

How social anxiety leads to problematic use of conversational AI: The roles of loneliness, rumination, and mind perception.

Resumen

Este artículo básicamente se mete a investigar cómo la ansiedad social puede llevar a que la gente use de forma problemática las inteligencias artificiales conversacionales (o sea, bots tipo Siri, Alexa, Replika, Xiaoice, etc.). La idea es que estas IA cada vez son más realistas para hablar y responder, entonces no es raro que algunas personas empiecen a depender demasiado de ellas.

El punto de partida es que cuando alguien tiene ansiedad social, suele evitar hablar con otras personas porque le da incomodidad o pena, pero al mismo tiempo tiene esa necesidad de compañía. Entonces aparece la IA como una especie de “amigo sustituto” con quien conversar sin miedo al juicio social. El estudio plantea que este tipo de usuarios podrían engancharse más con los agentes conversacionales, hasta el punto de un uso que ya se considera problemático.

Lo que hacen los autores es tomar el modelo I-PACE (ese modelo estudia cómo factores personales, emocionales, cognitivos y de comportamiento interactúan para generar conductas problemáticas en internet o con tecnología). Con eso, analizan un camino: primero, la ansiedad social hace que la persona se sienta más sola, esa soledad aumenta la tendencia a pensamientos negativos. Y esa mezcla de soledad + pensamientos negativos abre la puerta a relacionarse más con la IA conversacional, porque da un escape del malestar.

También meten un concepto curioso: la “percepción de mente”, que es básicamente qué tan humano percibes al agente. O sea, si lo sientes como una cosa robótica y seca, o si más bien te parece que tiene cierta capacidad mental y emocional, aunque sea artificial. Lo interesante es que esa percepción puede potenciar o suavizar la relación entre ansiedad social y uso problemático. En el estudio encontraron que si percibes a la IA como muy “humana”, la ansiedad social se asocia más fuertemente con el enganche problemático.

También aclaran que esto no es lo mismo que pasa con redes sociales, celulares o internet en general. Porque ahí tú usas la tecnología para conectar con otras personas, mientras que con un chatbot la interacción es directa con el agente, es un uno a uno. Tampoco es pasivo como scrollear en Instagram, sino que requiere interacción activa con turnos de conversación, casi como si realmente fuera un diálogo con otro humano.

Los datos los sacaron de más de usuarios en China que usan este tipo de IA, y lo que se ve en general es que ansiedad social y la soledad están conectadas con este patrón de uso. O sea, no es solo que “me gusta hablar con mi Alexa”, sino que puede haber un trasfondo psicológico que empuja a ciertas personas a depender más de estas tecnologías.

¿Por qué me gustó este artículo?

Este artículo me gustó, ya que nos da una vista más profunda a una situación a la que muchos ya nos enfrentamos, conversar con inteligencias artificiales. Personalmente, me dio mucha intriga conocer más sobre el tema al ver los datos que presentaban, como que con algunos chatbots, la gente tenía más turnos de conversación en promedio que en una plática con un humano en promedio.

Leer el abstract y la introducción de este artículo también me hizo reflexionar sobre las acciones que se hacen en mi casa, en donde ya las interacciones como "oye, ¿puedes encender la luz?" ahora ya no son con humanos, sino que ahora se han convertido en "Alexa, enciende la luz", "Alexa, abre Netflix". Considero que, por más pequeñas que suenen estas interacciones, estas son las bases que nos hacen sentir que tenemos una convivencia humana y, que ahora, hablamos más con inteligencia artificial que con nuestra propia familia.

"Microsoft found that its chatbot software, Xiaoice, has an average of 23 conversational turns per session with its users, which is higher than the average number in human-to-human interactions (Gaubert, 2021)."