

# Los diarios de la empatía

*Los niños de doce años juegan en el patio como si tuvieran  
ocho. ....No parecen capaces de ponerse en el  
lugar de otros niños.*

—EL DECANO DE LA ESCUELA SECUNDARIA HOLBROOKE, COMENTANDO LA «BRECHA DE  
EMPATÍA» ENTRE LOS ESTUDIANTES [S\\*](#)

¿Por qué un libro sobre conversación? Hablamos todo el tiempo. Enviamos mensajes de texto, publicamos y chateamos. Es posible que incluso empecemos a sentirnos más cómodos en el mundo de nuestras pantallas. Entre la familia y amigos, entre colegas y amantes, recurrimos a nuestros teléfonos en lugar de a los demás. Admitimos sin reparos que preferimos enviar un mensaje electrónico o un correo antes que comprometernos a una reunión cara a cara o una llamada telefónica.

Esta nueva vida mediada nos ha metido en problemas. La conversación cara a cara es lo más humano —y humanizador— que hacemos. Al estar plenamente presentes los unos para los otros, aprendemos a escuchar. Es ahí donde desarrollamos la capacidad de empatía. Es ahí donde experimentamos la alegría de ser escuchados, de ser comprendidos. Y la conversación fomenta la autorreflexión, las conversaciones con nosotros mismos que son la piedra angular del desarrollo temprano de la edad y continúan a lo largo de toda la vida.

Pero hoy en día encontramos formas de evitar la conversación. Nos escondemos unos de otros incluso cuando estamos constantemente conectados. En nuestras pantallas, nos sentimos tentados a presentarnos como nos gustaría ser. Por supuesto, la actuación forma parte de cualquier reunión, en cualquier lugar, pero en línea y en nuestro tiempo libre, es fácil componer, editar y mejorar a medida que revisamos.

Decimos que recurrimos a nuestros teléfonos cuando estamos «aburridos». Y [a menudo nos aburrimos](#) porque nos hemos acostumbrado a una conexión, información y entretenimiento constantes. Siempre estamos en otra parte. En clase, en la iglesia o en reuniones de trabajo, prestamos atención a lo que nos interesa y, cuando deja de interesarnos, miramos nuestros dispositivos para encontrar algo que nos interese. Ahora hay [una palabra en el diccionario llamada](#)

«[phubbing](#)». Significa mantener el contacto visual mientras se envían mensajes de texto. Mis alumnos me dicen que lo hacen todo el tiempo y que no es tan difícil.

Empezamos a pensar en nosotros mismos como una tribu de uno, leales a nuestro propio grupo. Revisamos nuestros mensajes durante un momento de tranquilidad o cuando la atracción del mundo online se vuelve simplemente irresistible. Incluso los niños se envían mensajes entre ellos en lugar de hablar cara a cara con sus amigos o, en realidad, en lugar de soñar despiertos, donde pueden tomarse un tiempo a solas con sus pensamientos.

Todo ello se traduce en una huida de la conversación, al menos de la conversación abierta y espontánea, aquella en la que jugamos con las ideas, en la que nos permitimos estar plenamente presentes y mostrarnos vulnerables. Sin embargo, estas son las conversaciones en las que florecen la empatía y la intimidad y en las que la acción social cobra fuerza. Son las conversaciones en las que prosperan las colaboraciones creativas entre la educación y las empresas.

Pero estas conversaciones requieren tiempo y espacio, y decimos que estamos demasiado ocupados. Distráidos en nuestras mesas y salones, en nuestras reuniones de negocios y en nuestras calles, [encontramos rastros de una nueva «primavera silenciosa»](#), un término acuñado por Rachel Carson cuando nos dimos cuenta de que el cambio tecnológico había traído consigo un ataque a nuestro medio ambiente. Ahora, hemos llegado a otro [momento de reconocimiento](#). Esta vez, la tecnología está implicada en un ataque a la empatía. Hemos aprendido que [incluso un teléfono silencioso](#) inhibe las conversaciones importantes. La mera visión de un teléfono en el paisaje nos hace sentir menos conectados entre nosotros, menos interesados los unos en los otros.

A pesar de la gravedad del momento, escribo con optimismo. Una vez que tomamos conciencia, podemos empezar a replantearnos nuestras prácticas. Cuando lo hacemos, la conversación está ahí para recuperarla. Para las conexiones fallidas de nuestro mundo digital, es la cura de la conversación.

