), 1-11. doi:10.1177/2056305118764439
- DIMINESCU, D. (2008). The connected migrant: An epistemological manifesto. *Social Science Information*, 47(4), 565-579. doi:10.1177/0539018408096447
- (2012). Introduction: Digital methods for the exploration, analysis and mapping of e-diasporas. *Social Science Information*, 51(4), 451-458. doi:10.1177/0539018412456918
- FOROUTAN, N. (2016). Postmigrantisches Gesellschaften. En H. U. Brinkmann y M. Sauer (Eds.), *Einwanderungsgesellschaft Deutschland*. doi:10.1007/978-3-658-05746-6\_9
- GILLESPIE, M., AMPOFO, L., CHEESMAN, M., FAITH, B., ILIADOU, E., ISSA, A., ... Y SKLEPARIS, D. (2016). *Mapping Refugee Media Journeys. Smartphones and Social Media Networks*. Recuperado de [http://www.open.ac.uk/ccig/sites/www.open.ac.uk/ccig/files/Mapping%20Refugee%20Media%20Journeys%2016%20May%20FIN%20MG\\_0.pdf](http://www.open.ac.uk/ccig/sites/www.open.ac.uk/ccig/files/Mapping%20Refugee%20Media%20Journeys%2016%20May%20FIN%20MG_0.pdf)
- GILLESPIE, M., OSSEIRAN, S. Y CHEESMAN, M. (2018). Syrian Refugees and the Digital Passage to Europe: Smartphone Infrastructures and Affordances. *Social Media + Society*, 4(1), 1-12. doi:10.1177/2056305118764440
- GÖRLAND, S. O. Y ARNOLD, S. (2022). "Without it, you will die": Smartphones and Refugees' Digital Self-Organization. En E. Balkan y K. Zümray (Eds.), *Refugees on the Move: Global Refugee Crises and Local Refugee Lives*. Oxford - Nueva York: Berghahn Books.
- GRESCHKE, H., DRESSLER, D. Y HIERASIMOWICZ, K. (2017). Die Mediatisierung von Eltern-Kind-Beziehungen im Kontext grenzüberschreitender Migration. En F. Krotz, C. Despotović y M.-M. Kruse (Eds.), *Mediatisierung als Metaprozess* (pp. 59-80). Wiesbaden: Springer Fachmedien. doi:10.1007/978-3-658-16084-5\_4
- HARNEY, N. (2013). Precarity, Affect and Problem Solving with Mobile Phones by Asylum Seekers, Refugees and Migrants in Naples, Italy. *Journal of Refugee Studies*, 26(4), 541-557. doi:10.1093/jrs/fet017
- HEPP, A. (2008). Communicative mobility after the mobile phone: The appropriation of media technology in diasporic communities. En M. Hartmann, P. Rössler y J. R. Höflich, (Eds.), *After the mobile phone? Social changes and the development of mobile communication* (pp. 125-145). Berlín: Frank & Timme.
- HEPP, A., BOZDAG, C. Y SUNA, L. (2011). *Mediale Migranten*. doi:10.1007/978-3-531-92828-9
- (2013). Mediatized migrants: Media cultures and communicative networking in the diaspora. En L. Fortunati, R. Pertierra, y J. Vincent (Eds.), *Migration, Diaspora and Information Technology in Global Societies*. doi:10.4324/9780203148600
- ISIN, E. F. Y RUPPERT, E. (2015). *Being digital citizens*. Londres - Nueva York: Rowman & Littlefield.
- Jensen, K. B. (2013). *What's mobile in mon? Mobile Media & Communication*, 1(1), 26-31. doi:10.1177/2050157912459493
- KARNOWSKI, V., SPRINGER, N. Y HERZER, J. (2016). I was more of a real person. Now I'm always on my smartphone. Syrian refugees' use of their mobile phones in and to manage their journey to Europe [Preconferencia]. *Media and Migration*, ECREA, Praga.
