

CLAVES PSICOSOCIALES PARA LA COMPRENSIÓN DEL CONFLICTO EN LOS ENTORNOS VIRTUALES

Ana Gálvez Mozo*
Francisco Tirado Serrano**

Las computadoras son arenas para la experiencia social y la interacción dramática, un tipo de medio más parecido al teatro popular, y su resultado es usado para la interacción cualitativa, el diálogo y la conversación. Dentro de la cajita hay otra gente.

G. Stone

En los últimos años ha aparecido una extensa literatura sobre los cambios y las nuevas situaciones que la extensión de los entornos virtuales está ocasionando en los diferentes ámbitos de nuestra realidad cotidiana (Aronowitz, Martinsons y Menser, 1996; Castells, 2001; Loader, 1998; Smith y Kollock, 1999). En ese sentido se habla de transformaciones sociales, económicas, culturales, políticas, artísticas... Tal literatura pretendió, en un primer momento, divulgar todo un conjunto de innovaciones tecnológicas y especular sobre los cambios sociales que éstas podían implementar. Figuras como los cyborgs, los entramados socio-técnicos o las comunidades virtuales fueron habitantes permanentes y privilegiados de esos textos (Piscitelli, 1995 y Shields, 1996). Más recientemente, ha aparecido una literatura más especializada que ha centrando su interés en el fenómeno concreto de las comunidades virtuales. Definir qué son, cómo funcionan, qué ocurre en las mismas, o potenciar la interacción en ellas, la participación y la conexión, constituyen objetivos primordiales de tales trabajos.

No importa cómo se realice su caracterización, la noción de comunidad virtual frecuentemente es asociada a las características de lo que normalmente entendemos por

* Profesora de los estudios de Psicología y Ciencias de la Educación en la Universitat Oberta de Catalunya.

** Profesor Titular de Psicología Social en la Universitat Autònoma de Barcelona.

grupos en la vida presencial. Estas características hacen referencia a las siguientes dimensiones:

- i) la relación que establecen las personas que forman parte del mismo entorno virtual;
- ii) el hecho de compartir intereses, objetivos, metas e incluso competencias en tal entorno;
- iii) la interdependencia que se crea en ese ejercicio;
- iv) y la progresiva acumulación de un bagaje de experiencias compartidas que se utiliza como telón de fondo para definir la pertenencia al colectivo (Rheingold, 1996; Wellman, Salaff *et al.*, 1996).

A pesar de este gran corpus de investigación, hay una temática que ha sido sistemáticamente soslayada: el conflicto. Apenas existen trabajos que analicen qué implica fracasar en la formación de una comunidad virtual y cómo se gestiona la discrepancia de opiniones o los desacuerdos y problemas dentro de tales colectivos (Kolko y Reid, 1998). Habría dos razones que explican esta ausencia sistemática. La primera tiene que ver con el hecho de que todavía no existe acuerdo sobre los criterios que definen esas formaciones que denominamos “comunidades virtuales”. Puesto que no hay consenso sobre lo que se esconde tras el concepto y el debate continúa, difícilmente se pueden analizar los fenómenos de disruptión y conflicto en semejantes formaciones. La segunda alude directamente al problema de la interacción. Resulta evidente que al margen de la definición que hagamos de “conflicto”, tal noción hace referencia a una secuencia interactiva, que se implementa en y gracias a la interacción. Es más: para muchos autores es un tipo concreto de interacción (Gergen, 1996). Pues bien, todavía estamos en una fase incipiente en el análisis de los entornos virtuales, un momento en el que buscaríamos metodologías y herramientas adecuadas para examinar con cierto interés la interacción en los entornos virtuales (Gálvez, 2004).

Nuestro trabajo se inscribe en esta línea de interés. Posee un doble objetivo. Por un lado probar y desarrollar una herramienta para el análisis de la interacción en estos nuevos entornos. Y, por otro, examinar el fenómeno del conflicto. Para tal cosa nos hemos acercado al desarrollo de secuencias interactivas en un entorno virtual determinado: el foro de los estudios de “Humanitats i Filologia Catalana” de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Y, más concretamente, hemos examinado la aparición de una secuencia conflictiva. A través de la teoría del posicionamiento nos hemos acercado a la comprensión de su producción y de los efectos que tiene sobre la comunidad en que se produce.

No obstante, antes de presentar nuestro caso, realizaremos un breve repaso de las claves psicosociales que habitualmente se manejan cuando se aborda el tema del conflicto, y faremos una síntesis de la teoría de posicionamiento: herramienta que consideramos fundamental para analizar desde una perspectiva interpretativa la interacción *on line*.

1. CLAVES PSICOSOCIALES DEL CONFLICTO

“Conflict” es una palabra que utilizamos habitualmente en contextos muy diversos. Hablamos a menudo de conflicto de intereses, de conflictos económicos, conflictos relaciones, conflicto institucional, etc. Como se observa, su uso pretende definir situaciones en esencia negativas, momentos de intereses enfrentados, de definiciones opuestas. En definitiva, la palabra “conflicto”, genera una valoración negativa de una situación, contexto o relación concreta. Una típica definición de “conflicto” que iría en la línea de lo mencionado podría ser la siguiente:

“El conflicto es una divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser logradas simultáneamente” (Suares, 1996).

