

Corredor Álvarez, Felipe Andrés; Tirado Serrano, Francisco; Iñiguez Rueda, Lupicinio
¿BAJO LAS RIENDAS DEL TELÉFONO MÓVIL? CONTROL SOCIAL, NORMALIZACIÓN Y
RESISTENCIA

Psicología & Sociedade, vol. 22, núm. 1, enero-abril, 2010, pp. 60-69

Associação Brasileira de Psicologia Social
Minas Gerais, Brasil

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309326443008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

¿BAJO LAS RIENDAS DEL TELÉFONO MÓVIL? CONTROL SOCIAL, NORMALIZACIÓN Y RESISTENCIA UNDER THE REINS OF MOBILE PHONE? SOCIAL CONTROL, NORMALIZATION AND RESISTANCE

Felipe Andrés Corredor Álvarez, Francisco Tirado Serrano e Lupicinio Iñiguez Rueda
Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, Espanha

RESUMEN

Los teléfonos móviles son una tecnología constitutiva de las relaciones sociales, inclusiva y cuyas prácticas asociadas participan en la formación del sujeto común en nuestros días, por medio del control social, la normalización y la resistencia, mecanismos que no han sido suficientemente abordados y de los que pretendemos dar cuenta con este trabajo. A partir de los conceptos de poder y resistencia, tácticas y estrategias, y preformatividad, analizaremos la noción de control social para dar cuenta del objetivo. La técnica utilizada fue grupos de discusión y descripción densa para el análisis. Los resultados indican que el móvil actúa como mediador, en el sentido latouriano: en el acto de ‘contactar a alguien’ estos dispositivos permiten que pasen o no cosas, modificando las intenciones de su uso, redefiniendo las relaciones, propiciando así efectos de normalización, control social y resistencia. Dichos procesos reaccionan mutuamente: el funcionamiento del poder alimenta la resistencia y viceversa.

Palabras clave: control social; normalización; Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); teléfonos móviles; Actor Network Theory (ANT).

ABSTRACT

Mobile phones are an inclusive technology immersed in social network, whose associated practices participate forming the common subject. Nowadays, they are part of social control, normalization and resistance. These mechanisms have not been studied enough, and explaining them is the aim of this paper. Using concepts like power, tactics, strategies, and performativity, we will explain social control and then account for our aim. For gathering data, discussion groups were used and the analytical approach was thick description. Results indicate that mobile phones act as mediators, in a Bruno Latour sense. It means that in contacting someone those devices allow to happen, or not, different things, for instance, they modify their original intended functions by redefining relationships, and, in turn, favoring normalization, social control, and resistance. These processes produce a mutual reaction: the operation of power feeds resistance, and vice versa.

Keywords: social control; normalization; Information and Communication Technologies (ITC); mobile phones; Actor Network Theory (ANT).

SOB AS RÉDEAS DO TELEFONE MÓVEL? CONTROLE SOCIAL, NORMALIZAÇÃO E RESISTÊNCIA

RESUMO

Os celulares são uma tecnologia constitutiva e inclusiva das relações sociais. Suas práticas associadas participam na formação do sujeito comum em nossos dias por meio do controle social, da normalização e da resistência, mecanismos que não foram suficientemente abordados, os quais pretendemos dar conta com este trabalho. A partir dos conceitos de poder e resistência, performatividade, táticas e estratégias, analisaremos a noção de controle social para dar conta deste objetivo. Foram utilizados grupos de discussão e descrição densa para a análise. Os resultados indicam que o celular atua como mediador, no sentido latouriano: no ato de contatar alguém esses dispositivos permitem que passem ou não coisas, modificando as intenções de seu uso, redefinindo as relações e propiciando, assim, efeitos de normalização, controle social e resistência. Tais processos reagem mutuamente: o funcionamento do poder alimenta a resistência e vice-versa.

Palavras-chave: controle social; normalização; Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC); celulares; Actor Network Theory (ANT)

Introducción

Teléfonos móviles. Son pequeños aparatos que han generado prácticas cotidianas que redefinen la forma de relacionarnos. Estas prácticas abarcan multitud de ámbitos: la interacción entre estos aparatos, las personas, su lista de contactos, el contexto en el que actúan... y alcanzan el propio nivel de las normas sociales que regulan la relación entre dichos elementos.

Hoy en día, los teléfonos móviles, se han convertido en una tecnología inclusiva. Se trata de una tecnología que está al alcance de la mayoría de personas, y asimismo, está inmersa en la cotidianidad de la mayoría de la gente. Sus prácticas asociadas tienen procedimientos concretos y sutiles de normalización, que circulan en red en todas las escalas de la sociedad y en prácticamente cualquier tipo de relación (Wajcman, Bittman, & Brown, 2008; Bittman, Brown, & Wajcman, 2009).

Cuando se revisan los antecedentes del tema sorprende hallar una fuerte dicotomía entre una imagen utópica y otra distópica de lo que suponen los teléfonos móviles para la vida cotidiana del ser humano (Castells, Fernández-Ardévol, & Sey, 2007). Desde la perspectiva utópica, el teléfono móvil es una especie de santo grial de las comunicaciones, una tecnología que puede resolver cualquier problema de conectividad (Licoppe, 2004). Cabe decir que esta promesa ha estado presente en cada uno de los avances tecnológicos de la comunicación. Pero los móviles y sus futuros desarrollos hacen que el sueño de la comunicación angelical parezca que está más cerca que nunca (De Vries, 2005; Duxbury, Towers, Higgins, & Thomas, 2006).

En contraposición, algunas investigaciones sobre el uso de los teléfonos móviles en jóvenes y adolescentes tienden más a caracterizar imágenes cercanas a la distopía, una visión catastrófica con respecto a la relación entre las personas y sus teléfonos móviles. Un ejemplo de ello es la preocupación mediática por la pérdida de capacidades de escritura de los jóvenes debido al uso de los SMS (Servicio de Mensajes Cortos, por sus siglas en inglés) (Thompson & Cupples, 2008).

