

La comunicación desinhibida durante las interacciones de los pequeños grupos de trabajo en canales mediados

The flaming communication during the interactions of small task groups in mediated channels

Nancy Noemí Terroni
UNMdP

Resumen

Los estudios pioneros de las comunicaciones grupales mediante las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), señalan el surgimiento de ciertos fenómenos vinculados con el anonimato y la falta de señales contextuales y paralingüísticas en estas interacciones. El efecto desinhibidor que posee el anonimato, fue objeto de numerosas investigaciones (Alonzo y Aiken, 2004; Martínez Martínez, 2001; Orengo et al, 2000; Siegel *et al.*, 1986; Turnage, 2007). El objetivo del presente trabajo consistió en analizar los contenidos comunicacionales y más específicamente las alocuciones desinhibidas de los estudiantes universitarios quienes, en grupos de trabajo, resolvían tareas de tipo intelectivas (toma de decisión y recuperación de memoria) a través de canales presenciales y mediados por computadora. Los grupos en todos los casos estuvieron compuestos de 5 miembros cada uno; las alocuciones fueron evaluadas y clasificadas en forma de interjueces. Para ambos reactivos se confirmó la hipótesis clásica acerca de la superioridad de emisiones desinhibidas cuando las interacciones son no presenciales. Se discuten los alcances y las implicancias de estos hallazgos, destacando el valor funcional que deben poseer alocuciones de tal índole para el normal desarrollo de las interacciones.

Palabras clave: Comunicación desinhibida, grupos, anonimato, tecnologías de la información y la comunicación.

Abstract

The pioneers studies of group communications through the Communication and Information Technologies (TIC), indicate the arise of certain phenomena related to the anonymity and the lack of context and paralinguistics clues in these interactions. The flaming effect that the anonymity has was object of numerous researchs (Alonzo y Aiken, 2004; Martínez Martínez, 2001; Orengo *et al.*, 2000; Siegel *et al.*, 1986; Turnage, 2007). The purpose of this study was to analyse the communicative contents and more specifically the flaming speeches of the university students who solved intellectual tasks (decision making process and memory recall) in work groups through presencial and mediated channel. The groups in all cases were composed by five members each one, the allocutions were

Correspondencia con la autora: Nancy Noemí, Universidad Nacional de Mar Del Plata, Facultad de Psicología. Complejo Universitario Funes 3250. Cuerpo V. Nivel III. Mar del Plata, Argentina.
Email: nterroni@mdp.edu.ar

analysed and classified by interjudges mode. For both tasks, the classic hypothesis about the superiority of the flaming emissions when the interactions are not presencial was confirmed. The importance and the implications of these findings are discussed, remarking the functional value that these allocutions have for the normal development of the interactions.

Keywords: Flaming communication, groups, anonymity, technologies of the information and the communication.

Introducción

Se ha mostrado el efecto desinhibidor que poseen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) sobre las interacciones grupales, siendo consideradas las mismas en calidad de mediadores que sirven para propiciar interacciones a distancia, en espacios geográficos inclusive muy dispares (miembros ubicados en diferentes regiones o países). Es decir, se producen relaciones interpersonales pero sin la presencia física, conectados solamente a través de dispositivos tecnológicos; esto es lo que sucede en la comunicación mediada por computadoras (CMC) (Martín, 2009). El empleo de dichas herramientas tecnológicas favorece a su vez la aparición de conductas o comunicaciones con caracteres distintivos y específicos. El anonimato que se produce cuando se emplean medios como el *chat*, conjuntamente con la falta de señales contextuales y paralingüísticas promueve el surgimiento de diálogos más abiertos, no sometidos a reglas, exentos a la "mirada" o evaluación crítica del/os otro/s, alocuciones carentes de indicios sobre el estatus o nivel social del/os otro/s. Es en este contexto que se crea un "grupo virtual" como espacio para intercambiar opiniones con pares de similares características o posicionamiento en rango social, debido a la equiparación que brinda el desconocimiento de la otra persona que interactúa en el grupo. La denominada conducta desinhibida del lenguaje o *flaming*, emana cuando dicho discurso incluye además comentarios hostiles, con un alto grado de informalidad, sumando en algunos casos expresiones de tipo procaz. La literatura anglosajona especializada ha profundizado el estudio de este fenómeno, analizándolo en grupos con tareas de diversa índole (Siegel *et al.*, 1986). Investigaciones recientes analizan las comunicaciones desinhibidas o *flaming*, su origen, funcionalidad y el escenario donde surge este tipo de alocuciones, y se plantean además aspectos que hacen a la tipología o clasificación de las mismas (Abrams, 2003; Alonzo y Aiken, 2004; Baruch, 2005; O'Sullivan y Flanagan, 2003; Turnage, 2007).

La importancia de proseguir con esta línea de investigación radica en que continúa siendo objeto de debate y de estudios la posible clasificación, surgimiento y función de dichas alocuciones en el seno de las interacciones de grupo, ya sea en canal mediado o presencial. Profundizar las investigaciones de la dinámica grupal en lo concerniente a los aspectos sociocognitivos que emergen durante las interacciones es una manera de entender el proceso

en su totalidad, la calidad de los intercambios y de los argumentos vertidos concomitantemente con el producto final logrado por el grupo.

