

El declive de la conversación en la era de los teléfonos inteligentes

Antonio Fernández Vicente¹

Recibido: 19/06/2025
Aceptado por pares: 15/10/2025

Enviado a pares: 13/08/2025
Aprobado: 11/12/2025

DOI: 10.5294/pacla.2025.28.4.4

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo

Fernández Vicente, A. (2026). El declive de la conversación en la era de los teléfonos inteligentes. *Palabra Clave* 28(4), e2844. <https://doi.org/10.5294/pacla.2025.28.4.4>

Resumen

El artículo explora la relevancia de la forma social desplegada en la conversación, en el contexto de una sociedad tecnologizada. Se trata de una práctica fundamental para la construcción de vínculos sociales. En este sentido, tal forma social se halla comprometida por la irrupción en la vida cotidiana del teléfono inteligente o *smartphone*, visto como dispositivo de disrupción. Derivas que convergen en este, tales como la hiperconexión y el concurso cada vez más ubicuo de la IA, requieren una reflexión para dirimir el modo en que tales tecnologías inciden en la conversación, entendida como origen de encuentros significativos. Así, se pondrán en cuestión la pérdida de espontaneidad y la merma en la capacidad de escucha, desde un punto de vista ensayístico y literario.

Palabras clave

Conversación; filosofía de la tecnología; inteligencia artificial; *smartphone*; teoría de la comunicación; teoría crítica.

¹ ✉ <https://orcid.org/0000-0002-5170-648X>. Universidad de Castilla-La Mancha, España antonio.fvicente@uclm.es

The Decline of Conversation in the Era of Smartphones

Abstract

This article explores the significance of the social form expressed through conversation within the context of a technologized society. Conversation is a fundamental practice for building social bonds. However, this social form is increasingly compromised by the intrusion of smartphones into everyday life, viewed as disruptive devices. Phenomena converging around smartphones, such as hyperconnectivity and the increasingly ubiquitous presence of AI, demand reflection on how these technologies impact conversation, understood as the origin of meaningful encounters. The article questions the loss of spontaneity and the decline in listening skills from an essayistic and literary perspective.

Keywords

Conversation; philosophy of technology; artificial intelligence; smartphone; communication theory; critical theory.

O declínio da conversa na era dos smartphones

Resumo

Este artigo explora a relevância da forma social desenvolvida na conversa, no contexto de uma sociedade tecnologizada. Trata-se de uma prática fundamental para a construção de vínculos sociais. Nesse sentido, tal forma social se encontra comprometida pela irrupção na vida cotidiana do *smartphone*, visto como dispositivo de disrupção. Derivas que convergem nesse dispositivo, como a hiperconexão e a concorrência cada vez mais ubíqua da IA, exigem reflexão para resolver a forma como tais tecnologias afetam a conversa, entendida como origem de encontros significativos. Assim, a perda da espontaneidade e o declínio da capacidade de escutar, do ponto de vista ensaístico e literário, são colocados em questão.

Palavras-chave

Conversa; filosofia da tecnologia; inteligência artificial; smartphone; teoria da comunicação; teoria crítica.

No hay ambición más justificada que la excelencia en la conversación: ser afable, alegre, ágil, claro y oportuno; mostrar un hecho, una idea o un ejemplo ilustrativo; tocar cualquier tema, y no solo charlar con los íntimos del paso del tiempo, sino llevar la parte que nos corresponde en ese gran congreso internacional, siempre sentados allí donde se declaran las equivocaciones públicas, donde los errores públicos se corrigen en primera instancia y donde el curso de la opinión pública toma forma día a día y se acerca poco a poco a lo atinado.

Robert Louis Stevenson, *Conversaciones y conversadores*

¿La conversación, como acto comunicativo, se ha deteriorado o, al menos, se tiene la sensación de que puede verse comprometida, como otras tantas *praxis* sociales? Se trata de una intuición que se ha difundido en especial en esta época de generalización de la comunicación digital, aunque ya antes se hacía notar como síntoma del declive de las relaciones sociales. No habría más que repasar la crítica del siglo pasado, donde la instrumentalización economicista de la vida diaria despojaba de calidez a toda conversación. Así lo hacía ver Adorno en sus *Minima Moralia* (2022): el empobrecimiento de las relaciones humanas es deudor de la atomización, donde cada cual solo atiende a los demás en cuanto utilizables u obstáculos para nuestros propios intereses. La conversación se convierte en un juego de estrategias donde lo que falta es el interés desinteresado por los demás.