En la misma línea, Rosell, Lusar, Fargues, Carbonell, y Jordania (2006) señalan que algunas franjas específicas de la población, como personas con baja autoestima, extroversión, pocas habilidades sociales, y especialmente en la niñez y la juventud, tienen características que los hace susceptibles de entrar en una situación que ellos denominan “adicción al móvil”, cuyas consecuencias son: “inseguridad sin móvil, evitación de lugares sin cobertura, irritación sin móvil, estar más pendiente de las relaciones telefónicas que de las cara-a-cara, deterioro de la comunicación y/o gastos exagerados” (Rosell et al., 2006, p. 3).

Sin embargo, también hay posiciones críticas frente a estas visiones cercanas a un dualismo excesivamente

determinista. Un buen ejemplo es Amparo Lasen (2002), autora que ha llevado a cabo un trabajo de corte etnográfico sobre el uso de los teléfonos móviles en los espacios públicos. Lasen analiza cómo la *etiqueta* del teléfono móvil (normas de uso), da forma y regula la relación entre las personas, los espacios públicos y los teléfonos móviles. Entre sus conclusiones destaca que los teléfonos móviles y las personas se moldean (*shaping*) mutuamente y que las normas no escritas de etiqueta cambian la manera de apropiarse de los espacios públicos. (Lasen, 2002). Por otro lado, Thompson y Cupples (2008) han analizado el uso del SMS entre jóvenes de Nueva Zelanda recurriendo a Teoría del Actor-Red. Destacan que su uso, más que una influencia direccional entre el móvil y las personas, se trata de un híbrido entre estos elementos; que más que destruir las relaciones cara a cara, las facilita y lubrica, e invitan a repensar las ideas distópicas sobre la relación entre los jóvenes y los móviles.

Sea como fuere, en el conjunto de todas estas investigaciones llama la atención la ausencia de trabajos sobre la relación entre los teléfonos móviles y el despliegue de mecanismos de control social, normalización y resistencia. Son, justamente, estos aspectos los que atenderemos en nuestro análisis.

Efectivamente, nuestro trabajo se aleja de las posturas excesivamente optimistas y catastrofistas para situarse en una comprensión del teléfono móvil como entidad híbrida y ensamblada que al igual que cualquier otra tecnología cotidiana es capaz de redefinir el funcionamiento de nuestro inmediato entramado social. Y, especialmente, examinamos en la mencionada redefinición las dimensiones que tienen que ver con formas de control social, normalización y resistencia. En ese sentido, nuestra investigación es mucho más cercana a la concepción semióticomaterial que tiene la teoría del actor-red de la relación entre tecnología y sociedad (Callon & Latour, 1981).

Pues bien, tras explicar los aspectos metodológicos de nuestra investigación, dividiremos nuestros resultados en dos grandes apartados. El primero está dedicado a revisar las prácticas de control que se despliegan con el uso del móvil y el segundo a las de resistencia. En las conclusiones señalaremos el papel de mediador que posee el teléfono móvil. Es decir, ofreceremos una conceptualización de esta tecnología. En ella argüiremos que el móvil, en tanto que es capaz de generar control social, normalización y resistencia, es mucho más que un simple instrumento y se puede considerar todo un productor de sociedad (Latour, 2001).

Metodología

La metodología utilizada en nuestra investigación ha sido exclusivamente cualitativa. La razón es sencilla,

nos interesaba examinar la relación entre uso de teléfonos móviles y transformación de prácticas sociales a partir del entramado de significados y sentidos que se generan en las mismas (Fabra & Domènec, 2001) y hemos huido de los aspectos más cuantitativos centrados en número de llamadas realizadas, mensajes enviados, cuestiones ergonómicas de uso, etc.

Realizamos, concretamente, grupos de discusión. Olabuénaga e Ispizua (1989) definen al grupo de discusión como un gran provocador, que ayuda a que las personas expongan su acervo de conocimiento de sentido común. Al multiplicarse, intercambiarse, enfrentarse y discutir los diferentes puntos de vista, el grupo potencia la salida a flote de estos conocimientos construidos en la intersubjetividad. Por la naturaleza compartida de los discursos y las normas sociales es especialmente útil que la información se obtenga en un proceso de similar naturaleza social. La heterogeneidad en la selección de la muestra es necesaria para potenciar dichos procesos en la discusión, así como dar cuenta de la variedad de usos del teléfono móvil.

Los grupos de discusión se realizaron en Barcelona con personas adultas, el primero de 20 a 25 años y el segundo de 26 a 42, todos usuarios habituales de móvil, contactados por medio de redes personales, siendo éste un muestreo de conveniencia (Merriam, 2009). Dada la inclusividad que representa el uso del móvil, buscamos alta heterogeneidad en ambos grupos, por lo que había personas de ambos性, trabajadores, en paro, estudiantes, y de distintas nacionalidades, predominando la española. En los siguientes apartados presentaremos testimonios de algunos participantes, citados con un seudónimo seguido de una referencia al grupo en el que participó (GD1: 20-25 años; y GD2: 26-42 años).

En ambos casos, los grupos de discusión fueron llevados a cabo en un contexto de relativa formalidad, utilizando un guión orientativo, pero dando preferencia al diálogo fluido entre los participantes, tal como señala Pallarés y colaboradores (2002). Los ejes temáticos de la entrevista giraron alrededor de las normas sociales explícitas e implícitas alrededor del uso del teléfono móvil y la resistencia a las mismas. Las entrevistas fueron grabadas con previa autorización, transcritas íntegramente y analizadas mediante la descripción densa. Finalmente, conviene señalar que los resultados se analizaron y presentan con la forma de una descripción densa. Geertz (2003) define la descripción densa como un ejercicio definido por las siguientes características: en primer lugar, es un ejercicio microscópico, la reconstrucción al detalle de temáticas tratadas como el poder o la autoridad, desde el énfasis de pequeños gestos y relieves en la interacción (Tirado, 2007). La tarea de la descripción densa es ir tras estructuras de significación, pero más allá de descubrir significados, la tarea de la

analista es conjeturar sus tramas y explicar a partir de ellas, coproduciéndolo conjuntamente con las personas con las cuales se trabaja.

