

# LA EXPERIENCIA DE CONVERSAR POR VIDEOCONFERENCIA: ANÁLISIS EXPLORATORIO DE CONTENIDOS

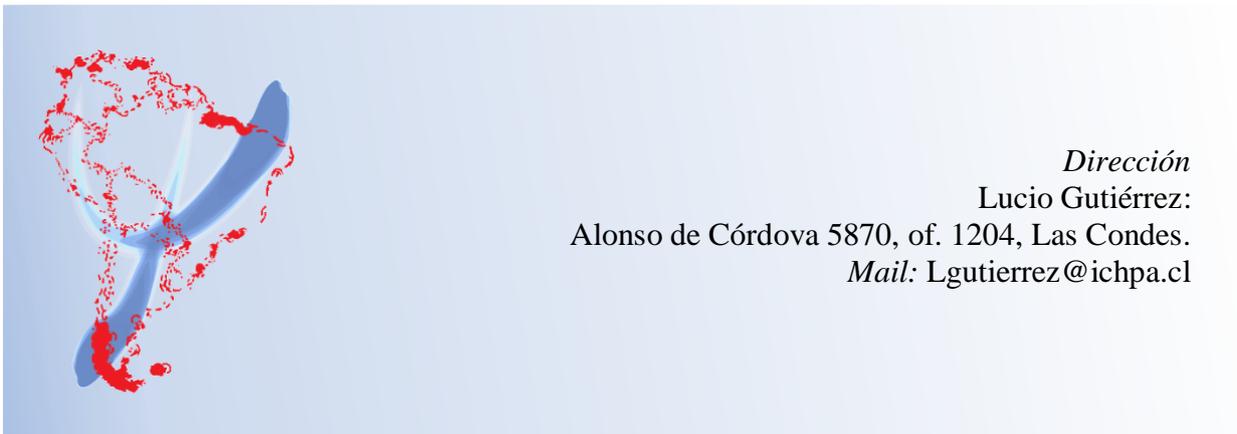
Experience of videoconferencing: An exploratory content-analysis

Experiência de videoconferência: análise exploratória de conteúdo

---

Lucio Alberto Antonio Gutiérrez Herane – *Sociedad Chilena de Psicoanálisis ICHPA;*  
*Universidad Alberto Hurtado*  
Andrés Haye Molina – *P. Universidad Católica de Chile*

---



*Dirección*  
Lucio Gutiérrez:  
Alonso de Córdova 5870, of. 1204, Las Condes.  
*Mail:* Lgutierrez@ichpa.cl

## **Lucio Alberto Antonio Gutiérrez Herane**

Psicólogo, Magister y Doctor en Psicoterapia, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magister en Psicología Clínica mención Psicoanálisis, Universidad Adolfo Ibáñez. Psicoanalista, miembro titular y miembro supervisor de la Sociedad Chilena de Psicoanálisis Ichpa. Co-fundador del Grupo Winnicott Chile. Delegado para Ichpa de la International Federation of Psychoanalytic Societies IFPS. Docente de variados programas de formación en psicoanálisis en Chile, incluyendo: Formación en Psicoanálisis Ichpa, Diplomado en Introducción a Winnicott U. Diego Portales, Magister en Clínica Relacional U. Alberto Hurtado, y Magister en Psicología Clínica mención psicoanálisis U. Adolfo Ibáñez.

## **Andrés Haye Molina**

Académico Escuela de Psicología P. Universidad Católica de Chile. PhD en Psicología, University of Sheffield, UK. Magister en Psicología, P. Universidad Católica de Chile. Licenciatura en Psicología, P. Universidad Católica de Chile. Licenciatura en Sociología, P. Universidad Católica de Chile.

### **Resumen**

Se estudió la experiencia de conversar por videoconferencia en una muestra por conveniencia de 70 jóvenes universitarios chilenos a través del análisis exploratorio de contenidos de entrevistas luego de un breve primado, con el objetivo de conocer sus particularidades distintivas. Se produjeron siete ejes temáticos: descoordinación de miradas, ausencia de co-presencialidad física y restricción del campo perceptual, presencia conjunta de la auto y hetero imagen en la pantalla, efectos subjetivos de alteración a la percepción de credibilidad del interlocutor, dificultad para lidiar con silencios, percepción de interferencias en el flujo comunicacional, mantención de la estructura pero alteraciones en la profundización de sustratos temáticos compartidos. Se discute que las interacciones por videoconferencia podrían tener un efecto de desorientación respecto de las expectativas pre-reflexivas de un encuentro físico, sensible y coordinado con la contraparte, con potenciales efectos para la salud mental y emocional en la era digital.

**Palabras clave:** videoconferencias; skype; mutualidad.

### **Abstract**

The experience of videoconferencing was studied in a convenience sample of 70 Chilean university students through an exploratory content analysis of interviews after a brief priming experience with the purpose of describing its distinctive particularities. Seven thematic axis were produced: visual dis-coordination, absence of physical co-presence and restriction of the perceptual field, joint presence of auto and hetero images on the screen, alterations to the perception of credibility of their counterpart, difficulties in tolerating silences, perceptions of interference in the communicational flux, a stable common ground formation structure but alterations in its deepening. It is discussed how videoconferencing may have a disorienting effect regarding the pre-reflective anticipation of a physical, sensible and coordinated encounter with Alter. These alterations may impact mental and emotional health in the digital age.

**Keywords:** videoconferencing; skype; mutuality.

### **Resumo**

Estudou-se a experiência de conversar por vídeo conferência em uma amostra por conveniência de 70 jovens universitários chilenos por meio da análise exploratória de conteúdos de entrevistas após uma breve primeiro contato com o objetivo de conhecer suas particularidades distintivas. Foram produzidos sete eixos temáticos: falta de coordenação de olhares, ausência de presença física compartilhada e restrição do campo perceptual, presença conjunta da auto e hetero imagem na tela, efeitos subjetivos de alteração na percepção de credibilidade do interlocutor, dificuldade de lidar com silêncios, percepção de interferências no fluxo de comunicação, manutenção da estrutura porém com alterações no aprofundamento de sustratos temáticos compartilhados. Discute-se que as interações por vídeo conferência poderiam ter um efeito de desorientação a respeito das expectativas pré-reflexivas de um encontro físico, sensível e coordenado com a contraparte, com efeitos potenciais para a saúde mental e emocional na era digital.

**Palavras chave:** videoconferências; skype; mutualidade.

## Introducción

La masificación en el uso de dispositivos de comunicación virtual se ha acompañado de gran número de estudios sobre sus efectos mediadores en aspectos como la calidad de las comunicaciones (e.g. Kiesler & Cummings, 2002), vida social y bienestar emocional (e.g. Bessière, Kiesler, Kraut, & Boneva, 2004; Kraut et al., 2002). La amplia mayoría de los estudios se ha desarrollado en plataformas con un componente de mediación virtual evidente, por ejemplo en ambientes virtuales tridimensionales (Talamo & Ligorio, 2001), comunicaciones mediadas por el uso de imágenes estáticas (e.g. Gonzales & Hancock, 2008) o en interacciones mediante el uso de avatares (e.g. Vasalou & Joinson, 2009).

