

V

SER ESCUCHADO, HOY



Desde su nacimiento, el ser humano necesita ser escuchado. El principal medio de comunicación que tienen los infantes consiste en llorar, gemir, gritar, balbucear... para atraer la atención de su madre, para hacerse alimentar, arropar o cambiar. Esta necesidad primaria se prolonga durante toda la vida, aunque su modalidad y propósito vayan evolucionando con la edad. Los niños requieren de respuestas a sus gestos y vocalizaciones, y luego a sus palabras, para adquirir el lenguaje y definir su identidad como personas individualizadas; los adolescentes buscan en sus pares aceptación y pertenencia; los adultos requerimos de la escucha de los demás en todas las áreas de la vida para poder relacionarnos y formar parte de la sociedad.

Esta necesidad de ser escuchado, que parece ser innata y universal, es sumamente compleja: tiene capas y etapas, y no es la misma para todo el mundo ni es igual en todo momento. Depende mucho, también, de la personalidad: algunos individuos requieren de mucha más atención que otros. Paradójicamente, por ejemplo, las personas narcisistas, que parecen bastarse

a sí mismas, son a veces las que más necesitan ser escuchadas. Muchas mujeres, por su parte, se quejan de que los hombres de su vida (compañero, hijos, hermanos) no les hagan caso. Y muchos ancianos, que parecen vivir en su propio mundo y por tanto no tener necesidad de diálogo, lamentan no tener quién los escuche. Los empleados se quejan de no poder darse a escuchar por sus patrones. Y así, sucesivamente. Empecemos nuestro análisis con la pregunta más básica: ¿cómo sé si alguien me está escuchando?

¿ME ESTÁN ESCUCHANDO?

El primer factor para saberlo es observar si mi interlocutor me mira o no. Aun los neonatos vuelven la vista hacia un estímulo sonoro: miran lo que oyen. Instintivamente, volteamos hacia el objeto que atendemos. Entonces, si mi interlocutor no me mira mientras le hablo, no me sentiré escuchada. Otro elemento es la calidad de la atención que se me brinda: si mi interlocutor está distraído sucederá lo mismo. Si guarda silencio, si no reacciona ante lo que digo, podré suponer o que no me escuchó, o que decidió no responderme por alguna de las muchas razones posibles: puede ser para descalificarme al no dar importancia a lo que dije; para intimidarme si no le agradó mi comentario; para castigarme si está enojado conmigo. En cualquiera de esos casos no acusa recibo de mis palabras. Si esta falta de respuesta se vuelve sistemática —es decir, si se repite con frecuencia entre dos personas y siempre de la una hacia la otra— revela una relación de poder desigual; por ejemplo entre adultos

y niños, hermanos mayores y menores, patrones y empleados, o entre hombres y mujeres en una sociedad machista.

Otra forma de saber si soy escuchada consiste en la sensación subjetiva de sentirme o no *intercambiable*. Con ciertas personas me ha sucedido tener la impresión de que, si no estuvieran hablando conmigo sino con otra persona, daría exactamente lo mismo, estarían diciendo lo mismo. Como si su plática fuera de formato único, independientemente de la persona que tengan enfrente. Es lo que suele suceder en relaciones superficiales o en situaciones sociales en las cuales hay mucha gente y, por tanto, no es posible tener una conversación individualizada: se habla del tiempo, del tráfico o de temas que sólo interesan a la persona que habla. Me ha tocado, en tales situaciones, sentirme invisible y reemplazable, con la certeza de que mis comentarios no serán escuchados porque la otra persona no se está dirigiendo a mí, en realidad: sólo está haciendo tiempo, dando una apariencia de diálogo, como suele suceder en cocteles o eventos sociales. Podríamos hablar en estos casos de una pseudoconversación, demasiado común hoy en día.

Finalmente, me puedo dar cuenta si alguien me ha escuchado o no al observar si recuerda lo que le dije en nuestra última plática. Si le comenté que estoy en vísperas de un viaje y me habla al día siguiente para vernos, sabré que no registró lo que le dije. Estos olvidos suelen suceder porque todos andamos muy ocupados y no es posible guardar un registro exacto de todo lo que estén haciendo amistades y familiares. Pero también se puede interpretar, en algunos casos, como una sencilla falta de escucha. No siempre es

fácil establecer la línea divisoria. Intervienen demasiados factores: la agenda de cada quien, la relación de poder, el grado de cercanía real... Es importante observar si tal falta de atención es sistemática (es decir, recurrente) o sólo accidental. Aun así, aunque no sea sistemática, puede ser que mi interlocutor me haya escuchado pero que no haya puesto atención en lo que dije, o que no le haya dado importancia.

Por ello, es importante hacer la distinción entre no ser escuchado y no ser tomado en cuenta: lo primero puede ser interpretado como una falta de atención (lo cual puede o no significar que mi interlocutor no está haciendo el esfuerzo de escucharme), mientras que lo segundo tiene un significado más claro de indiferencia, menosprecio u hostilidad. En este último caso, y en especial si es recurrente, las consecuencias pueden ser dañinas para la persona que no es tomada en cuenta. Puede acostumbrarse a llamar la atención de otras formas, por ejemplo a través de la queja constante, la enfermedad, o algún problema de orden psicológico, como lo veremos a continuación.

EL NO SER ESCUCHADO

Bien podemos entender que el no ser escuchado plenamente por las personas que nos importan pueda dolernos u ofendernos. Lo que resulta menos obvio es que tal falta de atención pueda tener consecuencias psicológicas no sólo graves sino duraderas. ¿Por qué?

En primer lugar, necesitamos ser escuchados para que alguien *ratifique* lo que estamos sintiendo y pen-

sando. Incluso cuando decimos algo tan anodino como: “Está haciendo mucho frío”, no es para anunciarlo al mundo sino para que nuestro interlocutor corrobore lo que percibimos al responder que, en efecto, hace mucho frío. Cuando nos gusta una película sentimos el deseo, casi instintivo, de compartir nuestra opinión con alguien más, para asegurarnos que no estamos solos en nuestra apreciación. Es decir, la escucha de los demás nos corrobora constantemente que estamos en lo correcto, que nuestras percepciones se ajustan a la realidad y que, por tanto, no estamos locos. Ésta parece ser una necesidad innata en el ser humano, animal esencialmente social; es por ello que los niños solitarios que no tienen a nadie quien les haga caso suelen mantener diálogos consigo mismos, con alguna muñeca o animal de peluche, o bien, inventar amigos imaginarios, con tal de sentirse escuchados.

