

Tirado, F. & Domènech, M. ¿Tienen Los Artefactos Técnicos Afectividad?: Regímenes de Compromiso y Teleasistencia en España.

¿Tienen Los Artefactos Técnicos Afectividad?: Regímenes de Compromiso y Teleasistencia en España

Do Technical Artefacts Have Afectivity? Regimes of Engagement and Telecare in Spain

Os artefatos técnicos têm afetividade? Regimes de compromisso e tele-assistência na Espanha

Francisco Tirado¹
Miquel Domènech²

Resumen

Este artículo presenta una investigación sobre servicios de teleasistencia en Catalunya con la intención de analizar la relación entre tecnología y afectividad. La investigación hunde sus raíces en los principios de la teoría del actor-red. Sin embargo, recurre al concepto de *régimen pragmático de compromiso*, formulado por Luc Boltanski & Laurent Thévenot, para corregir algunos problemas que no solventa la mencionada teoría. Así, en un primer momento describimos las principales dimensiones de nuestra investigación. En un segundo planteamos la noción de Boltanski & Thévenot como herramienta que enriquece a la teoría del actor-red y permite analizar la afectividad sin reducirla previamente a ninguna otra instancia analítica. Y finalizamos el texto valorando el campo de investigación que abre el examen de la relación entre tecnología y afectividad y afirmando que desde el punto de vista de los regímenes pragmáticos de compromiso no constituye una trivialidad afirmar que los artefactos técnicos tienen afectividad.

Palabras clave: teoría del actor-red, teleasistencia, afectividad, régimen pragmático de compromiso, tecnología.

Abstract

This paper presents a research about telecare services in Catalonia. Its main aim is to analyse the relation between technology and affectivity. The research is based on actor-network theory insights. Nevertheless, it also uses the notion of pragmatic regime of engagement, coined by Luc Boltanski & Laurent Thévenot, in order to solve several problems of the aforementioned theory. Thus, first we describe the main dimensions of our research. Second, we put forward the concept of Boltanski & Thévenot as an interesting tool to enrich the actor-network theory and to analyse affectivity without reducing this term to other previous analytic dimensions. Finally, we evaluate the research field openings by the relation between technology and affectivity, and we support that, from the point of view of pragmatic regime of engagement, it is not nonsense to state that technical artefacts have affectivity.

Keywords: actor-network theory, telecare, affectivity, pragmatic regime of engagement, technology

Resumo

Este artigo apresenta uma investigação sobre serviços de tele-assistência na Catalunha com a intenção de analisar a relação entre tecnologia e afetividade. A investigação está alicerçada nos princípios da Teoria Ator-Rede. No entanto, recorre ao conceito de *regime pragmático de compromisso*, formulado por Luc Boltanski & Laurent Thévenot, para corrigir alguns problemas que não estão solucionados pela mencionada teoria. Assim, em um primeiro momento, descrevemos as principais dimensões de nossa investigação. Em um segundo momento, colocamos a noção de Boltanski & Thévenot como ferramenta que enriquece a teoria do ator-rede e permite analisar a afetividade sem reduzi-la previamente a nenhuma outra instância analítica. Finalizamos o texto avaliando o campo de investigação que abre o exame da relação entre tecnologia e afetividade, afirmando que, desde o ponto de vista dos regimes pragmáticos de compromisso, não é leviana a afirmação de que os artefatos técnicos têm afetividade.

Paravras-chave: Teoria Ator-Rede, tele-assistência, afetividade, regime pragmático de compromisso, tecnologia.

¹ Profesor Titular de Psicología Social de la Universitat Autònoma de Barcelona. Endereço para correspondência: Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Psicología Social. Edificio B, Campus de la UAB, 08193, Bellaterra (Cerdanyola del Vallès), Cataluña, España. Endereço eletrônico: franciscojavier.tirado@uab.es

² Profesor Titular de Psicología Social de la Universitat Autònoma de Barcelona. Endereço eletrônico: miquel.domenech@uab.es

Introducción³

“Los afectos son precisamente estos devenires no humanos del hombre”
Gilles Deleuze

Cuando se examina atentamente el fenómeno de la teleasistencia inmediatamente llama poderosamente la atención un pequeño hecho: continuamente aparecen o se mencionan palabras como “seguridad”, “tranquilidad”, “miedo”, “tristeza”, “soledad”, “cariño”, “compañía”⁴. Es decir, se establece un universo conceptual que gira alrededor de las emociones y la afectividad. También se observa, del mismo modo, que la mayoría de análisis sobre el tema reducen ese universo a algo mucho más analítico, supuestamente tangible y manejable. Es decir, esas nociones se subsumen en temáticas como la imagen social de la vejez, el discurso sobre la teleasistencia, el desarrollo e implementación de dispositivos tecnológicos, cuestiones de ergonomía, etc. El resultado final es que el mencionado universo conceptual pierde fuerza, protagonismo y queda reducido a una cuestión anecdótica en el interior de otros interrogantes analíticos (Winthereik & Vikkelsø, 2005; Winthereik, Van der Ploeg & Berg, 2007).

En este artículo queremos rescatar ese universo gracias a uno de los principios metodológicos que ofrece la teoría del actor-red (Callon, 1992, 1994; Callon & Law, 1995, 1997; Latour, 1992, 1998, 1999). Tal principio aparece formulado en un pequeño opúsculo titulado *Irreductions* que Bruno Latour introdujo en su libro *The Pasteurization of France* y dice así: “No existe ninguna cosa que sea por sí misma reducible o irreducible a ninguna otra” (Latour, 2004, p. 78). Esta formulación recibe la denominación de principio de irreductibilidad y plantea que las ciencias sociales deben estar abiertas al análisis de cualquier fenómeno, sin distinción ontológica, y sin ceder a la tentación de

reducirlo a categorías más operativas o tradicionales en el seno de las ciencias sociales.

No, no sabemos lo que es una fuerza, ni cuál es el estado de las fuerzas presentes. No queremos reducir ninguna cosa a ninguna otra. Dicho de otra forma, como Viernes, queremos experimentar la isla, queremos explorar esa jungla... ¿Qué pasa cuando no reducimos ninguna cosa a alguna otra? ¿Qué pasa cuando no sabemos por adelantado qué son las fuerzas y el estado variable en el que se encuentran? (Latour, 2005, p. 82)

Por tanto, el desafío que nos hemos impuesto ha sido analizar las emociones y la afectividad en el fenómeno de la teleasistencia como un acontecimiento con valor en sí mismo. Como una fuerza que aparece en nuestra investigación y no debe ser reducida a ninguna otra categoría o instancia. O sea, hemos rechazado el tipo de reducciones que hemos mencionado hace un momento. Pero conviene aclarar una cuestión importante: no debe entenderse que nos preocupa el contenido o significado mismo de las emociones. ¡En absoluto! Nos interesa el valor que adquieren, su función, su papel, en el entramado de relaciones que supone la teleasistencia. Los efectos que generan, los caminos de acción que abren o cierran y cómo dotan a los sujetos de recursos para manejar su entorno.