Las interacciones por videoconferencia, comparativamente, han recibido bastante menos atención. Dentro de las interacciones sincrónicas -en 'tiempo real'- las videoconferencias parecen mostrar el menor efecto de mediación virtual clasificando como la más directa forma de *telecopresencia corpórea* (Zhao, 2006), lo que podría justificar el por qué abordarles como un fenómeno de la vida digital resulta menos evidente.

Por cierto que no puede seguirse de la falta de interés por el estudio de este fenómeno un menor impacto en términos de las transformaciones de la experiencia que puede involucrar conversar por videoconferencia respecto de conversar cara a cara. Incluso en términos de la invisibilización podría llegar a ser particularmente insidioso. El no considerar los efectos de una plataforma de mediación puede facilitar su naturalización aproblemática y con ello transformar coordenadas relacionales que desde la experiencia ordinaria resultan de alto valor. Pero ¿será que dichos efectos de mediación transitan inobservados? Nuestro estudio buscará, en ese sentido, conocer la experiencia

subjetiva de conversar por videoconferencia, describiendo sus características diferenciales en relación con la experiencia de conversación cotidiana cara a cara.

## **Marco de Referencia**

A diferencia de otras formas de mediación virtual instantánea (e.g. mensajería instantánea, mensajes de voz instantáneos, conversaciones por teléfonos digitales) las conversaciones por videoconferencias se caracterizan por contar con un correlato visio- auditivo del referente corpóreo del otro. Este aspecto favorece la inmersión digital, un sentido de co-presencia y la ilusión de no mediación entre dos ambientes reales (Brown & Cairns, 2004; Lombard & Ditton, 1997).

En tanto se trata de una ilusión de no-mediación (y no una no-mediación vera), las videoconferencias son parte de las formas de virtualización que comprometen la experiencia de lo humano desde el punto de vista de una pérdida en la relación sentida con la realidad (Turkle, 2009).

En el plano empírico, aquello específico que va a pérdida ha sido objeto de estudios desde la perspectiva comunicacional. Siguiendo a Ferran y Watts (2008), las conversaciones por videoconferencia parecen estar más influenciadas por claves heurísticas (e.g. la percepción de agradabilidad respecto de la contraparte) que no necesariamente comprometen la calidad en la construcción de argumentos presentados a una contraparte. Tampoco parecen alterar el dominio instrumental del lenguaje al punto de influenciar la performance de tareas (Doherty-Sneddon, Anderson, O'Malley, Langton, Garrod & Bruce, 1997). Al abordar la coordinación de tareas grupales pueden constatarse algunas diferencias en el cumplimiento de tareas pero éstas desaparecen con

el tiempo (Van Der Kleij et al., 2009), sugiriendo un proceso de adaptación al dispositivo y no características estructurales del dispositivo.

No obstante, sí se observan cambios en términos formales. La evidencia a la fecha sugiere que en videoconferencia los participantes tienden a establecer diálogos más formalizados que en las conversaciones cara a cara, anticipan menos los cambios de turno en el diálogo y utilizan menos indicadores discursivos de reconocimiento subjetivo de la alteridad (e.g. 'aha', 'mmm') (O'Conaill, Whittaker & Wilbur, 1993; también Van Der Kleij, Schraagen, Werkhoven & De Dreu, 2009). Aunque por otra parte no hay consenso respecto a cuales son los indicadores principales que permiten suponer mayor o menor formalización del discurso (Sellen, 1995).

Así, aunque no se reconozcan efectos en términos estratégico-instrumentales en el uso del lenguaje sí se reconoce que la información no verbal se modifica según sea expresada cara a cara o en diversos dispositivos virtuales (Heath & Luff, 1991). E incluso aspectos como la perspectiva o punto de enfoque usado en las videocámaras ha sido vinculado a una modificación de la percepción y actitud hacia el interlocutor (Landström & Granhag, 2008).

Siguiendo estos hallazgos, y en consistencia con hipótesis previas desde una perspectiva dialógico-interaccional (Shotter, 2005, 2008a, 2008b, 2009), sostendremos que un cambio del medio conversacional cambiará la experiencia subjetiva de la conversación. Hemos querido explorar el alcance de esta hipótesis mediante un estudio cualitativo basado en las impresiones de los participantes respecto de la experiencia de conversar con otro por videoconferencia.

Como efecto común a todas las interacciones conversacionales pero de especial relieve en las actividades de conversación simétricas y no guiadas, los participantes se ven compelidos a desarrollar estrategias discursivas orientadas a establecer un common

ground, sustrato temático compartido (Klein, Clark & Lyons, 2010) o no controversial (Grice, 1981; Abbott, 2008) sobre el cual desarrollar las actividades conversacionales. Quisimos conocer la impresión de los participantes respecto del establecimiento de este sustrato temático compartido en videoconferencia en comparación con su impresión del mismo proceso cara a cara.

También, quisimos conocer la impresión de los participantes respecto del impacto de las videoconferencias para otras actividades conversacionales, esta vez en roles complementarios, como el contar y escuchar una historia. En esta actividad la cuestión de la credibilidad del relato es fundamental. Los seres humanos se ven típicamente afectados por sesgos cognitivos y estereotipos respecto a cómo un mentiroso debiese comportarse (Feeley & Young, 1998), pero pese a ello desarrollan claves para detectar los engaños. Las personas orientadas a producir engaño tienden a parecer más tensas en general y vocalmente, a mostrarse menos comprometidas en la conversación vocal y verbalmente, a expresar más quejas e impresionar menos cooperativas, y tendientes a producir relatos más ambivalentes, menos coherentes, menos plausibles, menos contextualizados y con menos detalles en comparación con personas diciendo la verdad (De Paolo et al., 2003). Quisimos conocer si nuestros participantes ponían de relieve espontáneamente dichos criterios a la hora de evaluar la credibilidad de un relato por videoconferencia, o si harían alusión a otros criterios.

## **Metodología**

### *Participantes*

El estudio tuvo lugar en las dependencias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en su sede Campus San Joaquín, que alberga a la mayor parte de las carreras de dicha casa de estudios. Se informó de la existencia de la investigación a la comunidad de

estudiantes del Campus San Joaquín mediante una invitación digital y avisos distribuidos dentro del campus durante las ventanas de clases. El estudio correspondió a un muestreo por conveniencia (Cresswell, 2007). Los criterios de inclusión fueron que el individuo fuese mayor de edad (18 años al momento del estudio) y que tuviese al menos un incipiente nivel de inmersión en tecnologías digitales definido por el uso activo del correo electrónico y herramientas de navegación de Internet. Los criterios de exclusión fueron que el estudiante participase de actividades de desarrollo informático, bajo el supuesto que estos individuos podrían guiar su atención hacia aspectos propios de la plataforma que excedían los objetivos del estudio. Para favorecer la experiencia novedosa de conversación se requirió que los participantes conformaran díadas de interacción con una contraparte desconocida, evitando el pareo de participantes con vínculos de mayor familiaridad previa (e.g. ser compañeros de estudios, amigos, familiares, etc.). Bajo los criterios descritos 74 individuos accedieron a participar, de los cuales se reclutaron efectivamente 70 individuos. Tres individuos quedaron fuera de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión definidos (dos estudiantes menores de edad, un estudiante de programación) y un individuo fue excluido al no poder coordinarlo con una pareja al momento de su reclutamiento. Adicionalmente se solicitó a los participantes completar un cuestionario relacionado con datos demográficos y uso de tecnologías digitales a fin de individualizar la muestra general.