Pero no sólo requerimos una ratificación constante de lo que percibimos del mundo exterior; también necesitamos compartir nuestro mundo interno con alguien más, que puede ser otro ser humano o, en casos extremos, nuestra mascota: no es por nada que la gente que vive sola con un perro suela tenerlo siempre cerca y platicar con él. Tampoco es casual que crea que éste le responde; tendemos a imaginar que nuestros perros nos entienden. Tenemos una gran necesidad de compañía y, en particular, de alguien que nos escuche. Es probable que ésta sea una de las bases de la fe religiosa, la cual nos da la certeza de que Dios siempre está ahí y nos está escuchando.

Las personas a las que nadie escucha, como puede ocurrir no sólo en circunstancias extremas como el

confinamiento solitario, sino que es mucho más común de lo que suponemos, pueden desarrollar trastornos psicológicos graves. Pueden llegar a dudar de sus propias sensaciones, percepciones y sentimientos, no sentirse seguras de estar en lo correcto; se observa a veces en las personas extremadamente tímidas, quienes al no hablar y por tanto no ser escuchadas, suelen ser inseguras e indecisas. No están ratificando cotidianamente su propio ser en relación con los demás; les falta la corroboración de lo que perciben, sienten y piensan.

Porque, y esto en segundo lugar, el ser escuchados no sólo nos asegura que estamos cuerdos y en la misma página que la gente que nos rodea; también nos ayuda a conformar una identidad individual. En efecto, es en el constante intercambio con los demás que no sólo nos equiparamos a ellos, sino que también nos distinguimos de ellos. Por ejemplo, no es casual que los adolescentes, quienes apenas están construyendo una identidad propia e independiente de sus padres, se la pasen comparando sus gustos y preferencias con sus pares. Hablan interminablemente de grupos musicales, actores, modas, no sólo para pertenecer al grupo sino también para distinguirse de él, para ir asentando una personalidad propia. Para ello, es indispensable que hallen una escucha afín: no tanto la de los adultos, sino de personas lo suficientemente similares a ellos como para llevar a cabo una constante comparación que les ayudará a definirse como individuos. Es por ello que no maduran los adolescentes privados, por una u otra razón, de tal comunicación grupal. En una palabra: el ser escuchados nos da identidad.

En tercer lugar, también promueve nuestra autoestima. Las personas que no son escuchadas —por sus padres o hermanos, en la infancia; por sus pares, en la adolescencia; por sus compañeros de trabajo, cónyuges, hijos, etc., en la edad adulta— están en riesgo de desarrollar una baja autoestima. Llegan a creer que sus opiniones no cuentan, que su persona no merece la atención de nadie. Esto puede manifestarse como una depresión permanente, diversos padecimientos psicosomáticos o, el hábito de hacerse las víctimas como única manera de atraer la atención. O bien, al contrario, puede manifestarse como una autosuficiencia y un despotismo que no hacen más que cubrir una inseguridad profunda. Parecería que el ser tomados en cuenta, y no sólo escuchados, es un factor fundamental en nuestra valoración de nosotros mismos. Ahora bien, como lo veremos más abajo, las tecnologías actuales de la comunicación han exacerbado esta profunda necesidad de ser escuchados.

En cuarto lugar, el tener que *ganarnos la escucha de los demás* (dado que no existe una escucha automática, como lo hemos visto antes) nos obliga a salir de nosotros mismos y a hacer un esfuerzo extra por relacionarnos. Muchas personas no están dispuestas a hacerlo. Los narcisistas, por ejemplo, suelen no escuchar a los demás: ya lo saben todo, ya lo han visto todo y no parece importarles la opinión de los demás. En realidad, les importa mucho, tanto que no perdonan una falta de atención; pero no están dispuestos ellos mismos a hacer la tarea de escuchar al otro. Es como si pensarán que comunicarse consistiera en hablar ellos, y los demás, escuchar. Por tanto se pierden, en muchas ocasiones, la oportunidad de aprender algo

nuevo y de conocer sensibilidades diferentes. Su mundo se va reduciendo a una cámara de ecos, en la cual sólo hablan ellos; y esperan que los demás se sujeten a lo que ellos dicen sin preocuparse por asimilar opiniones ajenas.

En quinto lugar, el ser escuchados nos da un sentimiento de *pertenencia*. Las personas que no lo son, en su familia o trabajo, tenderán a sentirse excluidas del grupo —y, en efecto, de alguna manera lo son. Se percibirán como solas, sin poder contar con el apoyo del grupo; y esto puede llevarlas a albergar un resentimiento sordo que se expresará no en palabras (dado que nadie hace caso de lo que dicen) sino en poca participación, poco interés, un enojo permanente o sencillamente en actitudes pasivo-agresivas. La agresión pasiva es una de las mejores venganzas que existen, porque no se manifiesta como una oposición abierta sino como una negación sistemática —más o menos inconsciente— a realizar cualquier cosa que se les pida: no hacer la tarea, no entregar a tiempo el trabajo, no llegar puntual a la cita, no devolver la llamada y así sucesivamente. A la vez, es una venganza solitaria y poco eficaz, porque los demás no saben que se trata de una hostilidad encubierta; antes bien, atribuyen tales conductas a la flojera, la irresponsabilidad, el egoísmo, la negligencia... Por ello, se trata de una venganza pírrica, precisamente porque recae sobre la misma persona, quien será mal vista y cada vez más excluida. Sin embargo, constituye una reacción muy común cuando la gente no se siente escuchada o tomada en cuenta.

La hostilidad encubierta por no ser escuchado puede asimismo llevar a una oposición verbal permanente,

en la cual se rechaza todo lo que digan los demás. La forma clásica de tal oposición es la fórmula “sí, pero...”, en la cual nunca se está plenamente de acuerdo con una opinión ajena. Es la postura característica de las personas que se sienten víctimas y que, al no ser tomadas en cuenta, se vengan (de nuevo, más o menos inconscientemente) con un obstinado y sistemático desacuerdo con todo lo que digan los demás.

Otra característica que observamos a veces en las personas que no son escuchadas es su constante esfuerzo por llamar la atención al cambiar el tema de la conversación. Al intervenir con asuntos nuevos, por ejemplo chistes o chismes, intentan atraer el interés de los demás, quienes de otra forma no les prestarían la menor atención. Por supuesto, tales interrupciones no hacen más que irritar a los presentes, porque rompen la fluidez de la conversación al no ser más que intentos desesperados de la persona por darse a escuchar. Es una maniobra frecuente en niños y mujeres —es decir, los de menos poder en la relación—; pero, como todos los intentos de este tipo, suelen excluir aun más a la persona a quien nadie hace caso.