En un libro divulgativo titulado *Stolen focus*, Johann Hari (2023) describía una escena que es sintomática de la degradación de la conversación en nuestros días. En una cafetería, escuchaba la charla de dos personas que se habían encontrado gracias a una aplicación de contactos. Pero esa charla entre desconocidos resultaba extraña: no había conversación alguna, sino que cada uno se limitaba a hablar y hablar sobre sí mismo, sin que nadie escuchase (pp. 70-71). Es una cuestión que atañe no solo a la tecnología, sino al narcisismo contemporáneo y a los efectos que se ciernen sobre la atención.

No es algo nuevo. En 2015 Sherry Turkle, que en obras anteriores había celebrado la llegada de la tecnología digital como una oportunidad para explorar las identidades a partir del *Second Self* (2005), abordó la degradación de la conversación en *Reclaiming conversation* (2019). Las tecnologías

disruptivas que confluyen en la hiperconexión merman la atención, la fragmentan e impiden así la fluidez y concentración necesarias para mantener una conversación. Es un mundo, el virtual, hecho a medida, personalizado, editado y, por tanto, controlado, que se antepone al diálogo, en el que la incertidumbre y la espontaneidad forman parte de la conversación. En lugar de conversar, nos limitamos a entrar en conexión, en especial a través de la prótesis tecnológica que es el teléfono inteligente o *smartphone*: “la presencia de una tecnología que siempre está conectada y que siempre llevamos encima –el hecho puro y duro de tener dispositivos en la mano o sobre la mesa– cambia las conversaciones que tenemos cuando hablamos en persona” (Turkle, 2019, p. 45).

La acelerada evolución tecnológica se traduce ahora en la integración de la hiperconexión de los teléfonos inteligentes y la inteligencia artificial (IA). No solamente surgen cuestiones acerca de la creciente externalización de las decisiones humanas, que se delegan en algoritmos (Innerarity, 2025, p. 23). Las preguntas brotan del mismo modo de los efectos que tal coyuntura puede desencadenar en el acto comunicativo de conversar. Sería posible que, como observa Adela Cortina, la razón estratégica suplante a la razón comunicativa, tan necesaria para el buen entendimiento, conforme la IA sustituya la actividad de conversar por un intercambio algorítmico. Es urgente, nos dice Cortina, cuidar la palabra (2024, pp. 27 y ss.), pero no solo en lo que se refiere a la veracidad, ante los usos espurios de la comunicación mediante IA, sino también en lo concerniente a la naturaleza relacional de la *comunicación*, expresada en la forma de la conversación.

Mi hipótesis radica en que la IA y la hiperconexión convergentes en el teléfono inteligente interfieren en la capacidad de conversar y, en consecuencia, contribuyen al deterioro de los vínculos sociales nacidos del encuentro y la espontaneidad. Asimismo, como hipótesis secundaria, planteo que el declive de la conversación es consecuencia de la mercantilización de la comunicación mediatizada. El eclipse de la razón comunicativa y de la conversación ocurre en el marco de lo que Shoshana Zuboff denomina “capitalismo de vigilancia”. Las corporaciones digitales aprovechan las vulnerabilidades del ser humano para utilizarlo como materia prima en una lógica económica parasitaria, donde “los procesos automatizados llevados a cabo

por máquinas no solo *conocen* nuestra conducta, sino que también *moldean* nuestros comportamientos” (2020, p. 21). La sustitución de la conversación podría convertirse en una nueva fuente de negocio para la industria digital. Y también podría ser estandarizada y personalizada la conversación asistida por IA. Más allá de la tecnología en sí, la instrumentalización de la tecnología por el capitalismo de vigilancia intensifica los obstáculos a la conversación, además de convertirla en mercancía.

