

# Mediación tecnológica en el duelo: un análisis de los *griefbots* desde la psicología cultural<sup>1</sup>

Technological mediation in grief: an analysis of *griefbots* from the perspective of cultural psychology  
Tecnológica no Luto: Uma Análise de Griefbots na Perspectiva da Psicologia Cultural

Belén Jiménez-Alonso <sup>a</sup>

Universitat Oberta de Catalunya, España

[bjimenez@uoc.edu](mailto:bjimenez@uoc.edu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1849-7740>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI20.mdpc>

Recibido: 28 junio 2022

Aceptado: 15 diciembre 2022

Ignacio Bresco de Luna

Universidad Autónoma de Madrid, España

[ignacio.bresco@uam.es](mailto:ignacio.bresco@uam.es)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8044-7643>

## Resumen:

**Objetivo.** Reflexionar sobre el papel mediador de las llamadas tanatecnologías en el duelo, desde la óptica de la psicología cultural. Concretamente, las nuevas tecnologías digitales y los *griefbots* o bots de duelo. **Método.** Entrevistas en profundidad a tres dolientes, a fin de analizar cómo imaginan el modo en el que los *griefbots* o *deathbots* podrían mediar su experiencia de duelo y el recuerdo de sus seres queridos fallecidos. **Resultados.** Las entrevistas arrojaron una actitud ambivalente hacia esta nueva tecnología. Por un lado, se mezcla el deseo de mantener los lazos afectivos con sus seres queridos, y por el otro, un cierto rechazo e inquietud ante la perspectiva de interactuar con un programa basado en la huella digital del fallecido. **Conclusión.** El estudio permitió determinar que hay que ser prudentes a la hora de valorar el efecto potencial de las nuevas tecnologías, al margen del contexto de uso de cada doliente.

**Palabras clave:** Duelo, tanatecnología, *griefbots*, *deathbots*, lazos continuos.

## Abstract:

**Objective.** This article offers a reflection on the mediating role of the so-called *thanatechnologies* in grief from the perspective of cultural psychology. Specifically, we will focus on new digital technologies and, above all, on the so-called *griefbots* or *deathbots*.

**Method.** For this purpose, in-depth interviews were conducted with three mourners to analyze how they imagine the way in which *griefbots* could mediate their experience of grief, as well as the memory of their deceased loved ones. **Results.** Interviews yielded an ambivalent attitude towards this new technology. While subjects communicated a desire to maintain the continuing bonds with their loved ones, there was also a certain rejection and unease at the prospect of interacting with a program based on the fingerprint of the deceased. **Conclusion.** The discussion of the results leads us to be cautious about assessing the potential effect of new technologies regardless of their context of use by each mourner.

**Keywords:** Grief, thanatechnology, *griefbots*, *deathbots*, continuing bonds.

## Resumo:

**Escopo.** Refletir sobre o papel mediador das chamadas tanatecnologias no luto, sob a perspectiva da psicología cultural. . Especificamente, analisar as novas tecnoloxías dixitais e os *griefbots* ou bots de luto.

**Metodoloxía.** Entrevistas em profundidade com três enlutados, com o objetivo de analizar como imaginam a forma como os *griefbots* ou *deathbots* poderiam mediar a súa experiencia de luto e a memoria de seus entes queridos falecidos. **Resultados.** As entrevistas revelaram una atitude ambivalente em relación a essa nova tecnoloxía. Por un lado, mistura-se o desejo de manter laços afetivos com entes queridos e, por outro, una certa rejeição e preocupación diante da perspectiva de interagir com un programa baseado na impresión dixital do falecido. **Conclusão.** O estudo permitiu determinar que debemos ser cautelosos ao avaliar o efecto potencial das novas tecnoloxías, independentemente do contexto de utilización de cada enlutado.

**Palavras-chave:** Luto, tanatecnoloxía, *griefbots*, *deathbots*, laços contínuos.

## Notas de autor

<sup>a</sup> Contacto: Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació. Universitat Oberta de Catalunya. Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona. Email de correspondència: [bjimenez@uoc.edu](mailto:bjimenez@uoc.edu). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1849-7740>

## Introducción

Un *chatbot* es una aplicación informática basada en inteligencia artificial, capaz de simular un diálogo bidireccional entre un ser humano y una máquina a través de una interfaz conversacional. Por su parte, los *griefbots* son *chatbots* basados en la huella digital dejada a través de las redes sociales, correos electrónicos o mensajes de texto, mediante los cuales, los dolientes pueden “hablar” con sus seres queridos después de su muerte. En tanto que nueva tecnología (Sofka, 1997), o tecnología aplicada a la muerte, los *griefbots* suscitan numerosos interrogantes. Partiendo de la perspectiva teórica de la psicología cultural (Brescó et al., 2019), y concretamente de la idea de mediación (Vygotsky, 1978), este artículo analiza cómo algunos dolientes imaginan el modo en el que los *griefbots* mediarían su experiencia de duelo, así como el recuerdo y sus vínculos afectivos con sus seres queridos fallecidos.

## Duelo, lazos continuos y mediación

Si el proceso de duelo termina una vez que superamos la pérdida y nos despedimos de los seres queridos, soltando el vínculo emocional que nos une a ellos, entonces parecería razonable alarmarse ante un artefacto, como los *griefbots*, que posibilitaría la perpetuación de estos lazos más allá de la muerte, mediante una comunicación bidireccional con los seres fallecidos. Por el contrario, una tendencia creciente en los estudios del duelo cuestiona la necesidad de romper los lazos afectivos con los difuntos. De acuerdo con el modelo de los *lazos continuos* (Klass et al., 1996), en lugar de romper el vínculo con el fallecido para superar la pérdida, el proceso de duelo implicaría incorporar la pérdida en nuestras vidas, reconstruyendo la conexión con aquellos que ya no están con nosotros. Esta conexión puede manifestarse de distintas formas. Por ejemplo, podemos seguir considerando a nuestro ser querido como un modelo de referencia que guía nuestra vida, o mantener un diálogo interno con él, imaginando sus respuestas o consejos a nuestras preguntas.

