

**NOSOTRAS, NOSOTROS, LOS TELÉFONOS MÓVILES Y TODO LO DEMÁS.  
APROXIMACIONES A LOS DISCURSOS SOBRE LA RELACIÓN CONSTANTE EN LA VIDA  
COTIDIANA**

Seguí Dolz, Josep; Gil Juárez, Adriana

Grupo de investigación JovenTIC<sup>1</sup>. Universitat Autònoma de Barcelona

---

<sup>1</sup> <http://www.uoc.edu/in3/joventic>

## **Resumen**

Los medios de comunicación de masas parecen definir bienes de consumo cotidianos. Las personas se apropian y resignifican sus mensajes mediante prácticas de interpretación e inter-subjetivación. El teléfono móvil es el centro operativo en el que están convergiendo todos los medios de comunicación y todos los transcurros de relación humano/tecnológica. La ciencia social se ocupa cada vez más de la comunicación móvil y multi-ubicada. Desde los discursos institucionales y académicos se muestra una fuerte tendencia a la dicotomización. Los teléfonos móviles son socialmente *buenos* o *malos*. Pero, ¿qué dicen los usuarios y consumidores sobre sí mismos, sobre sus prácticas de uso y consumo de la comunicación y la relación móviles? En sus discursos hemos encontrado opciones diferentes a la determinación de lo institucional.

Presentamos una aproximación metodológica interpretativa a esos discursos basada en una investigación previa realizada en el año 2006.

## **Palabras clave**

Teléfonos móviles; Dicotomización; Relación; Vida cotidiana.

## **A modo de introducción, teorización y problematización**

Resulta habitual asistir a discursos dicotómicos extremos sobre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en general y el teléfono móvil en particular, tanto en la publicidad comercial o institucional y la prensa generalista como en las ciencias sociales.

Las grandes compañías comerciales y los estamentos institucionales defienden las utilidades de las TIC en cuanto a la solución para cierta cantidad de problemas sociales<sup>2</sup>. Otros sectores alertan de sus peligros. Recientemente el Decano del Colegio de Psicólogos de Catalunya, Jaume Almenara, afirma en un titular de una publicación generalista, “La tecnoadicción aumentará en los próximos años”<sup>3</sup>. El comandante del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, Juan Salom, afirma en 2005 que “actualmente ‘existen 189 millones de portales de sexo’, cuyas visitas ‘ya han propiciado que jóvenes de entre 13 y 15 años sean adictos al sexo’” en una noticia cuyo titular reza: “La Guardia Civil asegura que los cibercafés son ‘focos de delitos informáticos’”<sup>4</sup>.

¿Es posible un discurso alternativo desde la Psicología social? Nuestra opinión es que sí, que las cosas en ciencia social no son siempre o blanco o negro y que las estadísticas y las tendencias de acción y discurso mayoritarias no tienen por qué ser siempre la Verdad. Las interacciones comunicativas y relaciones humanas se dan en múltiples niveles y pueden ser analizadas desde diferentes puntos de vista (Slater, Snyder y Hayes; 2006), al tiempo que adquieren –también como acción colectiva- nuevas funcionalidades a través de los medios de comunicación contemporáneos (Bimber, Flanagin y Stohl; 2005).

La teoría del *Apparatgeist* (Katz y Aakhus, 2002), integra los puntos de vista populares y los académicos con el fin de explorar aspectos sociales, culturales y materiales del teléfono móvil, considerándolo al mismo tiempo un camino de transformación social y un medio a través del cual ver cómo se comunican las personas, cómo construyen sus realidades identitarias. Desde este punto de vista se encuentra que los usuarios y consumidores adoptan discursos cuyo análisis e interpretación pueden ser de utilidad para las investigaciones en curso en torno a la relación móvil. Frente a los discursos institucionales y a los comerciales es posible encontrar narraciones alternativas; narraciones desde otros puntos de vista que expresan que la realidad no es un hecho único e invariable, sino un proceso que adopta diferentes niveles no sistémicos ni estructurales sino radiales y multidireccionales.