Tres elementos destacan fuertemente en esta conceptualización. En primer lugar la percepción. El conflicto es un asunto de percepción de intereses o creencias. En segundo lugar tenemos las aspiraciones individuales. Las personas que están inmersas en un conflicto poseen deseos o necesidades encontradas e incompatibles. En tercer lugar, destaca la evidente valoración negativa que recibe la divergencia. Cuando ésta se da, asistimos a la frustración de ciertas personas que no pueden realizar sus legítimas aspiraciones individuales. Todo lo mencionado hace del conflicto un evento no deseable, que cuando aparece debe solventarse. Su irrupción supone que hay que intervenir cambiando la percepción de las partes enfrentadas o sus aspiraciones individuales. En suma, el conflicto es negativo y hay que solucionarlo.

Desde hace ya dos décadas largas, en el ámbito general de las ciencias sociales, y más concretamente en el de la Psicología Social, se ha producido una reconceptualización del fenómeno del conflicto. Su carácter eminentemente negativo ha sido sustituido por una definición positiva (Feliú, 2002). En esa línea, por ejemplo, destacan los trabajos de Doise y Moscovici (1984). En una serie de experimentos sobre toma de decisiones en grupo, constatan que los desacuerdos pueden ayudar a la toma de decisiones con mayor calidad y ajuste contextual. El conflicto hace intervenir una mayor gama de juicios y opiniones, aumenta las probabilidades de encontrar argumentos nuevos y, también, soluciones válidas que no eran contempladas en el inicio de la discusión.

Las principales características de este enfoque positivo se resumen en los siguientes aspectos:

- a) El conflicto antes que un problema es una oportunidad. Potencia el cambio, es una ocasión para transformar un estado de cosas.
- b) El conflicto debe analizarse y entenderse desde la situación en la que se produce, tiene un carácter eminentemente contextual y situado. Del mismo modo, puede concluirse que es una construcción social. Se perfila gracias a patrones culturales determinados que le confieren el significado que tendrá en la situación en que se produce y es continuamente definido y redefinido por los agentes implicados en su dinámica.
- c) De todo lo anterior se desprende que el conflicto es una situación compleja. Su

análisis debe evitar las explicaciones monocausales o los reduccionismos.

d) El conflicto tiene, del mismo modo, una dimensión discursiva importante. Todo conflicto es un proceso, se produce y desarrolla, como hemos mencionado, en una situación concreta. No obstante, el analista accede al conflicto y su situación a partir de las explicaciones y relatos que las partes implicadas elaboran del evento conflictivo. Así, ése toma forma y relevancia en esas narraciones, las cuales tienen un impacto fundamental sobre las acciones de los protagonistas.

Por todas estas características, los anteriores autores, y otros muchos, recomiendan que deben abolirse técnicas que reducen el conflicto en los grupos como puede ser el manejo de promedios, los votos mayoritarios, las reglas de procedimiento o los tiempos impuestos. Cualquier aproximación o herramienta de análisis y comprensión del conflicto debe valorar el carácter positivo que detenta y atender a los aspectos que acabamos de mencionar.

La teoría del posicionamiento (Davies y Harré, 1990; Harré y Langenhove, 1991, 1999) constituye un modelo explicativo privilegiado para analizar el conflicto desde la óptica mencionada y, además, para examinar su desarrollo en los entornos virtuales.

2. LA TEORÍA DEL POSICIONAMIENTO

La noción de posicionamiento es un aparato conceptual y metodológico especialmente adecuado para estudiar la interacción en los entornos virtuales por dos razones. En primer lugar porque considera que toda interacción es discursiva o narrativa; y, en segundo lugar, porque entiende que ésta es un fenómeno cambiante, fragmentado, y absolutamente contextual. Del mismo modo, es un modelo especialmente adecuado para analizar el conflicto porque lo asume como un proceso interactivo que se desarrolla de manera situada y cuyo análisis debe realizarse a partir del papel activo que toman los agentes en tal proceso. La agencia de éstos pasa, sobre todo, por la asignación de posiciones y la atribución de responsabilidades. Así, se puede considerar que dos son los ejes que articulan las propuestas de la teoría del posicionamiento. Por una parte, las personas en interacción; y, por otra, las narraciones que construyen en esa dinámica. Tales ejes dan coherencia y sentido al posicionamiento, entendido como la construcción de narraciones que configuran la acción de una persona como inteligible para ella misma y para los/as demás, y en la que los miembros que participan en la narración tienen una serie de ubicaciones específicas.