En segundo lugar, el flujo de la interacción social y sus detalles son centrales en la descripción densa. Se trata de aislar los elementos de los sistemas simbólicos, especificando las relaciones internas entre ellos y, finalmente, caracterizar el sistema de acuerdo con el núcleo de símbolos en torno al cual está organizado, es decir, mostrar como plano de inteligibilidad esa trama que genera tal acuerdo. La forma como aplicamos el análisis de descripción densa, es a partir de la lectura y relectura de las transcripciones hasta alcanzar un alto grado de familiarización con estas, y el proceso simultáneo de clasificación.

El resultado de esta descripción densa lo presentamos siguiendo el formato utilizado por Fabra y Domènec (2001) en su análisis de relatos de estudiantes y profesores. Dicha presentación es una (re)construcción del relato en forma de un compendio de citas agrupadas temáticamente, en función de los objetivos de la investigación, la teoría utilizada, los hilos del relato mismo de las personas y nuestra propia interpretación. Las divisiones de los resultados en sí no son una esencia pura en la que se distinguen totalmente las unas de las otras, en muchos aspectos se solapan, unas hablan al mismo tiempo de parte de las otras, ya que, por un lado los fenómenos sociales no tienen fronteras claras y excluyentes *per se*, y por otro, los aspectos teóricos que dividen los apartados, por definición, ya hablan al tiempo unos de otros.

Prácticas normativas en el uso del móvil

Hemos estructurado los resultados del análisis en tres grandes apartados: *Control social*, *Panoptismo y normas sociales*, y por último *Más allá de la inmediatez*.

Control Social

El control social en su sentido más simple hace referencia a las normas sociales que buscan la repetición y mantenimiento del orden establecido (Ibáñez, 1983). Pero nosotros vamos a tomarlo en un sentido más amplio, integrando los conceptos del funcionamiento de los mecanismos de poder/resistencia (Foucault, 1979, 1977/1992, 1975/2005), la estrategia y la táctica sobre las que escribe Michel de Certeau (1980/2007) y la preformatividad de Judith Butler (1990/2007).

La definición de *estrategia* de Michel de Certeau (1980/2007) es útil para explicar los procesos más generales de funcionamiento del control social desde las posiciones más privilegiadas. Por estrategia, éste autor

se refiere al cálculo de relaciones de fuerzas que tiene lugar desde una posición privilegiada, en que un sujeto de voluntad y poder puede aislarse en un ambiente. Es territorial, puede permitirse una base de operaciones y un espacio en el que sus logros sean permanentes. Esta misma posición privilegiada le permite ver de lejos, tiene la posibilidad de observar y medir los objetos circundantes, también prever, adelantar el tiempo mediante la lectura de un espacio.

Las relaciones de poder, tal como las entiende Foucault (1979, 1977/1992, 1975/2005), forman parte del control social. Según Foucault (1979), el poder circula entre los cuerpos, cada uno es titular de un cierto poder, y en la misma medida, vehicular de éste. El poder dibuja líneas por las que transita el discurso, líneas que dividen lo posible de lo imposible, lo que va antes de lo que va después. De esta manera, la reificación de estas relaciones de poder sustenta todo intento de sumisión entre acciones pero también configura las posibilidades de subversión del orden (Foucault, 1975/2005).

Si bien el control social puede ser la repercusión o resonancia de la intención de alguien en una posición privilegiada, éste no se reduce a ello. Según Foucault (1979) es en las relaciones más particulares donde el poder más general se incardina, son la condición de posibilidad para su funcionamiento, sin que se trate de una proyección de éste de arriba hacia abajo, de la cabeza del Estado hacia las personas, por ejemplo.

Hablando de la deconstrucción del género, Judith Butler (1990/2007) introduce el concepto de *preformatividad*, del que nos valemos para explicar la mutabilidad de las prácticas naturalizadas y de la repetición de las normas. La preformatividad gira en torno a la metalipsis en la que el poder promueve que los sujetos vean la esencia naturalizada (por el mismo poder) del discurso como algo anterior a las relaciones de poder que lo promueve (Butler, 1990/2007).

El poder, la naturalización del discurso, no se legitima con la mera existencia de las normas en sí, sino con su repetición, en la misma práctica, en la cotidianidad. La preformatividad se refiere a esta repetición, que jamás es idéntica al original, sino una copia imperfecta, a su vez acto único, que sigue un patrón, pero dejando un margen de error (Butler, 1990/2007). Si bien la preformatividad es un espacio de libertad que puede salirse de la vigilancia del poder y ser usado para llevar a cabo prácticas antidisciplinarias, este margen de error en la repetición también es codiciado por el control social. Asimismo como la sociedad no es estática, el funcionamiento efectivo del orden social, más que buscar un simple mantenimiento y repetición de las normas, lo que busca es guiarlas hacia el cambio constante, nuevas formas que, siguiendo objetivos mayores de control, deberían ser compatibles con la lógica que hay detrás

del funcionamiento general de sí mismo. El control social intenta guiar la preformatividad de los actos a su favor, trabajando en la cotidianidad, en las prácticas del día a día de las personas. Pues bien, en la línea de todo lo anterior, Pedro afirma que el móvil:

Sí que sirve, pero necesario creo que no, creo que más bien nos han creado, en cierta manera, una necesidad más, para consumir ... pues compañías de telefonía móvil, las multinacionales, etcétera, el móvil es uno de esos inventos que en cierta manera tienen una utilidad práctica, pero su objetivo final es el consumo. (Pedro, GD2)