Desde un enfoque socioconstructivista (Neimeyer et al., 2014), el duelo, incluyendo el modo de mantener los vínculos con el difunto, no es un fenómeno exclusivamente intrapsíquico, sino elaborado dialógicamente junto con otras personas, en contextos socioculturales específicos –con normas sociales sobre cómo hacer el duelo– y mediado por aquellos artefactos disponibles en cada momento histórico. Siguiendo a Zittoun y Gillespie (2016), el duelo, como cualquier evento de ruptura en nuestras vidas, da lugar a un proceso de búsqueda de significado culturalmente mediado. De acuerdo con la psicología cultural, la mediación en el duelo implicaría la transformación de una relación a través de la intervención de un nuevo elemento (Vygotsky, 1978), ya sea a través de una fotografía (Jiménez-Alonso y Brescó, 2022b), un memorial (Brescó y Wagoner, 2019) o cualquier rito de paso. En una línea similar, Walter et al. (2012) señalan que tecnologías como Internet no solo median la forma en que nos comunicamos con los vivos, sino también el modo en que nos relacionamos con los muertos, haciéndolos así socialmente presentes. Desde esta perspectiva, los *griefbots* serían otro artefacto tecnológico más en la amplia gama de tecnologías que median nuestra experiencia de duelo en nuestras sociedades.

Aunque cada artefacto incorpora una serie de posibilidades y limitaciones –por ejemplo, los *griefbots* permiten un diálogo bidireccional, el sentido de simulación o una conversación privada con los muertos–, conviene señalar que su papel mediador no implica una determinación causal. Según la psicología cultural, siempre existe una agencia distribuida entre los individuos y las posibilidades de acción que ofrecen los artefactos disponibles en un contexto determinado (Wertsch, 1998). Por ello, siguiendo a Vallès-Peris y Domènech (2020), planteamos una conceptualización no esencialista de los *griefbots*, enfatizando su uso relacional y contextual, abordando su papel mediador no por lo que supuestamente son, sino por lo que permiten hacer.

## Dialogicidad e imaginación en los procesos de duelo

El modelo de lazos continuos, basado en la relación imaginaria entre vivos y muertos, constituye un marco particularmente propicio para explorar cómo las diversas tecnologías median estas relaciones. Por otra parte, esta relación imaginaria abre una serie de cuestiones relevantes para la psicología cultural. Hablamos de la dialogicidad y las funciones reguladoras de la imaginación en las prácticas relativamente comunes de duelo consistentes en dirigirnos a nuestros seres queridos *como si* éstos estuvieran presentes (Despret, 2015).

Las relaciones imaginarias con los muertos, según Norlock (2017), “son significativas incluso cuando ya no son recíprocas”<sup>2</sup> (p. 342). A este respecto, Josephs (1998) nos ofrece ejemplos sobre este tipo de relaciones mediadas por las visitas al cementerio. En su estudio empírico nos habla de cómo Lena, tras haber arreglado la tumba según los gustos de su difunto marido, Max, le pregunta a éste sobre el resultado, recibiendo una respuesta mediante una voz que ella misma le presta a su esposo. Así, la respuesta de Max en este diálogo imaginado ayuda a Lena a enfrentarse a su situación en la vida real: “A través del *como si* transforma su mundo (arreglando la tumba de forma especial) y también a sí misma” (p. 187), regulando sus emociones. Este diálogo imaginado puede interpretarse desde el dialogismo de Bakhtin (1981), donde el yo es un ser polifónico, compuesto por las voces de los demás, tanto reales (interiorizadas) como imaginadas. En el caso de Lena, vemos cómo la voz imaginada (o reconstruida) de Max, le acompaña en distintos momentos, siendo un ejemplo de los lazos continuos que mantiene con su difunto marido.

Según Valsiner (2014), “actuamos en nuestros mundos reales (*as is*) de maneras que son alimentadas por mundos que no existen (*as if*)” (p. 296), o, mejor dicho, por mundos que son posibles para la persona en duelo, al ser experiencias que requieren de la imaginación. Concretamente, este actuar *como si* (*as if*), por parte de Lena, acaba transformando la realidad *como es* (*as is*): el entorno físico de la tumba y la propia realidad psicológica de Lena. Aquí es importante señalar, como nos recuerda Josephs (1998), que los dolientes no parecen estar confundidos por sí, en este caso, es Max quien responde realmente, o si Lena construye sus respuestas a partir de los recuerdos del pasado. Lena sabe que la lápida “en realidad” no es Max. Sin embargo, según este autor, lo importante es que el diálogo imaginado funciona para Lena, al tener un efecto sobre sus emociones, ofreciéndole la sensación “real” de estar junto a su marido. La tumba cumple, así, una función mediadora y facilita este diálogo imaginado *como si* el muerto siguiera presente. Esto visibiliza el componente cultural de la imaginación, mediada por artefactos culturales, y también las consecuencias reales que estos diálogos imaginados tienen sobre los dolientes. Citando a Vygotsky (2004), “toda construcción de la imaginación tiene un efecto sobre nuestros sentimientos, incluso si esta construcción no corresponde en sí misma a la realidad, los sentimientos que evoca son sentimientos reales, sentimientos que una persona experimenta realmente” (pp. 19-20).