Las unidades fundamentales que para Harré y Langenhove (1999) conforman la realidad social y estructuran los encuentros y la interacción social que deriva de los mismos son los episodios. Éstos agrupan en un todo con sentido y significado las distintas secuencias de interacción. En todo episodio hay dos elementos muy importantes. El primero es la posición. Ésta es una relación, que se establece entre un “yo”, un “otro” y un auditorio. Además, no es en absoluto estática, se negocia, cambia y se adapta a la opinio-

nes de los/as demás. En definitiva, se mueve y transforma en la interacción. El segundo elemento es el posicionamiento. El complejo juego de posiciones y su negociación produce ineluctablemente un posicionamiento. Éste no es más que un plano de inteligibilidad que dota de sentido la interacción misma que se desarrolla en cada episodio. Está contextualizado, es decir, no tiene razón de ser más allá del episodio mismo, se desarrolla al tiempo que éste y es inmanente, porque brota de la acción que aparece en tal despliegue. La noción de posicionamiento se caracteriza, ante todo, por entender las posiciones como procesos relationales, que se constituyen en la interacción y la negociación con otras personas. Los posicionamientos son algo así como las hebras sutiles que tejen el entramado de interacción social. Son la urdimbre de nuestras situaciones interactivas.

El posicionamiento es una articulación que nos habla de acciones en las que se encuentran personas con competencias y que quedan trabadas en su interacción en un sistema de derechos y obligaciones, de posibilidades y sin-sentidos. Por tanto, el posicionamiento es la sociabilidad misma que se despliega en la interacción. Posicionamiento y sociabilidad son sinónimos. Siempre que se acepte, por supuesto, que esta última no es una entidad al margen de la interacción y su proceso de producción. En suma, desvelar la articulación de un posicionamiento en la interacción es mostrar, ni más ni menos, la emergencia de la sociabilidad que deviene en el mismo.

“Esta configuración sigue patrones cambiantes de derechos y obligaciones mutuas que fluctúan en función del contexto y el momento en el que se habla o actúa.” (Gálvez, 2004).

De todo lo dicho se desprende que sería un error considerar que un posicionamiento es el producto de un juego intencional o la suma de la normatividad que establece un conjunto de roles pre-definidos. Es más que eso, puesto que en él las intenciones adquieren su sentido; y, paradójicamente, es menos, puesto que emerge en cada episodio *in situ*, en el simple juego de posicionar y reposicionar al “otro” que se da en toda interacción.

Por tanto, analizar la interacción en los entornos virtuales a partir del examen de los episodios-posicionamientos que se configuran en ella es, en última instancia, un ejercicio que analiza la producción de sociabilidad *on line*. Y en nuestro caso concreto, hay que añadir, además, la temática del conflicto como otra dimensión clave en tal producción.

3. CONFLICTO EN EL FORO VIRTUAL D'HUMANITATS I FILOLOGIA

El análisis que desarrollaremos a continuación está basado en un estudio de caso. Nuestro objeto es un foro de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Conviene aclarar que la UOC es una universidad no presencial, de las llamadas “a distancia”. Utiliza modelos pedagógicos basados en la tecnología multimedia e interactiva. Es una nueva apuesta porque basa su sistema educativo en el concepto de “campus virtual”(CV). Desde casa y mediante un ordenador personal conectado a la red los estudiantes pueden estar en contacto permanente con los servicios de la universidad, con todos los profesores y con el resto de estudiantes. El seguimiento y desarrollo de las distintas materias se realiza a partir de los distintos espacios virtuales que ofrece el CV. Pues bien, nuestro trabajo se

ha centrado exactamente en el foro de los estudios de Humanidades y Filología. Éste es un espacio abierto a todos los estudiantes de la UOC. No pertenece a un aula concreta y es transversal a todas las asignaturas y disciplinas.

En el foro analizado aparecen tres mensajes enviados por tres usuarios que conforman uno de los episodios más interesantes que aparecen en el mismo. Aunque el episodio no es muy extenso en cuanto a número de misivas, sí que es especialmente representativo de muchos de los procesos y dimensiones que se desarrollan en los posicionamientos. Por esta razón lo hemos seleccionado para presentarlo en este artículo. A continuación reproducimos el contenido íntegro de todo el episodio.

FH-515 ————— Tema: Esta tarde
Data: 00:49:23 27/10/98
De: Mario
A: Forum Humanitats i Filologia

... Hoy he ido a la manifestación contra Pinochet en Barcelona. Y no he visto a ninguno de vosotros. Era a una hora prudente, alrededor de las 8 de la tarde. La verdad es que estoy muy triste por no haberlos visto, ni tan solo a uno de vosotros. No hay mucha excusa. Mientras 1 millón fueron al 'Passeig de Gràcia' hace un año y pico para *uno* que mató la ETA; poco más de 2000 personas para todos los miles que fueron asesinados por Pinochet.

¿Dónde estabais?

A10.

M.

FH-517 ————— Tema: RE: Esta tarde
Data: 02:50:31 27/10/98
De: Agustí
A: Forum Humanitats i Filologia

¡Vaya!

Me parece un poco inoportuno refregar en la cara de la gente lo que uno hace y lo que uno deja de hacer... yo estaba hablando de curro, que hace meses que no cobro, por mi condición de trabajador en precario. Si te parece, voy a la mani y continúo un mes más sin cobrar, no sé.

Por otro lado no creo excesivamente en la liturgia y para mí las manis no son más que liturgia (como los mítines, las conferencias, los debates, las demostraciones, las acciones..."