Sin embargo, según Moral (2007), la penetración del poder evita la brusquedad y en contra busca la cautela, para así evitar tanto la reacción de rechazo, como la autoafirmación de la libertad. Es en las normas sociales que rigen las relaciones sociales persona a persona donde se halla el funcionamiento efectivo del control social, donde se encuentran las líneas de discurso que dividen lo permitido de lo no permitido, generando mecanismos de inclusión/exclusión, en función del ceñimiento o no a estas normas específicas de las personas en sus contextos; mecanismos que pueden ser fuertemente visibles pero también sutiles y difícilmente perceptibles. Esta intervención de Paola así lo ilustra: “*Si tu estás en un grupo donde todo el mundo tiene teléfono móvil [y tu no lo tienes], también yo creo que entra en juego el tema de sentirte un bicho raro, ¿no?*” (Paola, GD1)

Asimismo, el control social busca guiar las normas sociales hacia nuevas formas que, siguiendo objetivos mayores de control, deberían ser compatibles con la lógica que hay detrás de su funcionamiento general, la lógica de producción/consumo. Una entrevistada dejaba en claro la optimización de la productividad que ofrece el móvil: “*También se refiere a la economía del tiempo, es una economía del tiempo*” (Johana, GD1); regulando nuestra cotidianidad: “*Porque ahora, organizamos nuestras vidas sabiendo que tenemos el móvil, y nosotros tenemos el derecho a llamar o no llamar, a organizar o no organizar*” (Johana, GD1).

La interiorización del control social en relación con el teléfono móvil, en numerosas ocasiones es definida en términos de necesidad. Juliana lo comentaba con una metáfora interesante:

Para mi sí que es una necesidad, porque cuando me dejo el móvil en casa es como si me hubiese dejado una parte del cuerpo ... yo cuando estoy sin móvil, de hecho, no vivo en todo el día pensando, “no me puedo comunicar”. (Juliana, GD1)

Para que la penetración del control social sea efectiva es necesario que exista una serie de normas sociales que sean reguladas por mecanismos interiorizados de vigilancia. Éstos son los ejes que estructuran el siguiente apartado.

Panopticismo y Normas Sociales

Siguiendo a Foucault (1975/2005), entre los siglos XVII y XVIII se instaura la sociedad disciplinaria. El funcionamiento de ésta opera a través de la vigilancia a las normas sociales vigentes por medio de la explicación del modelo del panóptico de Jeremías Bentham, un diseño arquitectónico en forma de anillo con una torre en la parte central, organizado de tal forma que un vigilante se sitúa en la torre y en la periferia un sujeto a normalizar. Dicha distribución supondría ser vigilado sin saberlo, sin ser consciente del momento en que los ojos están sobre cada quien, no hacer algo que esté fuera de la norma, porque en el momento de ejecutarlo puede estar siendo vigilado y podrá ser castigado. Una vez interiorizado dicho proceso, los individuos pasan a vigilarse a sí mismos y seguidamente, a los demás.

Hablar de normas sociales y vigilancia, es hablar de normalización.

Siguiendo a Foucault (1975/2005), con normalización nos referimos a los procesos que buscan que las personas se mantengan cercanas a ciertas normas sociales que regulan sus prácticas, a favor de los aparatos de producción/consumo vigentes. Las normas funcionan como una línea ideal de disciplina, donde se hallaría el nivel máximo de productividad/consumo, a partir de ella se medirá, se clasificará a los sujetos, se incluirán o excluirán, en orden de productividad, utilidad y cercanía a las normas, buscando homogeneización, sin lograrlo totalmente, pero incluyendo a partir de ahí y excluyendo a partir de unos extremos de lejanía a la norma. Tirado (2001) hace una útil distinción entre disciplina y norma. La norma es:

Una medida y un camino para producir un patrón estándar. La disciplina, por el contrario, es una práctica que concierne al cuerpo y a su entrenamiento, y no necesariamente tiene porqué ser normativa. Es la normalización de la disciplina lo que caracterizará nuestro presente. (Tirado, 2001 p. 573)

En el caso del teléfono móvil, la principal norma objeto de vigilancia es la disponibilidad inmediata entre las personas, ya que, como indica Juan: “*Cuando tu llamas a una persona, te contesta, tu esperas ese uso*” (Juan, GD1).

Cosa que tiene que ver con la lógica de funcionamiento general de la sociedad, ilustrado con la siguiente cita: “*Es que es eso, que esperamos siempre respuesta inmediata, y no sé, un poco con el estilo de vida en general, que siempre es todo, en el momento*” (Natalia, GD1). Tal vigilancia se deja ver en la necesidad directa de pedir explicaciones: “*Cuando a uno lo evaden uno piensa, lo primero que piensa es en una explicación, ... mientras que si estuviera la persona allá, uno pregunta directamente, “¿porqué me estas evadiendo?”*” (Juan, GD1).

Además de vigilar la inmediatez también tendemos a corresponderla o dar cuenta de alguna forma de la no correspondencia. Parece haber un consenso de que en muchas ocasiones se deben dar explicaciones acerca de la no disponibilidad. Con relación a ello, Catalina decía que: “*Las tienes que dar, de alguna forma las tienes que dar, porque, de una forma como, no sé, implícita.*” (Catalina, GD2), a lo que Carolina responde, dejando claro un mecanismo de exclusión: “*Si no las das, quedas mal.*” (Carolina, GD2).

Es común que se pida algún tipo de información de forma sutil en el establecimiento de una llamada, con preguntas contextuales. Pero el hecho de que una llamada no sea contestada en el acto puede prestarse a interpretaciones que permiten obtener un margen de información adicional. En este sentido, Natalia explicaba que el móvil:

Facilita es que la otra gente sepa tu situación, si no contestas, se pueden hacer suposiciones de si estás trabajando, estás en clase, o no me quiere contestar, y hace que, que quieran controlar en cierto modo, o saber más de tu vida. (Natalia, GD1)

En el siguiente extracto Andrea nos informa de alguna de las consecuencias de tal necesidad de disponibilidad, ante la pregunta sobre qué cosas no podemos hacer, o se dificultan, por tener el móvil: “*Hacer algo que no esté bien visto también, ¿no? ... aquello que no quieras que sea de dominio público.*” (Andrea, GD2).