EXPECTATIVAS E ILUSIONES DE LA COMUNICACIÓN INSTANTÁNEA

No cabe duda que la ubicuidad del celular y de internet ha facilitado la comunicación entre las personas, volviéndola posible en todo lugar y todo momento. Pero también ha creado una serie de expectativas muy problemáticas. Precisamente porque tal comunicación es tan rápida y accesible, la gente (en especial

los jóvenes, más habituados a los medios electrónicos) espera una respuesta *inmediata* a su llamada, su chat o su mensaje de texto. Cuando esto no sucede, se puede sentir ofendida, lastimada, humillada o sencillamente perpleja, porque su interlocutor no le ha contestado en el instante.

Esta situación es por completo inédita. Antes, la gente que se escribía cartas podía esperar la respuesta durante días o semanas. Luego llegó el teléfono, y empezaron a cambiar nuestras expectativas. Por ejemplo, hace todavía unos cuarenta años, cuando llamábamos a alguien, si no lo encontrábamos volvíamos a intentarlo más tarde, sin preocuparnos. Además, sabíamos más o menos cuándo y dónde podíamos localizar a las personas, y no nos sorprendía que no estuvieran disponibles. Cuando apareció la máquina contestadora, aumentaron nuestras expectativas: dejábamos un recado y esperábamos con más o menos paciencia que nuestro interlocutor nos devolviera la llamada. Las cosas se complicaron mucho más con la aparición del celular: nos acostumbramos a recibir respuesta, o a que nos regresaran la llamada, de inmediato. Lo mismo ha sucedido con el mensaje instantáneo, el chat y, aunque a un menor grado, con el correo electrónico.

El problema en esto es que nos hemos acostumbrado implícitamente a considerar que nuestros familiares, parejas y amistades deben estar disponibles para nosotros en todo momento, estén haciendo lo que estén haciendo: que se hallen en la oficina, en una comida o en el gimnasio, pensamos que deberían contestarnos de inmediato. El que no lo hagan nos parece extraño, sospechoso, hasta insultante. Incluso, la

gente que no tiene o no usa un celular puede darnos la impresión de ser poco amistosa o poco accesible.

La otra creencia implícita en la comunicación instantánea es que todo lo que se nos ocurra, en cualquier momento, merece la atención de nuestros seres cercanos. He escuchado a parejas y familiares darse reportes, hora con hora, de lo que están haciendo. El uno avisa al otro cuando sale de casa y a dónde se dirige; que ya está en camino; que va a llegar tarde; que está por llegar; que ya llegó; que está en tal lugar; que ya comió; que está por acostarse; y muchas otras llamadas o mensajes por el estilo. El problema es éste: parecemos creer que cada evento de nuestra vida cotidiana debe interesar, por ejemplo, a nuestra pareja. Y quizá sea así. Pero es dudoso y, en realidad, la crónica detallada de nuestras actividades no tiene por qué interesar a la gente que nos rodea. No todo lo que hagamos es interesante para los demás, por mucho que nos quieran.

Pienso que en el fondo operan aquí varios factores, unos conscientes y otros no. En un primer plano, cabe mencionar la complejidad real de la vida urbana, incluyendo la enorme movilidad de la gente. Antes, las personas se encontraban en un lugar o en otro: en casa, en el trabajo, con amistades. Ahora, merced de las distancias y los embotellamientos, durante varias horas al día la gente está *en tránsito* entre un lugar y otro, sin poder saber a ciencia cierta a qué hora llegará ni dónde están sus familiares o amistades. De ahí una parte de la dependencia que hemos desarrollado frente a los celulares, que se han vuelto indispensables sencillamente para poder *ubicarnos* unos a otros. Pero también es cierto que muchas llamadas o mensajes de

texto no sirven para ningún propósito práctico: derivan, antes bien, de otros factores de orden cultural y psicológico que veremos a continuación.

Por ejemplo, observamos un fenómeno que han propiciado los medios masivos, que nos asestan constantemente con los más mínimos detalles de la vida privada de los famosos. Así, nos dan información precisa y constante sobre la rutina diaria de las estrellas del espectáculo: lo que visten, lo que comen, qué coche manejan, cómo es su casa, qué tipo de ejercicio hacen, a qué hora y por cuánto tiempo, dónde pasan sus vacaciones, qué música les gusta... Al estar expuestos todo el tiempo a este tipo de información, hemos llegado a pensar que es de alguna manera significativa —incluso que, conociéndola, podríamos emular a estos personajes y así lograr el éxito que han alcanzado. Esta idea se ha trasminado a los detalles de nuestras vidas, también: intercambiamos información sobre nuestros gustos, lo que comemos, lo que compramos, con gran curiosidad, como si esos datos pudieran ser importantes o decir algo sobre quiénes somos.

Por otra parte, no cabe duda que esta comunicación constante con nuestros seres queridos, aunque sea a distancia, nos ayuda a sentirnos menos solos en la vida abrumadora y enajenante de las grandes ciudades. Es interesante en este sentido observar que hay cada vez más accidentes automovilísticos porque los conductores, en lugar de concentrarse en lo que están haciendo, hablan por celular e incluso reciben y mandan mensajes de texto. Las nuevas leyes que lo prohíben, en casi todo el mundo industrializado, no han tenido gran impacto, hasta ahora: parecería que

la gente necesita estar *en contacto* de manera continua. Ya existen varios estudios sobre lo que sucede a los jóvenes cuando se les priva del celular y acceso a internet durante un día o incluso unas horas: reportan sentirse muy angustiados por estar *incomunicados*, se sienten solos y preocupados por la posibilidad de perderse algún mensaje importante.²⁰

No debemos subestimar el volumen ni la importancia de esta comunicación continua. Un estudio reciente de la empresa norteamericana Nielsen, que investigó los hábitos de 60 mil usuarios de celular durante un año en Estados Unidos, encontró que las mujeres hablan por celular un promedio de 856 minutos al mes, los hombres 667 minutos, y los adolescentes 631 minutos. Estos últimos, además, envían o reciben un promedio de 2,779 mensajes de texto al mes —es decir, un promedio de casi 100 al día.²¹ Podemos suponer que se trata de textos muy cortos; sin embargo, cada uno representa una tentativa de contacto, aunque sea momentáneo, entre las personas.

Además de los factores ya citados, ¿a qué puede deberse este afán de estar en permanente comunicación? Como psicóloga, no puedo dejar de pensar en la llamada *constancia de objeto*, que los niños aprenden en sus primeros tres años. En la fase inicial de este desarrollo normal, los niños necesitan ver a su madre todo el tiempo; si desaparece de su vista, se ponen ansiosos.

²⁰ Tara Parker-Pope, “An Ugly Toll of Technology: Impatience and Forgetfulness”, en *The New York Times*, 7 de junio 2010.