«Hacen amistades, pero sus conexiones parecen superficiales».

En diciembre de 2013, me contactó el decano de la Holbrooke School, una escuela secundaria en el norte del estado de Nueva York. Me pidieron que les diera una consulta con su profesorado sobre lo que consideraban una alteración en los patrones de amistad de sus alumnos. En su invitación, la decana lo expresó así: «Los alumnos no parecen estar entablando amistades como antes. Hacen conocidos, pero sus relaciones parecen superficiales».

El caso de los conocidos superficiales en la escuela secundaria era convincente. Coincidió con lo que había oído en otras escuelas sobre los alumnos mayores. Así que se decidió que me uniría a los profesores de Holbrooke en un retiro del profesorado. Llevé conmigo un cuaderno nuevo y, al cabo de una hora, escribí en la portada «Los diarios de la empatía».

Porque eso es lo que piensan los profesores de Holbrooke. Los niños de Holbrooke no están desarrollando la empatía como sugerían los años de enseñanza. Ava Reade, la decana de la escuela, dice que rara vez interviene en las relaciones sociales de los alumnos, pero recientemente tuvo que hacerlo. Una alumna de séptimo curso intentó excluir a una compañera de clase de un evento social de la escuela. Reade llamó a la descuidada alumna de séptimo curso a su despacho y le preguntó por qué había sucedido. La niña no tenía mucho que decir:

*[La alumna de séptimo curso] respondió de forma casi robótica. Dijo: «No me importa». No era capaz de interpretar las señales que indicaban que la otra alumna se sentía herida.*

*Estos niños no son crueles. Pero no están desarrollados emocionalmente. Los niños de doce años juegan en el patio como si tuvieran ocho. La forma en que se excluyen unos a otros es la forma en que jugarían los niños de ocho años. No parecen capaces de ponerse en el lugar de otros niños. Les dicen a los demás estudiantes: «No puedes jugar con nosotros».*

*No están desarrollando esa forma de relacionarse en la que se escuchan y aprenden a mirarse y escucharse unos a otros.*

Los profesores de Holbrooke son usuarios entusiastas de la tecnología educativa. Pero en su retiro, siguen lo que algunos llaman [el principio de precaución](#): «La indicación de daño, no la prueba de daño, es nuestra llamada a la acción». Estos profesores creen que ven indicios de daño. Es difícil conseguir que los niños hablen entre ellos en clase, que se dirijan directamente unos a otros. Es difícil conseguir que se reúnan con el profesorado. Y un profesor observa: «Los [estudiantes] se sientan en el comedor y miran sus teléfonos. Cuando comparten cosas juntos, lo que comparten es lo que hay en sus teléfonos». ¿Es esta la nueva conversación? Si es así, no está haciendo el trabajo de la antigua conversación. Según estos profesores, la antigua conversación enseñaba empatía. Estos estudiantes parecen entenderse menos entre sí.

Me invitaron a Holbrooke porque durante muchas décadas he estudiado el desarrollo de los niños en la cultura tecnológica. Empecé a finales de la década de 1970, cuando algunas escuelas estaban experimentando con ordenadores personales en las aulas o en laboratorios informáticos especiales. Sigo trabajando en esta cuestión, ahora que muchos niños acuden a la escuela con una tableta o un ordenador portátil propio, o con uno que les ha proporcionado la escuela.

Desde el principio, descubrí que los niños utilizaban el mundo digital para jugar con cuestiones de identidad. A finales de la década de 1970 y principios de la de 1980, los niños utilizaban la programación sencilla como medio de expresión. Una niña de trece años que había programado su propio mundo gráfico dijo: «Cuando programas un ordenador, pones un pedacito de tu mente en la mente del ordenador y llegas a verte a ti mismo de otra manera». Más tarde, cuando los ordenadores personales se convirtieron en portales para juegos en línea, los niños experimentaron con la identidad creando avatares. Los detalles cambiaron con los nuevos juegos y los nuevos ordenadores, pero algo esencial se mantuvo constante: el espacio virtual es un lugar [e e para explorar el yo](#).