Ahora bien, ¿es lo mismo mantener una conversación imaginada con el difunto frente a su tumba que mantener una conversación con un *griefbot*? ¿Qué es lo que introducen o transforman estos *bots* en nuestra experiencia mediada de duelo? La exploración de estas cuestiones conduce a un estudio empírico donde se analizan las potenciales implicaciones de los *griefbots*, imaginadas por participantes que han conocido el duelo en primera persona.

## Método

### Diseño

Considerando la sensibilidad del tema de estudio, se optó por un análisis de corte cualitativo mediante el Análisis Fenomenológico Interpretativo (AFI), enfocado en los significados, interpretaciones y experiencias subjetivas de los participantes (Langdrige, 2007). A diferencia del método fenomenológico descriptivo

(Giorgi, 2012), donde el investigador debe abstenerse de cualquier suposición teórica sobre las experiencias del participante, el AFI propone la posibilidad de hacer interpretaciones a la luz de la literatura existente, siendo este el método más apropiado para abordar un tema relativamente inexplorado, como es el de las potenciales implicaciones de los *griefbots* en el duelo imaginado por los dolientes.

## Participantes

Los participantes fueron tres dolientes que perdieron a un ser querido en los últimos años. Debido a la naturaleza sensible del estudio, los participantes fueron seleccionados siguiendo un criterio de accesibilidad, a través de la red de contactos de la primera autora, debido a su larga experiencia en casos de duelo. El perfil de los tres participantes es el siguiente:

- Participante 1: Maribel, alrededor de 50 años, perdió a su padre debido al COVID-19 hace aproximadamente un año.
- Participante 2: Azucena, alrededor de 30 años, perdió a su padre hace aproximadamente 20 años, y a su madre hace aproximadamente tres.
- Participante 3: Fernando, alrededor de 35 años, perdió a su hermano gemelo hace aproximadamente 15 años.

## Instrumentos

El estudio incluyó entrevistas en profundidad a tres participantes que, por su perfil, se estiman próximos al futuro contexto de uso de los *griefbots*. A diferencia de la entrevista semiestructurada, la entrevista en profundidad permite a los participantes hablar libremente y con mayor detalle sobre temas específicos predeterminados (Scanlan, 2020). Debido a la pandemia del COVID-19, las entrevistas, de aproximadamente una hora, fueron realizadas por la primera autora, con formación clínica específica de duelo, de forma telemática.

## Procedimiento

Las entrevistas, realizadas entre septiembre y diciembre de 2021, se grabaron en audio y se transcribió su contenido para su análisis. Para ello se contó con el consentimiento informado de los participantes, guardando su privacidad y confidencialidad en todo el proceso, utilizando seudónimos y fechas aproximadas de edad para garantizar el anonimato. El Comité de Ética de la Universitat Oberta de Catalunya, reunido el 20 de octubre de 2020, tras considerar las implicaciones éticas del estudio, emitió un dictamen favorable.

## Resultados

Se invitó a los participantes a ubicarse en un escenario hipotético e imaginarse qué repercusiones podría tener la interacción con un *bot* basado en la huella digital de su ser querido fallecido. Las entrevistas se iniciaron con la pregunta: “¿Pueden los *bots* ayudar a hacer frente al duelo?”.

## Teléfonos, internet y redes sociales: ¿Una copresencia normalizada?

Al ser cuestionados por los *griefbots*, los entrevistados discutieron espontáneamente sobre el rol de otras tecnologías (desde el teléfono hasta foros de internet o Facebook) y de cómo estas posibilitan de algún modo seguir conectados con sus seres queridos fallecidos. Los entrevistados se plantearon cuáles son los efectos de estas tecnologías en el duelo y cuáles son las diferencias con los *griefbots*. Sus respuestas apuntaban hacia varias cuestiones clave relacionadas con el fenómeno del *como si* comentado más arriba, concretamente con las rupturas respecto a aquello que consideramos “real” y con el juego que podemos establecer conscientemente para entablar un diálogo beneficioso para nosotros o para otras personas en duelo. Así expresó la participante 1 (Maribel) algunos de los efectos que artefactos, como los teléfonos, provocan en los dolientes:

“A mí, bueno, es que me parece una locura usar la huella digital de alguien para hablar con alguien muerto (...). Mucha gente habla con sus muertos, por supuesto, sin recibir respuesta, y yo creo que daría un poquito de susto. A mí me pasa, por ejemplo: mi padre grabó [un mensaje] en el contestador del teléfono de casa, y hay mucha gente que llama que le da muchísimo *yuyu* [susto]. A mí me encanta oírlo, y antes, cuando él estaba vivo y llamaba y me salía el contestador, hacía ¡clong! [colgaba el teléfono], y ahora me quedo escuchándolo, pero hay muchísima gente que ha comentado: ‘Joder, que es que sale tu padre’, y digo: ‘Sí. Y mucha gente que le dice a mi madre que lo quite. A mí no me apetece que lo quite, pero quiero decirte que oír la voz de alguien que no está, a mucha gente le da mucho *yuyu*, y la voz que siempre dice lo mismo: ‘En este momento no estamos en casa...’, y me imagino eso, teniendo una conversación y... no sé, a lo mejor nos volveríamos majaretas [locos] todos.

(...) ¿Que qué me daría susto? Pues decir: ‘¡Hostias!, se había muerto y no se ha muerto, está hablando’. La verdad, me cuesta muchísimo imaginarlo [risas]”.