²¹ The Nielsen Company, “African-Americans, Women and Southerners Talk and Text the Most in the U.S.”. Ver http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/african-americans-women-and-southerners-talk-and-text-the-most-in-the-u-s/ (24 de agosto, 2010).

Luego toleran mejor que no esté visible, pero necesitan aun escuchar su voz. Poco a poco, entienden que la presencia física de su madre no es indispensable: aprenden a tolerar sus ausencias temporales, con tal de saber que va a regresar y que no se ha ido para siempre. Finalmente asimilan lo que se llama la constancia de objeto: su ser amado no tiene que estar siempre presente para saber que existe y sentirse queridos.

Sin embargo, y por diversas razones, en algunos individuos esta constancia de objeto nunca se alcanza plenamente. Esto puede dar pie a varios problemas psicológicos en la edad adulta, por ejemplo el sentirse rechazados o abandonados cuando el ser amado no está disponible para ellos. Ahora bien, me parece que la comunicación instantánea ha propiciado una especie de *regresión colectiva* a esa etapa infantil del desarrollo en la cual no toleramos vivir sin la presencia, constantemente reafirmada, de nuestros seres cercanos. Como deberían, en teoría, poder responder de inmediato a nuestras llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos, si no lo hacen tendemos a sospechar que no les importamos, que no nos quieren o que nos están haciendo esperar por alguna otra razón. Podemos incluso empezar a imaginarnos que están aburridos con nosotros, que han entablado una relación con otra persona... El razonamiento es, por supuesto, falaz. Después de todo, es muy posible que la otra persona esté simplemente ocupada; el que no esté disponible no significa que no le interese la relación, sino que (muy sanamente) tiene una vida independiente de nosotros. Sin embargo, muchas personas se sienten desatendidas o rechazadas cuando

no encuentran en la comunicación instantánea con sus seres queridos una disponibilidad total, incondicional e inmediata.

Otra función (más o menos inconsciente) de esta búsqueda de una comunicación constante es, por tanto, *poner a prueba* la relación con nuestros seres queridos, y en especial con la pareja. Queremos que esté *atenta* a nosotros todo el tiempo, y que nos demuestre su amor a través de su disponibilidad. Si no lo hace, sentimos que hay un problema en la relación. Lo he observado en muchos jóvenes. El Messenger de Windows, por ejemplo, así como muchas otras aplicaciones, nos permiten ver cuándo están en línea nuestros contactos y, a la vez, que ellos también puedan ver si estamos ahí. En muchas ocasiones, sobre todo tratándose de relaciones amorosas, la persona más insegura en el vínculo se da cuenta que los dos están conectados a Messenger, o a Skype, o a cualquiera de los otros programas de este tipo; sin embargo, la otra persona *no se comunica*. “¿Por qué no me manda un chat, por qué no me saluda, si ve que estoy conectada?” es una pregunta demasiado frecuente, sobre todo en mujeres jóvenes. La falta de comunicación puede causarles verdadera angustia, y esto es muy de nuestra época. Antes, la gente no se planteaba estas dudas porque la tecnología no lo permitía. En este sentido, como en muchos otros, la comunicación instantánea está impactando nuestra vida emocional. Y está afectando nuestra concepción de la escucha, en el sentido que necesitamos cada vez más de una respuesta inmediata, aun cuando la otra persona no esté físicamente presente.

Por otra parte, todas las formas de comunicación instantánea tienden a *simplificar* nuestro diálogo con los demás. Éste se reduce por lo general a un intercambio de información más o menos superficial sobre lo que estamos haciendo unos y otros. Pero no suele incluir sentimientos ni pensamientos complejos: los primeros se ven limitados por el lenguaje de los emoticones, pequeños símbolos gráficos que representan emociones primarias como la alegría, la tristeza, el aburrimiento... Y los segundos se reducen a expresiones sencillas, sin mayor detalle, de lo que estamos pensando en un momento dado. No es ninguna casualidad que se den tantos malos entendidos en los intercambios por mail o mensaje de texto: el lenguaje de la comunicación instantánea es demasiado limitado, el ritmo demasiado rápido, como para poder reflejar la complejidad de una relación real, y más si esta última incluye sentimientos y expectativas importantes, como sucede en un vínculo amoroso.

Otro problema es que en estas formas de comunicación a distancia, es decir, fuera de la presencia física de las personas, nos estamos perdiendo lo esencial de la comunicación, que es el lenguaje no verbal. Miradas, expresiones faciales, posiciones corporales, gestos, son indispensables tanto para transmitir como para entender correctamente un mensaje. Cuando estos elementos no están, como sucede en el teléfono, el mail o el chat, solemos llenar los huecos con la imaginación, es decir, según lo que esperemos de la otra parte. Interpretamos más o menos lo que queremos, y esto provoca dos problemas más.

En primer lugar, aunque no estemos conscientes de ello, solemos proyectar nuestros propios deseos,

temores o expectativas sobre los demás. Y dos, como consecuencia, todo mensaje se vuelve susceptible de ser mal entendido, mucho más que en la comunicación cara a cara. De ahí la paradoja central de la comunicación a distancia: porque es fácil e inmediata, pensamos que es espontánea y, por tanto, fidedigna. No nos damos cuenta de los huecos que implica porque no los percibimos; y, sin darnos cuenta de ello, en realidad los estamos llenando con nuestras propias proyecciones. En suma, es inherentemente *falsa* la comunicación instantánea a distancia. Por tanto, también es falsa nuestra escucha a través de este medio cada vez más generalizado.

Esto no quita que la comunicación instantánea, en todos sus formatos, sea idónea para el intercambio de datos sencillos; no cabe duda que nos ha facilitado los asuntos cotidianos de una manera asombrosa. Sin embargo, en la medida en que se ha extendido a todas las áreas de la vida, se ha visto rebasada por la complejidad de las relaciones interpersonales reales. Este proceso ha venido, ya no a facilitar, sino a impedir una comunicación auténtica.

LA ESCUCHA Y LOS MUNDOS VIRTUALES

Esto nos lleva a otra faceta de la comunicación por internet, que es el ingreso a mundos virtuales. Para entrar en ellos es necesario configurarse un avatar, es decir, una representación gráfica de nosotros pero que tendrá todos los atributos que queramos. Podemos tener un avatar hombre o mujer, joven o viejo, con el cuerpo y la ropa que deseemos, y presentarnos

así en cualquiera de los juegos o universos virtuales que hoy existen en internet. Nos dotamos así de una apariencia alternativa fantasiosa que suele ser más atractiva que la real; sin embargo, en cierto nivel esperamos que los demás reaccionen frente a ella como si fuera real. Esto crea expectativas que no corresponden a nuestra identidad, ni a la relación, verdaderas. Lo mismo sucede, por supuesto, en los juegos infantiles, cuando los niños juegan a ser Superman o el Hombre Araña, aun a sabiendas de que no lo son. En este sentido, el mundo virtual nos permite regresar a la infancia; pero, como en realidad somos adultos, pueden surgir malentendidos graves. Mucha gente olvida que se trata de juegos y toma en serio sus vínculos virtuales, como si fueran reales: llega a creer que sus “amistades” de internet son auténticos amigos, o que su relación amorosa virtual de alguna manera equivale a tener una relación de pareja verdadera.