En realidad, este trabajo o interés por el valor idiosincrático de la afectividad en los fenómenos sociales no es nuevo. Existen dos grandes conjuntos de investigaciones que se pueden considerar como antecedentes. En primer lugar debemos recordar las propuestas de V. Despret (2004, 2008). Esta autora ha recuperado la propuesta de W. James de entender la emoción como algo que no está ni en el cuerpo ni en la mente, como un espacio de confusión o desorden a partir del cual se producen reordenaciones en nuestra manera de entender y posicionarnos en el mundo. En la teoría de James las emociones se convierten en una experiencia de perplejidad, que separa y desarticula el mundo, la mente y el cuerpo. La emoción es un operador que en sí mismo tiene la propiedad de romper la articulación mundo-mente-cuerpo y abrir la posibilidad de nuevas ordenaciones. Por tanto, una emoción no es lo que sentimos sino lo que nos hace sentir y posicionarnos ante el mundo, nuestro cuerpo y ante nosotros mismos. En segundo lugar tenemos el trabajo de autores como N. Thrift (2004). Este autor, por ejemplo, ha sostenido que nuestra vida cotidiana se caracteriza por una acción política que tiene como centro de operaciones el terreno de las emociones. Su trabajo señala tres

³ Este artículo ha sido posible gracias a la ayuda de la Unión Europea, a través del proyecto EFORTT (Project Number 217787 / FP7-SCIENCE-IN-SOCIETY-2007-1), y del Ministerio de Educación y Ciencia, que financió el proyecto “Tecnología y atención a la dependencia: análisis de los efectos Psicosociales de la implementación de la teleasistencia” (CSO2008-06308-C02-01/SOCI).

⁴ Se puede encontrar una amplia revisión de la literatura sobre teleasistencia en los documentos de trabajo del proyecto europeo EFORTT (Ethical Frameworks for Telecare Technologies for older people at home (EFORTT): <http://www.lancs.ac.uk/efortt/index.html>. Recomendamos especialmente el titulado Healthcare at home? New technologies and responsibilities across diverse European systems and cultures.

tecnologías políticas, en sentido amplio, sobre las emociones:

a) Las agencias de elección. Éstas hacen referencia a una amplia variedad de actividades específicas y contextuales de elección, por ejemplo, nuevos movimientos sociales, activismo en Internet, redes de amigos transnacionales, etc. Muchas de estas nuevas formas de elección política descansan sobre la expansión de lo que convencionalmente se ha denominado esfera política urbana.

b) La pantalla: toma el rol de amigos, parientes, amantes, profesores. A través de la pantalla se expresamos, recogemos y nos definimos a partir de componentes emocionales.

c) Diseño del espacio urbano: monumentos, procesiones triunfales, manifestaciones, espacios para el ocio. Existe un urbanismo que opera a partir de la dimensión afectiva.

Thrift (2004) denomina a estos conjuntos de prácticas “regímenes de sentimientos” y su principal característica es que vinculan afectividad y nuevas prácticas políticas. Pero este vínculo se establece respetando lo afectivo como materia prima del análisis social, sin reducirlo a lo político o a otras del discurso sociocultural. En este respeto, precisamente, reside uno de los grandes intereses de la propuesta de este autor.

En el caso de la teleasistencia se nos podría plantear que no resulta en absoluto extraño que este fenómeno aparezca envuelto en una constelación semántica que hace referencia a las emociones puesto que se vincula directamente con el tema del cuidado, y si algo caracteriza al mismo es su dimensión afectiva. Efectivamente, los trabajos de Milligan (2005), Pols (2010) o Pols & Moser (2009) muestran claramente estas relaciones. Y más concretamente, el de Milligan es un buen ejemplo de análisis que conecta el tema del cuidado con un examen de las emociones en sí mismas, sin intentar reducir las a ninguna otra categoría previa. En ese sentido, la autora reconoce que éstas son una parte muy relevante de nuestra cotidianidad, impactan en el mundo que nos rodea y constituyen una manera de relacionarnos con los demás. Más concretamente, para ella, existe una relación intrínsecamente constituyente entre espacio y emoción. La interpretación de las emociones está vinculada al contexto de lugares y espacios particulares en los que se producen y desarrollan. A ese ejercicio lo ha denominado “hermenéutica emocioespacial” (Milligan, 2005, p. 2115). Pues bien, para Milligan, el cuidado constituye una práctica compuesta por dos segmentos: uno material, que haría referencia a las labores físicas de cuidado, y otro emocional, que alude a los

aspectos afectivos de la práctica de cuidar. Las emociones son definidas como compuestas, reacciones interrelacionadas, respuestas instrumentales y experiencias subjetivas determinadas por procesos sociales; es decir, las emociones son respuestas a situaciones sociales.

Efectivamente, la teleasistencia es un fenómeno que muestra que existe una estrecha conexión entre cuidado y emociones, pero señala, al mismo tiempo, hacia algo más que nos resulta sumamente interesante: la conexión con la tecnología. La teleasistencia señala una relación directa entre afectividad, cuidado y tecnología. Y generalizando el argumento, abre la necesidad de explorar la conexión entre tecnología y afectividad. Tal relación ha sido poco examinada en los estudios sobre ciencia y tecnología, en general, y, más concretamente, en los análisis del fenómeno de la teleasistencia. Y en los casos en que se aborda tal relación se reduce habitualmente la cuestión a la tensión entre dos tópicos: tecnofobia versus tecnofilia (Woolgar, 1991). Es decir, al sentimiento de agrado y aceptación del hecho tecnológico o al evento de rechazo del mismo. En ambos casos, de nuevo, tenemos un ejercicio de reduccionismo: la emoción se reduce y equipara al sentimiento que siente un individuo hacia el artefacto tecnológico.

De hecho, la investigación que presentamos en este artículo comenzó con una constatación que está en la línea de lo mencionado hace un instante. Una de las primeras situaciones que observamos en nuestro trabajo fue que los usuarios del servicio de teleasistencia que ofrecía Cruz Roja se podían dividir en dos grandes grupos. Uno que aceptaba ponerse el colgante que acompaña a este servicio, pero apropiándose completamente del objeto, es decir, adaptándolo, cambiando su aspecto, modificando, etc. Y otro que se resistía completamente. Al respecto, un alto responsable del servicio de Cruz Roja nos decía:

/¡no! si lo necesitan n-, normalmente lo pulsan ¿eh? el colgante. Lo que nos encontramos muchas veces es que no lo llevan puesto, no lo llevan encima, no lo llevan encima. Hay gente que es muy reticente a, a llevar el colgante, que es una cosa que no pesa ni nada, pero bueno, son reticencias-, y están dentro de casa que no les ve nadie. Pero aún así son reticentes a llevarlo, los dejan colgados encima de la cama, o lo dejan colgado detrás de la puerta, y nosotros siempre hacemos una campaña [para] que lo lleven encima, porque es importante. Que mira, que si se cae usted en casa, pues ¿para qué le sirve? si no puede llegar al colgante, ¿es que es absurdo! (Entrevista: responsable de Cruz Roja).

Esta situación genera enormes tensiones en el servicio de teleasistencia. Si el usuario no se pone el colgante, este servicio, de alguna manera, ha fracasado. Y, precisamente, la vía que se plantean para solventar esta cuestión es ergonómica. Cruz Roja y otros proveedores de servicios similares investigan y buscan diseños cada vez más fáciles de usar y llevar encima (Cruz Roja, 2002).

En este texto, no obstante, plantearémos que estas dos prácticas, a priori, antinómicas, en realidad no lo son. Y tal cosa se demuestra si en lugar de reducir las emociones al sentimiento que provoca un artefacto técnico o prestar nuestra atención analítica exclusivamente a la dimensión tecnológica y sus consecuencias sociales, atendemos a las emociones como un fenómeno con valor en sí mismo. Si hacemos tal cosa, observaremos que las mencionadas prácticas constituyen elementos de una “junción” y no de una “disyunción”. Es decir, forman parte un todo más general que las incluye y les confiere un único sentido. Forman parte de un mismo “régimen pragmático de compromiso”. Este concepto será la herramienta que utilizaremos para analizar la afectividad en el fenómeno de la teleasistencia. Así, nuestro artículo describirá, en un primer momento, las dimensiones de nuestra investigación. En un segundo planteará la noción de *régimen pragmático de compromiso* como herramienta analítica y conceptual que permite ir más allá de algunos planteamientos de la teoría del actor-red y, especialmente, examinar la afectividad sin reducirla a ninguna otra instancia. Finalizaremos el artículo valorando el campo de investigación que abre el examen de la relación entre tecnología y afectividad y afirmando que desde el punto de vista de los regímenes pragmáticos de compromiso no constituye ninguna frivolidad afirmar que los artefactos técnicos tienen vida afectiva.