Por ello el objetivo de este trabajo consiste en analizar las comunicaciones desinhibidas en los grupos de trabajo (con tareas de recuperación de memoria y toma de decisión) cuyos participantes interactúan en forma presencial cara a cara (CAC) o mediada por computadora a través del *chat* (CMC). Se realizó un estudio de carácter descriptivo comparando las proporciones de dichas unidades comunicativas según el canal comunicacional empleado y el tipo de tarea.

Antecedentes Teóricos

El efecto desinhibidor del anonimato fue mostrado por Festinger en 1951. Con el correr de los años conforme se desarrollaban cada vez más actividades académicas o laborales con intervención de mediadores informáticos (*chat*, correo electrónico, video conferencia, etc.) se fueron sumando investigaciones sobre los efectos de estas tecnologías en la dinámica grupal. Se analizaron las ventajas y desventajas que suponía el empleo de ordenadores en las interacciones grupales, por ejemplo: Olaniran *et al.*, (1996) emplearon canales de *chat* en grupos que resolvían tareas de creatividad. Estos investigadores verificaron la mayor proliferación de ideas en canales mediados, en tanto la no presencia del otro promovía mayor cantidad de ideas originales al no existir el juzgamiento u opinión crítica de los otros participantes. En este caso, el anonimato y la no presencia visual del grupo permitían una mayor libertad de expresión en los participantes que resolvían tareas creativas. En cambio, durante la última fase del grupo cuando los miembros debieron determinar su decisión u opinión final, se observó que la mediación del canal no facilitó esta resolución; es decir, el acuerdo o consenso final pierde poder en medios a distancia. Es por ello que finalmente los autores propusieron el empleo de interacciones mixtas, con una fase inicial de "torbellino de ideas" mediante ordenadores, y una segunda etapa de consolidación con el grupo interactuando en forma presencial.

Las investigaciones muestran que conjuntamente con el surgimiento del anonimato y la ausencia de señales paralingüísticas y de contexto, generalmente existe una mayor tendencia al empleo de términos procaz, agresivos o con un alto grado de informalidad, en su mayoría no orientados o no pertinentes a la tarea. Dichas comunicaciones, denominadas desinhibidas o *flaming* (Siegel, *et al.* 1986) pueden resultar negativas o perjudiciales para los individuos u organizaciones ya que pueden retrasar la resolución de las tareas, generar distracciones o un clima irritable, según el tenor de las expresiones empleadas (Diener, 1979; Mann, 1981; Zimbardo, 1970). En otros estudios más recientes no se hallaron diferencias en cuanto al nivel de rendimiento entre grupos con interacción mediada y grupos presenciales, aún cuando a simple vista los grupos con anonimato poseían mayor cantidad de alocuciones desinhibidas (Terroni, 2003, 2005, 2007), dato este que será evaluado con mayor exhaustividad en estudios posteriores. Del mismo modo otros investigadores acentúan los beneficios aparejados al grupo producto de la desinhibición de los sujetos (Briggs, Nunamaker y Sprague 1997; Nunamaker, *et al.*, 1997). En tal sentido, se corroboró un aumento de la participación de los miembros y de la generación de ideas (Connolly, Jessup y Valacich, 1990; Jessup, Tansik y Laase, 1988), todo ello concordante con los resultados hallados por Olaniran *et al.* (1996). Más aún, se considera que las opiniones pueden llegar a ser de mayor calidad, debido a la expresión y evaluación de la totalidad de ideas que son expresadas sin ser reprimidas (Gallupe, Bastianni y Cooper, 1991).

En investigaciones más recientes efectuadas en Norteamérica, autores como O'Sullivan y Flanagan (2003) construyeron un marco teórico para clasificar las interacciones problemáticas y así entender otras variables asociadas a las alocuciones de índole desinhibida. Entendiendo a las comunicaciones desinhibidas o *flaming* como trasgresiones intencionales y de carácter negativo a las normas de interacción, el modelo se grafica según un cubo de normas interactivas. La clasificación se agrupa de acuerdo al emisor, al receptor y la percepción de un alter ego, con medidas efectuadas por cada uno de los protagonistas, las cuales oscilan entre "muy apropiado" y "muy inapropiado".

Otros investigadores del mismo país (Alonzo y Aiken, 2004) evalúan de acuerdo a la Teoría de los Usos y Gratificaciones (UGT) las motivaciones que llevan a que los actores emitan alocuciones de tipo desinhibidas en medios electrónicos. Para ello estudiantes de Economía (N=160) fueron asignados aleatoriamente a 20 grupos de ocho participantes cada uno. Todos los participantes usaron un programa electrónico en un contexto presencial para generar ideas acerca de cómo resolver el problema del estacionamiento en el campus. Los comentarios eran escritos en el medio electrónico en forma anónima y simultánea, mientras podían leer los co-

mentarios de los demás participantes. Se halló que la asertividad (entendida como deseos por ganar, ser competitivo y ansia de poder) y la búsqueda de sensaciones (novedades, riesgo) predijeron el surgimiento del *flaming* o desinhibición en las comunicaciones, mientras que los varones exhibieron mayores volúmenes de comunicaciones de tipo desinhibidas que las mujeres.