### *Muestra*

La muestra quedó constituida por 70 individuos ( $M= 21,2$  años;  $DS=2,13$ ), de los cuales 33 (47,1%) corresponden a varones y 37 (52,9%) a mujeres. En su mayoría en el rango reportado de ingresos alto a medioalto ( $n=53, 75,7\%$ ). El rango de edad y estrato

socioeconómico reportado se asocian a subgrupos con alta inmersión tecnológica comparada y alto uso de Internet respecto de la población general (WIP CHILE, 2011).

### *Procedimientos*

*Primado.* Previo a las entrevistas y con el objetivo de contextualizar la experiencia, se invitó a los participantes a dos sesiones de tres minutos de conversación con un desconocido, también participante del estudio. Las sesiones de conversación alternaron entre condiciones cara a cara y por videoconferencia.

Informados teóricamente quisimos incluir en el primado la experiencia de conocerse estableciendo un sustrato temático compartido (common ground) y el conocerse a través del relato de historias personales. La mitad de la muestra fue asignada a una condición de conversación libre (hablar de lo que deseasen, libremente) y la otra mitad a una condición de contar historias (contar una historia personal verdadera y una historia personal falsa).

Después de las sesiones de conversación se llevó a los participantes a una sala donde se realizaron las entrevistas.

*Entrevista.* Se realizó una entrevista de carácter no estructurado a la diada, dando espacio a la asociación espontánea respecto de la experiencia. Se compartió un guión general de preguntas abiertas. Para la condición de conversar libremente se incluyeron preguntas respecto del establecimiento de un terreno común de conversación. Para la condición de contar historias se incluyeron preguntas sobre la credibilidad de los relatos.

### *Técnicas de Análisis de la Información*

El material fue registrado con filmadoras, transcrito y posteriormente analizado siguiendo las orientaciones generales de la grounded theory (Strauss, 1987; Birks & Mills, 2011) incluyendo pre-codificación, ciclos de codificación-recodificación, categorización de emergentes y producción de ejes temáticos (Saldaña, 2013). Se concluyó con una propuesta de agrupamiento selectivo de los ejes temáticos emergentes (Strauss & Corbin, 1998).

El material fue codificado por dos investigadores de forma independiente y triangulado, seleccionándose los ejes temáticos de mayor saturación a efectos de la presentación de resultados. Como modos complementarios orientados a salvaguardar la calidad de la información se corroboró que la muestra general superara las recomendaciones de tamaño para estudios basados en grounded theory (20-30) (criterio de Cresswell, 2007 en Onwuegbuzie & Collins, 2007). Se complementó el análisis con el uso de cuadernos de campo y en la discusión de resultados se trianguló teóricamente con antecedentes de orientación positivista, construccionista y psicoanalítica (Barusch, Gringeri & George, 2011), complementando el foco interaccional del estudio.

#### Técnicas de Analisis de la Información

El material fue registrado con filmadoras, transcrito y posteriormente analizado siguiendo las orientaciones generales de la grounded theory (Strauss, 1987; Birks & Mills, 2011) incluyendo pre-codificación, ciclos de codificación-recodificación, categorización de emergentes y producción de ejes temáticos (Saldaña, 2013). Se concluyó con una propuesta de agrupamiento selectivo de los ejes temáticos emergentes (Strauss & Corbin, 1998).

El material fue codificado por dos investigadores de forma independiente y triangulado, seleccionándose los ejes temáticos de mayor saturación a efectos de la presentación de resultados. Como modos complementarios orientados a salvaguardar la

calidad de la información se corroboró que la muestra general superara las recomendaciones de tamaño para estudios basados en grounded theory (20-30) (criterio de Cresswell, 2007 en Onwuegbuzie & Collins, 2007). Se complementó el análisis con el uso de cuadernos de campo y en la discusión de resultados se trianguló teóricamente con antecedentes de orientación positivista, construccionista y psicoanalítica (Barusch, Gringeri & George, 2011), complementando el foco interaccional del estudio.

### *Resguardos Éticos*

Se le explicó a los participantes el sentido general del estudio de modo verbal y mediante una carta de consentimiento firmada en duplicado, incluyendo el tiempo requerido para su participación, las normas de confidencialidad en el manejo y uso de los datos, y su tratamiento posterior. Se recompensó su participación con un regalo simbólico (un mazo de cartas inglesas). El procedimiento ha sido aprobado por el Comité de Ética de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. El sentido de los resultados de la investigación no comprometen los intereses del equipo investigador y no se advierten conflictos de interés.

## **Resultados**

### Ejes Temáticos

Los emergentes permitieron la agrupación en siete ejes temáticos.

#### *Primer eje: Descoordinación de miradas*

Los participantes refieren al modo como se establece la interacción visual con el interlocutor como un factor diferencial clave en las conversaciones por videoconferencia. La particularidad de la configuración de la cámara, la pantalla y los aspectos propios a

la conectividad impiden un contacto visual coordinado para ambas partes. Si bien se ha estimado los interactuantes podrían aprender a interpretar las alteraciones en la mirada con un alto grado de precisión (Grayson & Monk, 2003), los participantes refieren la condición misma de descoordinación como un factor interviniente. En línea con un estudio previo (O’Conaill et al., 1993), el desplazamiento del encuentro de miradas representaría una dificultad a la hora de identificar las intenciones que tiene alter. Asimismo, durante las entrevistas los participantes realizaban importantes esfuerzos por intentar expresar esta particular condición interaccional, asociándole a una experiencia ‘poco natural’ o ‘rara’. Ejemplos:

(S18, P1) El mirar a los ojos cuando hablas por computador es raro  
(...) Yo igual soy una persona que mira mucho a los ojos, entonces como que es raro que en el computador salga la mirada para abajo.

(S6, P1) Yo también converso mucho mirando a los ojos y para que tu pudieras verme a los ojos yo tenía que dejar de verte a los ojos.  
Eso es muy raro.

*Segundo eje: Ausencia de co-presencia física y restricción del campo perceptual de las claves no verbales*

La presencia física de otros parece relacionarse con una mayor preocupación y compromiso hacia el otro, conformidad y familiaridad. Asimismo, compartir un espacio físico favorece las experiencias compartidas y aumenta la frecuencia de comunicaciones informales y espontáneas (Kiesler & Cummings, 2002). En los participantes del estudio surgió una asociación entre la co-presencialidad física, una mayor exposición personal y compromiso afectivo involucrado en la interacción. Así, la distancia física fue evaluada positivamente por algunos participantes percibiendo la interacción mediada por las

videocámaras como una suerte de filtro protector u organizador de la interacción, quedando menos expuestos personalmente a través de las pantallas. Para otros, en cambio, esta distancia fue percibida negativamente, como un elemento que empobrecía la experiencia subjetiva asociada a conocer a otra persona. Además, los sujetos reportaron contar con menos claves no verbales en las interacciones por videoconferencia, vinculándole a una mayor dificultad para interpretar las intenciones de su interlocutor.