Aquí se muestra bien que no es ni siquiera la posibilidad de una ruptura con una realidad posible (un muerto que vuelve a aparecer o hablar tras la irreversibilidad de la muerte), lo que es clave, sino el significado que cada persona otorga a ese mundo posible y al deseo (o no) de querer mantener esa relación en un determinado momento. Maribel, que antes no se quedaba a escuchar el contestador, ahora quiere seguir manteniendo ese instante en que escucha la voz de su padre que ya no está con ella.

En las siguientes palabras del participante 3 (Fernando) se ve cómo la asincronicidad de la “huella” póstuma dejada por su hermano fallecido en foros de internet –en este caso no buscada, ni por su hermano ni por él mismo–, le produce un sentimiento ambivalente: tristeza por su ausencia, pero alegría por recuperar una parte de él al releer los mensajes de su hermano amado.

“En aquella época estábamos en un foro de deporte y hace poco encontré mensajes suyos de cuando escribía, y yo decía: ‘¡Guau!’. (...) Ahora, en agosto, hará quince años [de su muerte], y me encontré este año los mensajes, y me removió entre bien y mal, es decir, cuánta vida, porque los mensajes suyos eran siempre de felicidad. Y yo lo acogí como diciendo: ‘¡Qué inspiración era para mí mi hermano, siempre feliz!’. Así que he tenido la oportunidad de leer cosas tuyas, y eso es una doble sensación. Pero si lo tuviera que medir, más felicidad que tristeza sentí al leer sus mensajes”.

Por su parte, la participante 2 (Azucena) señaló las redes sociales, concretamente las páginas conmemorativas de Facebook, como una tecnología que le permite expresar y afrontar la pérdida, conmemorar la memoria de sus muertos y seguir conversando con ellos, manteniendo así los lazos continuos:

“Había veces que escribía para ellos, en segunda persona, había veces que escribía en tercera persona y... no, en primera persona no, bueno, sí, sí que hablaba, hablaba de mis sentimientos, pero no me lo dirigía a mí, no me escribía una carta a mí (...). Básicamente fotos y escritos, eso es lo que más hacía (...). A veces lo dirigía hacia los demás para que quedase solo un recuerdo en cierta manera, y otras veces me dirigía a ellos y *era como* una forma... como que en el subconsciente pensaba que les iba a llegar a mis seres queridos, de que detrás de la pantalla hay un espacio y en ese espacio pueden leerlo ellos. (...) Sí, creía que *en cierta manera* les podría llegar, que ellos también lo estaban leyendo y, bueno, igual lo están leyendo, no sabemos lo que hay detrás de la muerte realmente” (*cursivas añadidas*).

Azucena explicó que a veces escribía en estas páginas *sobre* sus padres (tercera persona), mientras que, en otras ocasiones, escribía *a* sus padres (primera persona), dirigiéndose a ellos *como si* pudieran estar de alguna

manera leyéndola. Esto es, Azucena subrayó esa sensación de que los muertos están escuchando o leyendo detrás de la pantalla (Kasket, 2012) y de la mencionada telepresencia o copresencia que, para los miembros de la “generación de Facebook” (como parece ser el caso de esta participante), puede que sea sentida tan próxima como cualquier interacción presencial (Walter et al., 2012).

Las palabras de Azucena reflejan claramente los “lazos continuos” y la necesidad de los dolientes de mantener cierta relación con sus muertos, aunque esa relación tenga, evidentemente, características diferentes. En este caso, Facebook parece cumplir una función similar a la de la tumba que vimos en el caso de Lena, mediando el diálogo interior con el ser querido fallecido (Josephs, 1998). Nótese las expresiones empleadas al final por Azucena, que vienen a enfatizar la cuestión del *como si*: no es que sus padres la estuvieran escuchando, *era como si* pudieran hacerlo, lo cual apunta al artificio semántico del que habla Despret (2015), mediante el que los dolientes pueden manejar y dejar abiertas varias posibilidades, esto es, puede ser que sí, puede ser que no.

### Griefbots: el *como si*, la expectativa de respuesta y la autenticidad de la relación

Los participantes también señalaron diferencias importantes entre estas tecnologías (teléfonos, foros de internet, redes sociales, etc.) y los *griefbots*, subrayando características que consideran propias de los *bots* y que transformarían la relación mantenida con los seres queridos fallecidos. Así, todos resaltaron que el *bot*, a diferencia de otras tecnologías, parece posibilitar una comunicación “bidireccional” entre vivos y muertos. Todos recalcan que lo característico de estos *bots* –que parecen encarnar al ser querido– es la generación de una respuesta visible, inmediata y tangible a través del texto escrito, y, sobre todo, la expectativa por parte del doliente de la misma. En este último sentido, todos parecen apuntar al propósito que llevaría a una persona a querer encontrar respuestas en la interacción con un *bot*. Así lo expresó el participante 3 (Fernando):

“Si tuviera la oportunidad de utilizarlo, creo que lo haría, e incluso me gustaría. Luego entraría un dilema: ¿Lo utilizo mucho o lo voy a utilizar poco? ¿Lo voy a utilizar igual cuando me pase algo importante? (...). Lo malo sería si cada día le escribiera. Creo que ahí sí que entraría una parte que diría no, como que no es real, entre comillas, la persona que me está contestando. (...) Ya son quince años de duelo, yo ya he aceptado que no está. Yo creo que cambiaría si ahora, de golpe, se muere mi otro hermano –y toco madera, que no pase– y con toda la información digital que tengo de él, sería más fácil hacer un perfil suyo que me pudiera contestar. Pero sí que tendría cierto respeto, sería: ‘Esto no es tu hermano real’, es decir, que han creado un súper perfil que te contestaría más o menos, o que han cogido parte de su personalidad, sí que iría, a lo mejor, con pies de plomo ahí, sí que me entraría un poco de decir: ‘Cuidado, que no. Haz primero parte de tu duelo, acéptalo’”.