Finalmente, en otro estudio efectuado en el ámbito organizacional en Estados Unidos se confeccionó una escala de diferencial semántico para medir ocho conceptos hallados en 20 artículos que se asociaban al *flaming* (Turnage, 2007). Así los 196 estudiantes pertenecientes a una muestra de usuarios de correo electrónico de la Universidad de Southeastern debieron medir de acuerdo a dicha escala un grupo compuesto por 20 mensajes. Los resultados mostraron que los mensajes evaluados como *flaming* contenían trasgresiones, mayúsculas, excesivos signos de exclamación o de interrogación. A diferencia del estudio anterior, estos investigadores no hallaron diferencias de acuerdo al género de los participantes.

En Europa, Orengo *et al.* (2000) realizaron un estudio para medir la influencia de la familiaridad entre los miembros del grupo, el clima y la asertividad sobre la conducta desinhibida a través de tres diferentes canales de comunicación: cara a cara, videoconferencia y comunicación mediada por computadora. La conducta desinhibida fue operacionalizada distinguiendo entre la comunicación informal y el *flaming*. El experimento fue llevado a cabo por 28 grupos de 5 sujetos cada uno. Los resultados muestran una gran cantidad de *flaming* y de comunicación informal en la interacción mediada más que en la videoconferencia y en los grupos presenciales. Si bien la familiaridad entre los actores predijo la conducta desinhibida independientemente del medio de comunicación empleado, no lo hizo para la comunicación de tipo *flaming*. En tanto que en la comunicación informal el medio de comunicación empleado modera el valor predictivo de la familiaridad y su vinculación con la asertividad y el clima grupal.

Un investigador del mismo continente (Abrams, 2003) examinó las conductas desinhibidas de 75 estudiantes inscriptos en una Universidad de Alemania en dos clases con comunicación mediada por computadora sincrónica. Los hallazgos exhiben que las conductas desinhibidas son infrecuentes y que las mismas pueden ser encauzadas para mejorar la comunicación y la interacción competitiva. La autora brinda una serie de recomendaciones y reglas para el aprovechamiento de las interacciones en forma mediada. Entre las más importantes cita primero la posibilidad de brindar "reglas para la interacción" previo a la dinámica grupal electrónica, en pos de reducir el surgimiento de comunicaciones desinhibidas en contextos específicos de trabajo y la segunda es seleccionar temas que sean poco provocativos y personales para que el debate no desemboque en interacciones demasiado conflictivas.

vas y poco productivas. Sin embargo agrega que, como contrapartida esto último también puede llegar a empobrecer el diálogo al restringir el debate y la discusión grupal, aún cuando la misma se tornara acalorada o pasional.

Tomando en consideración los hallazgos de estas investigaciones previas, este artículo propone analizar en forma descriptiva la proporción de unidades comunicativas de tipo desinhibidas, en grupos que resuelven tareas intelectivas (recuperación de memoria y toma de decisión) en interacciones cara a cara y mediadas por computadora a través del canal de *chat*. Dichas tareas fueron elegidas por tratarse de reactivos que se ubican dentro de un polo de menor incertidumbre u opinabilidad las cuales, al poseer claves de corrección permiten estimar con exactitud las medidas del rendimiento o performance de los participantes. En el otro extremo estarían las actividades más creativas y las de opinión donde resulta difícil discernir el nivel de rendimientos siendo los procesos de influencia social los que proliferan. Se supone que dada la naturaleza más restrictiva de las tareas aquí empleadas: decisión racional para la resolución de un problema concreto y recuperación de memoria, será menor la cantidad de alocuciones de tipo *flaming* que se producirán en los grupos, siendo un dato interesante si de todos modos proliferan las alocuciones de esta índole.

Evaluar en tales condiciones la proporción de dichos mensajes desinhibidos brindará indicios acerca de posibles variaciones y funcionalidad de las comunicaciones, resultados que podrían confirmar o refutar los hallazgos previos.

Metodología

Diseño

La investigación se efectuó en diferentes cuatrimestres con alumnos de la carrera de Psicología (Teorías del Aprendizaje y Psicología Educacional) Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP). Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un diseño cuasi experimental, que permitió explorar las comunicaciones de los sujetos en condición cara a cara y mediada por computadora (canal de *chat*) en dos tipos de reactivos: recuperación de memoria y toma de decisión. Los grupos estuvieron constituidos en forma aleatoria por 5 miembros cada uno, y las interacciones fueron filmadas en los grupos cara a cara (CAC) y almacenadas como registros de log en los intercambios mediados por computadora (CMC). Los participantes debían consensuar una respuesta grupal (en la tarea decisional *Supervivencia en la Luna*), es decir acordar un ranking grupal de los elementos que serían transportados para resolver la tarea. En el reactivo de recuperación de memoria (La

Guerra de los Fantasmas) luego de escuchar dos veces la historia los participantes debieron reconstruir la misma en forma grupal colaborativa, debiendo consensuar una única historia grupal.