Por otra parte, internet nos ha acostumbrado a ver realizados casi todos nuestros deseos de manera instantánea. A cualquier hora del día o de la noche podemos comprar lo que queramos, visitar cualquier lugar, contactar a otras personas... con gran facilidad. En especial, los sitios de encuentro (románticos, amistosos, sexuales) ofrecen una respuesta inmediata a nuestras necesidades más íntimas. Podemos encontrar amistad, amor, sexo, sin mayor esfuerzo: es decir, sin tener que pasar por todos los pasos previos del mundo real, como pueden ser conocernos poco a poco, escucharnos, seducirnos, pasar por toda la inversión de tiempo, esfuerzo y (a veces) dinero que se requiere para construir una relación interpersonal.

En internet, vamos directamente hacia lo que buscamos: basta con ingresar las características de la persona con quien queremos tener sexo, amor o amistad. Y si no la encontramos rápida y fácilmente, seguiremos buscando hasta dar con ella.

Esto ha exacerbado una visión esencialmente y consumista de las relaciones humanas: escojo lo que me guste, como si las personas fueran platillos en un menú chino o productos en un catálogo. Los anuncios personales lo reflejan fielmente: la gente busca “hombre alto, Géminis, deportista, no fumador”, “mujer atractiva, entre 25 y 35 años, guapa, profesionalista”... Nos hemos acostumbrado, cada vez más, a ver a nuestros semejantes en términos de su “compatibilidad” instantánea con nosotros, y de la facilidad con la cual podemos contactar y seleccionarlos a través de internet. Evidentemente, nos ahorramos así el proceso de acomodación mutua, de adaptación gradual que, según lo vimos en el capítulo III, forma parte esencial de la escucha. La comunicación virtual nos está acostumbrando así a un contacto no sólo inmediato, sino cada vez más *exigente*: si tal candidato no nos parece atractivo desde un principio, pasamos a ver otro y así sucesivamente, hasta encontrar uno que parezca reunir los atributos deseados.

Pero esto no sólo ocurre en nuestras relaciones virtuales, sino que también ha “contaminado” de alguna forma nuestros encuentros reales. La orden del día, tanto en la vida real como en internet, se ha vuelto: NEXT. Si no me gustas en el primer encuentro, paso a otra cosa. Si la relación se complica, la dejo caer y me voy con otra persona. Damos por sentado que siempre habrá otras opciones, porque nos

hemos acostumbrado a la gratificación inmediata que ofrece internet; de modo insensible, hemos llegado a pensar que lo mismo puede ocurrir en la realidad.

¿Cómo afecta esto a nuestra escucha? En que también nos hemos vuelto más exigentes e impacientes con la gente que conocemos en la realidad. Ya no queremos perder el tiempo en aproximaciones estériles ni en intercambios que nos quiten tiempo. Varios estudios han mostrado que el correo electrónico, el chat y los mensajes de texto ya no sirven sólo para mantenernos en contacto a distancia: se ha encontrado que en muchos casos los usamos también a proximidad, cuando la otra persona está *en la misma casa u oficina*, y podríamos perfectamente conversar cara a cara. ¿Por qué no lo hacemos? Una explicación posible es que entonces tendríamos que entrar en conversación con ella, cuando lo único que buscamos es un sencillo intercambio de información, —lo cual no tiene nada de malo. El problema surge cuando esta modalidad de comunicación viene a reemplazar, de forma paulatina, el diálogo sustantivo entre familiares, amigos o compañeros de trabajo. Pero también estamos perdiendo el *small talk*, la conversación anodina, ese lubricante social que, de alguna manera, sirve para iniciar o cultivar los vínculos reales. Estas conversaciones anodinas no serán más que un primer paso hacia la amistad o el amor; pero no son reemplazables en la comunicación electrónica, que nos limita a un simple intercambio de información.

Vale la pena mencionar un estudio reciente de varios psicólogos norteamericanos,²² que halló una correlación entre la felicidad y la profundidad de las conversaciones que uno sostiene. En un experimento ingenioso, grabaron durante varios días los intercambios de los sujetos con otras personas, haciendo la distinción entre pláticas superficiales (sobre el clima, el tráfico, etc.) y sustantivas (sobre la vida personal, cuestiones emocionalmente significativas, ideas, política, etc.). Luego, se midió el grado de felicidad de los sujetos con pruebas de bienestar psicológico, y se correlacionó con el porcentaje de cada tipo de conversación. Contrario a lo que pudiera pensarse —es decir, que a la gente feliz no le agrada hablar de temas serios— se halló que son más felices los que tienen más conversaciones sobre el sentido de la vida, temas intelectuales o emocionalmente significativos.

En promedio, se encontró que el 18% de las conversaciones eran superficiales y el 35% sustantivas (el resto era inclasificable según los términos del estudio). Como era de esperarse, la gente más feliz pasaba más tiempo en compañía, platicando, y menos tiempo sola. Pero también, mantenía una tercera parte de las conversaciones superficiales que los menos felices y hablaba dos veces más de temas sustantivos. La plática superficial constituía sólo el 10% de la conversación de las personas más felices, mientras que representaba casi tres veces más (el 28.3%) de la de las personas más

²² Matthias R. Mehl, Simine Vazire, Shannon E. Holleran y C. Shelby Clark, "Eavesdropping on Happiness: Well-Being Is Related to Having Less Small Talk and More Substantive Conversations", *Psychological Science*, 18 de febrero de 2010.

infelices. Tomando en cuenta las diferencias de personalidad entre los sujetos, se encontró que las personas sociales son más felices que las solitarias: y que, entre las primeras, las que tienen conversaciones más profundas manifiestan un mayor grado de bienestar que las que tienen mayoritariamente conversaciones superficiales. Los autores del estudio llegaron a dos conclusiones: que necesitamos explorar los temas importantes de la vida para ser felices, y que necesitamos hacerlo en comunicación con otras personas.

Ahora bien, podría parecer que las redes sociales como Facebook constituyen el medio ideal para tal exploración compartida. Pero, como lo veremos a continuación, su mismo formato excluye la conversación profunda y promueve, antes bien, el intercambio de información anodina y superficial, a pesar de generar grandes expectativas de otra cosa.