Teleasistencia domiciliaria en Catalunya

Este artículo forma parte de un proyecto de investigación que diversos autores llevaron a cabo sobre el fenómeno de la teleasistencia en Catalunya⁵. Éste es un servicio que empezó a

⁵ Los investigadores que participaron en esta investigación fueron: Blanca Callén, Miquel Domènech, Daniel López, Tomás Sánchez Criado & Francisco Tirado. Y dos proyectos la financiaron. Uno concedido por el gobierno Español titulado *Tecnología y atención a la dependencia: análisis de los efectos psicosociales de la implementación de la teleasistencia*, y otro otorgado por la Unión Europea denominado *EFFORT- Ethical Frameworks for Telecare Technologies for older people at home*. En los mencionados proyectos se realizaron entrevistas a

desarrollarse en los años 90 y constituyó un recurso destinado a combatir, en primer lugar, los riesgos sanitarios y sociales que entraña, para las personas de edad muy avanzada o con algún tipo de discapacidad, vivir solas. Y, en segundo lugar, paliar la sensación de vulnerabilidad que sienten estas personas ante cualquier tipo de inclemencia (una ola de calor, algún problema doméstico, etc.), ya que la especial dependencia para realizar algunas actividades hace que los sentimientos de angustia y miedo sean muy frecuentes (Lopez, 2009).

La teleasistencia domiciliaria (TAD) se ha desarrollado básicamente para la atención de las personas con edad avanzada, pero su desarrollo potencial va más allá. Su aplicación para cualquier colectivo de riesgo —es decir, ancianos/as, discapacitados/as, mujeres maltratadas, niños y niñas inmigrantes, enfermos crónicos— empieza a desarrollarse con fuerza. La posibilidad de recibir asistencia y ser monitorizados sin necesidad de ingresar en ningún centro no sólo alude a beneficios personales: autonomía, mejor integración en la comunidad, etc. sino sobre todo económicos. La TAD se ofrece como una herramienta que da seguridad tanto a los usuarios como a sus familiares, porque puede intervenir instantáneamente y de forma personalizada sobre sus necesidades específicas sin recurrir a la institucionalización. El dispositivo se organiza en torno al usuario y es sensible a cualquier eventualidad que ocurra en su hogar. A través de una serie de dispositivos telemáticos, el servicio ofrece una central de alarmas disponible durante las 24 horas del día. Su objetivo es poner en marcha los recursos adecuados a las necesidades inmediatas de sus usuarios y tratar de asegurar que acudan de la forma más rápida posible. Por lo tanto, la TAD es un servicio que no ofrece directamente asistencia sanitaria o social, sino una gestión rápida, eficaz y personalizada de los recursos disponibles en un contexto determinado (Tirado, López, Callén & Domènech, 2008).

El funcionamiento del dispositivo de teleasistencia domiciliaria es sencillo. A través de un medallón, colgado en el cuello, una terminal de TAD y una línea telefónica, el usuario está conectado continuamente, sin moverse de casa, con un operador de una central de alarmas. Ya sea para pedir ayuda, transporte sanitario, o simplemente para charlar, sólo hace falta apretar el botón rojo del

responsables del servicio, técnicos, usuarios y familiares; diversas etnografías en los hogares de éstos y en los centros del servicio, del mismo modo, se revisaron los protocolos, documentos técnicos y especificaciones de instalación y uso que acompañan al mencionado servicio.

colgante o del terminal para que un teleoperador que dispone de una base de datos con todos los datos médicos y personales, atienda la llamada y ponga en marcha los recursos adecuados para ayudar al usuario de la forma más rápida posible. Movilizando parientes, vecinos, ambulancias, médicos, bomberos, policía local, voluntarios, asistentes sociales, etc. (López, 2009).

Regímenes pragmáticos de compromiso

Desde el primer momento, nuestro análisis estuvo regido por los parámetros que establece la teoría del actor-red. Concretamente, por dos de sus propuestas. En primer lugar por el principio de irreductibilidad que hemos mencionado anteriormente. Y, en segundo, por la no distinción que este enfoque establece entre humanos y no humanos. Considerábamos, en ese sentido, que era relevante atender al papel que los elementos no humanos jugaban en la conformación del servicio de teleasistencia⁶ para comprender ampliamente las transformaciones sociales que éste implementaba. No obstante, nos topamos con dos obstáculos que la teoría del actor-red no nos permitía solventar. El primero fue analizar el tratamiento que hacían las personas entrevistadas del universo afectivo en sus declaraciones. El segundo, que ya lo hemos apuntado, fue entender de un modo conjunto dos tipos de prácticas que a priori parecían antinómicas y conducir en direcciones opuestas en su análisis. Estos obstáculos se soslayaron recurriendo a unas propuestas muy cercanas a las de la teoría del actor-red. Nos referimos al trabajo de Luc Boltanski & Laurent Thévenot.

Las propuestas de estos autores han sido consideradas como una suerte de postetnometodología⁷. Su proyecto, en clara consonancia con las máximas que estableció Harold Garfinkel en los años sesenta, rechaza, por un lado, la idea de un agente sobredeterminado por su pertenencia a un grupo o categoría social y, por otro, la noción de una disposición permanente, completamente estructurada, que marca y pauta tanto sus acciones como sus discursos. Boltanski & Thévenot sostienen que las personas, enfrentadas a la necesidad de opinar públicamente y defender sus posiciones, cambian sus compromisos,

definiciones y posición de acuerdo con las maneras en que las situaciones se disponen y de acuerdo con la manera en que otras personas juzgan la acción. Es decir, son capaces de desplegar una pluralidad variada de recursos que someten tanto su acción como las de los demás a un juicio crítico. Y esa pluralidad de herramientas constituye, precisamente, el objeto de análisis del pensamiento social.

De hecho, la noción de colectivo es redefinida y se rechaza tanto la definición clásica de pertenencia a un grupo social, categoría, imaginario o clase, como la más pragmática que insiste en las consecuencias de la acción social inmediata. En ese sentido, el colectivo es entendido como el conjunto de formas de generalización, que son cognitivas y evaluativas, que confieren legitimidad a personas y cosas. Así, una de las grandes novedades que ofrece el proyecto sociológico de estos autores reside en sostener que las explicaciones cotidianas que elaboran las personas en situaciones de confrontación pública (por ejemplo, en una entrevista individual o grupal) detentan una dimensión sistemáticamente soslayada por las ciencias sociales: una cualificación según una ordenación “bueno-malo”. Es decir, establecen un eje moral o axiológico que justifica sus diferentes puntos de vista. Tal dimensión moral constituye una manera de investir o dotar de forma, un tipo de coordinación que permite a los actores sociales un tratamiento generalizado de personas, objetos y acontecimientos. De hecho, Boltanski & Thévenot hablan de *regímenes pragmáticos de compromiso* para enfatizar la dependencia que establecen las personas, a través de tales recursos, con su ambiente. La pregunta por garantizar qué es bueno, y qué no, supone una comprensión y compromiso con lo que es relevante y lo que no⁸. Así, en este proyecto microsociológico, la noción de moral se coloca en el espacio de nociones como interés, disposición o norma. No compartimos gestos, hábitos o normas, más bien modos de compromiso desde los que tales elementos adquieren sus propiedades y sentidos. En el corazón de cada propiedad reside la evaluación o compromiso que

⁶ Algunos de los textos resultantes de tal aproximación fueron: López (2009); Tirado, López, Callén & Domènech (2008); López, Callén, Tirado, & Domènech (2010).