Luego de realizarse ambas experiencias, las unidades comunicativas registradas tanto en grupos presenciales como mediados fueron clasificadas por tres jueces según una serie de categorías de la comunicación confeccionadas a priori, de las cuales para este trabajo se considera prioritariamente la categoría "comunicación desinhibida". El cálculo interjueces Alpha de Cronbach alcanzó una fiabilidad alta de $\alpha = 0,90$.

Población

La muestra estuvo integrada por:

a) En la tarea de tipo decisional, de los 105 participantes 55 fueron asignados aleatoriamente a la condición presencial y 50 a distancia (*chat*).

b) En el reactivo de recuperación de memoria de 90 alumnos, 45 fueron asignados aleatoriamente a la condición cara a cara y 45 asignados a la condición de comunicación mediada por computadora (*chat*).

Materiales e instrumentos

A) Tarea de Toma de Decisión: Se trata de un problema de ordenación de rangos denominado *Supervivencia en la Luna* (Hall y Watson, 1970). La tarea plantea una situación imaginaria de un accidente durante el alunizaje a 350 millas de la nave madre. Tras el accidente los astronautas sólo disponen de 15 objetos que no se han deteriorado. Se les pide a los sujetos que primero individualmente y después en grupo, ordenen dichos objetos jerárquicamente en una escala de 1 a 15 (sin repetir ningún número) de acuerdo a la necesidad de contar con ese elemento para su supervivencia en la marcha hasta encontrar la nave madre. El *número 1* será para el más importante y el *número 15* para el menos importante. Esta tarea posee una clave de corrección óptima diseñada por expertos de la National Aeronautics and Space Administration (Nasa).

B) Tarea de Recuperación de Memoria: Consiste en una historia breve, *La Guerra de los Fantasmas* (Bartlett, 1932) la cual es escuchada por los participantes en dos oportunidades. Luego se les brinda un reactivo distractor (tarea de laberintos) para vaciar la memoria a corto plazo, debiendo luego re-

construir la historia en forma individual y después mediante consenso con el grupo. Posee una clave de corrección elaborada por Mandler y Johnson (1977), otorgándole a la unidad recordada 1 punto; si el recuerdo no es exacto 0.50 y si la idea no es recordada no se puntúa, siendo el puntaje total de 42 puntos.

Definición conceptual y operacional de las variables

- *Contenido de la Comunicación*: Se analizó el contenido de la comunicación emitida por cada participante durante la interacción de los grupos, en medios presenciales o cara a cara (CAC) y mediado por computadora (CMC), en base a los siguientes criterios operacionales:

Unidades Comunicativas (UC): se consideran como intervenciones a toda expresión que produjeran los sujetos y que haya quedado registrada en la filmación o en el log de *chat*. Dentro de las intervenciones puede haber una o más Unidades Comunicativas (UC), definiendo a las mismas como toda intervención o fragmento de intervención emitido durante el proceso de interacción y que tenga sentido y significado en sí misma (Ehuleche y Terroni, 2002). Tomando como base la clasificación pionera efectuada por Bales y Strodtbeck (1951) y la propuesta por Roselli *et. al.* (2000) es que integrantes del grupo de investigación efectuaron una primera categorización de las comunicaciones (Ehuleche y Terroni, 2002). De acuerdo con la misma, dentro de las Unidades Comunicativas de tipo Cognitivas se diferencian:

a. *Unidades Comunicativas Conceptuales (C)*: contenidos relacionados con la tarea, argumentaciones y contraargumentaciones. Ejemplos de esta categoría: a) en la tarea decisional: “Primero el oxígeno”; “Llevemos la comida y después el agua”; b) en la tarea de recuperación de memoria: “Dos hombres bajaron al río a cazar focas”; “Se escucharon ruidos de guerra”. Dentro de las Unidades Cognitivas se consideraron los Contenidos Novedosos (CN) y los Contenidos No Novedosos (CN):

a. *Contenidos Novedosos (CN)*: cuando la idea surge por primera vez; *Contenidos No Novedosos (CNN)*: cuando la idea expresada ya había sido emitida antes.

b. *Unidades Comunicativas de Gestión de la Tarea (GT)*: aportes para lograr el consenso de los miembros del grupo para realizar algo de una determinada manera, sirven para organizar y ordenar las interacciones del grupo. Ejemplos de esta categoría para ambas tareas son: “Bueno, entonces sigamos”; “Contemos lo que nos acordamos”; “Si les parece bien que la 1 ordene”.

c. *Unidades Comunicativas Socioemocionales (SE)*: son aquellas unidades comunicativas que aportan sentimientos, emociones, valores, estados de ánimo, etc. Ejemplos de esta categoría en ambas tareas son: “Esto fue todo un éxito”; “Jajaja”; “(Risas)”.

d. *Comunicación Desinhibida (D)*: (Siegel et al., 1986) como una categoría diferente a la categoría Socioemocional debido a sus características específicas. Incluye insultos, expresiones agresivas y lenguaje informal. Ejemplos de esta categoría: “Me fui al carajo, no?????”; “Esto es un quilombo”; “Qué onda???”.

e. *Comunicaciones No Pertinentes (NP)*: todas aquellas unidades comunicativas sin relación alguna con la tarea o reactivo empleado. Ejemplos de esta categoría: “Tengo hambre”; “¿Qué vas a hacer después de la Facu?”; “Hoy me llamó mi hermano, después te cuento”.