## **De las posibilidades de análisis a las posibilidades de interpretación**

En 2006 recopilamos material empírico para una investigación basada en conversaciones semiestructuradas con personas comunes en torno a sus opiniones y experiencias sobre la influencia de los teléfonos móviles en su calidad de vida (Seguí y Gil, 2006). Se realiza un muestreo intencional, no accidental ni probabilístico (León y Montero, 2001) atendiendo a la particularidad del detalle de las narraciones sobre la vida cotidiana (Melucci, 1998). Se dialoga con cuarenta informantes buscando la heterogeneidad y prestando atención a los procesos productivos de la narración. Se recogen diversos puntos de vista en base a criterios de flexibilidad, dinamismo, apertura, exploración y atención al contexto.

Para la estructuración de los datos en bruto se utiliza la metodología del Análisis de Contenido (AC; Bardin, 1986; Krippendorff, 1980; Spanngel, Gläser-Zikuda y Schroeder, 2005; Vázquez, 1997). Metodología útil para cualquier discurso de contenido narrativo derivado de declaraciones directas, especialmente el AC categorial temático, que permite la realización de

---

<sup>2</sup> Panorama de las actividades de la Unión Europea. Sociedad de la Información, [http://europa.eu/pol/info/overview\\_es.htm](http://europa.eu/pol/info/overview_es.htm). [Consulta: 27/04/2007].

Estrategia para la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Generalitat de Catalunya, [http://www10.gencat.net/dursi/ca/si/model\\_cat\\_strategies.htm](http://www10.gencat.net/dursi/ca/si/model_cat_strategies.htm). [Consulta: 27/04/2007].

El compromiso de Telefónica Movistar,

<http://www.empresa.movistar.es/elcompromiso/accionsocial/acuerdosdecolaboracion.htm>. [Consulta: 27/04/2007].

<sup>3</sup> <http://www.elmundo.es/suplementos/salud/2007/694/1169247614.html>. [Consulta: 25/04/2007].

<sup>4</sup> <http://www.20minutos.es/imprimir/noticia/57252>. [Consulta: 25/04/2007].

inferencias directas a partir de los datos extrayendo información de las condiciones de producción de los mismos (Vázquez, 1997).

Para la sistematización de los datos brutos se selecciona el programa informático ATLAS.ti 5<sup>5</sup> por diferentes motivos, entre los que destaca su usabilidad y la posibilidad de edición de textos dentro del propio programa y la codificación de los mismos, lo que facilita y agiliza su sistematización y traducción a datos usables para el análisis.

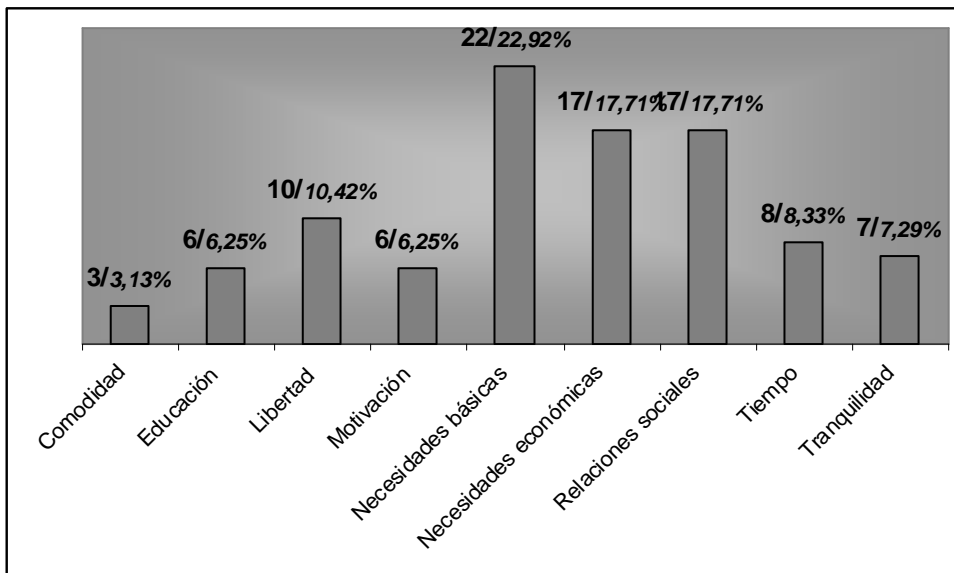
Una vez codificados y sistematizados los datos se presenta la cuestión de su interpretación. Para hacerlo partimos de un objetivo que en esta ocasión se dirige a averiguar cuáles son los discursos cotidianos sobre la relación constante (Katz y Aakhus, 2002; Ling, 2004; Rheingold, 2002) y si coinciden o no con los institucionales. Sin abandonar la atención al detalle que mostramos en la reproducción de algunas de las declaraciones directas de los informantes, en las mismas aparecen tendencias generales de contenido. Para la elaboración de categorías a partir de los datos en bruto nos basamos en el análisis de las definiciones conceptuales de los propios informantes en relación a cuáles de las facilitadas por la telefonía móvil influyen en sus vidas cotidianas. Las mostramos en la siguiente tabla,