⁷ Algunas publicaciones que ofrecen una buena introducción a este giro postetnometodológico son: Boltanski & Thévenot (1991, 1999); Boltanski & Chiapello (2002); Thévenot (2001, 2007).

⁸ Los autores rechazan la noción de práctica por su inespecificidad. La idea de práctica que se maneja actualmente en el pensamiento social hace referencia a actividades situadas, corporales, hábitos sin o con reflexión consciente, agencia personal, rutinas, acción colectiva, etc. El concepto de régimen pragmático sustituye al de práctica y pretende devolver cierto realismo a la noción, es decir, explicar la implicación del ser humano en el mundo que le rodea y mostrar cómo nuestra implicación en el mundo supone inexorablemente una valoración moral.

gobierna esa dinámica⁹. Y tales compromisos se elaboran en la interacción con los “otros”.

Debido a todo lo anterior, los regímenes pragmáticos de compromiso constituyen una herramienta especialmente adecuada para analizar entrevistas. Es decir, para examinar cómo a partir de sus declaraciones y enunciados los actores sociales se posicionan en relación con un asunto determinado, definen las escalas del mismo, su relación con éstas y tanto el mencionado mundo como la valoración moral con la que dotan al mismo. Por tanto, definir un régimen pragmáticos de compromiso supone atender a tres dimensiones diferentes. En primer lugar al despliegue de un plano moral. Los actores cuando se enfrentan a la tarea de opinar lo hacen siempre creando un eje axiológico que conforma y legitima tal opinión. En segundo, a la conformación de una orientación sistemática en el ambiente material. Esta dimensión alude a la relación entre los seres humanos y un mundo material¹⁰ en el que tienen que desenvolverse y elaborar sus comprensiones y explicaciones. Thévenot sostiene que entre los primeros y el segundo existe un permanente ajuste o sintonización completamente conectado con la primera dimensión. Lo que resulta importante recalcar es que semejante sintonización no es previa al propio proceso de ajuste; es decir, no existe nada denominado “lo social” que se presente como el punto de partida de los marcos comunes de

comprensión que se desarrollan en los regímenes pragmáticos de compromiso. En tercer lugar, hay que atender al tipo de agencia que se define a partir de los anteriores ejes. Esta dimensión tiene que ver con el tipo de capacidades adscritas al ser humano que aparecen en cada régimen de compromiso. Por tanto, derivan del compromiso con el ambiente y del eje moral y suponen la posibilidad de mantener, o no, el mencionado compromiso y establecer relaciones con otras entidades, sean humanas o no humanas.

Del anterior modelo se desprenden varios corolarios que resulta interesante mencionar. En primer lugar, se afirma que no hay una única realidad o ambiente que resiste funcionalmente las manipulaciones de los actores humanos. El tipo de realidad y resistencia depende del repertorio pragmático de compromiso en el que éstos se comprometen. En segundo, los actores se implican en determinados compromisos pragmáticos a partir de operaciones y pistas que son contextuales a la situación analizada. En ese sentido, la noción estándar de información oscurece todo ese proceso porque presupone una forma de código común y estándar para todos los actores. En tercer lugar, la cualificación que los actores realizan del mundo, acontecimiento y otras personas no es una cuestión de categorías, tipologías o creencias previas, está ligada a las capacidades que se elaboran en el compromiso desplegado. Es decir, todo ese material (junto a experiencias históricas, acontecimientos previos, aprendizajes, etc.), que sin duda existe y forma parte del acervo del que dispone cada actor, es reconfigurado, reensamblado y rearticulado en cada régimen pragmático de compromiso.

Más allá de las propuestas de Thévenot: ¿microregímenes de compromiso!

Los regímenes pragmáticos de compromiso pretenden analizar la versatilidad que exige nuestra vida cotidiana en las sociedades contemporáneas. Constantemente cambiamos el horizonte y amplitud de nuestros compromisos, evaluaciones, escalas de acción (más locales o globales), nos movemos entre modos de intervención, relación y agencias. Somos capaces, o tenemos los recursos, para variar nuestro régimen de acción cotidiana de situaciones particulares a marcos generales. Coordinamos acciones en diferentes contextos e “invertimos de forma” a tales configuraciones. No obstante, Thévenot establece en su análisis sólo tres regímenes pragmáticos de compromiso: a) compromiso familiar; b) acción regular planificada y c) régimen de justificación. Con tales regímenes

⁹ En las propuestas de Boltanski & Thévenot existen dos innovaciones conceptuales en relación con las formulaciones de otras corrientes microsociológicas contemporáneas. La primera es la atención que se otorga a los objetos materiales como infraestructura que permite la posibilidad de una acción que se puede explicar y justificar. De esta manera sortean las acusaciones de subjetivismo que en su momento recibió la etnometodología. Por otro lado, exploran una dimensión de producción de colectividad de carácter práctica que está ausente en las sociologías que hace ya décadas apostaron por examinar el papel de lo material en la producción de vida social (nos referimos a autores como Michel Callon o Bruno Latour), ésta hace referencia a una especie de sentido popular de la justicia y la moral.

¹⁰ “Dentro de esta perspectiva los objetos, y más generalmente, los dispositivos, son vistos a la manera de ensamblajes de objetos e inscripciones, crean, más allá de las personas, contextos relativamente estables que el sociólogo puede extraer de las actividades y someter al ejercicio de la cualificación, de la comparación. Se abre así la posibilidad de construir series con los diferentes tipos de situaciones y de estudiar las restricciones y las posibilidades propias de los sujetos que se hallan inmersos en ellas... De suerte que en los análisis post-etnometodológicos, entre la localización radical de las prácticas y el nivel más general de las propiedades formales, aparece todo un conjunto de entidades intermedias que contribuyen a distinguir las formas de actividad, a percibir sus distribuciones en el tiempo y en el espacio, así como sus combinaciones posibles” (Dodier, citado en Izquierdo, 2002).

Tirado, F. & Domènech, M. ¿Tienen Los Artefactos Técnicos Afectividad?: Regímenes de Compromiso y Teleasistencia en España.

cubren todo el espectro de nuestra actividad cotidiana.

Consideramos que el espectro de evaluación y elaboración de regímenes de compromiso es mucho más amplio y matizado en nuestra vida cotidiana. Entre la elaboración de marcos evaluativos absolutamente locales y familiares y la producción de dimensiones de actividad general y global se desarrolla toda una configuración de regímenes de compromiso mucho más inestable, variable y cambiante. Es decir, el paso de una evaluación familiar a una burocrática o formal nunca es absoluto, aparece mediatizado o matizado por la elaboración de innumerables regímenes de compromiso que no detentan el valor absoluto que poseen los mencionados por Thévenot. En suma, la versatilidad de nuestra vida cotidiana pasa por la producción continua y el movimiento de un régimen de compromiso a otro. Y, además, las escalas de acción que se configuran no se mueven de manera total del rango de local a global sino que pasan por un sinfín de posiciones intermedias. Pasaría otro tanto con la noción de agencia. Su valor nunca es total o definitivo, más bien se define en una dimensión intermedia o fractal. Entre 0 y 1, o 1 y 2, siempre aparecen dimensiones medias. A esa masa intermedia de escalas y posicionamientos la hemos denominado micro-regímenes de compromiso para diferenciarlos de los regímenes absolutos establecidos por los autores anteriormente citados. En ese sentido, y atendiendo a estas correcciones, hemos analizado las entrevistas con usuarios de teleasistencia en Catalunya y hemos podido establecer lo que hemos denominado un micro-régimen de compromiso afectivo. A continuación detallamos sus dimensiones.