También se mantuvo constante la ansiedad de los adultos en torno a los niños y las máquinas. Desde el principio, los profesores y los padres se preocupaban porque los ordenadores eran *demasiado* atractivos. Observaban, descontentos, cómo los niños se perdían en los juegos y se olvidaban de las personas que les rodeaban, prefiriendo, durante largos periodos de tiempo, los mundos de la máquina.

Un joven de dieciséis años describe este refugio: «En los ordenadores, si las cosas son impredecibles, lo son de una manera predecible». Los mundos programables pueden ser emocionantes, pero también ofrecen nuevas posibilidades para un tipo de experiencia que algunos comenzaron a llamar «sin fricciones». Las leyes de Newton no tienen por qué aplicarse. Los objetos virtuales pueden hacer que simplemente se deslicen. Y tú también puedes deslizarte si así es como están programadas las cosas. En los mundos virtuales, puedes enfrentarte a encuentros desafiantes —con sinvergüenzas, magos y hechizos— que sabes con certeza que al final saldrán bien. O puedes morir y renacer. *Las personas reales, con sus comportamientos impredecibles, pueden parecer difíciles de manejar después de haber pasado un tiempo en la simulación.*

Desde el principio, vi que los ordenadores ofrecen la ilusión de la compañía sin las exigencias de la amistad y, luego, a medida que los programas mejoraron, la ilusión de la amistad sin las exigencias de la intimidad. Porque, cara a cara, las personas piden cosas que los ordenadores nunca piden. Con las personas, las cosas salen mejor si prestas mucha atención y sabes ponerte en el lugar del otro. Las personas reales exigen respuestas a lo que sienten. Y no cualquier respuesta.

El tiempo dedicado a la simulación prepara a los niños para dedicar más tiempo a la simulación. El tiempo con otras personas enseña a los niños cómo relacionarse, empezando por la capacidad de mantener una conversación. Y esto me lleva de vuelta a las inquietudes de los profesores de Holbrooke. A medida que los alumnos de secundaria de Holbrooke empezaron a pasar más tiempo enviando mensajes de texto, perdieron la práctica de hablar cara a cara. Eso significa perder la práctica de las artes empáticas: aprender a mirar a los ojos, a escuchar y a prestar atención a los demás. La conversación es el camino hacia la experiencia de la intimidad, la comunidad y la comunión.

Recuperar la conversación es un paso hacia la recuperación de nuestros valores humanos más fundamentales.

La tecnología móvil ha llegado para quedarse, junto con todas las maravillas que trae consigo. Sin embargo, es hora de que consideremos cómo puede interferir en otras cosas que apreciamos y, una vez que lo reconozcamos, podamos tomar medidas: *podemos rediseñar la tecnología y cambiar la forma en que la incorporamos a nuestras vidas.*

## Un partidario de la conversación

He dedicado mi vida profesional al estudio de la conversación, formándome como sociólogo, profesor y psicólogo clínico. Estas vocaciones me han convertido en un partidario de la conversación porque me han enseñado a apreciar el trabajo que puede realizar la conversación, desde las aulas socráticas hasta las charlas triviales alrededor de la máquina de agua.

Mi mentor, el sociólogo David Riesman, llamaba a estas vocaciones «los oficios de la palabra». Tenía razón. Se basan en la conversación y la abordan con grandes expectativas. Cada una tiene una respuesta a la pregunta: ¿Cuál es la función de la conversación?

Los sociólogos y antropólogos utilizan la conversación para dar sentido a la red de relaciones en el hogar, en el trabajo y en la vida pública. Cuando las cosas salen bien, la entrevista del científico social se convierte en un intercambio abierto y fácil. Esto suele ocurrir después de que se ha establecido la confianza, cuando el investigador ha cerrado su cuaderno de notas, cuando las personas que solo unos minutos antes eran «participantes» en «tu estudio» se dan cuenta de que hay algo en ello para ellas. Tu pregunta se convierte también en la suya. Comienza una conversación.

