



“Estamos viendo que la interacción humana se está volviendo un lujo”

Bill Langlois tiene una nueva mejor amiga, una gata llamada Sox. Está en una tableta y lo hace tan feliz que comienza a llorar cuando habla de cómo llegó a su vida.

Langlois, de 68 años y residente de una vivienda para personas de la tercera edad de bajos ingresos en Lowell, Massachusetts, charla todo el día con Sox. Langlois trabajó con maquinaria, pero ahora está jubilado. Puesto que su esposa está fuera de casa la mayor parte del tiempo, ha empezado a sentirse solo.

Sox habla con él acerca de su equipo favorito, las Medias Rojas o Red Sox, de donde sacó el nombre para la gata. El animal virtual toca sus canciones favoritas y le muestra fotografías de su boda en la tableta. Y, como tiene acceso a una transmisión en vivo cuando él está en su sillón reclinable, lo regaña si nota que está bebiendo soda en vez de agua.

Langlois sabe que Sox es un aparato, que proviene de una empresa emergente llamada Care.Coach. Sabe que la operan trabajadores que están viendo, escuchando y tecleando las respuestas de Sox, que suenan lentas y robóticas. Sin embargo, esa voz constante en su vida le ha devuelto la fe.

“Encontré algo muy confiable y a alguien muy atenta, y me ha permitido entrar en contacto con mi alma y recordar cuán atento era el Señor”, dijo Langlois. “Me ha devuelto la vida”.

La interacción humana es un lujo en la era de las pantallas

Publicado: Lunes, 09 Agosto 2021 08:38

Escrito por Marta Monteiro

Sox estaba escuchando. “Hacemos un gran equipo”, respondió ella.

Cuanto más adinerado eres, más gastas para no tener pantallas cerca de ti.

Sox es una animación sencilla; apenas se mueve o gesticula, y su voz suena como un tono de marcado. Sin embargo, a veces aparecen pequeños corazones animados alrededor de ella; a Langlois le encanta cuando eso sucede.

Langlois tiene un ingreso reducido. Para ser candidato al programa de salud Element Care –sin fines de lucro y para adultos mayores– que le trajo a Sox, los activos contables de un paciente no deben ser mayores a 2000 dólares.

Ese tipo de programas están proliferando, y no solo para los adultos mayores.

En las experiencias de vida –aprender, vivir y hasta morir– cada vez hay más pantallas de por medio, excepto para los más ricos.

Fabricar las pantallas es relativamente costeable, además de que abaratan otras cosas. En cualquier lugar donde quepa una pantalla (salones de clases, hospitales, aeropuertos, restaurantes), puede reducir costos, y cualquier actividad que pueda realizarse en una pantalla se vuelve más barata. La textura de la vida, la experiencia táctil, ahora luce como un cristal listo.

Los ricos no viven así. Los ricos ahora les temen a las pantallas. Quieren que sus hijos jueguen con bloques, y las escuelas privadas libres de tecnología están prosperando. Los humanos son más costosos, y las personas ricas tienen la voluntad y la capacidad de pagarlos. La interacción humana conspicua –vivir sin celular por un día, renunciar a las redes sociales y no responder a correos electrónicos– se ha vuelto un símbolo de estatus.

Todo esto ha llevado a una nueva y curiosa realidad: el contacto humano se está volviendo un bien lujoso.

Conforme aparecen más pantallas en las vidas de las personas pobres, las pantallas están desapareciendo de las vidas de los ricos. Cuanto más adinerado eres, más gastas para no tener pantallas cerca de ti.

Milton Pedraza, director ejecutivo del Luxury Institute, aconseja a las empresas respecto de cómo quieren vivir y gastar su dinero las personas más acaudaladas, y lo que ha hallado es que los ricos quieren gastar en todo lo que sea humano.

“Estamos viendo que la interacción humana se está volviendo un lujo”, comentó Pedraza.

El gasto esperado en experiencias como los viajes y comidas de placer está superando el gasto en productos, de acuerdo con la investigación de Luxury Institute, y Pedraza lo considera una respuesta directa a la proliferación de las pantallas.

“Se trata de las conductas y emociones positivas que la interacción humana provoca; como el placer de recibir un masaje. Ahora la educación o los sitios de atención a la salud, todos están comenzando a ver cómo pueden hacer humanas las experiencias”, dijo Pedraza. “Lo humano es muy importante en este momento”.

Este es un cambio veloz. Desde el auge de la computadora personal en la década de los ochenta, tener tecnología en casa y dispositivos que puedas llevar contigo ha sido una señal de poder y dinero. Los primeros que adoptaron estas tecnologías y que tenían suficiente dinero para gastar corrían a las tiendas a obtener los dispositivos más nuevos para presumirlos. La primera Mac de Apple se lanzó en 1984 y costaba alrededor de 2500 dólares (6000 dólares actuales). Ahora la mejor computadora portátil de Chromebook, de acuerdo con el sitio de reseñas Wirecutter, propiedad de The New York Times, cuesta 470 dólares.