La disponibilidad inmediata tiene otras normas derivadas que se relacionan con elementos distintos al establecimiento de la llamada entre dos personas. En el caso de los espacios públicos existen una serie de prohibiciones explícitas del uso del móvil, como estar en una biblioteca o en el cine. De estas, Johana dice: “*Creo que el límite es la institución, es el, cuando entras a clase, cuando estás en el trabajo*” (Johana, GD1). Sin embargo, como señala María: “*Siguen sonando, aunque esté prohibido.*” (María, GD2).

La disponibilidad parece ser una norma implícita que regula el (in)cumplimiento de estas normas explícitas. En este sentido, Andrea se quejaba: “*Fui al cine, y había un grupo al lado que le sonó el teléfono como cinco veces, y hasta aquí, ¿eh? ... es que ‘aquí no hay educación, ni hay nada’*” (Andrea, GD2)

Además de los espacios públicos¹, interaccionando con desconocidos, también se habló de momentos en los que se está físicamente con otras personas conocidas, como señalaba Andrea:

Cuando estas con el otro, y le llama alguien, le manda un mensaje, es, para mí es como una intromisión de fuera, ... es como: ‘estamos tu y yo’ o tres o los que sean, y viene uno, ¿no?, de fuera, ahí, eso molesta. (Andrea, GD2)

Otro campo que también tiene su regulación es el de las llamadas perdidas. Se trata de intentos de llamada

no establecida que dejan constancia en el registro del teléfono con la información de quien llama. Inicialmente tiene la función de informar que hubo un intento de llamada, que alguien intentó comunicarse con uno. Pero esto devino en una modalidad de comunicación, ya que es un uso que no cuesta dinero. Las llamadas perdidas cuentan con sus propias normas y reglas. Una común puede ser una forma de administrar el saldo del móvil, haciendo que la otra persona sea quien lo gaste: “*En mi caso, por ejemplo, cuando mis amigos me hacen una perdida es porque quieren que yo los llame, o sea, yo tengo contrato.*” (Juliana, GD1). También puede ser decir ‘hola’: “*Hola, simplemente hola, ¿sabes?, ‘estoy aquí, estaba pensando en ti, y mira, te hago una llamada perdida’.*” (Paola, GD1)

O con algún ánimo de controlar, como puede ser en el contexto de pareja. Este aspecto se ejemplifica en esta intervención de Andrea:

La perdida de cuando ibas a casa: me voy de fiesta, [y me piden] “hazme una perdida para saber que estás bien”, y luego, yo tenía uno [un novio] que si llegaba a las tres, bien, ahora, como llegase a las cinco, ya tenía el follón, ¿qué hacía?, hacía la perdida a las tres, ... es que es eso, ¿para saber si estoy bien?, o ¿la hora? (Andrea, GD2)

Este último ejemplo muestra los significados menos comunes, y que más bien son previamente negociados según el contexto de la relación entre las personas. Así por ejemplo, Juan definía las llamadas perdidas como “*Una forma de lenguaje, pero que uno previamente aclara.*” (Juan, GD1).

Hasta este punto hemos hablado de la normalización y hemos mostrado la disponibilidad inmediata como norma social y algunas derivadas de ésta. Además de éstas, también hay aspectos del móvil que no implican directamente la norma de la disponibilidad, sino con otros aspectos, que trataremos en la siguiente parte.

Más Allá de la Inmediatez

El SMS es un recurso del teléfono que permite enviar un mensaje de texto de máximo 160 caracteres, a un precio más económico que el de una llamada, siendo ésta una de las razones de su uso, pero no la única. A diferencia de la llamada de voz, con un SMS uno puede pensar dos veces lo que va a decir antes de escribirlo. Como explica Andrés: “*Es lógico, con un mensaje tú piensas bien lo que vas a decir; con una llamada tú estas interactuando, tú no sabes con lo que te puedan salir.*” (Andrés, GD1).

Además, el SMS permite una comunicación más distante, ofreciéndole un espacio a quien lo recibe. Así es como lo indica Carolina: “[El SMS] también es darle la posibilidad al otro de decir que

no, ..., pero si propones algo directamente por teléfono, ya estas comprometiendo al otro a que te diga ya.” (Carolina, GD2)

El SMS tiene un lado más emotivo, que permite una distancia con respecto a la otra persona y consecuentemente una facilidad para decir algunas cosas, con respecto a la llamada de voz o un encuentro presencial. Un ejemplo de ello se encuentra en el siguiente extracto:

A mí me cuesta mucho, entonces para mí el móvil, por ejemplo, es un arma de decir: ‘me pongo un muro delante y que pase lo que quiera’ ... No me va a ver la cara, y cuando le vea, pues ya se habrá olvidado, ya se habrá quedado el mensaje olvidado por la bandeja de entrada y ya no, no se acuerda. (Juliana GD1)

Más concretamente, como indica Andrés: “*Cuando uno dice algo por medio de un mensaje, está evitando decírselo de frente.*” (Andrés, GD1).

Hasta este momento hemos hablado de algunos mecanismos de poder y normalización, analizando la disponibilidad inmediata como principal norma social y otras normas derivadas y al margen de ésta. No obstante, en la línea de lo planteado por Foucault, junto a los dispositivos de poder se encuentran las prácticas de resistencia.

Prácticas de resistencia en el uso del móvil

de Certeau (1980/2007) hace una útil diferenciación entre táctica y estrategia². La táctica coexiste con la estrategia, responde a ella, surge del espacio de no vigilancia del poder e intenta volver habitable algo que no lo es. La táctica es relativa a la estrategia, pero no depende de ella, solo es dueña de su margen de maniobra. Se trata de cálculos inmersos en la cotidianidad, que básicamente se pueden hallar en relaciones cercanas, de menor alcance. La táctica no dispone de un espacio en el cual manejar sus cálculos, sus logros no son acumulables, no tiene donde preparar sus expansiones, en definitiva, carece de un lugar en el que operar. La táctica tiene que aprovechar los instantes en los que pueda actuar, ha de estar a la expectativa del momento en el que las coyunturas particulares del poder propietario fallan.