(Micro) Régimen (pragmático) de compromiso afectivo

1. *El objeto familiar*

Leamos atentamente el siguiente fragmento de una de nuestras entrevistas¹¹:

E.: *Usted también tiene en casa el aparato?*
 M.L.: *Sí, lo tengo allá y a veces mira (...) me dicen: "¿Qué le pasa?, ¿Qué le pasa?" Digo: No no, perdona, perdona, no pasa nada, así nos saludamos [se ríe], o sea que yo sí que estoy*

¹¹ E. hace referencia al entrevistador, el resto de iniciales son usuarios. Algunas frases aparecen en catalán, dada su similitud con el castellano y, por tanto, su fácil comprensión hemos decidido no traducirlas y respetar el original.

contenta, la verdad. Lo que pasa es que a veces pienso que a lo mejor llevando esto no te da, no te da mucho tiempo si te encuentras mal de tocar
 E.: *De tocar el... el colgante, no?*
 M.L. : *Claro, porque a veces yo no lo, yo no lo llevo todo el día.*
 J. *Hay que llevarlo, en casa hay que llevarlo*
 F.: *Es una cosa que yo no hago, y es verdad*
 E.: *Usted no lo lleva, usted no lo lleva y usted tampoco?*
 F.: *Yo lo digo porque ella dice que no lo lleva [tose]*
 M.L. : *A veces no lo lleva*
 F.: *y me ha reñido varias veces*
 M.L. : *A ver, ¿Y como se ducha uno llevando esto?*
 E.: *¿Y se puede?*
 M.L. : *Sí, se puede, se puede, se puede mojar.*
 J. *&Sí, se puede, es conveniente*
 M. L.: *Ah, pues yo me lo saco, mira (...)*
 F.: *./ me han reñido varias veces, y es verdad, cuando estás en el piso lo tienes que coger, tienes que tenerlo en el recibidos, coger y ponértelo*
 E.: *Usted lo tiene en casa?*
 X.: *Lo tengo en casa pero no me lo he puesto nunca!*
 F.: *[se ríe] lo ves! Otro!*
 E.: *Pero paga cada mes, paga cada mes por eso.*
 X.: *Perdona?*
 E.: *Cada mes paga por eso, verdad?*
 X.: *Hombre, supongo*
 E. *Pero lo tiene colgado en algún sitio, o (...)?*
 X.: *En el cajón, en la mesa de noche*
 M.L.: *Yo detrás de la puerta y cuando entro me lo pongo, pero a veces no me acuerdo*

¿Qué observamos aquí? ¿Una usuaria que utiliza el colgante?, ¿que no lo utiliza? Para los gestores del sistema de teleasistencia tenemos, ante todo y sin lugar a dudas, un enorme problema. Este tipo de prácticas suponen para ellos un grave riesgo y un fracaso, de hecho, del servicio que ofrecen. Éste no puede proporcionar la seguridad prevista si el colgante se mueve de un sitio a otro de la casa según la voluntad de la usuaria y si, como ocurre en muchas ocasiones, decide no ponérselo. En este extenso fragmento de un grupo de discusión se aprecia claramente como, además, abiertamente un gran número de usuarios deciden no utilizarlo. En este extremo, el sentimiento de fracaso del servicio es todavía mayor.

Para las denominadas teorías de la domesticación (Lie & Sorensen, 1996; Lehtonen, 2003), ahora muy en boga en el ámbito de los estudios de ciencia y tecnología centrados en el uso

que realizamos de pequeñas tecnologías domésticas, nuestro ejemplo es simplemente una ilustración canónica de un proceso casi universal de apropiación y domesticación. Recordemos que el concepto de domesticación es adecuado para iluminar la secuencia por la que los usuarios aceptan, cambian y hacen suya una tecnología. Muestra, en definitiva, cómo un artefacto entra a formar parte de las rutinas y prácticas cotidianas de los usuarios y, también, cómo las transforma. Analiza, por tanto, el mecanismo de ajuste entre usuarios y artefactos. Domesticar un artefacto técnico significa incorporarlo en una serie particular de rutinas y prácticas cotidianas; es decir, se trata de convertirlo en algo invisible que forme parte de manera natural de la vida cotidiana de su usuario¹². Un buen ejemplo de lo dicho sería el siguiente fragmento:

J.: *Bueno, no, lo que es incómodo, lo que es incómodo y sobretodo par dormir con él. Yo me lo cojo al tirante del camisón, cuando él quiere se va y me lo encuentro aquí*
 M.L.: *El medallón para dormir no*
 E.: *¿Va mal?*
 M.L.: *Sí, te das la vuelta y se te pone ahí (...)*
 E.: *¿Qué sería mejor para dormir, una pulsera?*
 J.: *A mí ya me va bien, es ahora en el verano, pero como vas más a dormir se te cae, pero al invierno, que vas más tapado te queda mejor aquí, lo que pasa es que si no llevas nada... pues...*

Nuestro trabajo, no obstante, ha pretendido siempre ir más allá de esta formulación y prestar atención a lo que pasa en concreto con el objeto. Es decir, al tipo de uso o acciones que realiza la usuaria en ese proceso de domesticación, a los detalles y matices de su apropiación. Y en ese sentido observamos lo siguiente:

- En primer lugar, el objeto, en nuestro caso un colgante, es arrancado de la serie de relaciones que recomienda Cruz Roja, es decir, del protocolo de usos en el que el objeto está inscrito, y reubicado en una serie completamente diferente. Ésta tiene que ver con otros objetos muy familiares para la usuaria y que detentan significados específicos y poseen

claves afectivas. Recordemos el crucifijo colgado en la habitación.

- En segundo lugar, el objeto deja de tener una dimensión global y externa al ámbito doméstico de la usuaria y se convierte en una pieza local más de su uso cotidiano. Por tanto, llama la atención cómo el objeto deja de ser un elemento estándar y sus efectos de relación o vinculación se convierten en absolutamente particulares y locales, idénticos a los de cualquier objeto del entorno familiar. En ese sentido, es igualado a todos esos objetos. El colgante y el crucifijo se equiparan, se convierten en lo mismo en la práctica de colgar al primero en el segundo.

- Por último, su significado pasa a depender de esas pistas locales, personales y concretas que son importantes para la usuaria: el crucifijo tiene un valor emotivo importante para nuestra usuaria.

En suma, el objeto ha sido desterritorializado del uso y funcionalidad para el que lo concibió el diseñador y reterritorializado en el ámbito y ambiente familiar de la usuaria. Y este último ejercicio se realiza con índices afectivos. Por tanto, el objeto técnico se torna un objeto propio del ámbito doméstico y se le dota de una total familiaridad a partir de claves afectivas relevantes para el usuario. Su significado es el de la vida privada. La dinámica de la relación entre las entrevistadas y las entidades no humanas que componen el ambiente familiar son altamente dependientes de pistas personales y locales. Hablamos de algo que va más allá del mero hábito porque aparece una relación dinámica a partir de la experiencia, que se modifica y cambia gracias a las mencionadas claves afectivas. Este tipo de compromiso está vinculado a indicadores o índices locales del entorno material. Los objetos son fragmentados y adaptados a tales indicadores. Pierden su valor global y su funcionalidad. Los mencionados puntos de anclaje emocional vinculan (attachment) al objeto a un uso y, por supuesto, prefiguran cursos de acción, un tipo de sujeto o, mejor dicho, de agencia, tal y como veremos a continuación.