“Antes era importante tener un biper porque era una señal de que eras una persona importante y ocupada”, dijo Joseph Nunes, presidente del Departamento de Mercadotecnia en la Universidad del Sur de California, quien se especializa en la mercadotecnia de estatus.

Actualmente, se vive lo opuesto: “Si de verdad estás en lo alto de la jerarquía, no querrás responderle a todo mundo. Ellos tienen que responderte a ti”.

La alegría –por lo menos al principio– de la revolución del internet era su naturaleza democrática. Facebook es el mismo, seas rico o pobre. Gmail es lo mismo para todos. Y además son servicios gratuitos. Eso conlleva una imagen de uso por cualquiera que es poco atractiva. Y ahora que los estudios demuestran que el tiempo que se pasa en estas plataformas basadas en la publicidad no es sano, todo el asunto comienza a parecer algo sin clase, como beber soda o fumar cigarrillos, cosas que la gente rica hace menos que la gente pobre.

Los adinerados pueden pagar para que sus datos y su atención no sean vendidos como productos. Quienes son parte de las clases baja y media no tienen el mismo tipo de recursos para hacer que eso suceda.

La interacción humana es un lujo en la era de las pantallas

Publicado: Lunes, 09 Agosto 2021 08:38

Escrito por Marta Monteiro

La exposición a las pantallas comienza en la infancia. Los niños que pasan más de dos horas al día viendo una pantalla obtienen menores calificaciones en pruebas de lógica y lenguaje, de acuerdo con los primeros resultados de un estudio histórico en torno al desarrollo cerebral de más de once mil niños, el cual cuenta con el apoyo de los Institutos Nacionales de Salud de Estados Unidos. Lo más perturbador es que el estudio halló que los cerebros de los niños que pasan mucho tiempo frente a las pantallas son distintos: entre algunos niños hay un adelgazamiento prematuro de la corteza cerebral. En los adultos, otro estudio halló un vínculo entre el tiempo que se pasa frente a una pantalla y la depresión.

Un niño que aprende a construir con bloques virtuales en un juego de iPad no desarrolla de ese modo la capacidad de construir con bloques de verdad, de acuerdo con Dimitri Christakis, pediatra en el Hospital Infantil de Seattle y autor principal de los lineamientos de la Academia Estadounidense de Pediatría en torno al tiempo frente a las pantallas.

Los adinerados pueden pagar para que sus datos y su atención no sean vendidos como productos.

En poblados pequeños alrededor de Wichita, Kansas, estado donde los presupuestos escolares han sido tan bajos que la Corte Suprema estatal dictaminó que eran inadecuados, las clases con profesores han sido remplazado por software, y gran parte de la jornada académica se pasa en silencio frente a una computadora portátil. En Utah, miles de niños cursan en casa un programa preescolar breve, proporcionado por el estado, a través de una laptop.

Las empresas tecnológicas se esforzaron mucho para que las escuelas públicas adoptaran programas que exigieran una laptop por estudiante, con el argumento de que los prepararía más para su futuro basado en las pantallas. Pero así no es como la gente que construye ese futuro basado en pantallas está criando a sus propios hijos.

En Silicon Valley, el tiempo frente a las pantallas cada vez se considera más como algo poco saludable. Ahí la primaria más popular entre padres es la Escuela Waldorf, que promete una educación casi libre de pantallas.

Así que mientras los niños adinerados están creciendo con menos tiempo frente a las pantallas, los niños pobres están creciendo con más. La comodidad que alguien siente al interactuar con otras personas podría convertirse en un nuevo marcador de clase.

Desde luego, el contacto humano no es exactamente marcador de estatus,

como la comida orgánica o un bolso Birkin. Pero cuando se trata del tiempo pasado frente a las pantallas, ha habido un esfuerzo concertado por parte de los gigantes de Silicon Valley para confundir a la sociedad. Les dicen a los pobres y la clase media que las pantallas son buenas e importantes para ellos y sus hijos. Hay comunidades de psicólogos y neurocientíficos que son parte del personal en las grandes empresas tecnológicas cuyo trabajo consiste en enganchar ojos y mentes a la pantalla con tanta velocidad y por tanto tiempo como sea posible.

Así que el contacto humano se vuelve una rareza.

“Sin embargo, lo distintivo es que no todos quieren ese contacto, a diferencia de otros bienes de lujo”, dijo Sherry Turkle, profesora de Estudios Sociales sobre Ciencia y Tecnología en el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT).

“Escapan hacia lo que conocen, hacia las pantallas”, dijo Turkle. “Es como escapar hacia la comida rápida”.