Pues bien, la relación táctica-estrategia permite profundizar en la tensión poder-resistencia. Respondiendo a la estrategia de aumentar el consumo por parte de las multinacionales de telefonía móvil, en el plano económico se desarrollan tácticas para reducir su gasto, que, como señalamos en el apartado de *Panopticismo y normas sociales*, es una de las razones del uso de los SMS o las llamadas perdidas, pero no la única. También es la razón por la que se evita usar el contestador de voz. Además de la resistencia contra el gasto a las compañías de telefonía móvil, también hay tácticas a

la par de estrategias de empresas de otros sectores que utilizan el móvil como medio de propaganda, por esto, Juliana dice que “*Cuando es número privado no [contesto], porque, normalmente suele ser de publicidad, y así me la ahorro.*” (Juliana, GD1).

La resistencia o táctica utiliza herramientas del poder y viceversa. El servicio de identificación de llamadas es un servicio que prestan las compañías de teléfonos gratuitamente en España (en otros países, como en Colombia, es un servicio cobrado) y cobrado o no, es una estrategia de consumo. Para conocer la importancia de este servicio para la gestión del uso del móvil, se preguntó a los entrevistados si pagaría una suma de seis o siete euros mensuales por tenerlo, como indicador de la importancia de este servicio y los usos que se le dan; una de las respuestas fue: “*sí, eso haríamos nosotros, es importante, saber quién está llamando, saber a quién contestarle.*” (Juan, GD1)

Hasta aquí hemos hablado de las tácticas desplegadas a través del móvil relacionadas con estrategias más generales. A continuación enumeraremos una serie de tácticas de resistencia en las relaciones persona a persona, que tienen que ver con la norma general de disponibilidad inmediata.

Sobre esta norma Natalia señalaba: “*El móvil lo que te proporciona es estar disponible para todo el mundo, cosa que yo también considero negativo.*” (Natalia, GD1).

Por ejemplo, ante la inmediatez de cualquier tipo, las formas típicas de resistencia son deshaciéndose del mismo aparato, apagarlo o ignorarlo silenciándolo. Es el caso del siguiente extracto: “*Pero también de vez en cuando, también lo apago, por que... por que no, no quiero que me encuentren.*” (María, GD1)

A un nivel institucional, en el plano laboral, también hace falta llevar a cabo algunas tácticas. Así lo señala Catalina:

Por ejemplo te estás escaqueando en el trabajo, ... vas a tomar algo, ¿no?, ... claro, estás en un bar, y suena el teléfono, y tú estás trabajando [supuestamente], con lo cual, tienes que coger todo corriendo, salir ... para que no oiga, ¿no?, [y digo] “no, estoy yendo a no se donde”. (Catalina, GD2)

Muchas de estas tácticas llevan implícito el tener que dar explicaciones. Frente a esta situación, la forma más común de resistir son las excusas: “*Yo creo que siempre se dice alguna excusa también: ‘no, es que lo tenía en silencio’.*” (Paola, GD1)

Frente a la pregunta de “*¿A quién le echamos la culpa cuando no queremos dar explicaciones?*”, dos entrevistados delegaron la función de evasión en el aparato: “*Al celular, se descargó*” (Juan, GD1), “*No había cobertura*” (Juliana, GD1). Ya que, como dice Catalina: “*Me tengo que inventar algo, o lo que sea, da igual, lo*

tienes, tienes que decir algo.” (Catalina, GD2).

Pedro lo compara con una lógica más general de funcionamiento: “*Creo que ya todos tenemos la lista de excusas ya montadas, pero aplicables a todo, en la vida real, en cierta manera, ... y con el móvil utilizas, si, también parte de esa lista de excusas.*” (Pedro, GD2).

Los efectos de estas excusas fueron visibles cuando hablábamos sobre la posible evasión de los demás hacia uno. Así, Paola ha señalado que podría tratarse de que:

A lo mejor pues tarda mucho en responder y ya empezamos a pensar, pues, yo que sé, que no lo quiere coger y a lo mejor es que está en la otra punta de la casa, por ejemplo, y llega corriendo y no da tiempo, pero es eso, que ya te montas tu tus películas. (Paola, GD1)

Pero algunos de los usuarios manifestaron sentirse evadidos: “*Cuando tardan en contestar, por ejemplo.*” (Juliana, GD1), o “*cuando siempre está apagado.*” (Paola, GD1), cosa que Andrea matiza: “*Si es una vez que pasa, o dos, vale, pero si ya, no se, lo has llamado tres días seguidos, y no te han contestado ... ya es que, es evidente.*” (Andrea, GD2).

Otra consecuencia sería la necesidad de explicaciones, en la opinión de Juan: “*Cuando a uno lo evaden uno piensa, lo primero que piensa es en una explicación, como hablar con esa persona pa’ que le explique porqué lo está evadiendo.*” (Juan, GD1)

Como puede observarse en todos los anteriores fragmentos, el uso del móvil no sólo despliega relaciones de control, también, somos capaces de reappropriarnos del uso de este artefacto a partir de microejercicios de resistencia o recurriendo a las pequeñas tácticas en el sentido señalado por De Certeau.

Conclusiones: ¿bajo las riendas del teléfono móvil?

A lo largo de este artículo hemos analizado algunos mecanismos de normalización desplegados en y a través del móvil que dan cuenta de la lógica del control social y de la resistencia. También nos hemos centrado en normas sociales más concretas, como la disponibilidad inmediata y otras con relación a los SMS y las llamadas perdidas. Finalmente, hemos hablado de los mecanismos de resistencia a estas normas sociales, como el uso de excusas para evadir la disponibilidad inmediata, y la delegación en las carencias del aparato -como falta de cobertura o nivel de batería- de las funciones de evasión.

¿Todo esto indica que estamos realmente bajo las riendas del móvil? La respuesta es no. De hecho, ni siquiera se puede plantear que hay una influencia determinista entre el móvil y las personas, en ninguna dirección.