Análisis de los resultados

Se aplicó estadística descriptiva no paramétrica a los grupos de la condición cara a cara y mediada por computadora en la tarea de toma de decisión y de recuperación de memoria para analizar si el medio empleado (cara a cara o mediado por computadora) implicaba diferencias en cuanto a la cantidad de comunicaciones que emitían los participantes durante las interacciones grupales. Se comparó la cantidad de los diferentes tipos de alocuciones, y más específicamente de la comunicación desinhibida en ambos medios; se utilizó el análisis *Mann Whitney* para datos no paramétricos para evaluar si las diferencias según el canal empleado eran significativas.

En la tarea de toma de decisión, los resultados permiten establecer que las diferencias en cuanto a la cantidad total de comunicaciones emitidas son significativas entre ambos medios, siendo el canal presencial el que detenta la mayor cantidad de emisiones comunicativas ($U= 683,500$ $p<.001$). De este modo se observa que la cantidad de alocuciones en los medios presenciales casi llega a duplicar los volúmenes de los canales por *Chat* (CAC $M=151,92$ CMC $M= 98,58$). Lo mismo ocurre con las demás categorías: comunicaciones conceptuales o dirigidas hacia la tarea ($U=633,00$ $p<.001$); alocuciones destinadas a gestionar las interacciones ($U= 865,00$ $p<.01$); socioemocional ($U= 623,000$ $p<.001$). Dentro de las emisiones conceptuales o hacia la tarea, los contenidos no novedosos presentaron diferencias significativas ($U= 627,500$ $p<.001$); no así las alocuciones de carácter novedoso ($U= 1266,00$ $p>.05$).

Cabe destacar que las unidades comunicativas que no siguen las tendencias anteriores son las

emisiones no pertinentes a la tarea y las desinhibidas. Así en las emisiones no pertinentes la mayor cantidad de alocuciones fueron para los grupos por *chat*, con una diferencia significativa ($U= 1008,000$ $p<.001$). De igual modo, las comunicaciones desinhibidas por *chat* son notoriamente inferiores a la cantidad de dichas emisiones en grupos presenciales ($U=569,500$ $p<.001$; $CAC M=0,32$ $CMC M=5,22$) (Ver Tabla 1, Figura 1).

En el reactivo de recuperación de memoria a la inversa de lo observado con la tarea decisional, la cantidad de emisiones comunicativas son mayores para los medios no presenciales y resulta más equi-

En las demás categorías no hay diferencias significativas: así en las comunicaciones orientadas a la tarea o de tipo conceptual ($U=743,500$ $p>0,05$), dentro de las mismas tanto las emisiones novedosas ($U= 764,500$ $p>0,05$) como las no novedosas ($U= 725,00$ $p>0,05$) no exhibieron diferencias significativas. Las alocuciones socioemocionales si bien fueron levemente superiores para los medios por *Chat* dicha diferencia tampoco resultó significativa ($U=632,000$ $p>0,05$).

Medio		N	M Rango	Suma de Rangos
Comunic. Total	CAC	55	65,57	3606,50
	CMC	50	39,17	1958,50
Concept.	CAC	55	66,49	3657,00
	CMC	50	38,16	1908,00
CN	CAC	55	54,98	3024,00
	CMC	50	50,82	2541,00
CNN	CAC	45	66,59	36662,50
	CMC	45	38,06	1902,50
GT	CAC	45	62,27	3425,00
	CMC	45	42,80	2140,00
EMOC.	CAC	45	66,67	3667,0
	CMC	45	37,96	1898,00
NP	CAC	45	46,33	2548,00
	CMC	45	60,34	3017,00
DESINH.	CAC	45	38,35	2109,50
	CMC	45	69,11	3455,50

COMUNIC.TOTAL= Comunicación Total
CN = Comunicación Conceptual Novedosa
GT= Comunicación Gestión Tarea
NP = Comunicación No Pertinente

CONCEPT.= Comunicación Conceptual
CNN = Comunicación Conceptual No Novedosa
EMOC.= Comunicación Emocional
DESINH.= Comunicación Desinhibida

	Comunic total	Concept	CN	CNN	GT	Emoc.	NP	Desinh.
Mann-Whitney U	683,500	633,000	1266,000	627,500	865,000	623,000	1008,000	569,500
Wilcoxon W	1958,500	1908,000	2541,000	1902,500	2140,000	1898,000	2548,000	2109,500
Z	-4,437	-4,761	-0,710	-4,796	-3,273	-4,830	-3,514	-5,601
Sig.	0,000	0,000	0,477	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000

Tablas 1 y 2. Análisis Mann Whitney de los tipos de comunicación en grupos CAC y CMC. Tarea de toma de decisión.

tativa la proporción de alocuciones para ambos medios al analizarlas en desglose. En cuanto a la cantidad total de comunicaciones, la cantidad de emisiones en grupos por *chat* es mayor que el volumen de los grupos cara a cara ($U= 465,500$ $p<.01$, $CAC M= 59,11$ $CMC M= 85,77$). Es decir que los mayores volúmenes aquí corresponden al canal mediado a diferencia de los resultados previos.