Si te sirve de algo, me he mojado de una cierta manera (tengo una relación muy directa con quien denunció en *l'AN* de Garzón la presencia en Londres de Pinocho) con este tema, pero ni explicaré con qué ni le pediré a nadie el por qué no he visto su jpg del

campus en cuerpo y alma aquí o allà.

Generalmente me encanta lo que dices, Mario. Pero esta vez me dejas un poco flipao... Supongo que es una broma y no acabo de coger la onda. A veces me excita más la retaguardia que la planta rebelde en el Corte Inglés y conste que no necesariamente miro a nadie (no te miro a ti, que no te conozco): señalo conductas moralistas que me alucinan y ahora mismo me inspiran y me indignan.

Cordialmente,

Agustí

FH-518 _____ Tema: Cantidad y calidad

Data: 10:04:30 27/10/98

De: César

A: Forum Humanitats i Filologia

Es un tema muy interesante ver por qué se mueve la gente. Yo, por ejemplo, todavía no he ido a ninguna manifestación de ningún tipo para pedir nada. ¿Por qué? Porque me da vergüenza..."

"Pero, en cambio, me puedo poner como una moto y decir bestialidades en un forum como éste, defendiendo posturas que, a veces, son razonables, pero que, a veces, son una bobada. Por ejemplo, ponerse como una moto porque alguien dice «curso puente» y la UOC dice «complemento de formación», cuando lo que importa es que puede haber segundos ciclistas que no hayan ni abierto un libro de historia en su vida. Eufemismos políticamente correctos, otra de mis cruzadas».

La cosa de las manifestaciones es cuestión de marketing. De oferta y demanda, de una buena campaña de publicidad. Tan fácil (y tan cruel) como eso. No sabía que había una manifestación a favor de la extradición de Pinochet, por ejemplo. Pero, cuando estaba en Egipto, aislado del mundo, en medio del desierto, supe que había una manifestación a favor de un tal Miguel Ángel Blanco. («¿Quién?», pregunté, porque no tenía ni idea de quién era ese pobre hombre cuando salí de casa, unos días antes.)

No os lo creéis? Madrid. Un millón de personas se manifiestan en 1974, en la última aparición pública del Caudillo. Otro millón se manifiesta a favor de la Constitución en 1983. Otro millón y pico cuando viene el Papa. Centenares de miles a favor del aborto. Centenares de miles en contra. Con la reforma de la educación, lo mismo. A favor del GAL, en contra del GAL, etc. Si empezamos a sumar, veremos que o Madrid tiene como 40 millones de personas o que los 4 millones de personas que tiene en la su área de influencia tienen la capacidad de manifestarse a favor del Papa y del aborto, o del Caudillo y de la Constitución, por ejemplo. ¿Barcelona? Igual.

No es cuestión de preguntarse sobre la moralidad de quién va y de quién no va a las manifestaciones. Es más cuestión de preguntarse por qué no se promueve que la gente vaya o no vaya. Porque, ya lo sabemos, la gente va donde le dicen, pero se lo tienen que decir. Hay un núcleo de calidad que cree en la causa y ejerce el derecho de manifestación; el resto, sigue al núcleo.

El mundo es muy duro para la gente cargada de buena voluntad...

César.

Los nombres que aparecen son ficticios por razones de confidencialidad. Como puede observar el lector, el episodio se inicia cuando Mario envía un mensaje reclamando a sus compañeros de foro la no-asistencia a una manifestación contra Pinochet celebrada en Barcelona. Su misiva inicia un conflicto en el foro. Para entender el desarrollo de éste debemos ir más allá del contenido mismo que aparece en los mensajes. Hay que analizar cómo la reclamación de Mario desencadena respuestas complejas que posicionan y contraposicionan a los actores implicados. Y, sobre todo, resulta fundamental examinar cómo este juego de posiciones es una secuencia interactiva que da lugar a un determinado posicionamiento y, por tanto, también a una ordenación social concreta en el foro que nos ocupa. Tal ordenación, junto a otras muchas que emergen con la configuración de otros episodios-posicionamientos, constituye una de las hebras que tejen el foro virtual *d'Humanitas i Filología* como tejido social y cultural, como espacio de generación de significado y sentido.

Veamos cómo se produce el desarrollo del juego de posiciones y reposiciones:

- Mensaje 1: "Mario reclamador"

El mensaje que inaugura el episodio aparece con el título "Manifestación Pinochet". En su misiva, Mario se muestra como abanderado del compromiso político-social y juez reclamador de la carencia de compromiso y de implicación en la lucha por la justicia que hay en el foro del que es miembro:

"Hoy he ido a la manifestación contra Pinochet en Barcelona. Y no he visto a ninguno de vosotros"

Mario presenta y posiciona a sus compañeros/as de foro como personas totalmente carentes de compromiso y de implicación en cuestiones sociales.

"La verdad es que estoy muy triste por no haberlos visto, ni tan solo a uno de vosotros. No hay mucha excusa."