Ejemplos:

(S12, P2) Estar cerca significa cierta intimidad que uno no ha otorgado si es que no conoce. La pantalla cumple el rol de separar el espacio, el lugar propio que uno deja a los conocidos.

(S30, P2) Podía verlo más los ojos a diferencia de la otra historia [por videoconferencia] que era más difícil comunicarse. Habían cosas que se pasaban por alto (...) [En cara a cara] Hay más formas de expresarse, se escucha mejor el tono de voz, se miran a los ojos, se ven las reacciones, los movimientos.

(S7, P2) Hay una serie de simbolismos en los gestos que no extraña. Se te acota mucho más el campo de lo que me está tratando de transmitir en todo aspecto, consiente o inconsciente. En es sentido se me disminuye un poco la otra persona.

### *Tercer eje: Co-presencia de la propia imagen & hetero-imagen*

Las videoconferencias ofrecen la posibilidad de contar con la retroalimentación de la propia imagen junto a la imagen de alter en la pantalla del dispositivo. La evidencia ha encontrado que los individuos realizan tareas con mayor responsabilidad, aceptan mejor la retroalimentación negativa e intentan un

menor manejo de las impresiones de un interlocutor reconocido como máquina cuando interactúan en presencia de su propia imagen (Nass, Kim & Lee, 1998). Similares hallazgos refieren que individuos que interactúan con representaciones virtuales de sí mismos logran mayores experiencias de cercanía e intimidad que en interacciones con representaciones virtuales de otras personas (Bailenson, Blascovich & Guadagno, 2008). De acuerdo con los relatos de los participantes del presente estudio, otro parece ser el caso cuando se trata de feedback en vivo de la propia imagen en una conversación. El feedback de la autoimagen tendió a ser percibido como un elemento disruptivo en la interacción, asociado a la actividad de automonitoreo e interfiriendo con la capacidad para mantener la atención y desenvolverse de modo espontáneo con su contraparte. Ejemplos:

(S23, P2) Por cámara web es distinto. Siento que uno se ríe más que en una conversación cara a cara porque uno está pendiente de cómo se ve la cámara. Entonces a uno le da más risa, se toca más el pelo (...) porque se ve como me capta la cámara y digo: “¿tan mal me veo?” o “me veo bien”. Como que estoy igual pendiente de mi imagen. En cambio cara a cara no hay donde mirarse.

(S23, P1) Siempre está la imagen, y como que uno mira allá y acá.

(S4, P1) Y además es como chiquito, entonces uno está como... mirándose a uno también.

#### *Cuarto eje: Silencios*

Los silencios en el contexto de una interacción son una forma de comunicación al servicio de múltiples dinámicas (Arlow, 1961). En tanto emerja en una díada, el silencio se encuentra siempre determinado de forma múltiple y conectado con la angustia (Sabbadini, 1992), intensificando la cualidad afectiva de la escena interaccional. En el presente estudio se observó que los participantes tenían la impresión de que en las interacciones a través de videoconferencia se generaban silencios con mayor frecuencia, más prologados y de mayor incomodidad en comparación con las interacciones cara a cara:

(S3, P1) Los silencios son mas incómodos (...) con la pantalla. Como que es más incomodo porque hay algo en medio. Es como raro, como que la persona está pero no está.

(S8, P1) Hablar en persona es mucho más cómodo que hablar por webcam. Salen muchos más temas y es más dinámico. [En videoconferencia] Como que nos quedamos callados.

#### *Quinto eje: Interferencias al flujo comunicacional*

Al interactuar a través de videoconferencia los participantes estuvieron expuestos a ciertas dificultades en la conectividad de la plataforma, principalmente la existencia ocasional de ruidos o interferencias que dificultaban entender los enunciados de alter, y el retardo en el feedback visual y acústico (lag). O'Conaill y colaboradores (1993) describieron un vínculo entre las interferencias en la conectividad y un empobrecimiento de la disposición hacia las comunicaciones espontáneas de los participantes. En nuestro estudio estas dificultades técnicas fueron evaluadas como perturbadoras, restando fluidez

a la interacción social, aumentando la incertidumbre e interfiriendo con la capacidad evaluativa del interlocutor. Ejemplos:

(S23, P2) [En videoconferencia] La conversación es poco inmediata. Hay *delay*. De repente con la conexión a internet o se queda pegada la cámara. Entonces uno no tiene un feedback tan directo como el estar cara a cara. Si yo le digo algo voy a ver inmediatamente que efecto tiene esa frase que le digo. Y de repente en internet no pasa eso, perfectamente uno puede mentir también.

(S2, P1) Sí, como que en el chat era más cortada. No sabías si el otro estaba hablando o no estaba hablando como que había más ruido.

*Sexto eje: Credibilidad de alter (exclusivo para el primado de contar/escuchar historias)*

En la condición de contar historias personales intencionamos preguntas sobre la credibilidad de los relatos de alter. Los participantes reportaron los elementos no verbales como un apoyo importante a la hora de evaluar el relato de un interlocutor desconocido, incluyendo la atribución de veracidad (verdad / falsedad del relato de alter) y la percepción subjetiva de credibilidad de alter (duda / no duda en el juicio de atribución de verdad / falsedad de lo dicho por alter). Este aspecto quedó de relieve en la importancia dada a estos aspectos en las interacciones presenciales así como en el reporte del debilitamiento de la información no verbal en interacciones por videoconferencia asociado a una mayor dificultad para evaluar la credibilidad del relato. Ejemplos:

(Sesión 25, Participante 1) Lo encontré creíble porque no vi signos de que estuviera mintiendo. (...) Como que en su rostro veía que estaba recordando lo sucedido esa vez. Como que lo vivía de nuevo. Por eso yo le creí.

(S30, P2) Yo sentí que era verdadera porque podía verlo físicamente. Podía ver más gesto de él. Ningún gesto de él me dio desconfianza. Entonces sentí más interacción en ese aspecto (...) se escucha mejor el tono de voz, se miran a los ojos, se ven las reacciones, los movimientos.

Los participantes de nuestro estudio intuitivamente justificaron sus atribuciones de veracidad tomando varios de los criterios señalados por Paolo et al. (2013), que agrupamos en aspectos ligados principalmente a la performance del relator (inquietud percibida, velocidad de respuesta, presencia de dudas en relator, gestualidad del relator) y/o a elementos ligados a la consistencia del relato (simpleza del relato, cantidad de detalles, contextualización del decir, plausibilidad de las ideas y coherencia de los dichos). Resultó interesante constatar que los participantes no reportaron cambios respecto a los modos de discernir la credibilidad de un relato en interacciones cara a cara y por videoconferencia. Pero sí respecto de una impresión de menor credibilidad respecto de su contraparte en videoconferencia, de modo más bien inespecífico y sin alterar sus juicios de atribución.