LAS REDES SOCIALES Y LA FANTASÍA DE LA ESCUCHA

Las redes sociales como Facebook y Twitter representan, sin duda, maneras expeditas de mantenernos en contacto con amistades y conocidos. Podemos saber, casi minuto a minuto, dónde están, qué están haciendo, en qué están pensando, cómo se sienten, qué películas han visto y así sucesivamente, como en un vasto tablero instantáneo. Se trata de una manera muy práctica de saber en qué están una gran cantidad de personas a las que no necesariamente quisiéramos ver en la realidad, porque no nos alcanza el tiempo o sencillamente porque no nos interesan tanto. Pero aquí surgen varios problemas.

En primer lugar, en estas redes existe una falsificación de fondo, desde un principio: supuestamente, nos permiten “conocer” a nuevos “amigos” o “entrar en contacto” con viejos “amigos”. Se trata de una tergiversación semántica: la gran mayoría de los cientos de contactos que podemos tener en Facebook no son realmente nuestros amigos, ni estamos realmente en comunicación. Incluso, muchos de ellos son desconocidos a quienes nunca hemos visto y que quizá nunca veremos. Nos dan, sin embargo, tres cosas: nos hacen sentirnos menos solos, promueven la idea de una afinidad real (porque los amigos de mis amigos también son mis amigos) y nos dan la ilusión de una pertenencia, de formar parte de un club. Sin embargo, esto se limita a la capa más superficial de las relaciones interpersonales: no somos amigos, no somos más que desconocidos con alguna amistad en común, quienes a veces coincidimos en línea para intercambiar las más superficiales de nuestras actividades.

En segundo lugar, para estar presentes en Facebook u otros sitios de encuentro, tenemos que subir constantemente información sobre nosotros mismos. Esto no sólo toma tiempo, sino que rara vez tendremos algo interesante que reportar. Sin embargo, el mismo formato nos pide actualizaciones de nuestro estado, noticias nuevas, a diario. Entonces solemos subir los detalles más prosaicos de nuestra vida cotidiana, como a qué restaurante fuimos ayer, o bien comentamos que hoy nos levantamos tarde, o que estamos muy contentos de que sea viernes —minucias que quizá pudieran interesar a alguien muy cercano, pero ciertamente no a la mayoría de nuestros “amigos” en Facebook o Twitter.

En tercer lugar, tales sitios piden que reaccionemos a los reportes de última hora de nuestros “amigos”, para lo cual podemos mandar emoticones, regalitos o mensajes... En otras palabras, si queremos quedar bien, tenemos que dedicarle un tiempo creciente —porque solemos tener cada día más “amigos”— a estas pseudo-rrelaciones cibernéticas. El mismo formato nos pide una atención y una escucha de la que no podemos evadirnos, porque todos sabemos que estamos conectados de manera casi continua. Por ejemplo, cuando cae el cumpleaños de alguno de nuestros “amigos”. Aunque no se nos ocurriría felicitarlo en la realidad, porque no somos cercanos, en Facebook nos sentimos obligados a hacerlo. Me sucedió ver una vez docenas de felicitaciones por el cumpleaños de una amiga; pero a su fiesta real, no invitó a más de siete u ocho. Ahí quedó al descubierto, de manera muy clara, quiénes eran sus verdaderas amistades y quiénes no. Creo que los jóvenes, en particular, pueden caer en la trampa de confundir “contactos” con amistades reales. Podría argumentarse, desde luego, que esto siempre ha sido así: que una parte de la madurez consiste en hacer la distinción entre quiénes son nuestros amigos, cuáles son nuestras relaciones verdaderas y cuáles son las ficticias. Sin embargo, el formato y el funcionamiento de las redes sociales han añadido nuevos obstáculos a esta distinción tan importante.

En cuarto lugar, cuando subimos información sobre nosotros mismos, lógicamente esperamos que sea de interés para nuestros “amigos” y, por tanto, que nos respondan de alguna manera. Surge así una expectativa de escucha, en la cual pensamos que todo lo que subamos está siendo registrado por los demás,

cosa que no siempre es cierta. La falta de respuesta puede fácilmente provocarnos sentimientos de inseguridad, como si todavía fuéramos niños que esperan la aprobación de nuestros padres frente a nuestros logros. En este sentido, como en tantos otros, la comunicación cibernética es inherentemente *regresiva*, psicológicamente hablando.

LAS COMUNIDADES VIRTUALES

En lo que se refiere a nuestro tema, hay dos cosas que decir sobre las comunidades virtuales que han surgido en los últimos quince años, desde los *listserv* profesionales, surgidos en los 1990, hasta Facebook y Twitter. Nadie duda que internet sea un formidable instrumento para hallar información sobre cualquier tema y para conectarse con personas afines. Que la pasión de uno sea la música medieval o las mariposas de las Amazonas, uno encontrará no sólo información actualizada, sino a los especialistas y amateurs que compartan ese interés. Esto representa innegablemente una extensión del conocimiento: nos abre horizontes no sólo desconocidos sino insospechados en cualquier disciplina.

El problema es éste: a fuerza de buscar a personas afines, con intereses compartidos, nos estamos encerrando cada vez más en lo *similar a nosotros*. Se ha encontrado, por ejemplo, que los partidarios de alguna ideología política tienden a visitar sólo aquellos sitios web que reflejen esa ideología; que los miembros de alguna minoría (sexual, étnica, religiosa) darán preferencia, naturalmente, a aquellas comunidades

virtuales donde encuentren a gente similar; y que uno busca información en sitios conocidos, más que desconocidos. El funcionamiento de Google lo ilustra a la perfección. El motor de búsqueda “recuerda” lo que uno ya le ha solicitado y, en búsquedas ulteriores, arrojará la misma categoría de resultados. Es decir, lo que uno ya ha buscado en el pasado determina lo que encontrará en el futuro.

Claro, se dirá que, antes de internet, la gente también leía sólo la prensa que le era afín y buscaba los libros que pudieran interesarle. Pero estaba expuesta a una mayor diversidad de opinión, al visitar bibliotecas o librerías, o sencillamente al hablar con personas de su entorno que podían o no compartir sus puntos de vista. En cambio, la conversación virtual es finalmente solitaria: la persona sentada frente a su computadora puede decidir con quién se comunica, acerca de qué y por cuánto tiempo. Esto significa que se está reduciendo el campo del debate entre opiniones distintas y que, cada vez más, estamos leyendo y escuchando sólo lo que nos confirma en nuestras propias creencias. En el mundo de internet, la escucha se está volviendo, en este sentido, una cámara de ecos en lugar de ser el espacio de un intercambio.