Aquí Fernando subrayó los posibles efectos del uso privado de una tecnología basada en el deseo, no de acordarse de algo pasado y compartido, sino de recrear ese compartir con nuevos recuerdos y, sobre todo, con la expectativa de obtener una respuesta. Así, no se trata ya de una copresencia entre doliente y ser querido que se comparte socialmente dentro del mismo espacio virtual, como en el caso de Facebook (Brubaker et al., 2013), sino de una copresencia que se limita al espacio de conversación privado entre el doliente y el fallecido. Fernando se planteó si ese uso del *bot* podría ser contraria a la aceptación de la irreversibilidad de la muerte. Todos los participantes parecían compartir la concepción de que es necesario “aceptar” la muerte del ser querido para “cerrar un capítulo” de su vida (como apunta Maribel) o para “hacer el duelo” (Fernando, Azucena). Por ello, sostuvieron que si el deseo o expectativa de seguir manteniendo una conversación “bidireccional” con el fallecido es un reflejo de la falta de aceptación de la irreversibilidad de la muerte (de que ya no se podrá volver a conversar con el ser querido “de verdad”), entonces el uso del *bot* no sería beneficioso para las personas en duelo. Por otra parte, todos los participantes hicieron hincapié en que la posibilidad de una conversación bidireccional “provocada” por el doliente y materializada por el diseño e interfaz del *bot* –por ejemplo, a través de mensajes o notificaciones no requeridas por el usuario– es algo diferente al diálogo interno que ellos pueden tener con sus seres queridos. Así lo expresó la participante 2 (Azucena):

“Yo no espero respuestas. Si me viene algo que creo que es una señal de parte de él o de ella, puede ser que diga: ‘¡Ostras, ¿me estarán mandando este mensaje?!’, pero no es algo que yo busque, sino que es algo que dices: ‘¡Qué casualidad!’, ¿no? (...). Por ejemplo, encontré trabajo el día que era el cumpleaños de mi madre, y pensé: ‘¡Ay, ¿será una señal?!’, ¿sabes?, pero no es algo que yo andaba buscando, una respuesta de mi madre... sino que es como en plan: ‘¿Hay una fuerza detrás que ella ha hecho?’, ¿sabes?, pero cosas así. No es que esté buscando una respuesta a algo, establecer una conversación con ella. No. Yo la mantengo más a nivel espiritual, una conexión espiritual, pero no una conexión física”.

Y más adelante:

“(...) de la otra manera me refero a la tradicional, o escribiendo cartas o recordatorios en Facebook, cosas así (...). De esta manera [utilizando los *griefbots*] creo que no terminas. No haces un pensamiento, no haces una introspección, no, no, simplemente hablas con esta persona. Igual sí, igual en cierta manera sí que puedes hacer una introspección y te puede pasar como esa mujer [se refiere a E. Kuyda], y decir: ‘Me va bien para darme cuenta de que realmente sí que se ha ido’. El asunto sería que en Facebook es más un razonamiento tuyo (...). Pero en los chats, no sé, sería como una falsificación del ser querido, y obviamente de la relación, no es lo mismo, claro”.

En el segundo párrafo, Azucena compara dos maneras de mantener un diálogo imaginado con el ser querido fallecido mediado por dos tecnologías diferentes. Por un lado, una manera “más tradicional” –donde incluye tecnologías como las cartas, la fotografía o Facebook– que cumpliría una función reguladora en el duelo, en la medida en que, según se intuye de sus palabras, tendría mayor control o agencialidad en dicho diálogo –“en Facebook es más un razonamiento tuyo”. Mientras que el diálogo a través del *griefbot* parecería dejar menos margen para la introspección y la función reguladora de esta sobre el duelo– “no haces un pensamiento, no haces una introspección; simplemente hablas con esta persona”.

En una línea similar se pronunció la participante 1 (Maribel) en el siguiente extracto cuando afirmó que ella escribe un diario de duelo desde la muerte de su padre, donde le expresa agradecimiento y donde hay incluso una “visibilización” de esta dialogicidad mediante la propia escritura. No obstante, esta participante subraya que se trata de un diálogo de ella consigo misma, a pesar de que hace *como si* estuviera dirigiéndose a su padre. Nótese que, además de destacar el carácter privado del diario, Maribel problematiza el propio hecho de comunicarse con su padre fallecido mediante el *bot*, en la medida en que ello cuestionaría la irreversibilidad de la muerte, dando lugar así a una relación percibida como “falsa”:

“Yo llevo un diario de gratitud y escribo todos los días y le he dado las gracias mil veces... o sea que es otra cosa. Es de mí conmigo, ¿sabes? (...). Porque hay cosas que son muy difíciles de compartir; son ‘de mí conmigo’ porque no pueden ser ‘de él conmigo’, pero son ‘de mí conmigo’, y ya está. Cosas que has vivido, que has vivido con él, y dices: ‘Para empezar, hay cosas que no tiene que saber nadie más, absolutamente nadie’ ¿sabes? (...). Es que no sabría explicarte, pero... es que ha muerto y se cierra un capítulo. O sea, ahora estamos cerrando capítulos, pagando la plusvalía, el impuesto de sucesión, estamos con el tema..., ¿sabes?, cerrando capítulos (...) entiendo que es sano cerrar los capítulos, ¿sabes? Y lo de conversar con... yo la verdad es que no lo veo. No lo veo. No lo veo porque, además, es falso”.

