

Entre la hiperconectividad y la mudez personal

JOSÉ LUIS DA SILVA

El presente ensayo nos ofrece una reflexión sobre la llamada conexión digital. El texto no se centra en los desarrollos tecnológicos que surgen en el entorno digital, sino que nos ofrece una perspectiva que tiene que ver con la sociabilidad que se ha ido perdiendo entre los humanos. La conclusión a la que llega el autor es que “... las redes sociales simulan la comunidad. La mensajería simula la conversación. La IA simula la escucha”. Este es nuestro tiempo.

Nuestro tiempo, lo cual no representa una novedad histórica, tiene un sinfín de desafíos. En la llamada era de la comunicación global la conectividad se desarrolla con amplitud cada vez mayor y ocupando todos los espacios, sin importar las distancias, diferencias culturales o idiomáticas. Este trabajo parte de una imagen, la de millones de personas hiperconectadas y, al mismo tiempo, mudas. Mudas no en el sentido de carecer de voz, sino en el sentido más humano, incapaces de decir algo que tenga valor, de escuchar algo que transforme, de habitar el silencio fértil del que nace la palabra vitalmente auténtica, necesaria para construir aquello que llamamos humanidad. La conexión digital, gracias a los desarrollos tecnológicos, muestra un mundo repleto de personas que no miran más allá de las imágenes y mensajes que emanan de la pantalla de sus móviles. Tómese cualquier clase al azar, los estudiantes no escuchan, miran sus teléfonos, pasando de un mensaje a otro, el docente es un mensaje más entre

los tantos que recibe el estudiante. Surgen menos dudas o debates en el salón, menos preguntas que responder, menos libros que consultar. Resulta imperativo jugar en vez de enseñar para atraer la mirada de los estudiantes. Se difumina las fronteras entre lo real y lo virtual.

En este sentido, considero que la hiperconexión no amplía la comunicación, la aparenta. Multiplica los canales y al mismo tiempo vacía los mensajes de contenidos relevantes. Acelera los intercambios mientras empobrece la capacidad de escucha y de reflexión. Y en ese proceso, produce una forma inédita de mudez. No me refiero al silencio del que no tiene palabras para explicar el mundo que le rodea, sino el silencio del que tiene demasiadas palabras, frases incoherentes y no es capaz de articular ninguna que sea suya.

Byung-Chul Han desarrolla una tesis que apunta al centro del problema en la sociedad contemporánea. El filósofo surcoreano-alemán diagnostica una sociedad que ha sustituido la

DOSSIER

negatividad productiva por una positividad altamente demandante. El roce con el otro es sustituido por la pantalla del teléfono inteligente, la lectura atenta es desplazada por el consumo de información sin criterios de valoración. El conflicto con el otro se reemplaza por el deseo de evitar cualquier incomodidad, favorecido por una presencia virtual que refuerza sesgos de confirmación y gratificación.

Por la eficiencia y comodidad de la comunicación digital evitamos cada vez más el contacto directo con las personas reales, es más, con lo real en general. El medio digital hace que desaparezca el enfrente real. Lo registra como resistencia. Así pues, la comunicación digital carece de cuerpo y de rostro. Lo digital somete a una reconstrucción radical la tríada lacaniana de lo real, lo imaginario y lo simbólico. Desmonta lo real y totaliza lo imaginario. El smartpone hace las veces de un espejo digital para la nueva edición post-infantil del estadio del espejo. Abre un estadio narcisista, una esfera de lo imaginario, en la que yo me incluyo. A través del smartpone no habla el otro.¹

El roce con el otro es sustituido por la pantalla del teléfono inteligente, la lectura atenta es desplazada por el consumo de información sin criterios de valoración. El conflicto con el otro se reemplaza por el deseo de evitar cualquier incomodidad, favorecido por una presencia virtual que refuerza sesgos de confirmación y gratificación.