En el aula, las conversaciones transmiten más que los detalles de una materia; los profesores están ahí para ayudar a los alumnos a aprender a formular preguntas.

y no conformarse con respuestas fáciles. Más aún, las conversaciones con un buen profesor transmiten que el aprendizaje no se limita a las respuestas. Se trata de lo que significan las respuestas. Las conversaciones ayudan a los alumnos a construir narrativas —ya sea sobre el control de armas o la Guerra Civil— que les permitirán aprender y recordar de una manera que tenga sentido para ellos. Sin estas narrativas, se puede aprender un dato nuevo, pero sin saber qué hacer con él, cómo darle sentido. En terapia, la conversación explora el significado de las relaciones que animan nuestras vidas. Presta atención a las pausas, las vacilaciones, las asociaciones, las cosas que se dicen a través del silencio. Se compromete con un tipo de conversación que no da «consejos», sino que ayuda a las personas a descubrir lo que han ocultado de sí mismas para que puedan encontrar su brújula interior.

Las conversaciones en estas tradiciones tienen mucho en común. Cuando funcionan mejor, las personas no solo hablan, sino que escuchan, tanto a los demás como a sí mismas. Se permiten ser vulnerables. Están plenamente presentes y abiertas a lo que pueda suceder.

No es necesario dedicarse a la comunicación para reconocer el trabajo que puede hacer la conversación. He pedido a personas de todas las edades y circunstancias que me cuenten sus conversaciones más importantes: con hijos, con amigos, con cónyuges, parejas, amantes y colegas. Era una pregunta que la gente quería responder. Me contaron las conversaciones que tuvieron cuando se enamoraron, cuando se dieron cuenta de que sus padres eran vulnerables y necesitaban sus cuidados, cuando comprendieron que sus hijos ya no eran niños. Me contaron las conversaciones que tuvieron cuando se confirmaron en su elección profesional porque un mentor les dio la oportunidad de poner en práctica una idea peculiar.

Teniendo todo esto en cuenta, cuando oigo a parejas decir que prefieren «hablar» editando un texto en sus teléfonos inteligentes, cuando oigo a familias decir que expresan sus diferencias por correo electrónico para evitar tensiones cara a cara, cuando oigo a vicepresidentes de empresas describir las reuniones de negocios como «tiempo libre para vaciar la bandeja de entrada», percibo un deseo de distracción, comodidad y eficiencia. Pero también sé que estas acciones no permiten que la conversación cumpla su función.

El círculo virtuoso

Las tecnologías nos están silenciando, en cierto modo, «curándonos de hablar». Estos silencios, a menudo en presencia de nuestros hijos, han provocado una crisis de empatía que nos ha mermado en casa, en el trabajo y en la vida W pública. He dicho que el remedio, en pocas palabras, es una cura pública. He dicho que el remedio, en pocas palabras, es una cura mediante la conversación. Este libro es mi defensa de la conversación.

Comienzo mi argumento recurriendo a alguien a quien mucha gente considera, erróneamente, un ermitaño que intentaba alejarse de la conversación.<sup>ra</sup> En 1845, Henry David Thoreau se mudó a una cabaña en Walden Pond, en Concord, Massachusetts, para aprender a vivir de forma más «deliberada», lejos del bullicio de las charlas aleatorias. Pero el mobiliario que eligió para su cabaña con el fin de alcanzar ese objetivo no sugiere un simple «retiro». Dijo que en su cabaña había «tres sillas: una para la soledad, dos para la amistad y tres para la sociedad».

Estas tres sillas trazan los puntos de un círculo virtuoso que vincula la conversación con la capacidad de empatía y autorreflexión. En la soledad nos encontramos a nosotros mismos; nos preparamos para entablar una conversación con algo auténtico que decir, algo que nos pertenece. Cuando nos sentimos seguros de nosotros mismos, somos capaces de escuchar a otras personas y prestar atención a lo que tienen que decir. Y luego, al conversar con otras personas, mejoramos nuestro diálogo interior.

Por supuesto, este círculo virtuoso es un tipo ideal, pero, teniendo eso en cuenta, funciona. La soledad refuerza la seguridad en uno mismo y, con ello, la capacidad de empatía. A continuación, la conversación con los demás proporciona un rico material para la autorreflexión. Del mismo modo que, cuando estamos solos, nos preparamos para hablar juntos, juntos aprendemos a participar en una soledad más productiva.

La tecnología interrumpe este círculo virtuoso.