<b>Categoría</b>	<b>Conceptos</b>
Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bienes materiales</li> <li>- Vida más confortable</li> </ul>
Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riqueza personal e intelectual</li> <li>- Distintos modelos de pensamiento</li> <li>- Convivir en las diferentes culturas</li> </ul>
Libertad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder hacer todo aquello que me apetezca</li> <li>- Espíritu crítico</li> <li>- Necesidad de intimidad</li> <li>- Ser autosuficiente y autónomo</li> </ul>
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ganas para disfrutar</li> <li>- Estableceré metas, tendré expectativas y deseos</li> <li>- Expectativas, mis metas, mis deseos, mis adversidades,</li> <li>- Sensación de progreso vital y social</li> </ul>
Necesidades básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud</li> <li>- Necesidades básicas sociales</li> <li>- Alimentación</li> <li>- Físicas, emocionales y sociales</li> <li>- Tener en cada momento todo aquello que necesito</li> <li>- Alojamiento</li> </ul>
Necesidades económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener un buen trabajo</li> <li>- Sin preocupaciones por el dinero</li> <li>- Equilibrio económico</li> <li>- Entorno laboral (horarios, condiciones, retribuciones)</li> <li>- Trabajar poco, o no tener que trabajar</li> <li>- Disfrutar del dinero que tienes</li> </ul>
Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vivir con los amigos</li> <li>- Poder estar con los míos</li> <li>- Tener buenos amigos/as</li> <li>- Relaciones sentimentales</li> <li>- Buena interacción o comunicación con la familia y amigos</li> <li>- Lo social, ya sea el amor, los amigos, la familia</li> <li>- Tener un entorno socioafectivo donde me pueda sentir bien</li> <li>- Compañía agradable</li> </ul>
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disfrutar del tiempo en común</li> <li>- Tiempo para mí misma</li> <li>- Tiempo para plantearse proyectos</li> <li>- Disfrutar del tiempo libre</li> <li>- Tener todo el tiempo necesario para hacer en cada momento lo que me apetezca</li> </ul>

<sup>5</sup> <http://www.atlasti.de>.