No podemos dejar de mencionar otra barrera, también insidiosa, que internet está erigiendo entre nosotros y nuestro entorno. En la medida en la que podemos realizar cada vez más transacciones en la computadora como compras, pagos y transferencias bancarias, rentar videos o bajar películas, comunicarnos con otras personas, escuchar música y ver películas, etc., estamos saliendo cada vez menos al mundo real. Instalados frente a nuestras pantallas, nos estamos

volviendo ermitaños electrónicos, cuyo contacto con la realidad pasa, cada vez más, por internet.

Un ejemplo de esta pérdida del diálogo real entre personas reales es el siguiente. Diversas universidades norteamericanas se están topando con un problema nuevo en sus dormitorios: resulta que los estudiantes no son capaces de resolver los pequeños conflictos que puedan tener con sus compañeros de cuarto, porque no están acostumbrados a confrontar directamente a otra persona. Diferencias acerca del aseo, las pertenencias de cada quién, los horarios, las visitas al cuarto, se quedan sin resolver hasta volverse verdaderos problemas. Y esto sucede porque, en lugar de hablar con el compañero de cuarto, le mandan mensajes de texto agresivos, suben a Facebook críticas o comentarios insultantes, o bien se quejan con terceras personas (sus padres o las autoridades universitarias).²³

LOS MENÚS AUTOMATIZADOS

Otro ejemplo de la reducción de la comunicación hoy día es algo que nos ha sucedido a todos: llamamos a nuestro banco, servidor de internet, aerolínea o compañía telefónica, y nos encontramos con un menú automatizado de opciones que nos pide que tecleemos nuestros datos en el teléfono, y que nos dan información de todo tipo, sin jamás conectarnos con un ser humano. Aquí sucede algo difícil de asimilar: no sólo nos está contestando una computadora,

²³ Abigail Sullivan Moore, "Failure to Communicate", en *The New York Times*, 15 de julio de 2010.

sino que se nos pide que le “hablemos” como si nosotros fuéramos también una computadora. Es decir, tanto de un lado como del otro, se ha eliminado al interlocutor humano. Nuestras dudas, preguntas, reclamos, no merecen ser recogidos por un empleado de carne y hueso, ni son considerados dignos de una respuesta personalizada. En una palabra, cuando intentamos comunicarnos con nuestros proveedores de servicios (cada vez más importantes en la vida cotidiana) *no hay escucha alguna*. En aras de la eficiencia y de cierta idea de la atención a clientes, se ha reducido la comunicación a su denominador más bajo: el más escueto intercambio de información numérica. Este fenómeno, que a los consumidores de servicios nos hace rabiar diariamente, es emblemático de todo lo descrito arriba: la despersonalización de la comunicación, la eliminación de todo lenguaje más allá de los datos indispensables, la imposibilidad de expresar emociones o experiencias reales, y un simulacro de atención en lugar de una escucha auténtica. No es casual que tanta gente renuncie a seguir el proceso automatizado; ni es casual que cambie de banco, o de servicio telefónico, con tal de poder acceder a un ser humano al otro lado de la línea.

Incluso, en Estados Unidos, aun cuando el cliente logra comunicarse con una persona, es muy posible que su interlocutor (con quien quisiera hablar de su problema con la computadora o acerca de la entrega de la pizza que pidió hace dos horas) se halle en la India o Colombia. En efecto, muchas empresas norteamericanas han subcontratado y desplazado sus servicios a otros países para recortar costos, como si diera lo mismo estar aquí o allá. Con esto observamos

cómo opera cierto concepto actual de la comunicación, en el cual toda dimensión humana se considera obsoleta, ineficiente o sencillamente innecesaria. Curiosamente, este proceso fue descrito hace ya cincuenta años, cuando muchos escritores empezaron a pensar en los robots y en cómo afectarían nuestra vida cotidiana. También muchas series televisivas y películas, muy notablemente *Odisea del espacio 2001* (1968), previeron una etapa de civilización en la cual nos estaríamos comunicando sólo con computadoras, que poco a poco tomarían el control de nuestras funciones más esenciales. No estaban equivocadas. Si bien ninguno de nosotros ha estado en una estación espacial a la merced de una computadora llamada Hal que tuviera un poder de vida o muerte sobre nosotros, a diario nos enfrentamos a menús automatizados de los cuales dependemos para poder llevar a cabo las transacciones más insignificantes, a la vez que necesarias, de nuestra vida cotidiana. Y en todo ello, lo que se ha eliminado es la escucha, precisamente.

EL DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA INVISIBILIDAD

Además, esta evolución de la comunicación instantánea se contrapone a algo que habíamos dado por sentado, en las sociedades industrializadas y especialmente en las grandes urbes, desde hace un par de siglos: el derecho a movernos libremente, sin ser monitoreados. Desde el siglo XIX, si no es que antes, los escritores y artistas hablaban de la libertad y la *invisibilidad* que podían tener en la gran ciudad, por oposición al medio rural o provincial, en el cual todo

el mundo se enteraba de lo que hacían sus vecinos. Es más, el anonimato urbano —sin hablar de la soledad urbana— ha sido una de las principales características de la vida moderna, extensamente reflejada en la literatura y las artes. Pero parece que esta etapa, en la era postindustrial, está llegando a su fin. Y no sólo por la comunicación instantánea descrita arriba, que hace que seamos *localizables* en todo momento: también nuestros movimientos financieros, de consumo, de todo tipo, son monitoreados de manera constante. Se ha abierto no sólo el gran ojo del Big Brother imaginado por George Orwell en su novela *1984*; también nos escucha, todo el tiempo, una gran oreja que toma nota de lo que decimos, escribimos y subimos a internet.

Un ejemplo, quizá apócrifo: circuló el rumor, en los días que siguieron al 11 de septiembre de 2001, acerca de un ejecutivo que trabajaba en una de las Torres Gemelas de Nueva York. Se había ausentado del trabajo, en esa fecha, para tener un encuentro amoroso en un hotel. Cuando salió de ahí por la tarde, encontró en su celular docenas de mensajes de su esposa quien, angustiada, lo buscaba con insistencia tras la destrucción de las Torres Gemelas. Entonces, él le habló y, a su pregunta sobre dónde estaba, contestó, con naturalidad, que estaba en su oficina. Así quedó al descubierto, sin la menor duda, su *affaire* extramarital. Éste no es más que un ejemplo extremo de lo que puede suceder en la era del celular. Pensamos que, al tratarse de un medio de comunicación que funciona independientemente de dónde estemos, podemos mentir acerca de nuestra ubicación verdadera —y, de hecho, muchísima gente lo hace.