*Séptimo eje: Sustratos temáticos compartidos (exclusivo para el primado de conversación libre)*

En la condición de conversar libremente intencionamos preguntas sobre el establecimiento de sustratos temáticos o terreno común para la conversación. Los emergentes llevaron a diferenciar entre los procesos de formación del terreno común temático y la posterior profundización del terreno común temático durante la conversación.

Formación de common ground temático. Los participantes del estudio reportaron no encontrar diferencias entre los temas propuestos en la formación de *common ground*, refiriéndose en ambas plataformas a los mismos temas de referencia consensuados. Asimismo, indicaron que el factor clave respecto de la profundización en la conversación dice relación con el paso de una primera sesión a una segunda sesión de interacción, más que a la plataforma de interacción, sugiriendo con ello que la estructura propia a la actividad de formación de *common ground* se mantiene estable y pareciera referir a una mayor familiaridad para con el interlocutor. Ejemplos:

(S12, P2) La conversación toca lugares comunes, entonces independientemente de que haya sido cara a cara o por computador yo creo que igual hubiera recurrido a eso. ‘¿Cómo te llamai [llamas]?’ , ¿de qué colegio erí [eres]?...’.

(S33, P2) En verdad yo no sentí una diferencia significativa entre la primer y segunda conversación. Como que en la segunda conversación ya estaban los temas como instaurados entonces no era como empezar a preguntar y guiar temas. Después era continuar.

Profundización en common ground temático. No obstante, si diferenciamos entre temas proclives a la formación de *common ground* de menor y mayor profundidad, el paso a temáticas personales y de mayor compromiso afectivo se verían interferidas en la interacción por videoconferencia. Ello sugiere el mantenimiento de la estructura -mismos temas generales para el establecimiento del *common ground*- pero una menor proclividad a la profundización en las propias vivencias y la concomitante exposición personal frente al interlocutor en videoconferencia. Ejemplos:

(S6, P2) No sé, salió el tema de mi hija, y yo creo que por cámara no hubiera salido el tema y después cuando hubieras conversado [cara a cara], nunca hubiéramos conversado de eso.

(S8, P1) Obvio que al principio salen más temas como ‘de que colegio erí [eres]’ y cosas así pero en persona era mucho más como fluido. Como que de esos temas podías derivar a otros temas pero en webcam costaba más.

## **Discusión y Conclusión**

Las interacciones conversacionales por videoconferencia, pese a ser el modo de mediación virtual que más se asemeja a las conversaciones presenciales, no parecen estar exentas de perturbaciones. Nuestro estudio buscó conocer las particularidades interaccionales reportadas por una muestra de jóvenes universitarios chilenos, encontrando siete ejes temáticos de relevancia. A la hora de considerar la experiencia de interactuar por videoconferencia los participantes pusieron su atención en la perturbación generada por la descoordinación de la mirada producida en el dispositivo, el efecto subjetivo de la retroalimentación de la propia imagen, la mayor dificultad para lidiar con los silencios, los efectos subjetivos de la presencia/ausencia de la co-presencialidad física e información no verbal, los efectos perturbadores de las interferencias asociadas a elementos de conectividad, y las particularidades en la formación de *common ground*, manteniendo la estructura temática pero interfiriendo con la profundización en dichos temas. Asimismo, aquellos participando de la actividad de contar historias en telecopresencia reportaron mayores dificultades para evaluar la credibilidad de su interlocutor, si bien se conservaban los mismos criterios para determinar los juicios respecto de la veracidad de los relatos.

Desde una agrupación de los emergentes informada teóricamente buscamos comprender este conjunto de alteraciones a la experiencia interaccional a través del constructo de mutualidad. Mutualidad es un término general y descriptivo para referirse a una serie de percepciones en relación con sentimientos de conexión, receptividad y comprensión mutua entre participantes de una interacción, que contribuyen a la consideración de dicha interacción como una relación propiamente dicha (Burgoon, Chen & Twitchell, 2010). Las experiencias de mutualidad se asientan tanto en claves verbales, preverbales (vocalizaciones, sonidos) como no verbales (ritmos, rutinas, patrones) (Bertau, 2007), desplegándose como orientaciones hacia la contraparte en la expectativa de un uso de lenguaje suficientemente similar (Markova, Graumann & Foppa, 1995) y en la expectativa de atención mutua y compartida (Scheff, 2005). Conductualmente, la mutualidad percibida se correlaciona positivamente con formas de comunicación coordinada, sensible a la respuesta del otro y sincronizada durante episodios de interacción (Burgoon, Buller & Floyd, 2001). Resulta razonable considerar que la experiencia de mutualidad se vea alterada por elementos propios a las condiciones de cualquier interfaz que reduzca la interacción responsiva y espontánea (Shotter, 2009) y que se asocie a una menor capacidad para predecir informalmente la conducta de la contraparte (Fussell et al., 2004). Nuestra muestra reportó dichas dificultades a través de los emergentes vinculados con las condiciones propias de la telecopresencia: descoordinación de las miradas, ausencia de co-presencia física y disminución de información no verbal, co-ocurrencia de propia y hereto imagen e interferencias en la conectividad.

Además, identificamos toda una serie de efectos subjetivos vinculados a dichas condiciones: mayor dificultad para lidiar con silencios, para interpretar al interlocutor, para profundizar en el common ground temático y en la mención de una cualidad de

‘extrañeza’ en la interacción. Proponemos que la combinación entre las condiciones de la interfaz y los efectos subjetivos asociados a las interacciones mediadas tendrían un rol relevante en la alteración de experiencia de mutualidad en la relación ego-alter (ver figura 1).

Estas alteraciones no sólo afectan el ‘flujo comunicacional’ (Csikszentmihalyi, 1997) en la díada, sino que modifican la cualidad de la experiencia subjetiva. Recuerdan la teoría de Whitelaw, Gugliemetti e Innocent (2009) respecto de las de ‘ontologías de la extrañeza’ en los medios digitales. El encuentro entre los medios digitales y los sujetos que les utilizan da lugar a ontologías que resultan inconsistentes con nuestra experiencia cotidiana, demandando un trabajo de reapropiación respecto de ‘lo que es’ en el ambiente digital. La producción de estas ontologías de extrañeza resulta dramática en ambientes virtuales tridimensionales, especialmente en expresiones digitales de arte y juego (Whitelaw, Gugliemetti & Innocent, 2009). No obstante, creemos que el modo como la interfaz virtual media en una conversación por videoconferencia logra, quizás de forma más sutil pero no por ello menos efectiva, un efecto de extrañeza ontológica que deambula desde el malestar, a modo de una expectativa frustra o incomodidad, hasta vivencias más cercanas a la inquietante extrañeza propia a la experiencia de lo ominoso (Freud, 1919).