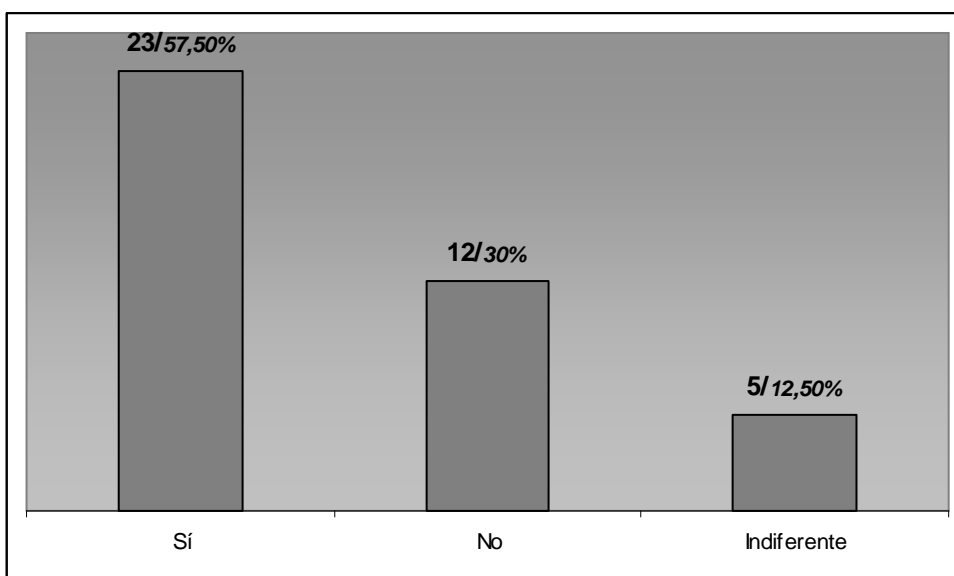
Tranquilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paz</li> <li>- Encontrarse en armonía con uno mismo y con el entorno</li> <li>- Calma</li> <li>- Equilibrio entre las cosas que puedo tener y que me pueden suceder</li> <li>- Equilibrio óptimo y “sui géneris” para desenvolverme favorablemente</li> <li>- Sin presiones</li> <li>- Estabilidad, moral, mental y física</li> </ul>
--------------	--

Se definen nueve categorías basadas en lo que han dicho los propios entrevistados,



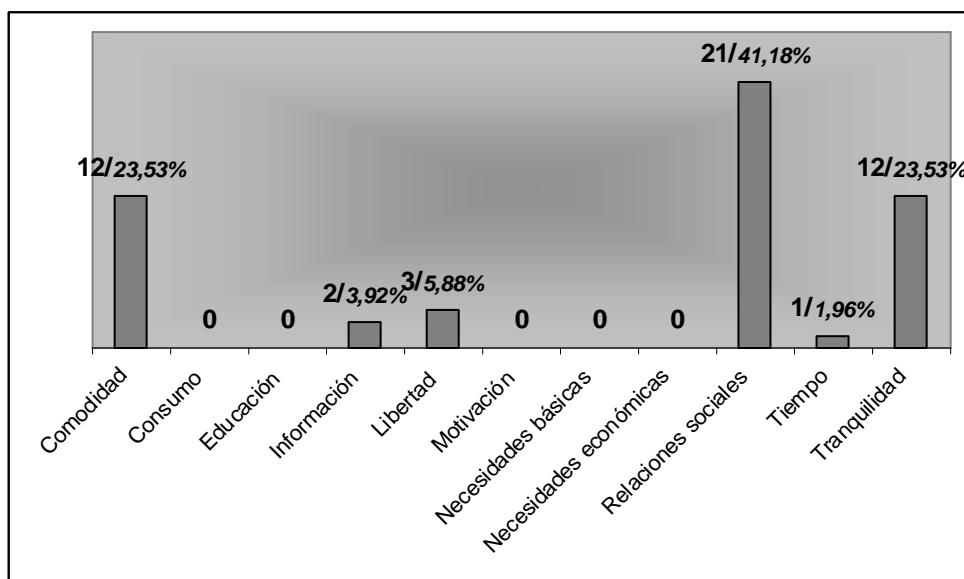
### Nuestro amigo y compañero el móvil

James E. Katz y Mark Aakhus (2002) afirman que hay dos puntos de vista populares en torno a la telefonía móvil. Por un lado, el teléfono nos libera; es un artificio que facilita el control de nuestros destinos, así como la organización de los acontecimientos prácticos de la vida cotidiana. Por otro muchas personas parecen sentirse mal debido a que han dejado el control en manos ajenas por la mayor accesibilidad que los demás tienen a sus vidas, a su intimidad. Destacan de nuevo la dicotomización de lo tecnosocial identitario.