Desde una perspectiva teórica, intentaré fundamentar la crítica al teléfono inteligente en lo que atañe al arte de la conversación. Mis objetivos serán: aclarar en qué consiste la conversación desde el punto de vista de la forma sociológica, apreciar la relevancia de la conversación como eje fundamental de la vida social y confrontar las singularidades de la conversación con el debilitamiento de vínculos sociales en el tiempo contemporáneo, en torno a tres ejes: la proximidad, la espontaneidad y la escucha. El método a emplear será de raigambre ensayística, cuya forma especulativa y tentativa se asemeja en cierto modo a la naturaleza del propio objeto de estudio. Por ello, no extrañe que utilice la primera persona del singular y que en la estructura del texto se sucedan variaciones y rodeos, el llamado *Umweg* observado por Benjamin (2017) a propósito de la escritura ensayística. Así como la conversación evita *ir al grano*, este artículo en ocasiones también se permite esas licencias. Forma y contenido confluyen así en una unidad de significación. El primero de los rodeos lleva por título “historias pronosticadoras”.

Historias pronosticadoras

A veces es posible hallar verdad en la mentira, nos decía Vargas Llosa a propósito de cómo una historia ficticia podría ser la manifestación más nítida de tendencias que serían difíciles de advertir de otra manera. No estamos conformes con el mundo que nos ha tocado en suerte y quisiéramos vivir una vida distinta. Para atenuar esta frustración nacieron las ficciones (2002, p. 5). Y, al mismo tiempo, pueden ser historias que pronostiquen hacia dónde nos dirigimos, como indicaba Günther Anders. Son una especie de intérpretes que “ven *directamente* en los aparatos lo que mediante ellos está *in the offing* y en qué clase de seres nos transformarán si no detenemos su brazo mecánico” (2023, p. 425).

La tecnología también viene a suplir las carencias afectivas, la cuales generan una sensación de disforia generalizada, tal y como ya se entreveía en la visionaria novela *L'Ève future*, donde Villiers de l'Isle Adam nombraba en 1886 por primera vez la palabra androide. En esa ocasión era un personaje llamado Thomas Edison quien creaba a una mujer artificial: “En lugar de esta alma, que te desanima en lo vivo, crearé otra clase de alma, quizás menos consciente de sí misma, y poco importa, pero repleta de impresiones mil veces más bellas, más nobles y más elevadas” (1993, p. 124; traducción propia). Ante una humanidad decepcionante, se crean artilugios artificiales para atenuar tal descontento.

Otra historia, en este caso más reciente, muestra la dicotomía entre tecnología y deshumanización. El film *Her* (Jonze, 2013) manifiesta el deterioro de las relaciones sociales y, en el caso que nos ocupa, de la conversación, en un contexto dominado por la tecnología digital. ¿Cuál es la verdad que en cierto modo deja entrever esta extraña película? Nos sitúa en un futuro donde las relaciones sociales son superficiales y automatizadas. El aislamiento y la falta de vínculos afectivos constituyen la tónica dominante. Un hombre solitario, Theodor, se dedica a escribir cartas personales para terceros. Resulta, no obstante, curioso que, en una sociedad tecnologizada, no se encargue a algoritmos la escritura de cartas de amor o de amistad. Theodor encuentra a Samantha, una compañera sentimental que mitiga su soledad. Se suceden las conversaciones que son preámbulo del amor entre Theodor y Samantha en perfecta armonía. Sin embargo, Samantha no es más que un sistema operativo, una IA configurada para paliar las necesidades de socialidad y afecto. No hay ya fricción ni sensación de vacío en las conversaciones con la IA. En el proceso de configuración de la conversadora virtual, la IA tiene acceso a todos los datos de Theodor y, conforme a tal conocimiento, se adapta a sus carencias afectivas y sociales. Forma parte de la lógica del solucionismo tecnológico, venido para resolver de la forma más eficiente las carencias y vulnerabilidades del ser humano.

Ante la soledad autoimpuesta de una época antisocial (Thompson, 2025), la IA ofrece soluciones, al igual que ante la frustración y desencanto se crea la *Eva futura*. Nicholas Carr contaba la historia del ingeniero in-

formático del MIT Joseph Weizenbaum. En 1966 inventó una aplicación para conversar, a la que llamó ELIZA: descubrió que lo que quería la gente era “creer que era una máquina pensante. Quería atribuirle cualidades humanas, aun cuando fuera bien consciente de que ELIZA no era más que un programa informático que seguía unas instrucciones simples y bastante obvias” (Carr, 2011, p. 247). Dos años atrás, Herbert Marcuse publicaba su clásica obra *El hombre unidimensional* en la que afirmaba que “la tecnología se ha convertido en el gran vehículo de la reificación, la reificación en su forma más madura y efectiva” (2022, p. 182). La pregunta es si, al mismo tiempo que se congelan las relaciones sociales, no aparece una solución tecnológica que, como en *L'Ève future*, venga a reemplazar la humanidad perdida.