Para explicar el papel del móvil en las relaciones sociales es útil recurrir a las nociones de intermediario y mediador de Bruno Latour (1999/2001, 2005/2008). Según este autor, un intermediario es aquello que se limita a facilitar o vehicular significados o propósitos sin transformación alguna: definiendo los datos de entrada es suficiente para definir los datos de salida. Su único papel es el de establecer una conexión o un vínculo entre sujetos, un sujeto y un objeto, un propósito y un medio. Según este autor, hemos convertido muchas de nuestras tecnologías cotidianas (microondas, lavadora, etc.) en este tipo de entidades.

Los mediadores, en cambio, intervienen en las conexiones entre los elementos. Esto quiere decir que propician acción en la asociación, es un acontecimiento que no es del todo una causa o un fin, es un estar en medio (Latour, 1999/2001). Los mediadores transforman los propósitos previos, excediendo así el acto mismo de su intervención en la asociación de elementos. Los mediadores trasforman, distorsionan y modifican el significado de los elementos que ellos supuestamente cargan.

El teléfono móvil no es un intermediario. No es un artefacto que se limita a cumplir una función de comunicar, de establecer una simple conexión entre dos personas, sin añadir nada más a los demás elementos. No tiene un funcionamiento predecible en función de sus datos de entrada y de salida. Más allá de establecer una conexión entre dos personas, el uso de los teléfonos móviles muta y transforma las funciones para las que fueron diseñados y los propósitos mismos por los que son usados. Estos aparatos, además de transformar las funciones para las que fueron diseñados, también transforman los propósitos por los que son usados. Como hemos señalado a lo largo del análisis, durante el acto de ‘querer contactar a alguien’ suceden o dejan de suceder cosas por el medio. Por ejemplo, es posible obtener información adicional sobre la otra persona en el momento de contactarla, o igualmente si la llamada no es contestada inmediatamente, da un margen de interpretación sobre lo que haga o deje de hacer esa persona en ese instante. Este mismo margen de interpretación está presente en la cantidad de tiempo que la otra persona tarde en devolver la llamada, o si no la devuelve nunca. Ese ‘querer contactar a alguien’ también puede acarrear alteraciones más allá de los teléfonos móviles y sus dueños que entablan la conexión.

Otra característica del teléfono móvil como mediador es que no lo vemos como solo una unidad independiente, sin reparar en las partes y los procesos que hacen posible su funcionamiento. En su uso cotidiano solemos descomponerlo en sus diferentes partes -compañía de teléfonos, gasto económico, cobertura, nivel de carga de la batería, normas explícitas e implícitas de su uso... etcétera.

Para concluir este texto conviene aclarar que las normas sociales y prácticas con relación al uso del teléfono móvil tienen consecuencias que van más allá del contexto inmediato de su práctica. Siguiendo a Hardt y Negri (2000) las tecnologías no son entidades neutras e independientes, sino que “Son herramientas biopolíticas desplegadas en regímenes específicos de producción, que facilitan ciertas prácticas y prohíben otras.” (Hardt & Negri, 2000, pp. 350-351). Esta no neutralidad está en estrecha relación con el funcionamiento del control social. Éste, más que un simple mantenimiento y repetición de las normas, lo que hace es guiarlas hacia el cambio constante, nuevas formas modificadas que, siguiendo objetivos mayores de control, deberían ser compatibles con la lógica que hay detrás del funcionamiento general de sí mismo. Con relación a esto, un ejemplo es el hecho de que sea mal visto no tener teléfono móvil, o que por no tener móvil se dificulte conseguir ciertos trabajos, o que se dificulte el mantenimiento de algunas relaciones. Estas situaciones demarcan la obligación -a veces implícita, a veces explícita- de consumir servicios a grandes empresas de telecomunicaciones, estando éstas en una posición dominante favoreciendo la lógica de producción/consumo.

La relación con el móvil puede propiciar mecanismos de control social y normalización, pero dentro de ésta misma lógica ofrece las herramientas necesarias para la evasión y resistencia, como es el caso de delegar la evasión a otros en características propias del aparato (falta de cobertura o de carga de batería) y del uso del servicio de identificación de llamadas para evitar publicidad comercial o elegir a quien contestar y cuando. Entrando en un círculo mutuamente reactivo, a su vez estas tácticas de resistencia son condición de posibilidad para el funcionamiento del poder. En efecto, éste las retoma y las optimiza para el beneficio de estrategias globales. En este sentido, es preciso considerar que algunas de las prácticas de resistencia pueden ser reabsorbidas por mecanismos generales de control social, en cuanto que redundan en una mejora en la gestión del dinero, del tiempo y de algunas relaciones. Si pensamos en algunas de las tácticas de resistencia descritas a lo largo del análisis, por ejemplo, el uso de las llamadas perdidas, se puede identificar como una resistencia a pagar más en la factura o en recargas de prepago. En este caso hay una optimización de los recursos económicos, que redireccionará el dinero ahorrado en otro tipo de consumo. Otro ejemplo es el uso del identificador de llamadas, que permite ser selectivo con las personas con quienes se comunica uno y el momento de hacerlo, pudiendo esto influir positivamente en la optimización de algunas relaciones interpersonales y la gestión del tiempo. Dichas mejoras pueden repercutir en mayor producción y consumo.

Estas tácticas de resistencia, en muchos casos repercuten en beneficio de la lógica de optimización de la producción; y ésta, a su vez, generará más resistencia. Existe una constante reacción mutua entre las prácticas con intereses parcial o completamente opuestos.

Notas

- * Enmarcado en el proyecto subvencionado: Impacto psicosocial y cultural de las innovaciones tecnocientíficas. El papel de los espacios públicos de acceso a las TIC en los procesos constitutivos de la identidad social y de las redes sociales. Grupo de investigación: GESCIT (Grup d'Estudis Socials de la Ciència i la Tecnologia). Entidad financiadora: Ministerio de Educación y Ciencia - Dirección General de Investigación. Referencia: SEJ2006-15655-C02-01/SOCI
- ¹ Para una revisión más profunda sobre el uso del móvil en los espacios públicos, remito a la lectora a la lectura de "A comparative study of mobile phone use in public places in London, Madrid and Paris" (Lasen, 2002).
- ² El concepto de estrategia de De Certeau (1980/2007) está definido en el apartado de control social.