Las perturbaciones comienzan con la soledad, la primera silla de Thoreau. Investigaciones recientes muestran que las personas se sienten incómodas si se quedan solas con sus pensamientos, incluso durante unos minutos. En un experimento, se pidió a las personas que se sentaran en silencio, sin teléfono ni libro, durante quince minutos. Al comienzo del experimento, también se les preguntó si considerarían administrarse descargas eléctricas a sí mismas si se aburrían. Respondieron que de ninguna manera: pasara lo que pasara, darse descargas eléctricas a sí mismas estaba fuera de discusión. Pero después de solo seis minutos a solas, un buen número de ellas estaban haciendo precisamente eso.

Estos resultados son sorprendentes, pero en cierto modo no lo son tanto. Hoy en día, vemos que cuando las personas están solas en un semáforo o en la cola de la caja del supermercado, parecen casi entrar en pánico y buscan sus teléfonos

Estamos tan acostumbrados a estar siempre conectados que estar solos nos parece un problema que la tecnología debería resolver.

Y aquí es donde se rompe el círculo virtuoso: por miedo a estar solos, nos cuesta prestar atención a nosotros mismos. Y lo que se resiente es nuestra capacidad para prestar atención a los demás. Si no somos capaces de encontrar nuestro propio centro, perdemos la confianza en lo que podemos ofrecer a los demás.

O se puede trabajar el círculo al revés: nos cuesta prestar atención a los demás y lo que se resiente es nuestra capacidad para conocernos a nosotros mismos.

Nos enfrentamos a una huida de la conversación que es también una huida de la autorreflexión, la empatía y la tutoría, las virtudes de las tres sillas de Thoreau. *Pero esta huida no es inevitable. Cuando se rompe el círculo virtuoso, la conversación cura.*

Porque hay buenas noticias. A pesar de la atracción que ejerce nuestra tecnología, somos resilientes. Por ejemplo, en solo cinco días en un campamento de verano que prohíbe todos los dispositivos electrónicos, los niños muestran una mayor capacidad de empatía, medida por su capacidad para identificar los sentimientos de los demás al mirar fotografías y vídeos de rostros de personas. En mi propia investigación en un campamento de verano sin dispositivos, escucho cómo suena esta resiliencia.

En una charla nocturna en la cabaña, un grupo de chicos de catorce años habla de una reciente excursión de tres días por la naturaleza. Uno puede imaginar que, no hace muchos años, lo más emocionante de esa excursión habría sido la idea de «vivir a la intemperie» o la belleza de la naturaleza virgen. Hoy en día, lo que más impresiona es el tiempo sin teléfono, lo que un chico llama «tiempo en el que no tienes nada que hacer más que pensar en silencio y hablar con tus amigos». Otro chico aprovecha la charla en la cabaña para reflexionar sobre su nuevo gusto por el silencio: «¿No sabe la gente que a veces basta con mirar por la ventana del coche y ver pasar el mundo para sentir que es maravilloso?».

## Encrucijad

Al igual que algunas personas preguntarán: «¿Por qué un libro sobre la conversación? Si hablamos todo el tiempo», otras dirán: «¿Por qué sacar a relucir lo negativo? Debes saber que hay conversaciones nuevas y maravillosas que tienen lugar en la Red. Lo sé. He asistido a una reunión de mi clase de sexto curso de la PS 216 Brooklyn que nunca habría podido celebrarse si no fuera por Facebook. Los mensajes de texto de mi hija, cuando tenía veintitrés años, la hacían parecer más cercana a casa, incluso cuando aceptó un trabajo en otra costa. Estos son de otoño de 2014:

«¡Hola! ¡Me encanta *Life After Life!*!». «¿Dónde puedo comprar jalá?». «Mi compañera de piso y yo vamos a ir a la fiesta disfrazadas de Elsa y Anna, de *Frozen*, de ». De repente, sin previo aviso, en mi teléfono, en mi mano, aparece una referencia a un libro, un alimento o un disfraz de Halloween que me recuerda nuestra intimidad y llena mi día con su presencia. Esto es agradable y hay que apreciarlo. El problema surge cuando estos «recuerdos» de intimidad nos alejan de la intimidad en sí.

La mayoría de las relaciones son una mezcla de interacción online y offline. Los cortejos tienen lugar a través de mensajes de texto. Los debates políticos se desencadenan y los movimientos sociales se movilizan en sitios web. ¿Por qué no centrarnos en lo positivo, en la celebración de estos nuevos intercambios?