Para Han, la comunicación digital no es comunicación en sentido pleno, es información. Y la información, a diferencia del lenguaje vivo, no abre mundos, los clausura. El “me gusta”, el re-tuit, el mensaje instantáneo son gestos que reproducen lo mismo, que confirman lo ya visto, que evitan el riesgo de la verdadera comunicación que es el riesgo de ser transformado o interpelado por el otro. De ahí que, los mensajes se olvidan con relativa facilidad y no generan espacios para la elaboración de argumentos. La aglomeración digital desdibuja al individuo y lo in-

capacita para intervenir con pensamiento propio en los espacios públicos.

El enjambre digital no es ninguna masa porque no es inherente a ninguna alma, a ningún espíritu. El alma es congregadora y unificante. El enjambre digital consta de individuos aislados. La masa está estructurada por completo de manera distinta. Muestra propiedades que no pueden deducirse a partir del individuo. En ella los individuos particulares se funden en una nueva unidad, en la que ya no tienen ningún perfil propio. Una concentración casual de hombres no forma ninguna masa.²

La mudez que describe Han no es ausencia de palabras. Es ausencia de escucha y comprensión. En una sociedad donde todos hablan a la vez, nadie escucha realmente. Y sin escucha, la palabra se convierte en ruido. El hablante queda solo, rodeado de ecos de sí mismo, técnicamente conectado y existencialmente mudo. “Ese aburrimiento actual que acompaña a la hiperactividad se queda estupefacto y sin habla, se vuelve mudo. Se elimina con la siguiente actividad. Pero ser activo no significa todavía actuar.”³

En la misma tónica, Zygmunt Bauman, desde su concepto de modernidad líquida, ofrece otra clave para comprender esta mudez estructural. Bauman (2003) observa que las relaciones contemporáneas aspiran a la conectividad sin compromiso. Las personas desean estar en contacto sin estar presentes, relacionarse sin arriesgarse, comunicar sin exponerse. Las redes sociales son el dispositivo perfecto para esta aspiración. Las redes digitales permiten conectar y desconectar con la misma facilidad, evitando las incomodidades propias del encuentro real.

El advenimiento de la proximidad virtual hace de las conexiones humanas algo a la vez más habitual y superficial, más intenso y más breve. Las conexiones suelen ser demasiado superficiales y breves como para llegar a ser un vínculo. A diferencia de las relaciones humanas, ostensiblemente difusas y voraces, las conexiones se ocupan sólo del asunto que las genera y dejan a los involucrados a salvo de desbordes y protegiéndolos de todo compromiso más allá del

momento y tema del mensaje enviado o leído. Las conexiones demandan menos tiempo y esfuerzo para ser realizadas y menos tiempo y esfuerzo para ser cortadas. La distancia no es obstáculo para conectarse, pero conectarse no es obstáculo para mantenerse a distancia. Los espasmos de la proximidad virtual terminan, idealmente, sin dejar sobras ni sedimentos duraderos. La proximidad virtual puede ser interrumpida, literal y metafóricamente a la vez, con sólo apretar un botón.

Pareciera ser que el logro fundamental de la proximidad virtual es haber diferenciado a las comunicaciones de las relaciones. A diferencia de la antigua proximidad topográfica, no requiere lazos preestablecidos ni los genera necesariamente. 'Estar conectado' es más económico que 'estar relacionado', pero también bastante menos provechoso en la construcción de vínculos y su conservación.⁴

Esta incesante fluidez causa vínculos muy débiles que se rompen impidiendo la tarea de comprensión del otro. Esta fragilidad comunicacional reside otra forma de mudez, a saber, la incapacidad de sostener una conversación en el tiempo, de construir un lenguaje compartido, de habitar juntos una historia de esperanzas y miedos. La comunicación, en estos términos, es comunicación sin remembranza.

Desde un enfoque psicológico, Sherry Turkle ha documentado empíricamente lo que Han y Bauman plantean en el plano filosófico. Turkle (2011) muestra cómo la tecnología digital ha creado una paradoja existencial, estamos más conectados que nunca y, al mismo tiempo, más solos. Sus entrevistas revelan personas que prefieren enviar un mensaje de texto antes que hacer una llamada, que se sienten más cómodas con un avatar que con una persona, que han perdido la capacidad de aprender de la pausa, del silencio reflexivo y de la ambigüedad inherente a los intercambios naturales de la conversación real.