De los cuarenta informantes un 57,50% consideran que el teléfono móvil influye

positivamente en sus vidas y lo aprecian así en base a la siguiente distribución de categorías,



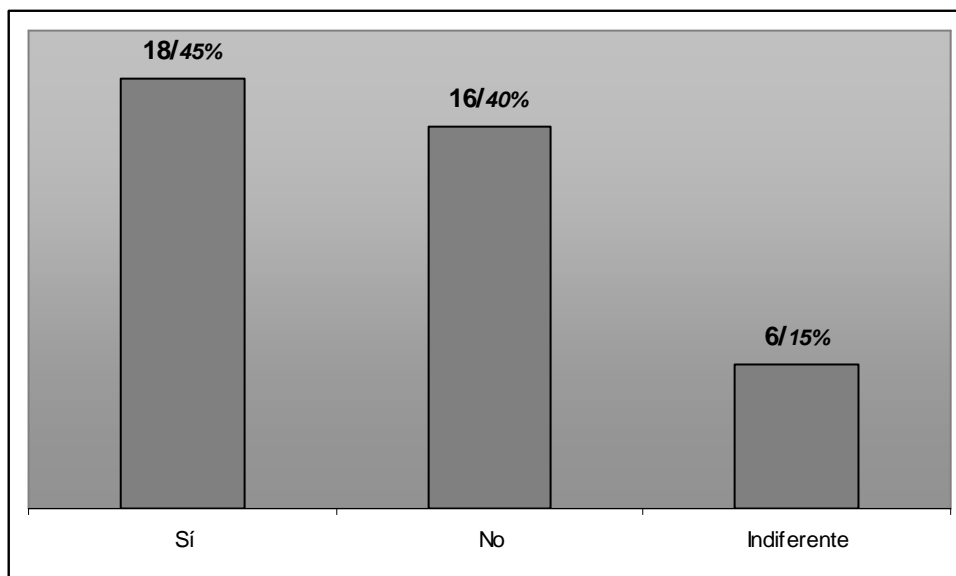
Veintiún de los cuarenta informantes hacen referencia a que han mejorado sus relaciones sociales. “Me relaciono más con más gente”; “Me hace sentir menos solo”; “Me ofrece el poder estar comunicada con toda la gente que quiero en cualquier lugar y en cualquier momento”.

Anna resume su experiencia en cuanto a la tranquilidad como disponibilidad; y a la comodidad, la libertad y el tiempo que le facilitan. El móvil “me aporta tranquilidad, hacer lo que deseo sabiendo que si ocurre algo que requiera mi presencia, estaré localizable y podré actuar con la rapidez requerida. Aumenta la comodidad, la libertad, me permite gestionar mejor mi tiempo realizando múltiples trámites administrativos a través de él”.

Joan muestra indiferencia –incluso rechazo- hacia los usos convergentes del móvil: “Hasta la fecha no he tenido una necesidad imperiosa del móvil. Como herramienta la considero útil, siempre y cuando se use para eso, como teléfono... Cualquier día aquello que llamamos ‘móvil’ servirá para todo lo imaginable”. La imaginación como metáfora(s) configura nuestras identidades (Gergen, 1994). La identidad es lo imaginable y lo imaginable posible sobre nosotros mismos; no lo irracional. Es un instrumento psicológico y cultural (Cole, 1996; Kulmala, 2002; Walker, 1999), una herramienta (Antaki, 1998) de relación. Montse parece tenerlo más asumido (y aporta un toque de humor) porque “...siempre esperas que un desconocido se equivoque marcando el número de teléfono, te llame y sea el inicio de una gran historia para posteriormente ir al “diario de Patricia” poderla explicar y así compartirla”.