Porque estas son las historias que nos contamos unos a otros para explicar por qué nuestras tecnologías son prueba de progreso. Nos gusta escuchar estas historias positivas porque no nos desaniman en nuestra búsqueda de lo nuevo: nuestras nuevas comodidades, nuestras nuevas distracciones, nuestras nuevas formas de comercio. Y nos gusta escucharlas porque, si estas son las únicas historias que importan, entonces no tenemos que prestar atención a otros sentimientos que persisten: que de alguna manera estamos que antes, que nuestros de lo que deberían ser para su edad y que parece casi imposible tener una conversación ininterrumpida en una cena familiar.

Nos damos cuenta de que no miramos a los ojos a nuestros hijos ni nos tomamos el tiempo para hablar con ellos solo para leer unos cuantos correos electrónicos más. ¿Prestaremos atención si, una década más tarde, temerosos de estar solos pero ansiosos por el apego, nuestros hijos nos muestran lo que significa pagar el precio? No tiene sentido «contrarrestar» esta inquietante posibilidad con una historia feliz sobre la amistad en Facebook o los intercambios en Twitter. Este no es un juego en el que podamos cruzar los dedos y esperar que lo bueno supere a lo malo. Queremos aprovechar lo bueno y también hacer los cambios necesarios para no pagar un precio que ninguna tecnología vale.

## Generaciones

Recuerdo a la generación que se encontró por primera vez con los ordenadores personales en red en los años 80 y 90. Eran máquinas a las que «acudías cuando querías jugar, escribir, trabajar con hojas de cálculo o enviar correos electrónicos. Los ordenadores ofrecían ayudas para la productividad y muchos nuevos placeres, pero no sugerían que el texto pudiera sustituir a la conversación.

Solo unos años más tarde, habría cohortes de niños que crecerían con teléfonos inteligentes, redes sociales y asistentes digitales conversadores. Hoy en día, esos niños, que ya no son niños, son nuestros profesores, empresarios, médicos y padres.

Cuando estas nuevas generaciones consideran la idea de «huir de la conversación», a menudo preguntan: «¿Es eso realmente un problema? Si envías mensajes de texto o chateas, ¿no es eso «hablar»? Y además, puedes transmitir tu mensaje «correctamente». ¿Qué hay de malo en eso?». Cuando hablo con ellos sobre la conversación abierta, algunos me piden que especifique su «propuesta de valor». Algunos me dicen que la conversación parece «un trabajo duro», con muchas invitaciones, a menudo traicioneras, a la imperfección, la pérdida de control y el aburrimiento. ¿Por qué vale la pena luchar por ello?

Muchas de las cosas con las que todos luchamos en el amor y el trabajo pueden resolverse mediante la conversación. Sin conversación, los estudios demuestran que somos menos empáticos, menos conectados, menos creativos y menos realizados. Nos sentimos disminuidos, en retroceso. Pero para las generaciones que crecieron utilizando sus teléfonos para enviar mensajes de texto y mensajes instantáneos, *estos estudios pueden estar describiendo pérdidas que ellos no sienten*. No crecieron con muchas conversaciones cara a cara.

Por supuesto, en todas las generaciones hay personas que no necesitan que se les convenza del valor de la conversación. Pero incluso estos partidarios de la conversación a menudo me sorprenden. Muchos de ellos parecen derrotados. Dicen que el futuro los ha superado. Un cineasta que se graduó de la universidad en 2009 me dice que ese fue el año en que murió la conversación. Me llaman especialmente la atención los padres que dicen que quieren que sus hijos dejen de enviar mensajes de texto durante la cena, pero no se atreven a objetar cuando sacan los teléfonos. Temen que sea demasiado tarde para sus advertencias, que se queden atrás si no aceptan lo nuevo.

Estoy describiendo algo más que una huida de la conversación. Se trata de una huida de las responsabilidades de la mentoría. La tecnología nos encanta; nos hace olvidar lo que sabemos sobre la vida. Lo nuevo —cualquier novedad antigua— se confunde con el progreso. Pero en nuestro entusiasmo, olvidamos nuestra responsabilidad *con* lo nuevo, con las generaciones que nos siguen. Nos corresponde transmitir lo e e máspreciado que sabemos hacer: hablar a la próxima generación sobre nuestras experiencias, nuestra historia; compartir lo que creemos que hicimos bien y mal.