En las comunicaciones destinadas a gestionar las interacciones se observó que el volumen fue muy superior para los grupos de *Chat* donde la cantidad es más del triple que las emitidas en canales presenciales ($U= 156,000$ $p<0,001$, $CAC M=6,88$ $CMC M=23,26$). Lo mismo ocurrió con las emisiones no pertinentes, donde la mayor cantidad correspondió a los grupos por *chat* ($U= 402,500$ $p<.001$), y con las comunicaciones desinhibidas por este medio, las cuales son muy superiores a la cantidad de las emisiones de los grupos presenciales ($U= 256,000$ $p<0,001$, $CAC M=0,08$, $CMC M=5,95$) (Ver Tabla 2, Figura 2).

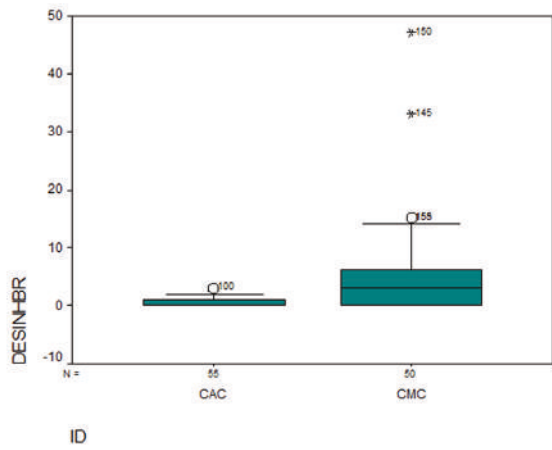


Figura 1. Medias aritméticas de la comunicación desinhibida en grupos CAC y CMC. Tarea de toma de decisión.

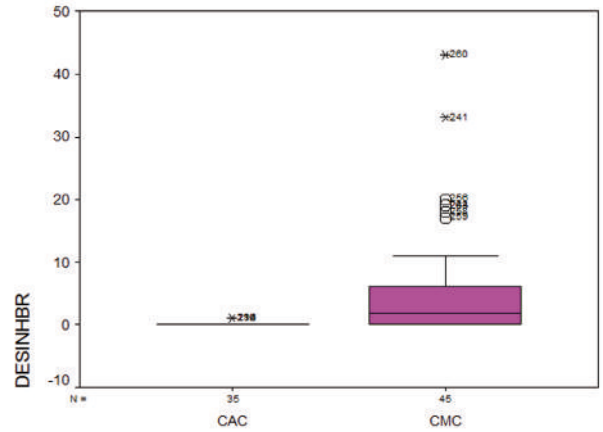


Figura 2. Medias aritméticas de la comunicación desinhibida en grupos CAC y CMC. Tarea de recuperación de memoria.

Medio		N	M Rango	Suma de Rangos
Comunic. Total	CAC	45	31,30	1095,50
	CMC	45	47,66	2144,50
Concept.	CAC	45	41,76	1461,50
	CMC	45	39,52	1778,50
CN	CAC	45	39,84	1394,50
	CMC	45	41,01	1845,50
CNN	CAC	45	42,29	1480,00
	CMC	45	39,11	1760,00
GT	CAC	45	22,46	786,0
	CMC	45	54,53	2454,00
EMOC.	CAC	45	36,06	1262,00
	CMC	45	43,96	1978,00
NP	CAC	45	29,50	1032,50
	CMC	45	49,06	2207,50
DESINH.	CAC	45	25,31	886,00
	CMC	45	52,31	2354,00

COMUNIC.TOTAL= Comunicación Total
 CONCEPT.= Comunicación Conceptual
 CN = Comunicación Conceptual Novedosa
 CNN = Comunicación Conceptual No Novedosa
 GT= Comunicación Gestión Tarea
 EMOC.= Comunicación Emocional
 NP = Comunicación No Pertinente
 DESINH.= Comunicación Desinhibida

	Comunic total	Concept	CN	CNN	GT	Emoc.	NP	Desinh.
Mann-Whitney U	465,500	743,500	764,500	725,000	156,000	632,000	402,500	256,000
Wilcoxon W	1095,500	1778,500	1394,500	1760,000	786,000	1262,000	1032,500	886,000
Z	-3,124	-0,427	-0,224	-0,606	-6,129	-1,517	-4,747	-5,692
Sig.	0,002	0,669	0,823	0,544	0,000	0,129	0,000	0,000

Tabla 3 y 4. Análisis Mann Whitney de los tipos de comunicación en grupos CAC y CMC. Tarea de recuperación de memoria.

Es decir, para los dos reactivos (toma de decisión y recuperación de memoria) se corroboran los resultados hallados en estudios pioneros que exhiben que el anonimato de los medios no presenciales favorece el surgimiento de interacciones más desinhi-

bidas a pesar de tratarse en ambos casos de tareas intelectivas (no opinables), factor éste que reduce la aparición de este tipo de lenguaje.

Discusión

Las investigaciones previas acerca de la denominada comunicación desinhibida o *flaming* destacan ciertas características que la hacen específica y ligada al anonimato que presentan los medios de comunicación mediante ordenadores.