Quizás sea la IA, en confluencia con el teléfono inteligente, la solución que contribuye a crear y consolidar el problema de la socialidad dañada, en la medida en que nos sumerge en una realidad social dominada por las réplicas y los simulacros. Porque lo que “nos hace humanos es lo que menos tenemos de computable” (Carr, 2011, p. 249). Y a medida que el ser humano se parece más al autómatas, se busca esa calidez precisamente en la inteligencia de la máquina. Es algo que Evgeny Morozov observaba en *La locura del solucionismo tecnológico* (2016), por la que se crean soluciones para problemas hasta ese momento inexistentes. Si las conversaciones son imperfectas e ineficaces, quizás sea preferible que así lo sean y no hayan de ser reemplazadas por conversadores virtuales. ¿Por qué habría que resolver el problema de la falta de conversación mediante aplicaciones informáticas?

Entre las prácticas que fortalecen la comunidad social y los vínculos afectivos encontramos la conversación. El declive del arte de conversar constituye uno de los índices que arrojan luz acerca del deterioro de las relaciones interpersonales. Me refiero a la conversación cara a cara o *face-to-face*, no ya a las conversaciones que se desarrollan en contextos distales y telefónicos. Urge situar el alcance de la tecnología digital y, en especial, del teléfono inteligente como agente que modifica la naturaleza de las conversaciones cara a cara.

El teléfono inteligente y la hiperconexión que implica son tanto causa como consecuencia del deterioro de la conversación presencial. Com-

partir vídeos o enviar mensajes de texto no puede ser más que una vana imitación de la conversación. Es la vida espectral de la que habla Éric Sardin (2023): ante la fatiga de ser uno mismo, se crean avatares y las relaciones cara a cara se suplantán por espectros en el reino de la pura apariencia. Más aún cuando en el teléfono inteligente confluyen aplicaciones de inteligencia artificial que acaban no solo por sugerir posibles respuestas a conversaciones en línea, sino que podrían sustituir a los interlocutores. ¿Qué es exactamente lo que entra en declive?

Una breve aproximación a la conversación

¿Por qué es relevante la conversación para la vida social? Incluso para la vida democrática, en cuanto provee de espacios pacíficos de discusión, la conversación es un eje fundamental del animal político o *zoon politikon*. Es un arte que tiene que ver con el aprendizaje de estar juntos, de hablar y escuchar. Peter Burke (2024, p. 125) señalaba que Leopardi se preocupaba por el “hablar agresivamente competitivo” en boga en su época, en la que las conversaciones habían terminado por no ser más que una continua lucha sin tregua. La conversación habría de ser una escuela de la moderación y el entendimiento, impulsada por la necesidad de “evitar formas de lenguaje consideradas o bien demasiado directas o bien excesivamente pedantes o técnicas” (p. 135), como señalan tratados sobre la conversación en la Francia del XVII. Es lo contrario a la parquedad y a la respuesta con monosílabos y un ejercicio de sutileza contra los dogmatismos y la vehemencia más atrabiliaria. Y así como paradójicamente en la era de la hiperconexión comprobamos que reina la soledad en muchedumbre (Turkle, 2012), en la saturación de comunicaciones se pierde la conversación.

En la etimología de la voz *conversación* hallamos la noción de *ir hacia*. Conversar tiene que ver con el encuentro, con ese espacio intermedio en el que nos sumergimos, de manera que no se sabe bien si se está en un punto o en otro. Al conversar, nos situamos en un territorio fronterizo, en ese intersticio por el que, sin abandonar del todo nuestro punto de partida, la esfera de lo individual, nos abrimos a alguien que no es uno mismo. En tratados ingleses, Burke identifica esta superación del narcisismo, porque en la conversación es preciso acomodarnos a los interlocutores: “el egotismo, la jactancia y

el ‘autoelogio’ continuaron siendo condenados. ‘Sobre todas las cosas y en todas las ocasiones, evita hablar de ti mismo’” (2024, p. 138).