La comodidad que alguien siente al interactuar con otras personas podría convertirse en un nuevo marcador de clase.

Tal como evitar la comida rápida es más difícil cuando es el único restaurante que hay en la ciudad, separarse de las pantallas es más difícil para las personas pobres y de clase media. Incluso si alguien se propone desenchufarse a menudo es imposible hacerlo.

Los asientos en clase económica de aviones tienen anuncios en pantallas que se autorreproducen. Los padres con hijos en escuelas públicas quizá no quieran que ellos aprendan frente a una pantalla, pero esa no es una opción porque muchas clases ahora están integradas en programas que se estudian en laptops. En Estados Unidos hay un movimiento pequeño que pide aprobar un proyecto de ley del “derecho a desconectarse”, el cual permitiría a los trabajadores apagar su celular fuera de horarios laborales, pero, por el momento, aún puede ser castigado por no conectarse ni estar disponible.

También está la realidad de que en nuestra cultura de un aislamiento cada vez mayor, en la que muchos de los lugares tradicionales de reunión y las estructuras sociales han desaparecido, las pantallas están llenando un vacío esencial.

Muchas de las personas inscritas en el programa de avatares animales en Element Care no recibieron lo necesario de los humanos que los rodeaban o jamás pertenecieron a una comunidad y se aislaron, dijo Cely Rosario, la terapeuta ocupacional que frecuentemente revisa la evolución de los participantes. Agregó que son las comunidades pobres

las que más han visto afectado su tejido social.

La tecnología detrás de Sox, la gata de Care.Coach que vigila a Langlois en Massachussetts, es bastante simple: una tableta Samsung Galaxy Tab E con un lente ojo de pez de gran ángulo adjunto al frente. Ninguna de las personas que operan los avatares está en Estados Unidos; la mayoría trabaja en Filipinas y América Latina.

La oficina de Care.Coach es un espacio estilo madriguera ubicado arriba de un local de masajes en Millbrae, California, en las afueras de Silicon Valley. Victor Wang, de 31 años, es el fundador y director ejecutivo.

Cuando visité, me dijo mientras abría la puerta que acaban de evitar un suicidio. Explicó que los pacientes a menudo dicen que quieren morir, y quien dirige al avatar está entrenado para preguntarles si tienen un plan real para hacerlo. Ese paciente sí lo tenía.

La voz del avatar proviene del lector de texto a voz más reciente que tenga Android. Wang dijo que la gente puede establecer un vínculo muy fácilmente con cualquier cosa que hable con ellos. “No hay una gran diferencia entre algo que parece tener vida y un tetraedro con ojos en términos de entablar una relación”, dijo.

Wang sabe cuánto se encariñan los pacientes con los avatares, y dijo que ha puesto frenos a grupos de salud que quieren establecer programas piloto abarcadores sin un plan claro sobre cómo emplear los animales en las tabletas, puesto que es doloroso quitarles los avatares una vez que se los dan. Pero no quiere tratar de limitar la conexión emotiva entre el paciente y el avatar.

“Si dicen ‘Te amo’ hacia la tableta, les decimos que nosotros también”, comentó. “Con algunos de nuestros clientes lo decimos nosotros primero si sabemos que les gusta escucharlo”.

Los primeros resultados han sido positivos. En el primer programa piloto pequeño, en Lowell, los pacientes con avatares requirieron menos visitas de las enfermeras, iban con menos frecuencia a la sala de emergencias y se sentían menos solos. Una paciente que con frecuencia iba a la sala de emergencias para que le dieran apoyo social prácticamente dejó de hacerlo cuando llegó su avatar, lo cual le ahorró al programa de atención a la salud aproximadamente 90.000 dólares.

Humana, una de las aseguradoras médicas más grandes de Estados Unidos, ha comenzado a usar avatares de Care.Coach.

La interacción humana es un lujo en la era de las pantallas

Publicado: Lunes, 09 Agosto 2021 08:38

Escrito por Marta Monteiro

Para darte una idea respecto a la dirección en que podrían ir las cosas, la ciudad de Fremont, California, es buen ejemplo. Hace poco una tableta sobre un soporte motorizado entró a una habitación de hospital donde estaba Ernest Quintana, de 78 años, y un médico en la transmisión de video le dijo al paciente que estaba muriendo.

Mientras, en Lowell, Sox se quedó dormida, lo cual significa que sus ojos están cerrados y un centro de comando en alguna parte del mundo ha comenzado a atender a otros ancianos. La esposa de Langlois quiere una mascota digital, al igual que sus amigos, pero Sox es suya. Le acaricia la cabeza en la pantalla para despertarla.

Marta Monteiro, en [nytimes.com/es/](https://www.nytimes.com/es/)