En este trabajo se analizó en forma descriptiva y desde un diseño de carácter cuasiexperimental, la cantidad y el tipo de comunicaciones emitidas (comunicación hacia la tarea, orientada a la gestión del grupo, socioemocional, desinhibidas y no pertinentes) por los integrantes de pequeños grupos que resolvían tareas cognitivas. El análisis se centró en las unidades comunicativas desinhibidas en dos medios de interacción: cara a cara y mediado por computadora. El objetivo principal consistió en corroborar o refutar los resultados pioneros que establecían la superioridad de dicha comunicación en grupos no presencial y analizar las mismas según el tipo de reactivo empleado.

El análisis pormenorizado de los datos para ambas tareas corroboró la veracidad de las hipótesis y resultados sostenidos en investigaciones previas (Siegel, *et. al.*, 1986; Alonzo y Aiken; 2004; Baruch, 2005; Turnage, 2007) las cuales en su mayoría daban cuenta de una notable superioridad de alocuciones desinhibidas a medida que los medios electrónicos poseían mayor restricción o anonimato, con algunas particularidades que demuestran cierta modulación producto de la naturaleza del reactivo. De este modo, se halló que las comunicaciones de tipo desinhibidas fueron superiores en cuanto a volumen en los medios no presenciales llegando inclusive a duplicar la cantidad de las mismas los sujetos que interactuaron a través del *chat*. Se observa así que el anonimato y la falta de presencia social y de señales de contexto ejercen un efecto liberador y espontáneo en las interacciones, reduciendo el nivel de juicio crítico o censura de los participantes hacia las comunicaciones que incluyen palabrotas, discusiones enardecidas, etc., aún en tareas más estructuradas, es decir menos proclives a la opinabilidad o discusión grupal. De ambos reactivos el más estructurado es la prueba de recuperación de memoria que coincide a su vez, con la menor cantidad de alocuciones de tipo *flaming*.

En los grupos con tarea decisional, a pesar de hallarse una clara diferencia en el volumen comunicacional en favor del canal presencial, las comunicaciones no pertinentes a la tarea y en las desinhibidas revierten esta tendencia hallándose la mayor cantidad de ambos tipos de alocuciones por el *Chat*.

En cuanto a los grupos con el reactivo de recuperación de memoria las cantidades de comunicación fueron más similares para los dos medios, con superioridad de los medios por *chat* en algunos casos. Nuevamente para las comunicaciones no pertinentes y las desinhibidas se encontraron claras diferencias a favor de los grupos con interacción mediada.

A diferencia de otros estudios (Diener, 1979; Mann, 1981; O'Sullivan y Flanagin, 2003; Turnage, 2007) en este trabajo no se halló gestión negativa o conflicto relacionado al surgimiento de dichas unidades comunicativas. No se asocian de modo directo dichas alocuciones a una comunicación de tipo problemática o conflictiva, por el contrario, se plantea como interesante conocer el valor y la función social de dichas comunicaciones, su influencia sobre el clima y fluidez de la dinámica de los grupos. Desde este trabajo se considera que, posiblemente la presencia de comunicaciones no pertinentes a la tarea son las que pueden actuar como distractoras en detrimento de la producción grupal, lo cual deberá ser corroborado en investigaciones futuras.

Algunas de las limitaciones del presente estudio son: el haber constituido los grupos de manera aleatoria sin que haya una cabal familiarización entre los participantes, producto del diseño cuasiexperimental empleado (si bien los alumnos se conocen por cursar materias afines); la naturaleza cognitiva de ambas tareas que debieron resolver los protagonistas, que requiere de mayor concentración y recursos cognitivos puestos en marcha hacia una única posibilidad o resultado óptimo; el contexto o ámbito académico donde se desarrolló este tipo de experiencia que, entre otros factores, redujo el grado de informalidad o de comunicaciones desinhibidas que podían aparecer en los grupos.

Es por ello que se espera en futuros trabajos seguir avanzando en la dilucidación de aquellos aspectos relacionados con la comunicación y la dinámica grupal en tareas no intelectivas, que impliquen mayor creatividad o flexibilidad, así como realizar diversos análisis en aquellas agrupaciones que funcionan en contextos ecológicos no experimentales (de mayor informalidad o grupos naturales). También se espera analizar el género asociado al surgimiento de comunicaciones desinhibidas, ya que los resultados aportados por otros estudios resultan por momentos contradictorios. Finalmente, otra de las líneas de abordaje que se están desarrollando en la actualidad atañe a la posibilidad de generar dispositivos o brindar entrenamiento a grupos para favorecer la dinámica o interacción colaborativa, esto es, intervenir específicamente con una serie de reglas y llevando a cabo sesiones de entrenamiento, para fomentar la calidad de los intercambios y posterior producto grupal. En caso de una intervención psicotecnológica cabría plantearse si, tal como propone el estudio efectuado por Abrams (2003), las comunicaciones desinhibidas que pudieran surgir deberían ser reducidas o manipuladas en pos del rendimiento colaborativo.