Semejante posición construye un entramado de derechos y obligaciones en el que Mario es juez evaluador de lo que hacen y deberían hacer sus compañeros. Como tal, obliga a los demás, a través de la interpelación, a que expliquen sus actos y acepten y reconozcan públicamente su culpa. El autor reprende a sus compañeros de foro. Se presenta decepcionado por la poca afluencia de gente en la manifestación y responsabiliza de su decepción a sus compañeros, éstos no son más que los representantes de todos los que no fueron a la manifestación.

- Mensaje 2: "La resistencia de Agustí"

Agustí responde a Mario, y lo hace resistiéndose a la posición que se le ha adjudicado. Su resistencia se sustenta sobre varios procesos en los que se rebaten, desafían y negocian los argumentos que sostenían la posición desarrollada por Mario en la primera intervención.

Agustí rechaza y repreueba la posición de Mario como juez evaluador y lo censura como tal. Lo hace apelando a una norma de conducta cultural, de educación y decoro

según la cual resultaría inoportuno e inmoral tanto pedir explicaciones de los actos de los demás como recriminárselos.

“Me parece un poco inoportuno refregar en la cara de la gente lo que uno hace y lo que uno deja de hacer... señalo conductas moralistas que me alucinan y ahora mismo me inspiran y me indignan.”

Curiosamente, en la posición se intensifica y fortalece la posición inicial de Mario. Esto es así porque Agustí justifica su comportamiento individual a la vez que se excusa. Explica su no-asistencia apelando a circunstancias personales. La excusa y justificación actúa como una aceptación de la “culpa” y, en consecuencia, acaba reforzada la posición inicial de Mario.

“... yo estaba hablando de curro, que hace meses que no cobro, por mi condición de trabajador en precario. Si te parece, voy a la mani y continúo un mes más sin cobrar, no sé.”

Observamos aquí un doble efecto. Por un lado Agustí se reposiciona y, al mismo tiempo, reposiciona la postura inicial de Mario. Tal juego de reposiciones se realiza principalmente a través de dos movimientos en los que se resignifican los fundamentos de la posición inicial de Mario. Consisten en lo siguiente:

a. Movimiento de resignificación del hecho “manifestación”: se dota de un nuevo significado al hecho “manifestación”, diferente y contrapuesto al que aparecía en la posición inicial con la que se abre este episodio. La resignificación tiene que ver sobre todo con la infravalorización de este acto como mecanismo de denuncia social y su definición como una acción vacua y sin efectos.

“...no creo excesivamente en la liturgia y para mí las manis no son más que liturgia (como los mitings, las conferencias, los debates, las demostraciones, las acciones...”

b. Movimiento de resignificación de la implicación política y la lucha por la justicia: aquí, Agustí indica lo que significa llevar a cabo actos de implicación política que tengan los efectos pretendidos de lucha por la justicia social. Actos en los que, por supuesto, no se incluye ir a manifestaciones.

“Si te sirve de algo, me he mojado de una cierta manera (tengo una relación muy directa con quien denunció en l'AN de Garzón la presencia en Londres de Pinocho) con este tema, pero ni explicaré con qué ni le pediré a nadie el por qué no... A veces me excita más la retaguardia que la planta rebelde en el Corte Inglés y conste que no necesariamente miro a nadie...”

A través de los dos movimientos mencionados Agustí cuestiona la posición inicial que Mario se otorgaba a sí mismo y la que otorgaba a los/as demás. De esta manera, Mario, que en un principio se mostraba como el abanderado de la lucha social, aparece a partir ahora como alguien cuyos actos no sólo no cumplen la función pretendida sino que forman parte de una postura de marketing de rebeldía social, de alardeo y exhibicionismo. Se reposiciona a Mario como un moralista con un falso compromiso de lucha vacía. A través de la contraposición con el comportamiento de Mario, Agustí se reposiciona

como el verdadero comprometido en cuestiones político-sociales. Como alguien consecuente que no necesita alardear ni hacer propaganda de los actos que auténticamente tienen efectos de reivindicación social.

Aunque la posición de refuerzo fortalecía la posición inicial de Mario, estamos ante un efecto global de cuestionamiento, refutación y rechazo de la anterior. La configuración que toma el entramado de derechos y obligaciones que emerge de este juego de posiciones toma su sentido en contraposición con el que emergía en la posición de Mario. Así, Agustí desaprueba el orden moral de Mario pues lo despoja de su derecho a juzgar el comportamiento de los demás.

- Mensaje 3: “César centra y concluye”

César envía un tercer mensaje que constituye la continuación del acto de resistencia desencadenado por Agustí. En él observamos dos posiciones. En la primera el autor se posiciona en función de dos ejes: el primero tiene que ver con el “cómo soy yo” y el segundo con el “qué me preocupa”. Este autoposicionamiento adquiere sentido en el cuestionamiento que establece de la posición de Mario. César, en cierta manera, se justifica por no haber asistido a la manifestación aludiendo a razones de vergüenza personal por lo multitudinario de estos acontecimientos.

“Es un tema muy interesante ver por qué se mueve la gente. Yo, por ejemplo, todavía no he ido a ninguna manifestación de ningún tipo para pedir nada. ¿Por qué? Porque me da vergüenza...”