2. La fuerza de la personalidad

En un momento dado de una de nuestras entrevistas, una usuaria afirmó lo siguiente:

U: *[¡no por estética!] No, porque se que es una cosa ya de:, no sé, de enfermedad o lo que sea ¿no? Y no me apetece ponérmelo ((se ríe))*

Es decir, ella no se ponía el colgante para no sentirse enferma. En su explicación rechazaba la

¹² Desde esta perspectiva no existen usos adecuados o no adecuados de algún artefacto tecnológico. Sólo existen usos. Se huye de una explicación funcionalista y el problema del uso adecuado es desplazado por un interrogante por el cómo a través de ese uso tanto el objeto como el sujeto se transforman. Y esto es así porque el enfoque de la domesticación no sólo muestra que la tecnología se adapta e incorpora a rutinas cotidianas, también insiste en que los usuarios se transforman, cambian sus formas de vida, en tanto realizan tales rutinas. Por tanto, se produce una mutua acomodación o ajuste entre objeto y sujeto.

significación asociada al uso funcional del objeto, es decir, el prescrito por Cruz Roja: los colgantes son para personas con algún tipo de problema. Al desvincularse del objeto se desvincula de su problema asociado o de la enfermedad. Al realizar tal acción la usuaria vindica, en segundo lugar, su autonomía, su capacidad de decisión sobre el sistema. Éste sería el primer rasgo o dimensión de la agencia que prefigura el territorializar un objeto como algo familiar definido por marcas afectivas. Pero hay más cosas que merece la pena valorar. Leamos atentamente los siguientes fragmentos:

Josefina: y para estar en la cocina y para hacer la cena es incómodo porque se te engancha

Miquel: Aunque algunos como no se lo ponen para dormir ya no tienen problema, ¿No?

Josefina: ¿No se lo ponen para nada!

Bartolomé: Yo hago así y no tengo nada, lo tengo en la mesita de noche hago así, lo mismo que paro el re, le doy al reloj [se ríe]

Mari Luz: Yo para dormir no, lo pongo en la mesilla de noche, te das la vuelta, con las vueltas que doy yo en la cama, oye (...) se me pone así por el cuello y...

Josefina: Yo es que le tengo tanta confianza y tanto cariño, que a mí no me hace nada y veo que es incómodo, ¡Eh! Es muy incómodo

Mari Luz: ¿Pero duerme bien? Porque yo doy 50.000 vueltas y entonces no (...)

Josefina: Yo doy muchas vueltas y me despierto muchas veces en la noche y me levanto y todas esas cosas, pero yo no (...)

Mari Luz: /Yo no puedo llevar cadenas como esa, que tengo otra de más larga y no la puedo llevar y el colgante tampoco. Lo dejo en la mesilla de noche, eso sí. Y el aparato lo tengo al lado.

Josep: No, yo lo que dice también que, yo duermo con el pijama y lo pongo aquí. Sin embargo ahora en verano, que duermo con la parte de arriba sin nada, entonces me pasa como esta señora, que me lo encuentro aquí detrás, muchas veces "Oi, dónde está, está aquí!"

Josefina: Yo me lo cojo con la pinza me lo cojo o al camión, pero dando vueltas me lo encontré aquí o me lo encuentro aquí, en todos sitios.

Josefina: /Pero si no se lo pone cómo va a (atar) la puerta [risas], así no se le mueve de la mesita

Mari Luz: Pero cuando lo llevo me molesta y ya está, entonces me lo saco y lo dejo allí, que no pasa nada.

Bartolomé: En ese sentido lo veo bien, lo veo bien. Yo cuando decidí ponérmelo dije "estoy pagando eh (...) el plus para ver lo mismo que en las otras cadenas, pues mira, me borro del plus y me

pongo la teleasistencia", y he salido ganando porque en el plus plus pagaba creo que eran 25 euros, y en la teleasistencia pagaba 14, ahora pago 16, es lógico. Compré el aparato igual.

En todos ellos el objeto es incorporado en un esquema de personalidad. Adquiere funcionalidad en una serie de prácticas y usos que dependen de la definición que la persona hace de sí misma. Tal cosa es lógica puesto que como hemos visto en el apartado anterior, el artefacto es indexado por los usuarios a partir de claves afectivas extremadamente relevantes para ellos. Por tanto, definen el objeto con tales claves, pero también se presentan a sí mismos y se definen a partir del uso del artefacto y de las claves que lleva vinculadas. Así, la conversión de un objeto en una entidad familiar investida de afectividad supone, por ejemplo, la conexión con un tipo de personalidad, la definición de uno mismo como entidad o actor dotado de rasgos propios, peculiares e intransferibles. Supone, en definitiva, el establecimiento de una verdad para entenderse y presentarse ante los demás.

3. El contrato de veridicción

Nos gustaría iniciar este apartado con el siguiente fragmento:

Porque lo veo deshumanizado, lo veo deshumanizado y entonces y veo el peligro de, de bueno, de... en todo caso, uhm... pues bueno, potenciar más lo que estamos viendo, ¿no? la clase de sociedad y sistema que..., quizás es un poco filosofía de vida. Lo veo deshumanizado, lo veo frío, lo veo eh... que perpetuo llevado al extremo jehh! ¿cuál es el tipo de sistema, pues... qué clase de convivencia, qué clase de relaciones? Eh, eh, eh... Quiero decir, porque si nos lo acaban solucionando todo máquinas ¿Dónde está el valor afectivo, el valor añadido que tienen las relaciones humanas, no? (Entrevista a una usuaria).

En él se observa como la interlocutora deja muy claro que el cuidado no debe descansar exclusivamente en la tecnología, eso no sería propio de humanos. Lo que caracteriza precisamente a nuestra humanidad es el afecto, ese plus que aportan las relaciones entre seres humanos y que no aparece en la relación con la tecnología. Lo cual no quiere decir que se rechace el sistema, la misma persona afirma:

Pero el afecto, la parte emocional, que esa se transmite, eso, eso no se puede, no se puede. Ahora ojo, estoy a favor de esto, jeh! O sea, me parece fantástico, pero no lo suple

Por tanto, esta usuaria vindica la afectividad como complemento y, de hecho, límite para un cuidado basado exclusivamente en artefactos técnicos. En realidad, lo que se observa en nuestras entrevistas, y nos parece sumamente interesante, es que frente a la fuerza que detenta la innovación tecnológica como progreso y el valor de verdad que ofrece la idea de seguridad se opone otro régimen de verdad basado en la afectividad.

Los usuarios de teleasistencia hacen algo más que criticar o aceptar incondicionalmente el sistema de cuidado. En sus explicaciones se comprometen con la realidad que supone el mismo a partir de lo que denominaremos un régimen (pragmático) de compromiso afectivo. En éste, la persona acomoda su entorno material y ambiental a partir de claves afectivas familiares que descansan en un uso inmediato y cotidiano. Se despliega una agencia fundamentada en la definición de una personalidad o conjunto de afectos propios y se establece un eje moral que hemos denominado *contrato de veridicción afectivo*, recogiendo un concepto de la semiótica de Greimas (1989). Este autor sostiene que frente a la noción de “verdad” defendida por la epistemología positivista es necesario reivindicar la de “veridicción”. Este concepto hace referencia al proceso por el que se negocia y acuerda un marco para establecer que determinada declaración o enunciado opera como verdad. La veridicción tiene siempre la forma de un contrato. En ese sentido, la dimensión afectiva que hemos analizado en nuestra investigación ha operado como un plano de verdad en el que descansan y se legitiman algunas afirmaciones de nuestros entrevistados y, por tanto, se han tornado incuestionables.

Como decíamos anteriormente, los regímenes pragmáticos de compromiso se diferencian de otras propuestas de análisis microsociales en su examen de cómo las personas justifican y defienden sus posiciones ante los demás recurriendo al establecimiento de una dimensión moral que les permite juzgar qué está bien y qué no, qué puede contar como bien-común y qué no tiene legitimidad para hacerlo. Es decir, se considera que los actores sociales son capaces de elaborar en sus explicaciones una imagen moral del orden social. Lo que resulta sumamente interesante es que la elaboración misma de esa imagen, más allá de su contenido, constituye un mecanismo de articulación de personas, objetos y acontecimientos. Es decir, es un recurso que genera colectividades o, si se quiere, un ordenamiento social.