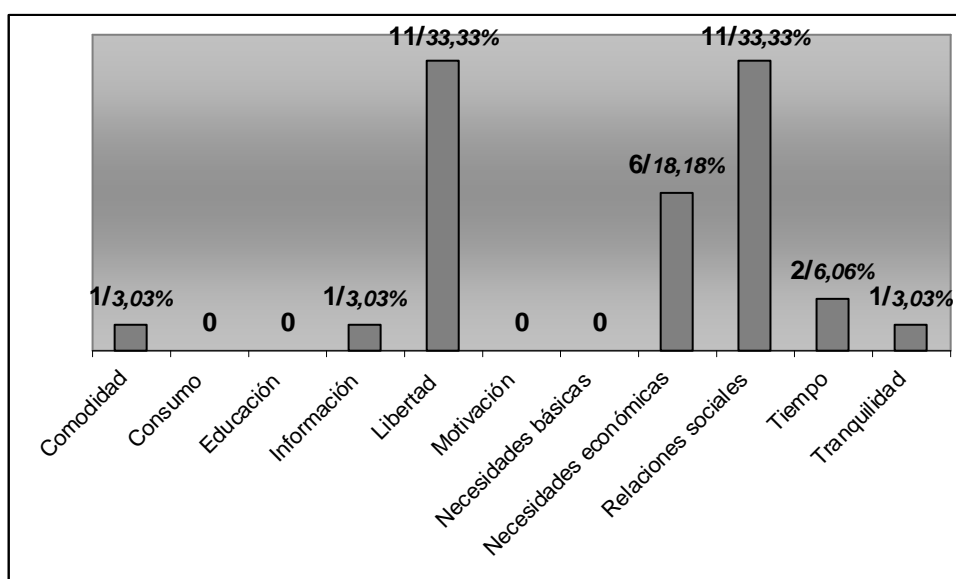
### Las añoradas Autonomía y Libertad

Un 45% de los informantes se muestran molestos, perjudicados por el móvil,



Si comparamos las respuestas con la cuestión anterior observamos que las personas que sí encuentran una mejora de sus vidas con el uso del móvil es superior en términos absolutos en un 12,50%. Sin embargo, ambos asuntos no son excluyentes. Es decir, es muy posible que en unos sentidos mejore y en otros empeore. Así creemos que lo entienden los informantes. Por ejemplo, Carla afirma que el móvil le ha perjudicado “Porque no he vivido sin móvil, y a pesar de que en muchos aspectos sea positivo, creo que estaría mejor sin él”.

¿Cuáles son las categorías en que los usuarios se sienten perjudicados?,



Las categorías que más peso adquieren son la libertad y las relaciones sociales; un 33,33% cada una. Ambas interactúan ya que ahora los informantes se sienten controlados, más dependientes, menos libres y autónomos, como asegura Carne: “es perjudicial para la sensación de autonomía. La insistencia o impaciencia, la necesidad de un interlocutor de hablar conmigo puede generarme una sensación de exceso de control y de falta de independencia muy desagradable”.

A veces el móvil es un auténtico *intruso social* (Höflich, 2003). Carles insiste. La intrusión se produce no a veces, sino “miles, desde llamadas de mis padres o mi suegra que interrumpen una relación sexual con mi pareja, hasta salir del metro y tener que discutir con mi pareja porque me ha llamado 15 veces en los últimos 10 minutos y tenía el teléfono apagado”.

Su relato nos ofrece una muestra de cómo el móvil está siempre presente, incluso cuando se desconecta. Las posibilidades de comunicación no se agotan con la desconexión sino que su adopción genera una *ausencia presente* (Gergen, 2002) ilimitada, una *relación constante* que llega a violar las normas que hasta ahora se respetaban en los espacios públicos (Caporael y Xie, 2003; Katz, 2003; Ling y Haddon, 2003; Ling, 2004). El proceso de adopción no es otro que el de domesticación de la tecnología (Ling, 2004) facilitando la aparición de nuevas normas sociales que generen costumbre como acción práctica racional y orientada a logros continuos y contingentes (Garfinkel, 1968). La domesticación supone la institucionalización (Berger y Luckmann, 1968; Ling, 2004) de lo nuevo.

Observamos quejas por la pérdida de la autonomía y la libertad; “Te pueden localizar donde estes, puedes crear tensiones o enfrentamientos por no coger el telefono cuando no te apetece”; “Estás siempre localizado, y la gente no duda en llamarte para cualquier tontería”; “En ciertas ocasiones, considero el móvil como un elemento indiscreto, fuera de lugar”; “Para las personas dependientes es horrible darles el nº del telf. Movil, se piensan que puedes atenderles siempre”.