Así, consideramos que estos emergentes inciden en las expectativas pre-reflexivas respecto de la presencia de un interlocutor no mediado, que se constituyen como el horizonte a partir del cual se generan las anticipaciones y orientaciones de mundo respecto de la contraparte (Shotter, 2005). De acuerdo con nuestro modelo, las alteraciones de la experiencia de mutualidad operarían como ‘desorientaciones’ que demandarían en los participantes un trabajo de reapropiación de la experiencia, sobre la base de una modificación de las expectativas pre-reflexivas de un encuentro físico, sensible y coordinado con alter. Esto se vincularía a un aumento de incertidumbre en el campo

relacional y a una disminución de la percepción subjetiva de la credibilidad respecto de alter. Quizás a esto obedece el relato citado de uno de los participantes al tratar de figurar que se le “disminuye un poco la otra persona” (S7, P2). Otro sujeto indica sintéticamente:

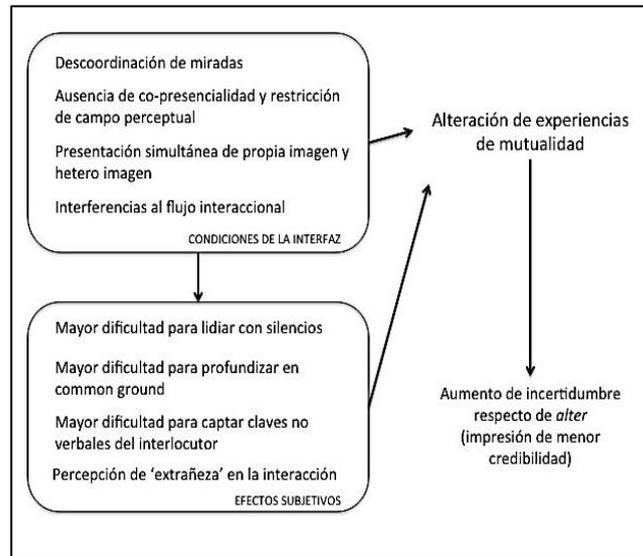


Figura 1. Modelo selectivo a partir del constructo Mutualidad.

(Sesión 22, P1) Es una cosa de sentir. Ver a una persona en una imagen no es lo mismo que estar y ver físicamente a la persona, que ves mucho más sus movimientos, no la ves de acá para arriba [muestra desde la cintura a la cabeza], no estás viendo todo lo que hace, que la imagen corporal te dice mucho. El tono de voz quizás también puede estar cambiando en el computador. De partida no hay cercanía. Es una relación con un computador, es una persona la que está atrás pero estás mirando una imagen.

Uno de los hallazgos más novedosos que obtuvimos refiere a la formación y desarrollo de los sustratos temáticos compartidos. Si bien los participantes refirieron recurrir a similares contenidos a la hora de formar *common ground* conversacional, manifestaron menor proclividad a continuar profundizando en éstos por

videoconferencia. Este hallazgo se alinea con la evidencia previa respecto a la no alteración en términos argumentales pero sí formales. Alteraciones a la experiencia de mutualidad podrían explicar esta menor proclividad a profundizar en el common ground sin una concomitante alteración de los contenidos del mismo, en tanto los participantes verían comprometidos aspectos de la generación de confianza que no responden a criterios argumentales sino al trasfondo pre-reflexivo que sostiene la relación.

En similar sentido, observamos que las alteraciones a la experiencia de mutualidad tendrían particular relevancia sobre las impresiones de credibilidad respecto del interlocutor y no necesariamente sobre evaluaciones donde el apoyo en los contenidos y la argumentación discursiva se vuelve predominante.

*Alcances.* Los resultados resultan interesantes en el contexto general de las conversaciones por videoconferencia y de particular relevancia en el plano de conversaciones donde los aspectos sensibles al dominio de las impresiones respecto a *alter* sean fundamentales.

Un dominio evidente son las potenciales alteraciones a los procesos de formación y mantención de lazos sociales con compromiso afectivo a través de Internet. La mayor dificultad para lidiar con los silencios, sobretodo en contextos de turbulencia emocional como el afrontamiento conflictos interpersonales, la descoordinación de miradas y la pérdida de aspectos valiosos de la información no verbal en el establecimiento de procesos de regulación pre-reflexiva mutua, podrían ser determinantes en la cualidad de los lazos afectivos desarrollados virtualmente. Asimismo, comprendemos que el menor incentivo a profundizar en temáticas personales puede afectar el desarrollo de vínculos de mayor intimidad, pero probablemente a modo de un efecto sutil de difícil observación en términos cotidianos. Más aún si la relación se desarrolla exclusivamente por Internet, pues allí esta condición define la naturaleza misma de la relación y por ello resulta del todo inobservable.

También, uno de los ámbitos de construcción de intimidad y lazo social donde adquiere especial saliencia refiere a la salud mental online y su contraparte, la psicoterapia online. Con la masificación de la oferta tecnológica un creciente número de terapeutas se encuentran adoptando medios electrónicos como medios complementarios de intervención terapéutica (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani & Riva, 2003; Hagland, 2006; Wanberg, Gammon & Spitznogle, 2007). No obstante, la gran mayoría de estos estudios se ha centrado en reportes de resultados terapéuticos y no en la experiencia subjetiva de los participantes. Cabe preguntarse si los participantes de estas conversaciones perciben diferencias a la hora de compararles con conversaciones cara a cara y si dichas diferencias se asocian a criterios de relevancia clínica. Los resultados preliminares de este estudio, alineados con estudios previos, sugieren que sí. En particular si atendemos a la idea de mutualidad en la experiencia, de crucial relevancia para el establecimiento del vínculo terapéutico (Aron, 1996; Murphy, Cramer & Joseph, 2012). Más aún, desde modelos informados psicoanalíticamente cabría esperar que las alteraciones a la mutualidad limiten, al menos en parte, la capacidad para acompañar no interpretativamente a los pacientes (Brown, 2004), para sostener la relación terapéutica (Hadar, 1998) y cualidad viviente del interjuego transferencial (Ogden, 1995).

Un tercer alcance de nuestro interés refiere a la vitalidad del discurso. Si comprendemos que el carácter vital de un discurso se debe a su condición responsiva y en constante transformación (Shotter, 2005), de carácter dialógico y dinámico (Mancuso, 2005), consideraremos que toda merma a esta condición de flujo espontáneo y viviente (Shotter, 2008a, 2009) del discurso resulta relevante. Nuestros participantes de videoconferencia logran distinguir una suerte de merma o alteración desorientadora que les exige un acomodo en el encuentro con alter. Nos preguntamos qué consecuencias para la experiencia humana pudiere tener un discurso continuamente mermado en esta cualidad de espontaneidad viviente. La literatura actual nos habla del efecto de la mediación en formas más dramáticas relacionadas con el extravío de la empatía humana

(e.g. Turkle, 2015, 2011) dejando de algún modo velado el efecto de estas alteraciones mucho más sutiles, pero que por su transparencia pueden resultar naturalizadas con menos ruido en la escena social. Futuros estudios podrían explorar cuantitativamente esta dimensión.