Un régimen pragmático de compromiso hace referencia a esas ordenaciones sociales que la etnometodología afirma que se producen en

nuestras explicaciones colectivas. En nuestro caso, la novedad reside en observar que la teleasistencia genera una ordenación que pivota sobre la noción de afectividad. Nuestro análisis muestra que se puede definir un micro régimen de compromiso afectivo en el que las tres dimensiones que destacan Boltanski & Thévenot como esenciales en los regímenes de compromiso quedan establecidas a partir de la construcción, por parte de los usuarios de teleasistencia, de un entorno físico caracterizado por la definición del colgante como un objeto familiar, una agencia basada en atribuciones de personalidad y un eje moral que es un contrato de veridicción que choca o se opone al imaginario o paradigma de la seguridad con el que se presentan oficialmente los servicios de teleasistencia.

Seguridad versus afectividad

Si se revisa la publicidad, la documentación que presenta a los servicios de teleasistencia, las leyes que acompañan su implementación o los informes que las asesoran siempre aparecen expresiones del tipo:

“¿Salimos a jugar? SIMAP le devuelve su libertad y a ti la tranquilidad.”

“Con el servicio SIMAP Cruz Roja quiere estar más cerca de las personas, facilitando su permanencia en el entorno habitual y aportando a la familia y/o cuidadores las herramientas y apoyo necesarios para que vivan con tranquilidad y confianza.”

“La tranquilidad que proporciona saber que su familiar disfruta de su libertad de forma segura.”

“Quisiera señalar que, desde Cruz Roja España consideramos un notable avance en materia de protección social y económica la iniciativa de la llamada Ley de Dependencia supone el reconocimiento del derecho subjetivo de las personas que se encuentran en esta situación a la protección, vinculado a la implantación de un Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia que estipula un catálogo de servicios de apoyo a las personas afectadas y a sus familias.”

“Todos estos proyectos contribuyen a proporcionar seguridad y a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia, y tienen también una elevada influencia en la humanización de las condiciones en que las familias desempeñan su labor de cuidadoras.”¹³

¹³ Estos fragmentos se han extraído de folletos que presentan el servicio de teleasistencia de Cruz Roja o material de trabajo que utilizan los responsables de este servicio.

Y en el caso de las entrevistas que hemos realizado tenemos afirmaciones como la siguiente:

D: eh., ha cambiado alguna cosa su vida desde que lo tiene en casa, el aparato?

U3: el, eso que decía la señora, la tranquilidad de que, de que si te pasa algo tienes una asistencia, una amistad que te ayuda...

Es decir, la protección y la seguridad constituyen la oferta de la teleasistencia. Y, efectivamente, algunos trabajos que han derivado de las etnografías que hemos realizado avalan esta afirmación. Los servicios de teleasistencia domiciliaria transforman las prácticas tradicionales de cuidado y hacen que este concepto comience a pertenecer al ámbito semántico de la seguridad. Dicho con otras palabras, el cuidado es subsumido por la problemática más general y amplia que supone la seguridad (López, 2009).

Para muchos autores la seguridad es la característica que define nuestro presente epocal¹⁴, el correlato del desarrollo intenso e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación¹⁵ o el resultado de un proyecto o razón de gobierno como puede ser el auge del neoliberalismo¹⁶. Ahora bien, lo que habitualmente se soslaya en los discursos y análisis sobre la preeminencia actual de la seguridad es que ésta se despierta, juega y se asienta sobre el hecho afectivo. Aparece claramente mostrado en este fragmento que recoge el artículo de la ley de dependencia española en la que se menciona la teleasistencia como dispositivo del catálogo de recursos que ofrece la mencionada ley.

Artículo 22. Servicio de Teleasistencia.

1. El servicio de Teleasistencia facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.¹⁷

En él se aprecia claramente cómo se vincula la seguridad (inseguridad) a la emergencia, la soledad, el aislamiento y la ayuda. De hecho, la primera sólo tiene sentido porque se advierte de las segundas, de su existencia o posibilidad. El discurso o imaginario

de la seguridad sólo es operativo despertando una verdad afectiva y emocional. La seguridad se torna importante cuando estamos preocupados, tenemos miedo a determinadas epidemias, terror ante las acciones terroristas, precaución ante la inseguridad ciudadana, etc. Pues bien, nuestras entrevistas apuntan claramente en esa dirección, muestran cómo los ciudadanos operan en ese plano afectivo, invierten la relación con la seguridad y convierten el hecho afectivo en un contrato de veridicción para sostener y fundamentar sus posiciones y opiniones ante la teleasistencia. Es decir, si la seguridad se presenta como una de las verdades de nuestro presente, ellos constituyen en otra, con la misma fuerza, el hecho afectivo.

Conclusiones: ¿tienen los artefactos técnicos afectividad?

Para finalizar nos gustaría volver a la pregunta que aparece en el título de este artículo: ¿tienen los artefactos técnicos afectividad? Evidentemente la pregunta encierra un tono irónico. No obstante, para nosotros la respuesta es obvia e inmediata: ¡sí, por supuesto!

Hace varias décadas las teorías construccionistas de la tecnología (Grint & Woolgar, 1997) mostraron la importancia que tienen ciertos grupos o categorías sociales en la definición del significado de un artefacto técnico. Del mismo modo, un artefacto puede exhibir significados diversos en colectivos diferentes. La propuesta de la domesticación ha analizado cómo, en un terreno más individual y microcultural, no tan centrado en el grupo social, somos capaces de apropiarnos de un objeto en los usos y prácticas inmediatas de nuestro día a día. Y la teoría del actor-red ha explicitado cómo cualquier artefacto, más allá de su significado o uso, no es nada, no tiene ningún valor o sentido, al margen del entramado de relaciones (con actores humanos y no humanos) en que está inscrito y le permite operar y funcionar. Así, los autores que trabajan desde esta perspectiva siempre ponen el ejemplo de que “no vuelan los aviones sino las líneas aéreas”. Pues bien, los regímenes pragmáticos de compromiso incorporan en este conjunto de enfoques una dimensión nueva: la moral-ética. Plantean que los objetos son definidos y quedan atrapados en regímenes evaluativos que los dotan con una dimensión moral. Ésta los convierte en un elemento más de la configuración de una ordenación social. En nuestro caso, el régimen de compromiso es afectivo y configura al objeto como un elemento constitutivo de una ordenación afectiva.

¹⁴ Un ejemplo sería Beck (1992).

¹⁵ Al respecto puede consultarse Castells (1998).

¹⁶ Esta idea está muy bien recogida en Rose (1999).

¹⁷ Ley Española de Atención a la Dependencia.

Tirado, F. & Domènech, M. ¿Tienen Los Artefactos Técnicos Afectividad?: Regímenes de Compromiso y Teleasistencia en España.

Pensamos que la noción de régimen pragmático de compromiso enriquece en tres sentidos diferentes las anteriores perspectivas sobre la tecnología:

a) En primer lugar muestra que las personas entran en entramados de relaciones con otras personas y dispositivos técnicos haciendo algo más que criticar esos objetos, aceptarlos sin reflexión, reproducir su uso o domesticarlos aislada y solitariamente. ¿En qué consiste ese plus? Pues sencillamente en un compromiso. Los incorporamos en sistemas valorativos y de justificación que utilizamos para posicionarnos, explicar el mundo que nos rodea y producir ordenaciones sociales. En uno de los últimos trabajos de Garfinkel (2002), este autor afirmaba que una de las tareas de la etnometodología es y ha sido siempre la reforma de la razón técnica; es decir, mostrar cómo hay una razón o acción práctica que la desborda. Las personas siempre están implicadas en la producción de órdenes sociales y siempre debemos rendir cuentas de lo que hacemos y cómo lo hacemos, de cómo nos posicionamos y justificamos nuestra posición. Y, precisamente, en ese gesto reside la creación de lo social.

b) En segundo lugar, no somos capaces exclusivamente de justificarnos o incluso, como han mostrado recientemente algunas teorías, de hacer política con nuestras explicaciones cotidianas, también somos capaces de establecer regímenes morales, es decir, ejes que determinan el bien común, lo que está bien, o no, para nosotros y los demás. Y en ese ejercicio quedan atrapados los objetos técnicos. Boltanski & Thévenot denominan a este ejercicio gramática del vivir-en-común o arte de hacer-juntos.

c) Los artefactos técnicos son algo más que significado, prácticas cotidianas o institucionales o redes. Son parte, como afirmábamos hace un instante, de una implicación en el mundo que supone una valoración moral. No compartimos gestos, hábitos, normas u objetos o tecnologías, sino modos de compromiso que elaboramos conjuntamente. Compartimos gramáticas del vivir-en-común. En ellas, todos estos elementos adquieren sus propiedades y sentidos. En el corazón de una propiedad, significado, práctica, red o artefacto técnico reside una evaluación que, a su vez, gobierna su dinámica.