- KOCH, W. Y FREES, B. (2016). Dynamische Entwicklung bei mobiler Internetnutzung sowie Audios und Videos. *Media Perspektiven*, 9, 418-437.

- KRASNOVA, H. Y ABUJAROUR, S.** (2017). Understanding the Role of ICTs in Promoting Social Inclusion: The Case of Syrian Refugees in Germany. *Proceedings of the 25th European Conference on Information Systems (ECIS)*, Guimarães, Portugal, 1792-1806.
- KUTSCHER, N. Y KRESS, L.-M.** (2015). Internet ist gleich mit Essen. Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge.
- LEURS, K., Y SMETS, K.** (2018). Five Questions for Digital Migration Studies: Learning From Digital Connectivity and Forced Migration In(to) Europe. *Social Media + Society*, 4(1), 1-16. doi:10.1177/2056305118764425 doi: 10.13140/RG.2.1.1028.8729
- LING, R. Y LAI, C.-H.** (2016). Microcoordination 2.0: Social Coordination in the Age of Smartphones and Messaging Apps: Social Coordination in the Age of Smartphones and Messaging Apps. *Journal of Communication*, 5(66), 834-856. doi:10.1111/jcom.12251
- MADIANOU, M.** (2014). Polymedia communication and mediatized migration: An ethnographic approach. En Lundby, K. (Ed.), *Mediatization of Communication* (pp. 323-348). doi:10.1515/9783110272215.323
- MEZZADRA, S.** (2011). The Gaze of Autonomy: Capitalism, Migration and Social Struggles. En Squire, V. (Ed.), *The contested politics of mobility: Borderzones and irregularity* (pp. 121-142). Londres - Nueva York: Routledge.
- NOLAN, D. Y GRAHAM-HARRISON, E.** (3 de septiembre de 2015). Hungarian police order refugees off train heading to Austrian border. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/world/2015/sep/03/budapest-station-reopens-no-trains-running-western-europe-migration-crisis-europe>
- PINK, S., HORST, H. A., POSTILL, J., HJORTH, L., LEWIS, T. Y TACCHI, J.** (Eds.). (2016). *Digital ethnography: Principles and practice*. Los Ángeles: Sage.
- RICHTER, C., KUNST, M. Y EMMER, M.** (2016). Aus der Forschungspraxis: Flucht 2.0 – Erfahrungen zur Befragung von Flüchtlingen zu ihrer mobilen Mediennutzung. *Global Media Journal - German Edition*, 6(1), 1-15.
- RISAM, R.** (2018). Now you see them: Self-representation and the refugee selfie. *Popular Communication*, 16(1), 58-71. doi:10.1080/15405702.2017.1413191
- SCHUPP, P.** (2015). Frankfurter Integrations- und Diversitätsbericht 2011 - 2014. Recuperado de [https://www.vielfalt-bewegt-frankfurt.de/sites/default/files/amka-integration-v1-final-ansicht\\_0.pdf](https://www.vielfalt-bewegt-frankfurt.de/sites/default/files/amka-integration-v1-final-ansicht_0.pdf)
- SYRER GEGEN SEXISMUS** [Página de Facebook] (2018). Recuperado 28 de mayo, 2020, de <https://www.facebook.com/TogetherAgainstSexism/>
- SYRISCHES HAUS** [Página de Facebook] (2019). Recuperado 28 agosto, 2019, de <https://www.facebook.com/SyrischesHaus/>
- THRIFT, N. J.** (2008). *Non-representational theory: Space, politics, affect. Milton Park, Abingdon, Oxon*. Nueva York: Routledge.
- TRIMIKLIOTIS, N., PARSANOGLU, D. Y TSIANOS, V.** (2015). *Mobile commons, migrant digitalities and the right to the city*. Nueva York: Palgrave Macmillan.
- VERTOVEC, S.** (2004). Cheap Calls: The Social Glue of Migrant Transnationalism. *Global Networks*, 4(2), 219-224. doi:10.1111/j.1471-0374.2004.00088.