Decimos que ya estamos cerca, cuando en realidad no hemos salido de la casa; decimos que estamos trabajando, cuando seguimos con los amigos en el restaurante. Pero olvidamos que la comunicación instantánea deja huella, y que subsisten formas de saber dónde y con quién estamos. La gran libertad de movimiento que nos han dado el celular e internet es falaz; los mensajes que pensamos poder ocultar acaban por ser descubiertos. ¿Por qué? Porque las relaciones humanas son mucho más complejas que el simple intercambio de información que permite la tecnología.

Este tipo de descubrimientos ocurre ya con cierta frecuencia. En Estados Unidos, los abogados dedicados al divorcio han advertido que cada vez más demandas de divorcio por adulterio se basan en mensajes de texto y voz y en correos electrónicos que no han sido debidamente eliminados. Asimismo, las asociaciones civiles dedicadas a los derechos individuales han expresado su alarma por los datos privados que pueden obtenerse en internet y particularmente en las redes sociales como Facebook. Ha surgido así una paradoja: el mundo de internet y de la comunicación instantánea nos obliga a escuchar muchas cosas que preferiríamos no saber, y a la vez nos ha vuelto más transparentes acerca de la vida íntima que no quisiéramos compartir. De igual manera, cuando deseamos una atención inmediata a nuestros mensajes, no siempre nos llega; y, cuando no queremos que nos estén monitoreando, no tenemos ninguna garantía de que esto no sucederá. El principio básico de la comunicación —que debe ser un acto voluntario— se está perdiendo. Estamos en comunicación cuando no lo

queremos, y no lo estamos cuando más lo desearíamos. Nuestra escucha, facultad a nuestro servicio, se ha vuelto *aleatoria e ingestionable*.

De esta forma, la comunicación instantánea y virtual que parecía darnos más libertad en ciertos niveles, en otros nos vuelve cautivos: de los demás, quienes no nos contestan tan rápido como quisiéramos, o bien que intentan engañarnos; y de nosotros mismos, con toda nuestra carga de expectativas, fantasías, deseos, temores e inseguridades.

EL POPULISMO CIBERNÉTICO

Otra ilusión que promueve internet es la de una *igualdad* entre los usuarios. Como todos estamos conectados y podemos enviarle un mail o un chat a casi cualquier individuo del planeta, a veces albergamos la fantasía de estar a un paso (o, mejor dicho, a un “clic”) de personas que nunca podríamos conocer en la realidad: actores, artistas, políticos, millonarios... Se trata de una ilusión deliberadamente cultivada por toda clase de gente famosa, precisamente para simular que son *accesibles*, atentos a nosotros: en suma, para darnos la impresión de que nos están escuchando. Ya no tenemos por qué limitarnos a ser fans de tal cantante, cuando podemos ser sus “amigos” y escribirle, de manera fácil e instantánea, cuando queramos.

Empero, tal supuesto es enteramente falaz. Me parece a la vez extraño y muy interesante, psicológicamente hablando, que un joven pueda creer que su mail dirigido a Ricky Martin será realmente leído, e incluso contestado, por un artista de ese calibre. Creo

que, en el fondo, nadie podría pensarlo. Pero entonces, ¿de qué se trata? Observamos aquí varios fenómenos.

En primer lugar, tales contactos nos dan una ilusión de cercanía, de amistad y pertenencia que es, a todas luces, falsa. Podemos suponer que alguien como Ricky Martin tiene un equipo de asistentes, o bien un sistema preprogramado, que se dedica, en el mejor de los casos, a leer sus correos y a mandar respuestas más o menos estandarizadas, si no es que automatizadas, del tipo “gracias por su interés, Ricky Martin le manda un cordial saludo y lo mantendrá informado de sus próximos conciertos”. Lo curioso del asunto es que el fan pueda alegrarse de recibir tal correo, o tal información, como una auténtica respuesta del cantante; que pueda, de alguna manera, sentirse conectado a él. Aquí vemos, de nuevo, esta necesidad, muy de nuestra época, de sentirnos escuchados no sólo por nuestros seres queridos, sino por las personas que admiramos a distancia.

Un grupo de personas que ha logrado capitalizar y cooptar esta necesidad de una forma particularmente engañosa es la clase política. Hoy día, en lugar de comunicarse física y directamente con sus votantes en las plazas públicas, no sólo acuden a los medios masivos sino que, además, crean una página en Facebook o se registran en Twitter; en el mejor de los casos, escriben (o mandan escribir) un blog, al cual todos podemos responder. Al hacerlo, nos sentimos escuchados y “en contacto”. Los personajes políticos cultivan así una imagen populista de cercanía, de ser “como cualquier gente” y de estar a nuestro alcance, que es enteramente falsa. Esta forma de “acercarse”

al público se está extendiendo cada vez más, sobre todo después de la gran movilización cibernética, con millones de adherentes, que logró Barack Obama en su campaña presidencial.

Esta supuesta cercanía ha sido proclamada, por muchos observadores, como una nueva modalidad de la democracia: una democracia interactiva y por tanto “real”, en la cual los votantes se hacen escuchar y participan activamente en las políticas que les afectan, a través de su *feedback*. Se trata, por supuesto, de un engaño. Si bien tal modalidad puede tener sentido en una auténtica democracia, en la cual la opinión pública de veras cuenta, en muchos otros países éste no es el caso, por más tweets o mails que enviemos a nuestros gobernantes. Se trata de un simulacro de intercambio, cuando en realidad no hay escucha alguna.

Habiendo dicho esto, la comunicación horizontal por celular e internet entre ciudadanos ha ayudado a promover movimientos democráticos que no hubieran prosperado sin ella. En países como Irán, Tailandia o Egipto, constituye un eficaz medio de movilización de masas por parte de la oposición, en ausencia de una prensa libre y otras formas de expresión. Diversas minorías, por ejemplo mujeres u homosexuales en algunas partes del mundo, han aprovechado esta manera de difundir instantáneamente redadas, encarcelamientos, ejecuciones u otras violaciones de sus derechos, para movilizar la opinión pública, incluso a nivel mundial. Ciertamente, existen grandes oportunidades en este sentido.

Pero en el mundo occidental industrializado, las redes sociales han servido ante todo para darnos la ilu-

sión de vivir en un mundo interconectado, en el cual somos escuchados y tenemos acceso a los poderes fácticos, en una cercanía virtual sumamente engañosa.

Entonces, tanto a nivel individual como social y político, nos estamos haciendo una serie de ilusiones acerca de la escucha. Creemos, al mandar nuestros tweets o mensajes de texto, que nos estamos comunicando con alguien y que estamos teniendo algún impacto. Creemos pertenecer a algo, dar a conocer nuestras voces... pero es falso, como lo han sido todas las plegarias dirigidas a un universo remoto, que no tiene por qué atender a nuestras muy personales preocupaciones.