Parece que los entrevistados, al pensar en las diferencias entre los *griefbots* y otras tecnologías, subrayaron la importancia del *como si* en el diálogo entre vivos y muertos; un *como si* del que son plenamente conscientes y que permitiría manejar varias posibilidades sin descartar ninguna de ellas. No obstante, la “ilusión de realidad” del *griefbot*, con la que parece haber sido intencionalmente diseñado, podría contribuir a su empleo desde una posición del *como es* más que del *como si*, y por ello, los participantes parecen coincidir en el riesgo que podría suponer para el doliente querer buscar respuestas “reales” de su ser querido. Esto conectaría con el efecto perturbador que nos provocan las tecnologías que parecen demasiado humanas. Es posible que una gran similitud del *bot* pueda estar en la base de la inquietud y cierto rechazo del doliente hacia esa réplica digital del ser querido.

En relación con lo anterior, cabe destacar que todos los participantes resaltaron la cuestión de saber que el *bot* es una “copia” del ser querido fallecido. Incluso si esta fuera perfecta (si el *bot* ofreciera respuestas similares a las que podría dar su ser querido), saben que no es “realmente” su ser querido quien les habla. Así se muestra en el siguiente intercambio entre la entrevistadora (E) y la participante 2, Azucena (A):

A: Es una máquina, es un programa. Se pueden parecer mucho en las respuestas, pero nunca será la persona, nunca. No sé si viste el capítulo de... uno de los capítulos de...

E: De *Black Mirror*.

A: Sí, de *Black Mirror*. Ese de que compra un robot que es igualito a su marido que ha fallecido hace poco, pero no llega a ser su marido. Es eso. Al principio lo haces, te da mucha ilusión, es que yo creo que me pasaría como a esta mujer. (...) al fin y al cabo, es un programa artificial, entonces no conoce ese programa a la persona realmente, no sabe cómo es, puede tener una ligera idea, pero entonces yo me hago una ligera idea de una ligera idea. Es como el juego del teléfono.

E: Si te estoy entendiendo bien, lo que consideras que introduce el *chatbot* es la idea de la idea, una idea, un acceso a algo que no son esos objetos que le pertenecían, sino algo que ha sido reconstruido por esta inteligencia artificial, ¿no?

A: Exacto, sí (...). Cuando se va, tú tienes un ideal de esa persona. En mi caso, y yo casi que prefiero quedarme con el ideal (...). Y, aun así, siempre habrá respuestas que no cuadran, pienso, y al no cuadrar, te puede descuadrar un poco la visión, y no sé.

La recreación de la relación con una copia del ser querido fallecido puede afectar el recuerdo o imagen que teníamos del muerto y también a nuestro propio sentido de pérdida, que podría verse alterado por la falta de autenticidad o por la “decepción”, en palabras de Azucena, de lo que sabemos que es una copia. En todo caso, para los entrevistados parece que lo relevante no es tanto la capacidad de los *griefbots* para replicar la identidad del difunto, sino la experiencia del doliente, su personalización particular del *bot* a través de la forma en que se usa y el tipo de atribuciones que se le proyectan (la clave no sería tanto la realidad en sí misma, sino la ilusión de realidad y lo que hacemos con ella). Quizás el hecho de que las personas saben que los *griefbots* no reemplazan la identidad del difunto es lo que permite participar en ese juego de simulación, actuando *como si* estuvieran hablando con sus seres queridos. Y, por la misma razón, esto sería lo que está detrás de la negativa de algunos dolientes ante la perspectiva de utilizar los *griefbots*, ya que encuentran “inquietante” que pudiera haber algo “cierto” en las respuestas de un *bot* basadas en la huella digital del difunto.

No obstante, somos conscientes de que la mediación de las tecnologías, y su percepción social, va cambiando con cada contexto histórico. Por ejemplo, en lo que respecta a las redes sociales, para los miembros de la llamada generación Facebook, la copresencia de los muertos en internet podría sentirse tan próxima como una interacción presencial. En este sentido, cabría preguntarse: ¿Podría ser que el valor de la irremplazabilidad del ser querido, así como la aceptación de la irreversibilidad de la muerte de la que hablan los dolientes, cambie con el paso del tiempo y la transformación de las concepciones sociales sobre el duelo y la muerte? La respuesta de la participante 1, Maribel (M), quien no puede imaginarse facilitando un *bot* de sí misma a sus seres queridos, nos parece ilustrativa:

E: (...) tú dejando tu huella para que sea un *bot* de ti y que tus seres queridos hablen contigo, por ejemplo.

M: Pues sigo pensando lo mismo [risas]. A ver, ya tengo muchos años y la vida, claro, yo qué sé. Yo he dicho en voz alta muchas veces: “¡Yo por ahí no paso!”, ¿sabes? Quiero decirte que, a día de hoy, no lo veo. Igual me preguntas dentro de veinte años y digo: “Oye, pues mira, ¿por qué no?”, ¿sabes? Por eso tampoco... pues no lo veo por lo que te digo, por la falta de humanidad.

En estas palabras vemos una tensión entre imaginarios utópicos y distópicos, incluyendo la preocupación por temas como la sustitución de humanos por robots. También vemos otro aspecto interesante conectado a este cuestionamiento sobre la naturaleza humana: la constatación por parte de los entrevistados de que el uso de estos artefactos tecnológicos no tiene solo que ver con los artefactos mismos, sino con un contexto sociocultural, donde la propia concepción del duelo podría variar con la rápida evolución de las tecnologías, aunque a ellos mismos les cuesta verla de otra forma en este momento. Estas reflexiones apuntan a que el futuro uso de los *griefbots* se inserta en un entramado de relaciones donde existen numerosos elementos que van más allá de las funcionalidades de las propias tecnologías.