These days, insecure in our relationships and anxious about intimacy, we look to technology for ways to be in relationships and protect ourselves from them at the same time. This can

happen when one is finding one's way through a blizzard of text messages; it can happen when interacting with a robot. I feel witness for a third time to a turning point in our expectations of technology and ourselves. We bend to the inanimate with new solicitude. We fear the risks and disappointments of relationships with our fellow humans. We expect more from technology and less from each other...⁵

Turkle parte de la conversación entre humanos como una práctica que requiere tiempo, asumir una actitud tolerante ante posibles incomodidades o a la disposición a ser sorprendido frente a una frase inesperada o disruptiva. La mensajería instantánea, el correo electrónico, las redes sociales no son conversación, son gestión de la presencia, en términos de la teoría de los actos de habla de Austin⁶ se presenta una cadena sin fin de actos locutivos e ilocutivos. Y en esa gestión, el yo se vuelve estratégico, calculador, incapaz de la espontaneidad y la vulnerabilidad que hacen posible el encuentro verdadero. Cada vez más se impone la pasividad, la disposición de recibir información y el envío de mensajes sin el roce con los otros, lo que termina abonando el terreno al silencio. Un silencio producto de la disminución de la capacidad de conversar, dialogar y pensar por cuenta propia. Seguir instrucciones, solicitar resúmenes, recomendaciones y normativas conductuales operativas gana terreno en detrimento de la creatividad, del esfuerzo de pensar y dialogar con el otro.

No parece cambiar mucho la situación cuando dirigimos la mirada a las interacciones de las personas con la inteligencia artificial (IA). Los sistemas de IA generativa son capaces de mantener conversaciones fluidas. Esta responde siempre manteniendo una estructura básica de coherencia sintáctica. Nunca renuncia a responder y siempre recuerda que es un modelo de lenguaje. En un mundo donde la escucha humana se ha vuelto escasa, esta disponibilidad resulta seductora. Por otra parte, estos sistemas ya no se perciben como simples aplicaciones o programas informáticos, sino como agentes capaces de reproducir tareas que solemos atribuir a los seres humanos. Así, su condición tecnológica se difu-

DOSSIER

mina y se refuerza la impresión de que pueden emular, inclusive superar las destrezas y conocimientos humanos.

En términos reales la IA no escucha a su interlocutor, sigue instrucciones y ofrece soluciones a la medida del interlocutor. La comunicación verdadera implica riesgo mutuo, el riesgo de cambiar, de ser afectado, de perder la certeza de uno mismo en el encuentro con el otro. De tener que repensar y construir nuevos ejercicios reflexivos. La IA simula la escucha sin asumir ese riesgo. Es, en términos de Han, un espejo perfecto ya que devuelve al hablante una imagen de sí mismo sin la fricción de la alteridad real.

Sus entrevistas revelan personas que prefieren enviar un mensaje de texto antes que hacer una llamada, que se sienten más cómodas con un avatar que con una persona, que han perdido la capacidad de aprender de la pausa, del silencio reflexivo y de la ambigüedad inherente a los intercambios naturales de la conversación real.

La comunicación verdadera, en el sentido que le da Han, no es simplemente el intercambio de información, es el encuentro con lo radicalmente otro. El otro me sorprende, me contradice, me incomoda, me transforma. Esa fricción es precisamente lo que hace posible el crecimiento y el conocimiento de uno mismo.

Hoy, la red se transforma en una caja de resonancia especial, en una cámara de eco de la que se ha eliminado toda alteridad, todo lo extraño. La verdadera resonancia presupone la cercanía de lo distinto. Hoy, la cercanía de lo distinto deja paso a esa falta de distancia que es propia de lo igual. La comunicación global solo consiente a más iguales o a otros con tal de que sean iguales.⁷

La IA elimina esa fricción de raíz. No porque sea incapaz de contradecir, sino porque su contradicción no tiene consecuencias existenciales para ella. Cuando tu pareja te dice “estás equivocado”, arriesga la relación, arriesga su imagen ante ti, ambos están ante un potencial conflicto.