Pero, a continuación, presenta una serie de problemas que son los que le preocupan en su más absoluta cotidianidad.

“Pero, en cambio, me puedo poner como una moto y decir bestialidades en un forum como este, defendiendo posturas que, a veces, son razonables, pero que, a veces, son una bobada...”

Una vez César se define y muestra cómo es, inicia otra posición, esta vez no relacionada con su persona, sino con las propuestas de la postura inicial de Mario. La segunda posición se lleva a cabo mediante dos movimientos.

a. *Movimiento de continuación de la resignificación del hecho “manifestación”*: este movimiento representa un refuerzo del que comentábamos en la intervención de Agustí. De esta manera, además de adherirse a la infravalorización del fenómeno en sí, reposiciona a los/as manifestantes no como reivindicadores de justicia, sino como personas sin criterio que siguen a los pocos que marcan la pauta.

“La cosa de las manifestaciones es cuestión de marketing. De oferta y demanda, de una buena campaña de publicidad. Tan fácil (y tan cruel) como eso...”

b. *Movimiento de resignificación del interés del problema*: a través de este movimiento César define y localiza el verdadero centro de interés de la temática. Lo interesante ya no consiste en preguntarse sobre la función de las manifestaciones como mecanismos de reivindicación de justicia, sino en preguntarse sobre el por qué se promueve la asistencia a este tipo de acontecimientos, sobre la razón de promocionar o no que las personas asistan a estos actos.

“No es cuestión de preguntarse sobre la moralidad de quién va y de quién no va a las

manifestaciones. Es más cuestión de preguntarse por qué no se promueve que la gente vaya o no vaya. Porque, ya lo sabemos, la gente va donde le dicen, pero se lo tienen que decir. Hay un núcleo de calidad que cree en la causa y ejerce el derecho de manifestación; el resto, sigue al núcleo...

Como en todo juego de posiciones y reposiciones, tenemos el perfil de un entramado de derechos y obligaciones. En este caso, se establece un refuerzo y se intensifica el iniciado por Agustí. Pero hay mucho más. César se erige en alguien que posee certezas como las del propio Mario. Se posiciona como alguien con capacidad para ver más allá de lo que la mayoría alcanza con su mirada. Él intuye los hilos invisibles que manejan el comportamiento de las personas. Desde esta posición privilegiada se cree en la obligación de desvelar la naturaleza del comportamiento de la mayoría de personas que acuden a las manifestaciones, y las define como un conjunto de seres sin criterio que son manejados por lo que él mismo llama “núcleo de calidad”: una minoría que sabe lo que reivindica y es responsable y consecuente con lo que hace. A partir de esta posición de ventaja y supremacía social y moral prepara el terreno para autoconferirse el derecho de re-centrar el ‘verdadero’ interés de la discusión, que consistiría en desentrañar las razones del por qué se promociona, por parte de los medios de comunicación, la asistencia a determinados actos como las manifestaciones. Es más, desvaloriza el hecho de manifestarse hasta el punto de ridiculizar a una parte del colectivo que realiza tales comportamientos.

Su misiva configura dos “otros” en función de las dos categorías mencionadas: un “alter” consciente e implicado en la causa reivindicada, responsable y consecuente con lo que hace, lleno de voluntad y que sufre las injusticias del mundo, y un segundo “alter” inconsciente e impelido a la acción a través de una inercia irreflexiva.

Este mensaje constituye el cierre del episodio. Las diferentes posiciones que se han desarrollado a lo largo de la secuencia interactiva que recogen los tres mensajes han configurado una determinada ordenación social. Para acabar de entender la forma de ésta, debemos, no obstante, revisar los auditórios que han ido conformándose en nuestro episodio.

En primer lugar tenemos a *los participantes habituales del foro*. Semejante auditorio está constituido por el conjunto de aquellos participantes que intervienen de forma usual en el foro. Es el auditorio que se construye en la posición inicial de Mario con el objetivo de recriminar y reprender a sus compañeros por no haber ido a la manifestación. En el siguiente fragmento se dibuja con claridad:

“...Hoy he ido a la manifestación contra Pinochet en Barcelona. Y no he visto a ninguno de vosotros.”

El auditorio opera con dos propósitos: para construir el grupo objetivo de la recriminación y para interpelar a dicho grupo. Posiciona a la persona que interviene como comprometido y al resto de participantes del foro como no comprometidos.

En segundo lugar aparecen *los Manifestantes*: auditorio construido a partir de dos formas contrapuestas entre sí. Por una parte se habla de un colectivo de personas que es crítico con determinadas situaciones de injusticia y reivindica, por tanto, determinados

derechos y acciones concretas. Pero por otra parte, se habla de un conjunto de personas manipulables que se dejan influenciar y dirigir por determinados sectores de poder que los quieren manipular para conseguir sus intereses. Veamos un ejemplo:

“...ya lo sabemos, la gente va donde le dicen, pero se lo tienen que decir. Hay un núcleo de calidad que cree en la causa y ejerce el derecho de manifestación; el resto, sigue al núcleo...”