Referencias

- Abrams, Z. I. (2003). Flaming in CMC: Prometheus' fire or inferno's? *CALICO Journal*, 20(2), 245-260.
- Alonzo, M. & Aiken, M. (2004). Flaming in electronic communication. *Decision Support Systems*, 36, 205-213.
- Bales, R. F. & Strodtbeck, F. L. (1951). Phases in group problem-solving. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 485-495.
- Bartlett, F. C. (1932). *Remembering: A study in experimental and social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the net: Adverse behavior on e-mail and its impact. *Information & Management*, 42, 361-371.
- Briggs, R., Nunamaker, J. & Sprague, R. (1997). 1001 Unanswered research questions in GSS. *Journal of Management Information Systems*, 14, 3-21.
- Connolly, T., Jessup, L. & Valacich, J. (1990). Effects of anonymity and evaluative tone on idea generation in generation computer-mediated groups. *Management Science*, 36, 689-703.
- Diener, E. (1979). Deindividuation, self-awareness and disinhibition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1160-1171.
- Ehuleche, A. & Terroni, N. (2002). Elaboración de categorías analíticas de la comunicación en interacciones colaborativas. *Revista IRICE*, 16, 185-195.
- Festinger, L. (1951). Comunicación social informal. En D. Cartwright & A. Zander (Eds.), *Dinámica de grupos* (pp. 182-191). México: Trillas.
- Gallupe, R. B., Bastianni, L. & Cooper, W. H. (1991). Unblocking brainstorming. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 137-142.
- Hall, J. & Watson, W. B. (1970). The effects of normative intervention on group decision-making performance. *Human Relations*, 23(4), 299-317.
- Jessup L., Tansik D. & Laase, T. (1988). Group problem solving in an automated environment: The effects of anonymity and proximity on group process and outcome with a GDSS. *Proceedings of the 9th Academy of Management Conference, Organizational Communication Division*, 1-20.
- Mandler, J. M. & Johnson, N. S. (1977). Remembrance of things parsed: Story structure and recall. *Cognitive Psychology*, 9, 111-151.
- Mann, L. (1981). The baiting crowd in episodes of threatened suicide. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, 703-709.
- Martín, A. H. (2009). *Comunicación Mediada por Computadora (CMC). Significados que adquiere en las prácticas comunicativas cotidianas de profesores de La Universidad de La Habana*. Trabajo presentado en el IV Congreso de la Cibersociedad 2009. Crisis Analógica, Futuro Digital. España.
- Martinez Martinez, I. M. (2001). Efectos del anonimato en la comunicación de grupos que utilizan tecnologías asistidas por ordenador. Un estudio cuantitativo y cualitativo. *Anales de Psicología*, 17(1) 121-128.
- Nunamaker, J., Briggs, R. O., Mittleman, D. D., Vogel, D. R. & Balthazard, P. A. (1997). Lessons from a dozen years of group support systems research: A discussion of lab and field findings. *Journal of Management Information Systems*, 13, 163-207.
- Olaniran, B.A., Savage Grant, T. & Sorenson, R. (1996). Experimental and experiential approaches to teaching. Face-to-face and computer-mediated group discussion. *Communication Education*, 45(3), 244-259.
- Orengo, V., Zornoza, A., Prieto, F. & Peiró, J. M. (2000). The influence of familiarity among group members, group atmosphere and assertiveness on uninhibited behavior through three different communication media. *Computers in Human Behavior*, 16(2) 141-159.
- O'Sullivan, P. B. & Flanagan, A. J. (2003). Reconceptualizing flaming and other problematic messages. *New Media and Society*, 5(1), 67-100.
- Roselli, N., Bruno, M. & Evangelista, L. (2000). *Análisis experimental de la interacción sociocognitiva mediada por sistemas informáticos de intercomunicación escrita. Aplicación al campo educativo*. Trabajo presentado en el X Congreso Argentino de Psicología. La Psicología en el siglo XXI: vigencia de sus prácticas. Rosario.
- Siegel, J., Dubrosky, V., Kiesler, S. & McGuire, T. (1986). Group processes in computer mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37, 157-187.
- Terroni, N. (2003). La centralidad en las comunicaciones y la percepción de influencia en los pequeños grupos. *Revista Psico-USF*, 8(1), 39-46.
- Terroni, N. (2005). La comunicación y la percepción de influencia en grupos cara a cara y mediado por computadora. Su relación con la asertividad de la comunicación y la experticia percibida (informe de avance). *Anuario de proyectos e informes de becarios de investigación*, 145-153. Escuela de Becarios, Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Terroni, N. (2007). *La comunicación y la percepción de influencia en grupos cara a cara y mediados por computadora. Su relación con la asertividad de la comunicación y la experticia percibida*. (Tesis Doctoral no publicada). Universidad Nacional de San Luis.
- Turnage, A. K. (2007, enero). Email flaming behaviors and organizational conflict. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), article 3. Extraído desde: <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/turnage.html>
- Zimbardo, P. G. (1970). The human choice: individuation, reason, and order versus deindividuation, impulse and chaos. En W. J. Arnold & D. Levine (Eds.), *Nebraska symposium on motivation* (pp.237- 307). Lincoln: University of Nebraska Press.

Fecha de recepción: Marzo de 2010
 Fecha de aceptación: Octubre de 2010