Ese riesgo compartido es lo que da peso moral y existencial a sus palabras.

El resultado es un interlocutor que, por su propia estructura, confirma la visión del mundo del hablante más de lo que la desafía. No se trata de un fallo de diseño, sino de una consecuencia de optimizar la interacción para satisfacer al usuario. La paradoja está a la vista, el sujeto habla más, pero se comprende menos a sí mismo. Así, la conversación con la IA puede convertirse en una forma refinada de soliloquio, en la que el yo se oye con una voz apenas distinta.

La comunicación digital no solo asume forma de espectro, sino también de virus. Es infecciosa porque se produce inmediatamente en el plano emotivo o afectivo. El contagio es una comunicación poshermenéutica, la cual no da propiamente nada a leer o a pensar. No presupone ninguna lectura, que solo puede acelerarse en medida limitada. Una información o un contenido, aunque sea con muy escasa significación, se difunde velozmente en la red como una epidemia o pandemia. No la grava ningún peso del sentido. Ningún otro medio es capaz de este contagio a manera de virus. El medio de la escritura es demasiado lento para ello.⁸

En la misma línea de pensamiento tenemos que Turkle subraya un aprendizaje central de la conversación entre personas. La capacidad de aprender a tolerar, educar para asumir la diferencia y la convivencia con otras formas de pensar y de vivir. La conversación real requiere tolerar la ambigüedad, el silencio, la respuesta inesperada, el malentendido. Estas incomodidades no son defectos de la comunicación humana, son su tejido constitutivo. Es en la incomodidad donde ocurre la negociación de sentido, donde el lenguaje se estira para alcanzar lo que aún no tiene nombre.

Online, we can lose confidence that we are communicating or cared for. Confused, we may seek solace in even more connection. We may become intolerant of our own company: ‘I never travel without my BlackBerry,’ says a fifty-year-old management consultant. She cannot quiet her mind without having things on her mind.⁹

Cada interacción es fluida y amigable. Y aquí tenemos una advertencia que no debe pasar desapercibida, cuanto más se habitúa el sujeto a esta fluidez, menos capacidad desarrolla para tolerar la rugosidad de la conversación humana. Es un proceso de atrofia gradual. Como un músculo que no se ejercita, la capacidad de habitar la incomodidad del diálogo real se debilita con el uso sostenido de interlocutores artificiales. La IA no solo llena el silencio, entrena al sujeto para huir de él.

Existe un fenómeno que podríamos llamar, siguiendo a Turkle, en el contexto de una psicología de relaciones y de medios, la satisfacción sustituta. La sensación de haber mantenido una conversación significativa sin haber asumido ninguno de los riesgos que la hacen potencialmente significativa. Después de una larga interacción con una IA, el usuario, que se comporta como un consumidor, puede sentir que ha “procesado” algo, que ha “pensado en voz alta”, que ha “sido escuchado”. Esa sensación es real en términos subjetivos. Pero es funcionalmente equivalente a hablar solo frente a un espejo muy sofisticado. Pensemos en los romances o matrimonios digitales, entre otro tipo de relaciones.

El problema no es que la sensación sea falsa, es que ocupa el lugar de la comunicación real sin producir sus efectos. El sujeto que ha “hablado” con la IA puede sentir menos urgencia de buscar el diálogo humano, precisamente porque la necesidad emocional de ser escuchado ha sido satisfecha. La IA es un interlocutor que minimiza posibles consecuencias sociales. No recuerda, no cuenta lo que escucha. Esta confidencialidad seduce a quienes han aprendido que hablar e interactuar con otros tiene costes.