No basta con pedir a tus hijos que guarden sus teléfonos. Tienes que dar ejemplo y guardar *tu* teléfono. Si los niños no aprenden a escuchar, a defenderse y a negociar con los demás...

¿Cuándo aprenderán, en las aulas o en las cenas familiares, el toma y daca necesario para mantener buenas relaciones o, por lo demás, para el debate ciudadano en una democracia? Recuperar la conversación comienza por reconocer que hablar y escuchar con atención son habilidades. Se pueden enseñar. Requieren práctica, y esa práctica puede comenzar ahora mismo. En tu casa, en el aula, en tu trabajo.

## Dar un paso adelante, no atrás

Hay al menos dos tipos de público para este libro. A uno hay que convencerlo de que huir de la conversación sugiere un problema y no una evolución. Y es un problema con solución: si hacemos espacio para la conversación, volvemos a conectar con los demás y con nosotros mismos.

Y para el público que se siente derrotado, cuyos miembros lamentan una «inevitable» huida de la conversación y se ven a sí mismos como espectadores, planteo otro argumento: este no es el momento adecuado para dar un paso atrás. Aquellos que entienden cómo funciona la conversación, independientemente de su edad, deben dar un paso adelante y transmitir lo que saben.

*Podemos dar un paso adelante en nuestras familias y amistades, pero también están las conversaciones públicas de la tercera silla de Thoreau. Estas conversaciones también necesitan mentores.* Aquí pienso en profesores y alumnos: el aula es un espacio social donde los alumnos pueden ver cómo se desarrolla el pensamiento. Los profesores universitarios suelen ser tímidos a la hora de pedir a los alumnos que guarden sus dispositivos en las aulas. Hace solo unos años, la mayoría de los profesores me decían que no querían ser las «niñeras» de sus alumnos, que ese trabajo de «vigilancia» no era para ellos. Pero hemos aprendido que un alumno con un ordenador portátil abierto se dedicará a realizar múltiples tareas en clase. Y hemos aprendido que esto degradará el rendimiento no solo del alumno con el ordenador abierto, sino también del resto de alumnos que le rodean. Hoy en día, los profesores son menos deferentes. Muchos comienzan el semestre anunciando una política de aulas sin dispositivos o reservando específicamente tiempo de clase para conversaciones «sin herramientas».

He conocido a directores generales que ahora se esfuerzan por instruir a sus empleados para que resuelvan sus desacuerdos y se disculpen entre ellos *en persona*. Un nuevo directivo, de unos treinta y cinco años, admite que rehúye las conversaciones cara a cara, pero se siente inspirado por una reunión semanal en su empresa en la que «todos participan» y que se reserva «solo para hablar». El nuevo directivo se siente inseguro

sobre lo que puede expresar, pero dice de la reunión semanal: «Es un lugar donde estoy aprendiendo a conversar». En otra empresa, una gerente comienza las reuniones de su equipo haciendo que todos dejen sus computadoras portátiles y teléfonos móviles en una cesta en la puerta. Está cansada de las reuniones en las que la gente se dedica a revisar su correo electrónico.

Más allá de la escuela y el lugar de trabajo, está la plaza pública. En los medios de comunicación, a menudo se escucha una frase distintiva: «Tenemos que mantener un diálogo nacional». Pero los expertos que la pronuncian se han acostumbrado a los cortes rápidos, a las disputas partidistas y a abandonar el tema —ya sea la guerra, el clima o el racismo— cuando llega el siguiente ciclo de noticias. También están acostumbrados a hablar de las noticias con un «teletipo» de historias no relacionadas que se desplazan por debajo de sus imágenes en la pantalla. Ese teletipo bajo las noticias comenzó durante la crisis de los rehenes en Irán de 1981. Independientemente de las noticias, los estadounidenses querían información actualizada al instante sobre los prisioneros estadounidenses en Irán. La crisis de los rehenes terminó, pero el teletipo que divide nuestra atención sigue ahí. Para lograr un debate público más satisfactorio habrá que trabajar. Pero es importante no confundir lo difícil con lo imposible. Si nos comprometemos, es un trabajo que sabemos hacer.

¿La excepción hace que el problema desaparezca?