## Discusión

Las tecnologías digitales están cambiando la forma en que expresamos el duelo, al brindar nuevos espacios para expresar los vínculos continuos con nuestros seres queridos (Walter et al., 2012). Este mantenimiento del vínculo puede expresarse de muchas maneras. De hecho, a lo largo de la historia ha habido múltiples tecnologías que han mediado esta relación, como cartas, fotografías, tumbas, etc. (Vygotsky, 1978). Incluso si las características de las tecnologías no determinan la mediación, sí introducen condicionantes en la experiencia del duelo (Brubaker et al., 2013). Los *griefbots*, al igual que otras tecnologías, podrían contribuir a la expresión de sentimientos y pensamientos por parte del doliente, quien, a través de esta tecnología, escenifica un *como si* estuviera hablando con su ser querido fallecido.

En ese sentido, los *griefbots*, al igual que la mediación facilitada por fotografías del muerto, contribuirían a esa sensación de copresencia necesaria para entablar el diálogo. Sin embargo, a diferencia de otras tecnologías, los *griefbots* podrían generar en el doliente el sentimiento de espera, esto es, la expectativa de una respuesta tangible y en tiempo real facilitada por una interfaz conversacional diseñada específicamente para promover el mantenimiento de las conversaciones. Aquí se hace evidente la introducción de una tecnología creada para favorecer un uso constante por parte de los dolientes, lo cual podría no ser ajeno a la finalidad comercial de un servicio “continuo” que busca generar cierta dependencia en los usuarios (Jiménez-Alonso y Brescó, 2022b, 2023).

A este respecto, de acuerdo con su concepción del duelo y la muerte (que pasa por aceptar su irreversibilidad y, en consecuencia, la transformación de la naturaleza de la relación), los participantes se preguntaron si el uso extensivo del *bot* en el tiempo o su utilización *como si* fuera “de verdad”, el ser querido podría generar efectos negativos, aun aceptando que el *bot* podría ser útil para expresar el dolor por la pérdida y hacer frente a la ausencia. El marco de inteligibilidad de los participantes –que conecta con la idea de que seguir manteniendo el contacto con los muertos no es “normal”, ya que los fantasmas no existen (creencia que hunde sus raíces en lo que el sociólogo alemán Max Weber llamó el *desencantamiento del mundo*)– condiciona también la interpretación del contexto de uso de esta tecnología (Despret, 2015; Jiménez-Alonso, 2023). Aquí vemos las importantes funciones de la imaginación a la hora de emplear la mediación de la tecnología, así como la cuestión de la dialogicidad y el hecho de que las relaciones imaginarias con nuestros seres queridos siguen siendo significativas aun estando muertos (Norlock, 2017; Valsiner, 2014).

Por consiguiente, lo importante aquí no son tanto las funcionalidades de la tecnología en sí misma, sino las posibilidades que esta genera y, más concretamente, los tipos de relación que podría contribuir a transformar (Vallès-Peris y Domènech, 2020). Como los propios participantes subrayaron, la clave de esta discusión es el posible vínculo emocional establecido con un *bot* que está diseñado para crear la ilusión de conversar con el ser querido. Además, no solo se estarían transformando los lazos relacionales entre el doliente y el *bot* –que supuestamente podría “encarnar” al difunto–, sino que también incidirían en la subjetividad del doliente, así como en la propia identidad del muerto (al menos, de la imagen o recuerdo que tenemos de él). De ahí las menciones de los participantes a los efectos del uso privado del *bot*, así como de la posible distorsión de la imagen del fallecido. Así, toda mediación tecnológica y los diálogos imaginados que esta favorece (Zittoun y Gillespie, 2016) pueden tener implicaciones sobre las que se debería advertir a los potenciales usuarios.

En todo caso, hay que tener presente que las discusiones sobre la pertinencia o no de establecer vínculos emocionales con objetos artificiales están ya encima de la mesa desde hace tiempo; por ejemplo, en los llamados robots de cuidado en el ámbito asistencial para asistir a enfermos o gente mayor. La complejidad añadida por los *griefbots* estibaría en que estos operan en una esfera donde ya existe un vínculo emocional y una necesidad de mantener los lazos continuos con los seres queridos fallecidos. Unos lazos que podrían verse afectados, además, por propósitos comerciales interesados en fomentar el uso de esas tecnologías, planteando, así, importantes cuestiones de tipo bioético (Jiménez-Alonso y Brescó, 2023).

Así, incluso si artefactos como los *griefbots* pueden ser anclados en una larga historia sobre el deseo de conversar con nuestros seres queridos fallecidos, atender a las condiciones específicas en las que son introducidos y empleados, es esencial para comprender las mediaciones que posibilitan. En ese sentido, no se puede saber cuáles serán las condiciones de uso de los *griefbots* –hay que recordar que se planteó un escenario hipotético–, incluso es posible que acaben siendo diferentes de las inicialmente pretendidas al ser diseñados.

Los propios entrevistados parecieron ser conscientes de esta cuestión al subrayar, además de las características de los *griefbots*, otros elementos importantes respecto a sus posibles efectos en los dolientes: el propósito y las condiciones de uso, la temporalidad en la que se encuentra el doliente (p. ej.: distancia con respecto al instante de la pérdida), el uso privado o compartido con otros, etc. En definitiva, se trata de tener en cuenta el uso específico y situado de los *griefbots*. Hasta que no llegue ese momento –seguramente, más cercano de lo que pensamos–, nos tendremos que conformar con estudios con los que poder reflexionar críticamente sobre cómo vamos uniendo la tecnología a nuestra vida y nuestra muerte.