El lenguaje es un acto social, en tanto que cobra sentido porque compromete y deja huella tanto en el otro como en uno mismo. También implica responsabilidades. La IA desmonta ese mecanismo porque permite hablar sin comprometerse. El resultado es una comunicación sin gravedad, palabras que flotan en el aire sin aterrizar en ningún lugar o encargar en un cuerpo humano. Es por ello por lo que la mudez preexiste a la IA, Han la identifica en las redes sociales, Bauman en los vínculos líquidos, y siguiendo a Turkle en la preferencia por el texto

sobre la voz. El peligro estriba en que la IA ofrece lo que ningún otro dispositivo había logrado, la ilusión completa del alter ego. Reproduce con notable eficacia las funciones del interlocutor y, precisamente por eso, seduce a quienes han perdido su capacidad de comunicarse con los demás.

Las redes sociales simulan la comunidad. La mensajería simula la conversación. La IA simula la escucha. Cada simulacro es más sofisticado que el anterior, y cada uno refuerza la incapacidad de tolerar lo real. En ese sentido, la IA no llena el silencio, lo institucionaliza al vaciarlo. Lo convierte en la norma invisible de una época que ha aprendido a llamar “comunicación” a lo que es, en el fondo, una forma muy elaborada de estar solo.

Turkle ya anticipó este fenómeno al estudiar las relaciones de personas con robots sociales y chatbots. Muchas personas prefieren hablar con una máquina precisamente porque no las juzga. Pero esa ausencia de juicio es también ausencia de reconocimiento. La máquina no puede decirte que estás equivocado, que tu dolor tiene sentido, que tu historia importa porque simplemente carece de la experiencia desde la que esas palabras cobrarían peso. Turkle se apoya en los estudios realizados por David Levi¹⁰ y sus experimentos en los que los humanos interactúan y mantienen conversación con máquinas.

Levy argues that robots will teach us to be better friends and lovers because we will be able to practice on them. Beyond this, they will substitute where people fail. Levy proposes, among other things, the virtues of marriage to robots. He argues that robots are, of course, ‘other’ but, in many ways, better.¹¹

Marshall McLuhan (1964) afirmó que “el medio es el mensaje”, que la forma de comunicación transforma el contenido y, con él, la percepción y el pensamiento. Si aplicamos esta intuición a la comunicación digital, el resultado está a la vista. El medio digital no es un canal neutro por el que fluye la comunicación humana.

Quizás podemos hacer una modificación a la propuesta de McLuhan para nuestro trabajo, a saber, el medio digital es la mudez. No porque

DOSSIER

impida hablar, sino porque configura un tipo de habla que no puede convertirse en comunicación. Un habla que llena en el mundo sin habitarlo, que ocupa el espacio de la conversación sin crearla.

Las redes sociales simulan la comunidad. La mensajería simula la conversación. La IA simula la escucha. Cada simulacro es más sofisticado que el anterior, y cada uno refuerza la incapacidad de tolerar lo real.

Si la hiperconexión produce mudez, la respuesta no puede ser simplemente desconectarse. La raíz del problema no está en los predios de la tecnología. El problema es antropológico y educativo. Lo que está en juego es nuestra capacidad de habitar el tiempo de la conversación, de tolerar la incomodidad del otro, de arriesgarnos a ser transformados por lo que escuchamos. A persuadir y ser persuadidos. Estas capacidades no se recuperan apagando el teléfono, se recuperan cultivando prácticas de atención, de presencia, de escucha activa.

Han propone recuperar la vida contemplativa, la capacidad de detenerse, de no actuar, de dejar que las cosas sean sin inmediatamente reaccionar ante ellas. En el contexto de la comunicación, esto significa recuperar el silencio no como ausencia de palabras, sino como condición de posibilidad de la palabra verdadera. El silencio fértil es exactamente lo que la hiperconexión ha expulsado.

La mudez digital no es el fin de la comunicación. Es su síntoma, la señal de que algo esencial se ha perdido en el camino. Nombrar ese síntoma con precisión es ya un primer gesto de resistencia. Y quizás, también, el comienzo de una conversación que valga la pena tener.

