Caso de estudio: Desconexión social

Rosie García, trabaja atendiendo el mostrador del *Hot & Crusty* de la estación central de Nueva York, una de las panaderías más ajetreadas del mundo. Es tal la cantidad de gente que a diario pasa por la estación que, durante la jornada laboral, siempre hay largas filas de clientes que esperan su turno.

—Son muchos, —dice Rosie—, los clientes que parecen estar completamente absortos en sus pensamientos, muestran miradas extraviadas y no responden cuando les pregunta "¿en qué puedo servirle?", e incluso cuando se repite el cuestionamiento, continúan silenciosos y, sin mirar un punto fijo.

Cada vez son más quienes sólo prestan atención cuando les grito.

Pero no es que los clientes de Rosie sean especialmente sordos, sino que sus oídos están tapados por los pequeños auriculares de algún dispositivo. Se encuentran enfrascados y perdidos en alguna de las melodías de su lista de reproducción personalizada, desconectados de todo lo que ocurre a su alrededor y, lo que es más importante, distantes también de las personas que les rodean.

Mucho antes del walkman, del teléfono móvil y del iPod, obviamente, también había gente que iba de un lado a otro ajena al trajín de la vida cotidiana. Este proceso, se inició con el uso del automóvil, que es una forma de atravesar un espacio público aislado dentro de un vehículo de aproximadamente media tonelada de acero, arrullado por el sonido de la radio y separados del resto de las personas por los cristales. Las formas de viajar antes de que el automóvil se convirtiera en un lugar común, sin importar el tipo de transporte obligaban a los viajeros a mantener un mínimo de contacto con el mundo que les rodeaba.

Recordemos lo agradable que es caminar en un pequeño pueblo donde toda la gente al pasar se saluda y se puede comunicar y tener contacto con las personas alrededor. Esa es una habilidad que se ha perdido por el uso de los dispositivos que nos conectan con el resto del mundo. Esta pérdida de inteligencia y de conexión social se ha ido incrementado; podemos observar a las nuevas generaciones, ensimismadas, con baja o nula capacidad de autocontrol emocional y empatía efímera.

Esa desconexión proporciona una excusa perfecta no sólo para no reconocer a los demás como seres humanos, sino para no advertir su presencia y tratarlos como meros objetos. La vida de peatón nos brinda, al menos, la posibilidad de saludar a la persona con la que acabamos de cruzarnos o pasar unos minutos charlando con un amigo, pero quien está conectado a un *iPod* puede ignorar fácilmente a los demás y pasar junto a ellos sin mirarlos siquiera.

Vale la pena señalar que, desde la perspectiva de quien está escuchando música, él no está desconectado, sino relacionándose con el cantante, el grupo o la orquesta que esté escuchando y cuyo corazón late al mismo ritmo que el suyo.

Lo cierto es que esos otros entes virtuales nada tienen que ver con los seres humanos que caminan un paso o dos por delante y hacia los cuales el arrobado oyente muestra la mayor de las indiferencias. En la medida en que la tecnología se apodera de la atención de las personas y la desvía hacia una realidad virtual, acaba por insensibilizar a quienes le rodean, con lo que se manifiesta un tipo de autismo social que se convierte en una más de las inevitables consecuencias de la permanente intrusión de la tecnología en nuestra vida cotidiana.

Este aumento de la capacidad tecnológica de conexión es el mismo que permite que, aun estando de vacaciones, sigamos viéndonos asediados por el trabajo.

Una reciente encuesta ha puesto de manifiesto que 34 por ciento de los trabajadores de nuestro país se halla tan conectado con su oficina, que vuelve de sus vacaciones tan estresadas o incluso más que cuando las empezó. El correo electrónico y el teléfono móvil ignoran las fronteras que separan la vida laboral de la vida familiar y privada, y exige nuestra atención: y nos orilla a responder al correo electrónico en cualquier momento, independientemente de que estemos en plena excursión campestre, con nuestros hijos, o incluso descansando.

En la mayoría de los casos, los niños tampoco suelen advertir esta ausencia, porque también se encuentran obsesionados con sus redes sociales, algún juego en línea, o viendo la televisión en su dormitorio.

Un informe francés señala que en una encuesta mundial realizada con una muestra de 2,500 millones de espectadores de 72 países ha revelado que, en 2004, las personas pasaban diariamente un promedio de 3 horas y 39 minutos viendo la televisión; Japón ocupaba, el primer lugar, con 4 horas y 25 minutos, seguido de cerca por los Estados Unidos.

"La televisión —advirtió T.S. Eliot, en 1963, cuando el nuevo medio estaba difundiendo en todos los hogares— permite que millones de personas se rían simultáneamente del mismo chiste pero, a pesar de ello, sigan estando solas.»

Internet y las redes sociales tienen el mismo impacto. Una encuesta realizada en nuestro país con una muestra de 4,830 personas ha puesto de manifiesto que Internet ha desplazado a la televisión como forma favorita de pasar el tiempo libre, y la consecuencia directa de todo esto es que, por cada hora que la gente pasa en Internet, el contacto personal con amigos, colegas y familia disminuye 24 minutos. Como dice Norman Nie, director del Stanford Institute for the Quantitative Study of Society y especialista en estudios sobre Internet: "Nadie puede recibir un abrazo o un beso a través de Internet".

Referencia:

Goleman, D. (2010). *Inteligencia Social, la nueva ciencia de las relaciones humanas.* Kairós.