Este auditorio ambivalente permite dos cosas. En primer lugar, seguir acusando y posicionando a una persona como no comprometida a pesar de su participación en movilizaciones colectivas. En segundo lugar, ubica al enunciador en una posición de juez o evaluador. Él sabe que hay un núcleo de calidad y una gran masa de personas manipulables. Él, por supuesto, pertenece a ese núcleo, y él, en definitiva, decide quién está y quién no en cada uno de estos dos grupos.

En la segunda posición del episodio volvemos a observar este auditorio, pero ahora redefinido en términos peyorativos. En la redefinición del auditorio “manifestantes” la persona se reposiciona mediante su distanciamiento y rechazo del mismo.

De lleno ya en la tercera y última posición del episodio aparece, de nuevo, el anterior auditorio, en su versión más claramente peyorativa y se conforma uno nuevo: *los moralistas*. Este auditorio es definido como aquél conjunto de personas que se creen con derecho para dictaminar y decir a los demás lo que está bien y lo que está mal. Este enjuiciamiento se construye como una forma de exhibicionismo sobre los actos que realiza cada persona. En este fragmento de mensaje se aprecia lo dicho:

“A veces me excita más la retaguardia que la planta rebelde en el Corte Inglés y conste que no necesariamente miro a nadie (no te miro a ti, que no te conozco): señalo conductas moralistas que me alucinan y ahora mismo me inspiran y me indignan.”

Igual que ocurre con el anterior auditorio, éste es perfilado con el objetivo de presentarlo como la referencia que se rechaza, el horizonte de la distancia.

A lo largo del episodio se suceden las posiciones y las re-posiciones. Como hemos visto, en cada posición se establece una relación particular entre un “alter” y un “ego”, los auditórios juegan un papel de primer orden en esa relación. Gracias a ellos se definen ambas entidades. Toda esta secuencia interactiva extrae su sentido de la emergencia de un plano inmanente a la misma que no es más que el posicionamiento. En nuestro caso, estamos ante la tensión *comprometido socialmente* versus *no comprometido*. Veamos a continuación en qué consiste esta relación.

4. CONCLUSIONES: POSICIONAMIENTO Y CONFLICTO

Durante todo el episodio asistimos a la gestación de una fuerte tensión. Se da entre lo que significa *estar comprometido socialmente* y *lo que no*. Parece simplista reducir la representación de la sociabilidad que se conforma en este episodio a la tensión mencionada. Sin embargo, nos parece una forma gráfica y clarificadora de dibujar el complejo entramado que se teje en ella. Tal tensión constituye, una vez se ha cerrado el episodio, una forma de estabilizar una serie de procesos fuertemente dinámicos. Y, más concretamente,

una negociación. Por supuesto, de contenidos: hemos visto en los tres mensajes el intercambio de opiniones, ideas y deseos. Pero, sobre todo, hemos asistido a una negociación de definiciones identitarias.

Nuestro análisis ha mostrado cómo en las misivas, más allá de su contenido explícito, cada participante posiciona al otro y se posiciona a sí mismo. Ese juego se produce en función de una discusión sobre lo que es y lo que significa estar comprometido con alguna causa considerada justa. En los auditorios construidos destaca el conjunto de manifestantes, que sufre “tantos” cambios en su definición como intervenciones hay en el episodio. Éstos van desde la consideración de personas que realmente están comprometidas social y políticamente, motor de la transformación social, hasta la valoración de “pandilla de conformistas sin clara conciencia de lo que reivindican”. En todo ese juego interviene otro factor muy importante: las narraciones que claramente provienen de un contexto más amplio que trasciende al espacio del foro. Nos referimos al despliegue de una línea narrativa que hace referencia a las *formas públicas de reivindicación social y a su conveniencia o no como estrategia de cambio social real*. Semejante línea es introducida por todos los participantes del episodio. En ella podemos encontrar lugares comunes que trascienden a la dinámica interactiva y narrativa idiosincrásica que se genera en el episodio, como por ejemplo, la utilidad de las manifestaciones como forma de movilización social, los intereses ocultos a la hora de promover determinadas manifestaciones y las formas alternativas de reivindicación social.

La tensión *comprometido-no comprometido* encarna, en su acepción más física y menos metafórica, el posicionamiento, y por añadidura, la sociabilidad de este episodio. Es la resultante de un complejo proceso de negociación, como hemos intentado mostrar. La tensión se sostiene precariamente, se dibuja a partir de las relaciones que hay entre posiciones y auditorios. Fundamentalmente, nos permite entender como una unidad los tres mensajes que hemos extraído de nuestro foro. Permite examinarlos como secuencia interactiva, como totalidad que desborda al mero contenido que en ella aparece. Y en tanto secuencia de interacción, hemos visto que hay un intercambio de definiciones del otro y definiciones propias que sólo adquieren sentido en y a partir de este posicionamiento. Por tanto, estamos ante el principio y el final de la misma. El posicionamiento emerge en ella, pero es gracias a su emergencia como podemos analizarla y comprenderla sin apelar a categorías trascendentales. Recurriendo a las palabras de un clásico de la antropología, estamos ante la trama de significado, esa hebra que es el objetivo de todo análisis etnográfico o cualitativo, y que permite la inteligibilidad de un espacio concreto de significado producido en una comunidad (Geertz, 1998).