Este trabajo sostiene que la tecnología no solo nos agota, sino que también nos ha habituado a ciertas formas de presencia y escucha que no permiten tomar reposo. No estamos simplemente cansados de comunicarnos, lo que sucede es que hemos perdido, en parte, la capacidad de hacerlo. Y esa diferencia modifica por completo

la respuesta que necesitamos. El cansancio se alivia con descanso; la atrofia exige rehabilitación, práctica sostenida, esfuerzo consciente y disposición a la incomodidad. Supone recuperar las pausas para asimilar emociones, construir argumentos y atender al mundo que nos rodea.

A modo de conclusión, este trabajo propone recuperar la educación de la atención como un proyecto colectivo. No se trata de enseñar a usar menos la tecnología, sino de aprender a estar presentes, a escuchar y a tolerar la diferencia que define al otro. Se requiere una pedagogía del encuentro, formar sujetos capaces de asumir el riesgo de la comunicación verdadera, habitar el silencio fértil. En este sentido, toca recordar el valor que William James le otorga a la atención en los procesos de enseñanza:

Pero, sea que la atención nos venga por gracia de ser genios o por obra de la voluntad, lo cierto es que cuanto más atención prestemos a un tema mayor será nuestro dominio sobre él... Toda educación que mejore esta facultad será la educación par excellence.¹²

JOSÉ LUIS DA SILVA

Profesor, doctor en Historia y filósofo venezolano. Actualmente se desempeña como secretario del Secretariado de Investigación y Transferencia de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) en Caracas y director de *Lógoi*, *Revista de Filosofía*.

Referencias

- AUSTIN, John (1962): *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.
- BAUMAN, Zygmunt (2003): *Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. México: Fondo de Cultura Económica.
- HAN, Byung-Chul (2012): *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder.
- HAN, Byung-Chul (2013): *En el enjambre*. Barcelona: Herder.
- HAN, Byung-Chul (2017): *La expulsión de lo distinto*. Barcelona: Herder.
- JAMES, William (1989): *Principios de Psicología*. México: Fondo de Cultura Económica.

LEVY, David (2007): *Love + Sex with robot. The evolution of human-robot relationships*. New York: Harper Perennial.

McLUHAN, Marshall (1964): *Understanding media: the extensions of man*. New York: McGraw-Hill

TURKLE, Sherry. (2011). *Alone together: why we expect more from technology and less from each other*. New York: Basic Books.

Notas

1 HAN, Byung-Chul (2013): *En el enjambre*. Barcelona: Herder. Págs. 22, 23.

2 Ibid. págs. 13, 14.

3 HAN, Byung-Chul (2017): *La expulsión de lo distinto*. Barcelona: Herder. Pág. 36.

4 BAUMAN, Zygmunt (2003): *Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. México: Fondo de Cultura Económica.

5 TURKLE, Sherry (2011): *Alone together: why we expect more from technology and less from each other*. New York: Basic Books. Pág. XII.

6 AUSTIN, John (1962): *How to do things with words*. Oxford: Oxford University Press.

7 HAN, Byung-Chul (2017): *La expulsión de lo distinto*. Ob. cit. Pág. 7.

8 HAN, Byung-Chul (2013): *En el enjambre*. Ob. cit. Pág. 44.

9 TURKLE, Sherry (2011): *Alone together: why we expect more from technology and less from each other*. Ob. cit. Pág. 288.

10 Autor controversial que prevee un futuro no muy lejano en el que existan matrimonios entre humanos y robots. LEVY, David (2007): *Love + Sex with robot. The evolution of human-robot relationships*. New York: Harper Perennial.

11 TURKLE, Sherry (2011): *Alone together: why we expect more from technology and less from each other*. Ob. cit. Pág. 5.

12 JAMES, William. (1989): *Principios de Psicología*. México: Fondo de Cultura Económica. Pág. 338.



Galería de Papel. *El Caribe más real y salvaje*. Manuel Eduardo González. (2024)