*Limitaciones.* Nuestro estudio resulta limitado por una serie de factores incluyendo las limitaciones a la generalización propias de un estudio cualitativo, de discreto tamaño muestral, con las restricciones asociadas a un diseño exploratorio y un muestreo por conveniencia. Pese a haber reclutado participantes en distintos lugares del Campus universitario, nuestra muestra quedó finalmente configurada principalmente por estudiantes de ciencias sociales y con alto nivel de inmersión tecnológica comparada a la media nacional, lo que puede constituir un sesgo de relevancia respecto de la familiaridad con la tecnología y la naturalización en el uso de ésta. Por otra parte, las indagaciones en los debriefing se veían constreñidas por las características de los participantes, en ocasiones abiertos a la profundización en las temáticas y en otras ocasiones poco proclives a extenderse en sus respuestas. Tomamos la opción, en aras de la pulcritud de los hallazgos, de mantener las preguntas al mínimo posible e invitar a una mayor elaboración sólo cuando no habían respuestas o eran excesivamente breves, y la situación así lo permitía. Reconocemos que este acercamiento, por cierto, pudo haber dejado importante información de lado.

Adicionalmente, nuestro diseño exploró las impresiones de participantes en interacciones conversacionales con desconocidos, condición que no responde a una interacción ordinaria, sesgando ciertamente las observaciones y su riqueza. Esta opción –en lugar, por ejemplo, de entrevistar a sujetos en ambientes no controlados y en interacciones con interlocutores conocidos- resulta una merma ineludible frente a un mayor control de las variables involucradas.

Con todo, consideramos que los resultados presentan suficiente interés para el investigador contemporáneo en virtualidad y constituyen un antecedente preliminar a futuros estudios en el campo de las relaciones sociales virtuales y comunicaciones online.

## Referencias

- Abbott, B. (2008). Presuppositions and common ground. *Linguist and Philos.*, 21, 523-538. doi: 10.1007/s10988-008-9048-8.
- Arlow, J.A. (1961). Silence and the Theory of Technique. *J. Amer. Psychoanal. Assn.*, 9, 44-55.
- Aron, L. (1996). *A meeting of minds: Mutuality in psychoanalysis*. Hillsdale, NJ: Analytic Press.
- Bailenson, J., Blascovich, J. & Guadagno, R. (2008). Self-Representations in Immersive Virtual Environments. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(11), 2673–2690. doi: 10.1111/j.1559-1816.2008.00409.x
- Barusch, A., Gringeri, C. & George, M. (2011). Rigor in qualitative social work research: A review of strategies used in published articles. *Social Work Research*, 35(1), 11-19. doi: 10.1093/swr/35.1.11
- Bertau, M-C. (2007). On the Notion of Voice: An Exploration from a Psycholinguistic Perspective with Developmental Implications. *International Journal for Dialogical Science*, 2(1), 133-161.
- Bessière, K., Kiesler, S., Kraut, R., & Boneva, B. (2004). *Longitudinal Effects of Internet Uses on Depressive Affect: A Social Resources Approach*. Documento no publicado. Extraído el 26 de Agosto de 2008 de la World Wide Web: <http://homenet.hcii.cs.cmu.edu/progress/research.html>.

- Birks, M. & Mills, J. (2011). *Grounded Theory. A practical guide*. Londres: SAGE.
- Brown, L.J. (2004). The Point of Interaction, Mutuality, and an Aspect of the Analyst's Oedipal Conflict. *Scand. Psychoanal. Rev.*, 27,43-51. doi: 10.1080/01062301.2004.10592936
- Brown, E. & Cairns, P. (2004), *A grounded investigation of immersion in games*. ACM Conf. on Human Factors in Computing Systems, CHI 2004, ACM Press, 1297-1300. Extraído el 15 de Agosto de 2009 de la World Wide Web: <http://www-users.cs.york.ac.uk/~pcairns/projects2008.html>.
- Burgoon, J.K., Buller, D.B. & Floyd, K.F. (2001). Does Participation Affect Deception Success? A Test of the Interactivity Principle. *Human Communication Research*, 27(4), 503-534. doi: 10.1111/j.1468-2958.2001.tb00791.x
- Burgoon, J.K., Chen, F. & Twitchell, D.P. (2010). Deception and its Detection Under Synchronous and Asynchronous Computer-Mediated Communication. *Group Decis Negot*, 19, 345-366. doi: 10.1007/s10726-009-9168-8
- Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F. & Riva, G. (2003). Psychotherapy to e-Therapy: The Integration of Traditional Techniques and New Communication Tools to Clinical Settings. *Cyberpsychology & Behaviour*, 6(4), 375-382. doi:10.1089/109493103322278754
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Finding Flow. The Psychology of Engagement with Everyday Life*. New York: Basic Books.
- DePaolo, B., Lindsay, J., Malone, B. Muchlenbruch, L., Charlon, K. & Cooper, H. (2003). Cues to Deception. *Psychological Bulletin*, 129(1), 74-118. doi: 10.1037/0033-2909.129.1.74
- Doherty-Sneddon, G., Anderson, A., O'Malley, C.O., Langton, S., Garrod, S. & Bruce, V. (1997). Face-to-Face and Video-Mediated Communication: A Comparison of

- Dialogue Structure and Task Performance. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 3(2), 105-125. doi: 10.1037/1076-898X.3.2.105
- Feeley, T. & Young, M. (1998). Humans as lie detectors: *Some more second thoughts*. *Communication Quarterly*, 46(2), 109-126. doi: 10.1080/01463379809370090
- Ferran, C. & Watts, S. (2008). Videoconferencing in the Field: A Heuristic Processing Model. *Management Science*, 54(9), 1565-1578. doi 10.1287/mnsc.1080.0879.
- Freud, S. (1919). The 'Uncanny'. The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud, Volume XVII (1917-1919): An Infantile Neurosis and Other Works, 217-256.
- Fussell, S. R., Kraut, R. E., Gergle, D., & Setlock, L. D. (2004). Visual cues as evidence of others' minds in collaborative physical tasks. En B. Malle and S. Hodges (Eds.), *Other Minds* (pp. 91-105). New York: The Guilford Press.
- Gonzales, A.L. & Hancock, J.T. (2008). Identity Shift in Computer Mediated Environments. *Media Psychology*, 11, 167–185. doi: 10.1080/15213260802023433
- Grayson, D.M. & Monk, A.F. (2003). Are you looking at me? Eye contact and desktop video conferencing. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 10(3), 221-243.
- Grice, H. P. (1981). Presupposition and conversational implicature. In P. Cole (Ed.), *Radical pragmatics* (pp. 183–198). New York: Academic Press
- Hadar, U. (1998). The Evolution of Mutuality in the Resolution of Transference. *Am. J. Psychoanal.*, 58,391-404. doi: 10.1023/A:1021447928860
- Hagland, M. (2006). Therapy's migration to the Net. *Behavioral Healthcare*, 26(7), 40.
- Heath, C., & Luff, P. (1991). Disembodied conduct: Communication through video in a multi-media office environment. In S. P. Robertson, G. M. Olson, & J. Olson (Eds.),

*Human factors in computing systems: Research through technology* (pp. 99-103).