Nuestro episodio-posicionamiento es un conflicto *on line*. Recoge lo que para algunos autores (Lave y Wenger, 1991) sería una amenaza directa para la formación y consolidación de una comunidad virtual. No obstante, tal opinión y mirada sobre el conflicto, ya se dé de manera *on line* u *off line*, dista mucho de lo que hemos observado en nuestro trabajo. En primer lugar, hay que recordar que todo conflicto es un proceso situado. En nuestro caso tal localización hace referencia al espacio virtual, obviamente, pero también

a un espacio simbólico, el que representa el episodio y el posicionamiento en el que se dibuja el conflicto. De hecho, éste no es más que una secuencia interactiva, un intercambio, como ya hemos repetido varias veces, de posiciones y re-posiciones. Prefigura, como cualquier otra secuencia interactiva, algo que está más allá del contenido mismo de la interacción pero es su razón de ser, es decir, un posicionamiento. Por tanto, el conflicto *on line* debe analizarse y comprenderse a partir de la emergencia de este plano de inteligibilidad. Dejar al margen esta dimensión implica descontextualizar el conflicto y reducirlo a la mera expresión de su contenido. En segundo lugar, pues los episodios-posicionamientos pueden entenderse como las hebras que tejen el foro como tejido cultural y simbólico, el conflicto más que una amenaza o peligro supone una contribución a ese espacio social. Así, el conflicto *on line* puede contribuir a la participación y a la generación de densidad comunitaria. El conflicto define auditorios, por tanto, enrola en su devenir a distintos agentes y actores. Implica, llama a la intervención. Por último, hemos visto que el conflicto no debe entenderse como la mera aparición de posiciones extremas y enfrentadas. Más bien, en tanto que secuencia de interacción o proceso, supone el despliegue de una negociación. Los actores o agentes implicados despliegan posiciones para los demás y para ellos mismos. Y se someten al re-posicionamiento de los demás. Por todo esto se puede afirmar que el conflicto es una dimensión de la realidad social que se prefigura en tal secuencia. Siempre está cerrado, es decir, detenta una expresión en la intervención de cada participante, pero, también, continuamente está o es abierto, puesto que los actores se resisten a las posiciones que les han sido asignadas y, a su vez, posicionan a los demás, construyen auditorios y buscan enrolar a otros participantes. En suma, el conflicto es participación, y supone, sobre todo, una oportunidad, para la interacción y, tal vez, para el cambio.

BIBLIOGRAFÍA

- ARONOWITZ, S.; MARTINSONS, B.; MENSER, M. (1996). *Technoscience and cybersculture*. New York : Routledge.
- CASTELLS, M (2001). *La galaxia Internet*. Madrid: Plaza y Janés.
- GÁLVEZ, A. (2004). *Posicionamientos y puestas en pantalla. Un análisis de la producción de sociabilidad en los entornos virtuales*. Tesis doctoral defendida en la Universitat Autònoma de Barcelona.
- GEERTZ, C. (1998). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- GERGEN, K. (1996). *Realidades y relaciones*. Barcelona: Paidós.
- FELIU, J. (2002). Dinàmica i gestió del conflicte. La perspectiva psicosocial. En R. Alós-Moner, et al. *Negociació de conflictes II*. Barcelona: Editorial UOC.
- DOISE Y MOSCOVICI (1984). Las decisiones en grupo. En S. Moscovici (Ed.) *Psicología social*. Barcelona: Paidós.
- DAVIES, B. Y HARRÉ, R. (1990). Positioning: the discursive production of selves. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 20, pp. 43-63.
- HARRÉ, R., LANGENHOVE, L. (1991). Varieties of Positioning. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 21:4, pp. 393-407.
- HARRÉ, R., LANGENHOVE, L. (1999). The Dynamics of Social Episodes. En H. Harré, Langenhove, L. (Eds). *Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action*. Oxford: Blackwell.
- KOLKO, B. Y REID, E. (2003). disolución y fragmentación: problemas en las comunidades on line. En S. Jones (Editor) *Cibersociedad 2.0*. Barcelona: Editorial UOC.
- LAVE, J. Y WENGER, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Nueva York: Cambridge University Press.
- LOADER, B.D. (1998) (ED.). *Cyberspace Divide. Equality, Agency and Policy in the Information Society*. New York: Routledge.
- PISCITELLI, A. (1995). *Ciberculturas en la era de las máquinas inteligentes*. Barcelona: Paidós.
- RHEINGOLG, H. (1996). *La comunidad virtual*. Barcelona: Gedisa.
- SHIELDS, ROB. (ED) (1996). *Cultures of Internet. Virtual Spaces, Real Histories, Living Bodies*. London: Sage.
- SMITH, M.A. , KOLLOCK, P. (1999). *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.

WELLMAN, B.; SALAF, F. *et al.* (1996). Computer Networks as Social Networks: Collaborative Work, Telework, and Virtual Community. *Annual Review of Sociology*, 22: 213-238.