### **¿Desconexión? ¡Imposible! Conclusiones y reflexiones**

Si es tan grave, ¿por qué no apagarlo? Javier problematiza un poco más el asunto; “Pero alguien podría cuestionar, ¿qué hay del botón on/off de tu aparato? La dependencia se inicia cuando pensamos: ‘¿Y si alguien necesita localizarme?’”.

La cuestión es que quizá no sea tan grave ni problemático. La cuestión es que el móvil ya es una extensión de eso que consideramos nuestro propio cuerpo (De Kerckhove, 2005) o una parte natural más del mismo (Fortunati, 2003; Oskman y Rautiaunen, 2003). Y como el resto de nuestras partes naturales eso comporta alguna que otra molestia en un sentido puramente práctico. Si no tuviéramos cabeza nunca nos dolería.

Los consumidores y usuarios de telefonía móvil asumen y aprecian la integración con la tecnología y cómo esta facilita sus relaciones sociales. La facilita, aunque también las deteriora. Perciben una cierta sensación de pérdida de esa identidad individual propia de épocas pre-tecnológicas y tecnológicas. En este sentido los discursos dicotómicos se siguen haciendo presentes pero no antagonicos.

Lo que hemos encontrado en sus discursos coincide en algunos aspectos resaltados por el estudio de Castells et al. (2007) en cuanto al refuerzo de la sensación de autonomía y seguridad gracias a las posibilidades de conectividad y relación permanente. A diferencia de las conclusiones del citado estudio intuimos que dichas posibilidades no fortalecen necesariamente el individualismo (Seguí y Gil, 2006). Más bien al contrario provocan una intensa relación en la que no sólo se incluye a otras personas, sino a redes tecnosociales, incluyendo la integración simbólica y física del artefacto en lo que podemos llamar la construcción del yo.

Los consumidores y usuarios son también productores (Rheingold, 2002). Sus formas de producción son extremadamente difusas, incontrolables, silenciosas y casi invisibles (De Certeau, 1984). Es en esta línea de argumentación donde encontramos niveles radiales de discurso diferentes. La domesticación no significa sólo la adopción acrítica, sino la personalización, la customización de lo tecnológico identitario. El productor/consumidor tecnológico muestra cursos de acción y de simbolización racionales, lógicos y orientados, aunque difusos; todavía no institucionalizados.

Mostramos algunos apuntes sobre alternativas posibles a lo dicotómico institucional acercándonos a la multiplicidad de opciones y a lo cotidiano social. Racional y lógico; emotivo y pasional; contextual, práctico, contingente y cotidiano, el teléfono móvil, constructor de relaciones e identidades, es ya un aparte conceptual (de ahí el *todo lo demás* del título de esta comunicación) que forma parte de *nosotras* y *nosotros*.