New Orleans, LA: ACM Press.

Kiesler, S., Kraut, R., Cummings, J., Boneva, B., Helgeson, V. & Crawford, A. (2002).

Internet Evolution and Social Impact. En P. B. Lowry, J. O. Cherrington, & R. J.

Watson (Eds.), *The E-Business Handbook*. (pp. 189-201). Nueva York: CRC Press.

Kiesler, S. & Cummings, J. (2002). What do we know about proximity in work groups? A

legacy of research on physical distance. In P. Hinds & S. Kiesler, *Distributed work*

(pp. 57-80). Cambridge: MIT Press.

Klein, O., Clark, A. & Lyons, A. (2010). When the social becomes personal: Exploring the

role of common ground in stereotype communication. *Social Cognition*, 28(3), 329-

352. doi: 10.1521/soco.2010.28.3.329

Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J., Helgeson, V. & Crawford, A. (2002).

Internet Paradox Revisited. *Journal of Social Issues*, 58, 49-74. doi: 10.1111/1540-

4560.00248

Landström, S. & Granhag, P. (2008). Children's truthful and deceptive testimonies: How

camera perspective affects adult observers' perception and assessment. *Psychology,*

*Crime & Law*, 14(5), 381-396. doi: 10.1080/10683160701580107

Lombard, M. & Ditton, T. (1997). At the heart of it all: The concept of presence. *Journal*

*of Computer-Mediated Communication*, 3(2), 0. doi: 10.1111/j.1083-

6101.1997.tb00072.x

Mancuso, H. (2005). *La palabra viva. Teoría verbal y discursiva de Michail M. Bachtin*.

Buenos Aires: Paidós.

Markova, I., Graumann, C.F. & Foppa, K. (eds) (1995). *Mutualities in dialogue*.

Cambridge: University Press.

- Murphy, D., Cramer, D. & Joseph, S. (2012). Mutuality in person-centred therapy: A new agenda for research and practice. *Person-Centred and Experiential Psychotherapies*, 11(2), 109-126. doi: 10.1080/14779757.2012.668496
- Nass, C., Kim, E-Y. & Lee, E-J. (1998). When My Face is the Interface: An Experimental Comparison of Interacting with One's Own Face of Someone Else's Face. *CHI 98 Papers*, 148-154.
- Ogden, T.H. (1995). Analysing Forms Of Aliveness And Deadness Of The Transference-Countertransference. *Int. J. Psycho-Anal.*, 76, 695-709.
- Onwuegbuzie, A. & Collins, K. (2007). A Typology of Mixed Methods Sampling Designs in Social Science Research. *The Qualitative Report*, 12(2), 281-316.
- O'Conaill, B., Whittaker, S., & Wilbur, S. (1993). Conversations over video conferences: An evaluation of the spoken aspects of video-mediated communication. *Human-Computer Interaction*, 8, 389-428. doi: 10.1207/s15327051hci0804\_4
- Riva, G., & Galimberti, C. (1998). Computer-mediated communication: Identity and social interaction in an electronic environment. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124, 434-464.
- Sabbadini, A. (1992). Listening to Silence. *Scand. Psychoanal. Rev.*, 15, 27-36. doi: 10.1111/j.1752-0118.1991.tb01145.x
- Saldaña, J. (2013). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*, Second Edition. Arizona: Arizona State University.
- Scheff, T. (2005). The Structure of Context: Deciphering Frame Analysis. *Sociological Theory*, 23(4), 368-385. doi: 10.1111/j.0735-2751.2005.00259.x
- Sellen, A. (1995). Remote conversations—The effects of mediating talk with technology. *Human Comput. Interaction*, 10(4), 401-444. doi: 10.1207/s15327051hci1004\_2

- Shotter, J. (2005). Inside processes: Transitory understandings, action guiding anticipations, and witness thinking. *International Journal of Action Research*, 1(2), 157-189.
- Shotter, J. (2008a). Becoming other than we were: moments of transformation in dialogic communication. Invited talk at: Identità digitali (Digital identities): Educational, social, and clinical perspectives on the concept of the Self within Communication Technology, Genova, 4th April, 2008.
- Shotter, J. (2008b). *Conversational Realities Revisited: Life, Language, Body and World*. Ohio: Taos Institute.
- Shotter, J. (2009). Instead of Managerialism: From What Goes on Inside Our Heads to What Our Heads (and Bodies) Go on Inside of –the World between Us. *International Journal of Action Research*, 5(3), 322-341.
- Strauss, A. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Nueva York: Cambridge University Press, 2003.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques 2nd Edition*. California: Sage.
- Talamo, A. & Ligorio, B. (2001). Strategic Identities in Cyberspace. *Cyberpsychology & Behaviour*, 4(1), 109-122. doi:10.1089/10949310151088479.
- Twitter (2013). #numbers. Extraído de la world wide web el 09 de Mayo de 2013: <https://blog.twitter.com/2011/numbers>
- Turkle, S. (2009). *Simulation and Its Discontents*. Massachusetts: MIT Press.
- Turkle, S. (2011). *Alone Together, Why we expect more from technology and less from each other*. New York: Basic Books.
- Turkle, S. (2015). *Reclaiming Conversation. The Power of Talk in a Digital Age*. New York: Penguin Random House.

- Van Der Kleij, R., Schraagen, J.M., Werkhoven, P. & De Dreu, C.K.W. (2009). How Conversations Change Over Time in Face-to-Face and Video-Mediated Communication. *Small Group Research*, 4, 55-381. doi: 10.1177/1046496409333724.
- Vasalou, A. & Joinson, A. (2009). Me, Myself and I: The role of interactional context on self-presentation through avatars. *Computes in Human Behavior*, 25, 510-520. doi: 10.1016/j.chb.2008.11.007
- Wanberg, S.C., Gammon, D. & Spitznogle, K. (2007). In the Eyes of the Beholder: Exploring Psychologists' Attitudes towards and Use of e-Therapy in Norway. *Cyberpsychology & Behavior*, 10(3), 418-423. doi: 10.1089/cpb.2006.9937
- Whitelaw, M., Gugliemetti, M. & Innocent, T. (2009). Strange Ontologies in Digital Culture. *ACM Computers in Entertainment*, 7(1), 1-13. doi: 10.1145/1486508.1486512
- WIP CHILE (2011). Usos y prácticas en el mundo de Internet. Proyecto Fondecyt N°1110098. Descargado de la world wide web el 14 de Mayo de 2013, [http://comunicaciones.uc.cl/prontus\\_fcom/site/artic/20080420/pags/20080420220633.html](http://comunicaciones.uc.cl/prontus_fcom/site/artic/20080420/pags/20080420220633.html).
- Zhao, S. (2006). Toward a Taxonomy of Copresence. *Presence*, 12(5), 445-455. doi: 10.1162/105474603322761261

*Submissão: 23/10/2017*

*Última revisão: 22/11/2017*

*Aceite final: 01/12/2017*