Por tanto, ¡sí!: los artefactos técnicos tienen afectividad. Y en ese sentido nos gustaría acabar con una cita de Garfinkel:

... después de los griegos estos maravillosos temas [de lógica, razón, significado, método y orden]

... fueron a la universidad y volvieron educados. Sin embargo todos ellos pueden ser hallados de nuevo y reespecificados como avatares de las cosas más ordinarias del mundo. (Garfinkel, 2002, p. 168)¹⁸

Y la cosa más ordinaria del mundo es su evaluación puesto que sin ella no existiría tal mundo, pasado, presente o por venir.

Referencias

- Beck, U. (1992). *Risk Society: towards a new modernity*. London: Sage.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (1991). *De la justification*. París: Gallimard.
- Boltanski, L., & Thévenot, L. (1999). The Sociology of Critical Capacity. *European Journal of Social Theory* 2-3, 359-377.
- Callon, M. (1992). El proceso de construcción de la sociedad. El estudio de la tecnología como herramienta para el análisis sociológico. In M. Domènech & F. J. Tirado (Eds.). *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad* (pp. 143-170). Barcelona: Gedisa.
- Callon, M. (1994). Algunos elementos para una sociología de la traducción: la domesticación de las vieiras y los pescadores de la bahía de St. Brieuc. In J. M. Iranzo, J. R. Blanco, T. González de la Fe, C. Torres, & A. Cotillo (Eds.). *Sociología de la ciencia y la tecnología* (pp. 259-282). Madrid: CIS.
- Callon, M., & Law, J. (1995). Agency and the Hybrid Collectif. *The South Atlantic Quarterly*, 94(2), 481-507.
- Callon, M., & Law, J. (1997). After the Individual in Society: Lessons on Collectivity from Science, Technology and Society. *Canadian Journal of Sociology/Cahiers canadiens de sociologie*, 22(2), 165-182.
- Castells, M (1998). *End of Millennium*. Oxford: Blackwell.
- Cruz Roja (2002). *Teleassistència domiciliaria: la qualitat al servei de les persones*. Documento interno de trabajo.

¹⁸ Garfinkel está citando a un colega llamado Egon Bittner.

Tirado, F. & Domènech, M. ¿Tienen Los Artefactos Técnicos Afectividad?: Regímenes de Compromiso y Teleasistencia en España.

- Despret, V. (2004). *Our emotional make-up. Ethnopsychology and Selfhood* (M. de Jager, Trans.). New York: Other Press.
- Despret, V. (2008). El cuerpo de nuestros desvelos. Figuras de la antro-po-zoo-génesis (P. Sánchez Criado, Trad.). In T. Sánchez Criado (Ed.), *Tecnogénesis. La construcción técnica de las ecologías humanas* (Vol. 1, pp. 229-261). Madrid: Antropólogos Iberoamericanos en Red.
- Garfinkel, H. (2002). *Ethnomethodology's Program*. New York: Rowman and Littlefield.
- Greimas, A. J. (1989). *Del sentido II: ensayos de semiótica*. Madrid: Gredos.
- Grint, K., & Woolgar, S. (1997). *The Machine at Work*. Oxford: Polity Press.
- Izquierdo, J. (2002). Consultores en crítica política: Notas sobre la sociología post-etnometodológica de Luc Boltanski. *Empiria*, 5, 145-172.
- Latour, B. (1992). Where are the Missing Masses? The Sociology of a Few Mundane Artifacts. In W. E. Bijker, & J. Law (Eds.). *Shaping Technology/Building Society* (pp. 226-255). Cambridge: MIT Press.
- Latour, B. (1998). La tecnología es la sociedad hecha para que dure. In M. Domènech, & F. J. Tirado (Eds.). *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad* (pp. 109-143). Barcelona: Gedisa.
- Latour, B. (1999). *La Esperanza de Pandora*. Barcelona: Gedisa.
- Latour, B. (2004). *The Pasteurization of France*. Cambridge: Harvard University Press.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social : an introduction to actor-network-theory*. Oxford; New York: Oxford University Press.
- Lehtonen, T. (2003). The Domestication of New Technologies as a Set of Trials. *Journal of Consumer Culture*, 3, 363
- Lie, M., & Sorensen, K. (1996). *Making Technology Our Own? Domesticating Technology into EverydayLife*, Oxford, and Boston: Scandinavian University Press.
- López, D. (2009) *Asegurar el cuidado: redes, autonomía e inmediatez en un servicio de teleasistencia domiciliaria*. Tesis Doctoral presentada en la Universitat Autònoma de Barcelona.
- López, D., Callén, B., Tirado, F. J. & Domènech, M. (2010). How to become a guardian angel. Providing safety in a home telecare service. In A. Mol, I. Moser & J. Pols (Eds.). *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms* (pp. 73-91). Bielefeld: Transcript.
- Milligan, C. (2005). From home to `home': situating emotions within the caregiving experience. *Environment and Planning A*, 37, 2105-2120.
- Pols, J. (2010). Caring devices: About warmth, coldness and 'fit'. *Medische Anthropologie*, 22(1), 143-160.
- Pols, J. & Moser, I. (2009). Cold technologies versus warm care? On affective and social relations with and through care technologies. *ALTER, European Journal of Disability Research*, 3, 159-178.
- Rose, N. (1999). *Powers of Freedom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thévenot, L. (2001). Pragmatic regimes governing the engagement with the world. In T. R. Schatzki, K. Knorr Cetina, & E. Von Savigny (Eds.). *The practice Turn in Contemporary Theory* (pp.56-73). London: Routledge.
- Thévenot, L. (2007) The Plurality of Cognitive Formats and Engagements. Moving between the Familiar and the Public. *European Journal of Social Theory*, 10(3), 409-423.
- Thrift, N. (2004). Intensities of feeling: Towards a spatial politics of affect. *Geogr. Ann.*, 86B(1), 57-78.
- Tirado, F.; López, D.; Callén, B., & Domènech, M. (2008). La producción de fiabilidad en entornos altamente tecnificados. Apuntes etnográficos sobre un servicio de teleasistencia domiciliaria. *Papeles del CEIC*, 2, 15-40.
- Winthereik, B., Van der Ploeg, I., & Berg, M. (2007). The electronic patient record as a meaningful audit tool - Accountability and autonomy in general practitioner work. *Science Technology & Human Values*, 32(1), 6-25.

Tirado, F. & Domènech, M. ¿Tienen Los Artefactos Técnicos Afectividad?: Regímenes de Compromiso y Teleasistencia en España.

Winthereik, B., & Vikkelsø, S. (2005). ICT and Integrated Care: Some Dilemmas of Standardising Inter-Organisational Communication. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 14(1), 43.

Woolgar, S. (1991). *Ciencia: abriendo la caja negra*. Barcelona: Anthropos.

Recebido: 26/09/2011

Revisado: 15/12/2011

Aprovado: 02/01/2012