## Referencias bibliográficas

- Antaki, Ch. (1998). Identity as an achievement and as a tool. Antaki, Ch. & Widdicombe, S. (eds.), *Identities in talk*. London: SAGE Publications.
- Bardin, L. (1977/1986). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Berger, P.L. y Luckmann, Th. (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bimber, B.; Flanagin, A.J & Stohl, C. (2005). Reconceptualizing Collective Action in the Contemporary Media Environment. *Communication Theory*, 15 (4), 365-388.
- Caporael, L.R. & Xie, B. (2003). Breaking Time and Place: Mobile Technologies and Reconstituted Identities. Katz, J.E. (ed.). *Machines that Becomes Us. The Social Context of Personal Communication Technology*. New Brunswick: Transaction. 219-232.
- Castells, M.; Fernández, M.; Qiu, J.L. y Sey, A. (2007). *Comunicación móvil y sociedad. Una perspectiva global*. Barcelona: Ariel.
- Cole, M. (1996/2003). *Psicología cultural. Una disciplina del pasado y del futuro*. Madrid: Morata.
- De Certeau, M.(1984). *The Practice of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- De Kerckhove, D. (2005). Los sesgos de la electricidad. *Lección inaugural del curso académico 2005-2006 UOC*. <http://www.uoc.edu/inaugural05/esp/kerckhove.pdf>. [Consulta: 27/04/2007].
- Fortunati, L. (2003). Real People, Artificial Bodies. Fortunati, L., Katz, J.E. & Riccini, R. (eds.). *Mediating the Human Body. Technology, Communication, and Fashion*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Ass. 61-74.
- Garfinkel, H. (1968/2006). *Estudios en Etnometodología*. Barcelona: Anthropos.
- Gergen, K.J. (1994/1996). *Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Gergen, K.J. (2002). The challenge of absent present. Katz, J.E.; Aakhus, M. (eds.), *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press. 227-241.
- Höflich, J.R. (2003). Part of Two Frames. Mobile Communication and the Situational Arrangement of Communicative Behavior. Nyíri, K. (ed.), *Mobile Democracy. Essays on Society, Self and Politics*. Vienna: Passagen Verlag. 103-114.
- Katz, J.E. & Aakhus, M. (2002). Introduction: Framing the issues. Katz, J.E.; & Aakhus, M. (eds.). *Perpetual Contact. Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press. 1-14.
- Katz, J.E. (2003). A Nation of Ghosts? Choreography of Mobile Communication in Public Spaces. Nyíri, K. (ed.), *Mobile Democracy. Essays on Society, Self and Politics*. Vienna: Passagen Verlag. 21-32.
- Krippendorff, K. (1980/1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- Kulmala, A. (2002). Others as devices in identity construction. *Actas de la 5ª Conferencia de la ISCAR (International Society for Cultural and Activity Research)*. Amsterdam.
- León, O. y Montero, I. (2001). *Metodologías científicas en psicología*. Barcelona: Fundació per la UOC.
- Ling, R. & Haddon, L. (2003). Mobile Telephony, Mobility, and the Coordination of Everyday Life. Katz, J.E. (ed.), *Machines that Becomes Us. The Social Context of Personal Communication Technology*. New Brunswick: Transaction. 245-266.
- Ling, R. (2004). *The Mobile Connection. The Cell Phone's Impact on Society*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers.
- Melucci, A. (1998). Domanda di qualità, azione sociale e cultura: verso una sociologia riflessiva. Melucci, A. (et col.) *Verso una sociologia riflessiva. Ricerca qualitativa e cultura*. Bologna: Società Editrice il Mulino. 15-32.
- Oskman, V. & Rautiainen, P. (2003). 'Perhaps It is a Body Part': How the Mobile Phone Became an Organic Part of the Everyday Lives of Finnish Children and Teenagers. Katz, J.E. (ed.). *Machines that Becomes Us. The Social Context of Personal Communication Technology*. New Brunswick: Transaction. 293-309.
- Rheingold, H. (2002). *Smart Mobs. The Next Social Revolution. Transforming Cultures and Communities in the Age of Instant Acces*. Cambridge: Basic Books.

- Seguí, J. y Gil, A. (dir.) (2006). *Teléfonos móviles, consumo y calidad de vida: co-constructores de identidad y comunidad en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Aproximación crítica desde la Psicología social*. Seminario de Investigación Doctorado *Cultura, Sociedad y Comunicación digital*. Universitat Oberta de Catalunya/Internet Interdisciplinary Institute (UOC/IN3). Sin publicar.
- Slater, M.D.; Snyder, L. & Hayes, A.F. (2006). Thinking and Modeling at Multiple Levels. The Potential Contribution of Multilevel Modeling to Communication Theory and Research. *Human Communication Research*, 32 (4), 375-384.
- Spannagel, Ch; Gläser-Zikuda, M; Schoeder, U (2005). Application of Qualitative Content Analysis in User-Program Interaction Research. *Forum: Qualitative Social Research*, 6. 2. <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-05/05-2-29-e.htm>. [Consulta:27/04/2007].
- Vázquez, F. (1997). *Objetivos y medios en la investigación psicosocial*. Unitat de Psicologia Social. Universitat Autònoma de Barcelona (policopiado).
- Walker, S.J. (1999). Culture, Domain Specificity and Conceptual Change: Natural Kind and Artifact Concepts. *British Journal of Developmental Psychology*, 17, 203-219.