## Referencias

- Bakhtin, M. M. (1981). *The dialogic imagination*. University of Texas Press.
- Brescó, I., & Wagoner, B. (2019). Memory, Mourning, and Memorials. En K. Murakami, T. Kono, T. Zittoun, & J. Cresswell (Eds.), *Ethos of Theorizing* (pp. 222-233). Captus Press.
- Brescó, I., Roncancio, M., Branco, A. y Mattos, E. (2019). Psicología cultural: un camino de ida y vuelta entre la mente y la cultura. *Estudios de Psicología*, 40(1), 1-9. <https://doi.org/10.1080/02109395.2019.1565388>
- Brooker, C. (2013). Be Right Back [Episodio de serie de televisión]. En *Black Mirror*. Channel 4.
- Brubaker, J. R., Hayes, G. R., & Dourish, P. (2013). Beyond the grave: Facebook as a site for the expansion of death and mourning. *The Information Society: An International Journal*, 29(3), 152-163. <https://doi.org/10.1080/01972243.2013.777300>
- Despret, V. (2015). *Au bonheur des morts. Récits de ceux qui restent*. La Découverte.
- Giorgi, A. (2012). The Descriptive Phenomenological Psychological Method. *Journal of Phenomenological Psychology*, 43(1), 3-12. <https://doi.org/10.1163/156916212X632934>
- Jiménez-Alonso, B. (2023). *Reflexiones desde la ética del cuidado y una epistemología feminista sobre las prácticas del acompañamiento al duelo, la pérdida y el final de vida*. FUOC.
- Jiménez-Alonso, B. y Brescó, I. (2022a). ¿*Griefbots* para despedirnos de nuestros seres queridos fallecidos? Algunas consideraciones psicológicas y éticas. *Psicosomática y Psiquiatría*, 20, 42-53. <https://doi.org/10.34810/Psicoso mPsiquiatrnum200404>
- Jiménez-Alonso, B., & Brescó, I. (2022b). Grief, Photography and Meaning Making: A Psychological Constructivist Approach. *Culture & Psychology*, 28(1), 107-132. <https://doi.org/10.1177/1354067X211015416>
- Jiménez-Alonso, B., & Brescó, I. (2023). Griefbots: a new way of communicating with the dead? *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 57, 466-481. <https://doi.org/10.1007/s12124-022-09679-3>
- Josephs, I. E. (1998). Constructing one's self in the city of the silent: Dialogue, symbols, and the role of 'as-if' in self-development. *Human Development*, 41(3), 180-195. <https://doi.org/10.1159/000022578>
- Kasket, E. (2012). Continuing bonds in the age of social networking: Facebook as a modern-day medium. *Bereavement Care*, 31(2), 62-69. <https://doi.org/10.1080/02682621.2012.710493>
- Klass, D., Silverman, P. R., & Nickman, S. L. (Eds.) (1996). *Continuing Bonds: New Understandings of Grief*. Taylor & Francis.
- Langdridge, D. (2007). *Phenomenological Psychology: Theory, research and method*. Pearson Education.
- Neimeyer, R., Klass, D., & Dennis, M. R. (2014). A Social Constructionist Account of Grief: Loss and the Narration of Meaning. *Death Studies*, 38, 485-498. <https://doi.org/10.1080/07481187.2014.913454>

- Norlock, K. (2017). Real (and) imaginal relationships with the dead. *The Journal of Value Inquiry*, 51(2), 341-56. <https://doi.org/10.1007/s10790-016-9573-6>
- Scanlan, C. L. (2020). *Preparing for the Unanticipated: Challenges in Conducting Semi-Structured, In-Depth Interviews*. Sage.
- Sofka, C. (1997). Social Support “Internetworks,” Caskets for Sale, and More: Thanatology and the Information Superhighway. *Death Studies*, 21(6), 553-574. <https://doi.org/10.1080/074811897201778>
- Vallès-Peris, N. y Domènech, M. (2020). Robots para los cuidados. La ética de la acción medida frente a la incertidumbre. *Cuadernos de Bioética*, 31(101), 87-100. <https://doi.org/10.30444/CB.54>
- Valsiner, J. (2014). Functional reality of the quasi-real: Gegenstandstheorie and cultural psychology today. *Culture & Psychology*, 20(3), 285-307. <https://doi.org/10.1177/1354067X14542532>
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Action: The Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press.
- Vygotsky, L. (2004). Imagination and creativity in childhood. *Journal of Russian and East European Psychology*, 42(1), 7-97. <https://doi.org/10.1080/10610405.2004.11059210>
- Walter, T., Hourizi, R., Moncur, W., & Pitsillides, S. (2012). Does the Internet Change How We Die and Mourn? Overview and Analysis. *Omega*, 64(4), 275-302. <https://doi.org/10.2190/OM.64.4.a>
- Wertsch, J. (1998). *Mind as action*. Oxford University Press.
- Zittoun, T., & Gillespie, A. (2016). *Imagination in human and cultural development*. Routledge.

## Notas

- 1 Esta investigación ha sido financiada con una beca en bioética de la Fundació Victor Grífols 2020-2021 concedida a ambos autores.
- 2 Las citas en lengua distinta al castellano son traducciones realizadas por los autores.

Licencia Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

*Para citar este artículo / To cite this article / Para citar este artigo:* Jiménez-Alonso, B. y Brescó de Luna, I. (2022). Mediación tecnológica en el duelo: un análisis de los griefbots desde la psicología cultural. *Pensamiento Psicológico*, 20, 1- 31. doi: 10.11144/Javerianacali.PPSI20.mdpc