Referencias

- Bittman, M., Brown, J. E., & Wajcman, J. (2009). The mobile phone, perpetual contact and time pressure. *Work, Employment & Society*, 23(4), 673-691.
- Butler, J. (2007). *El género en disputa, el feminismo y la subversión de la identidad*. Barcelona: Paidos (Original publicado en 1990)
- Callon, M. & Latour, B. (1981). Unscrewing the big levitán: How actors macro-structure reality and how sociologists help them to do so. In K. Knorr-Cetina & A. V. Cicourel (Eds.), *Advances in social theory and methodology* (pp. 277-303). London: Routledge.
- Castells, M., Fernández-Ardévol, J. L., & Sey, Q. A. (2007). *Mobile communication and society. A global perspective*. Cambridge, MA: MIT Press.
- De Certeau, M. (2007). *La invención de lo cotidiano 1. Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana. (Original publicado en 1980)
- De Vries, I. (2005). Mobile telephony: Realising the dream of ideal communication?. In L. Hamill & A. Lasen (Eds.), *Mobile world: Past, present and future* (pp. 9-28). New York: Springer.
- Duxbury, L., Towers, I., Higgins, C., & Thomas, A. (2006). From 9 to 5 to 24 and 7: How technology redefined the work day. In W. Law (Ed.), *Information resources management: Global challenges* (pp. 305-332). Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Fabra, M. L. & Domènech, M. (2001). *Hablar y escuchar: relatos de profesor@s y estudiant@s*. Barcelona: Paidós.
- Foucault, M. (1979). *Microfísica del poder*. Madrid: La Piqueta.
- Foucault, M. (1984). La ética del cuidado de uno mismo como práctica de la libertad. *Concordia*, 6, 96-116.
- Foucault, M. (1992). Undécima lección: Del poder de la soberanía al poder sobre la vida, 17 de marzo de 1976. In Foucault, M. *Genealogía del racismo* (pp. 247-273). Madrid: La Piqueta. (Original publicado en 1977)
- Foucault, M. (2005). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión*. Madrid: siglo XXI. (Original publicado en 1975)
- Geertz, C. (2003). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- Hardt, M. & Negri, A. (2000). *Imperio*. Barcelona: Paidós.
- Ibáñez, T. (1983). *Poder y libertad*. Barcelona: Hora.
- Lasen, A. (2002). *A comparative study of mobile phone use in public places in London, Madrid and Paris*. Guildford, UK: Digital World Research Centre, University of Surrey.
- Latour, B. (2001). *La esperanza de Pandora. Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. Barcelona: Gedisa (Original publicado en 1999)
- Latour, B. (2008). *Reensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red*. Buenos Aires: Manantial. (Original publicado en 2005)
- Licoppe, C. (2004). 'Connected' presence: The emergence of a new repertoire for managing social relationships in a changing communication technoscapes. *Environment and Planning D: Society and Space*, 22(1), 135-156.
- Merriam, S. (2009). *Qualitative Research*. San Francisco: John Wiley and Sons.
- Moral, M. (2007). Poder disciplinario y educación: aproximación foucaultiana desde la Psicología Social. *Athenaea Digital*, 13, 71-94. Acceso en 07 de julio, 2008, en <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/413>
- Olabuénaga, J. I. R. & Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Pallarès, S., Garay, A., Vázquez, F., Muñoz, J., Martínez, M., & Iñiguez, L. (2002). Evaluación cualitativa del sistema de recogida de sangre en Cataluña. *Revista española de salud pública*, 76(5), 6.
- Rosell, M. C., Lusar, A. C., Fargues, M., Carbonell, X., & Jordania, C. (2006). Uso y abuso del teléfono móvil en jóvenes y adolescentes. *Information Technology*, 24, 112-127.
- Taylor, A. & Vicent, J. (2005). An SMS History. In L. Hamill & A. Lasen (Eds.), *Mobile world: Past, present and future* (pp. 75-91). New York: Springer.
- Thompson, L. & Cupples, J. (2008). Seen and not heard? Text messaging and digital sociality. *Social & Cultural Geography*, 9(1), 95-108. Acceso en 16 de junio, 2008, en <http://dx.doi.org/10.1080/14649360701789634>
- Tirado, F. J. (2001). *Los objetos y el acontecimiento. Teoría de la socialidad mínima*. Dissertación doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona. Acceso en 25 de abril, 2008, en <http://www.tdx.cat/TDX-0925101-165005>
- Tirado, F. J. (2007). *Descripción densa* (Material de clase). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Wajcman, J., Bittman, M., & Brown, J. (2008). Families without borders: Mobile phones, connectedness and work-home divisions. *Sociology*, 42(4), 635-652.

Received em: 02/01/2009

Revisão em: 07/01/2010

Aceite final em: 16/02/2010

Felipe Andrés Corredor Álvarez es Estudiante afiliado al Doctorado en Psicología Social, Departamento de Psicología Social - Universidad Autónoma de Barcelona. Endereço para correspondência: Edifício B, Campus da UAB, 08193

Bellaterra (Cerdanyola del Vallès) (Cataluña, España).
Email: felipe.corredor@campus.uab.cat

Francisco Tirado Serrano es Profesor Titular de Psicología Social. Departamento de Psicología Social en la Universidad Autónoma de Barcelona.
Email: FranciscoJavier.Tirado@uab.es

Lupicinio Iñiguez Rueda es Catedrático Psicología Social. Departamento de Psicología Social - Universidad

Autónoma de Barcelona. Investigador principal del proyecto subvencionado.
Email: lupicinio.iniguez@uab.es

Como citar:

Corredor, F., Tirado, F., & Iñiguez-Rueda, L. (2010). ¿Bajo las riendas del teléfono móvil? Control social, normalización y resistencia. *Psicología & Sociedad*, 22(1), 60-69.