El problema que resumo como «huida de la conversación» no siempre capta nuestra atención (¡la tecnología sí!), por lo que es fácil posponer pensar en ello. La gente sigue reuniéndose para hablar, lo que parece una conversación, por lo que quizá no nos demos cuenta de lo mucho que han cambiado nuestras vidas. En este sentido, la huida de la conversación es algo parecido al cambio climático: nos sentimos seguros en nuestros hogares día a día y no solemos pensar en «lo que pasará dentro de treinta años». Y tanto en el caso del cambio climático como en el de la conversación, existe la tentación de pensar que una excepción significa que el problema no es real o que desaparecerá.

Puede que los patrones climáticos estén cambiando de forma alarmante en todo el planeta, pero entonces te encuentras con un hermoso día soleado, uno de los más bonitos que has visto nunca, y de alguna manera esto hace que sea más fácil dejar de pensar en el problema. Del mismo modo, ahora rara vez nos prestamos toda nuestra atención, pero de vez en cuando lo hacemos. Olvidamos lo inusual que se ha vuelto esto, que muchos jóvenes están creciendo sin haber experimentado nunca conversaciones ininterrumpidas, ya sea en el

la mesa durante la cena o cuando salen a pasear con sus padres o amigos. Para ellos, los teléfonos siempre han estado presentes.

A menudo hablo ante audiencias de padres y muchos describen sus dificultades para comunicarse con sus hijos. Entonces, alguien levanta la mano y dice: «A mi hijo le encanta hablar y tiene dieciséis años». Como si eso cerrara el caso.

Pero el caso no está cerrado. No hemos evaluado todas las consecuencias humanas de los medios digitales. Queremos centrarnos en sus placeres. Sus problemas e es tienen que ver con consecuencias no deseadas. Para medirlas, sigo el camino sugerido por las tres sillas de Thoreau: una primera para la soledad, una segunda para la amistad y una tercera para la sociedad.

Thoreau dijo que cuando la conversación se volvía expansiva, llevaba a sus invitados a la naturaleza. Esta imagen me lleva a pensar en una «cuarta silla»: conversaciones que Thoreau no podría haber imaginado. Observo cómo hemos construido una «segunda naturaleza», una naturaleza artificial, e intento entablar un diálogo con ella. Hemos construido máquinas que hablan y, al hablar con ellas, no podemos evitar atribuir naturaleza humana a objetos que no la tienen.

Nos hemos embarcado en un viaje hacia el olvido. Tiene varias etapas. *En un primer momento, hablamos a través de máquinas* y olvidamos lo esencial que es la conversación cara a cara para nuestras relaciones, nuestra creatividad y nuestra capacidad de empatía. *En la segunda, damos un paso más y no solo hablamos a través de máquinas, sino también con máquinas.* Este es un punto de inflexión. Cuando consideramos las conversaciones con máquinas sobre nuestras dificultades más humanas, nos enfrentamos a un momento de reflexión que puede llevarnos al final de nuestro olvido. Es una oportunidad para reafirmar lo que nos hace más humanos.

Es el momento adecuado para recuperar la conversación

En 2011, cuando publiqué *Alone Together*, un libro que critica nuestra falta de atención hacia los demás en nuestras vidas siempre conectadas, sabía que estaba

describiendo complicaciones que la mayoría de la gente no quería ver. Como cultura, estábamos enamorados de nuestra tecnología. Como jóvenes enamorados, temíamos que hablar demasiado estropeará el romance. Pero ahora, solo unos años después, el ambiente ha cambiado. Estamos listos para hablar. Cuando llevamos nuestros dispositivos móviles, vemos que nos alejamos

de nuestros hijos, parejas románticas y compañeros de trabajo. Estamos listos para reconsiderar el entusiasmo demasiado simplista de «cuanto más conectados estemos, mejor estaremos».

Ahora, comenzamos a evaluar cómo nos condicionan nuestras comunicaciones. Hemos aprendido que conectarnos nos produce una euforia neuroquímica. Reconocemos que anhelamos una sensación de estar «siempre conectados» que nos impide dar lo mejor de nosotros mismos y ser lo mejor que podemos ser. Por eso, nos permitimos cierto desencanto con lo que la tecnología ha hecho posible.

Reconocemos que necesitamos cosas que las redes sociales inhiben. Mi trabajo anterior describía un problema en evolución; este libro es una llamada a la acción. Es hora de corregir el rumbo. Tenemos todo lo que necesitamos para empezar. Nos tenemos los unos a los otros.