Es la esfera interpersonal, que Martin Buber concibe como punto de encuentro entre el yo y el tú. El espacio dialógico creado en la relación implica una ausencia de finalidades mediatas, al mismo tiempo que se privilegia lo inmediato y cercano. Todo lo demás pasa a ser el trasfondo de ese encuentro que vuelve intenso y actual el momento presente (2023, p. 42). El encuentro cara a cara es el reflejo de la deriva relacional que garantiza la solidaridad entre los interlocutores y da una señal del orden del mundo (p. 44). Frente al caos de la dispersión sensorial que dimana de la saturación de estímulos, el encuentro dialógico de la conversación presenta una estabilización armónica.

No de otra manera entendía Michael Oakeshott (1986) la conversación, dado que participar en ella es lo que distingue al ser humano civilizado del bárbaro, al ser humano respecto al resto de animales. Es un espacio para la especulación basada en la diversidad de las voces, sin que exista ni árbitro ni director de orquesta. De la diversidad de puntos de vista es inevitable que broten fricciones e incomodidades: forma parte de la conversación el hecho de salir de la burbuja de lo acostumbrado y familiar. Y la educación, por extensión también la universitaria, habría de ser la preparación para participar en conversaciones y aprender a reconocer las voces, así como para tener voz propia. Sin este requisito, no hay conversación posible.

La forma comunicativa que se expresa en la conversación da preeminencia a lo intensivo frente a lo extensivo. La proximidad nos sitúa en el territorio de la percepción concentrada, de lo íntimo, como diría Josep Maria Esquirol. Una conversación es mucho más que un simple intercambio de información: es contacto y compañía que sirve para proteger (2015, p. 145). No entiende de retóricas de la persuasión ni de juegos de poder y asimetría. La conversación es una relación oblicua dominada por un cierto espíritu de anarquía que se manifiesta como el encuentro y lenguaje de la *no indiferencia* entre los interlocutores. Aunque haya que guardar cierto orden en el turno, lo que no es óbice para que su naturaleza sea espontánea e informal.

Asimismo, la conversación constituye una manera de cuidar que supera el individualismo más hermético (Pulcini, 2001) y es una manera de apasionarse juntos en la fusión de comunidades emocionales (Maffesoli, 2012). En 1928, Walter Benjamin escribía en este sentido:

Se va perdiendo la libertad en la conversación. Si antes era natural en las conversaciones preocuparse por el otro, ahora impera la pregunta acerca del precio de sus zapatos o de sus paraguas. Ineludiblemente se cuele en cada situación social el tema de las condiciones de vida, del dinero. Y no es que se hable de las preocupaciones y las penurias de cada uno, pues así tal vez estarían en condiciones de ayudarse mutuamente, sino que se discute de la situación general. (2023, p. 40)

La conversación es una forma social pura, por decirlo en términos de Georg Simmel (2002, p. 83). No entran en juego ni las concepciones funcionales que categorizan a cada interlocutor ni las singularidades más íntimas que harían de la conversación una confidencia privada. Con el adjetivo pura me refiero a la gratuidad de la interacción, que no tiene más sentido de ser que el de hablar y escuchar por el placer de hablar y escuchar. En la conversación no caben intereses ocultos ni cálculos para medir la eficacia persuasiva de nuestras palabras y silencios. Es un tiempo gratuito que escapa a la capitalización y rentabilidad social o económica o, dicho de otra manera, es uno de esos dones que Marcel Mauss (2021) observó como ensambladores de vínculos sociales duraderos.

A través de la conversación cristalizan relaciones basadas en la reciprocidad, como requisito para la amistad y el amor. Erich Fromm hacía notar que para tales relaciones es preciso no solo aprender a hablar sino, lo más crucial, aprender a escuchar. Prestar oídos, que no es simplemente oír el rumor de lo que nos rodea, sino indagar en la fuente emisora de sonidos. No hay amistad ni amor posibles sin ese intercambio recíproco por el que unas veces hablamos y otras escuchamos en la conversación.

Por otra parte, los medios tecnológicos suelen ofrecer simulaciones del acto de conversar. Robert Louis Stevenson decía que cualquier libro no es más que el remedo de una buena conversación: “la conversación es un acto fluido, tentativo, siempre en proceso de búsqueda, siempre avan-

zando; los libros impresos, sin embargo, quedan siempre tal como están: llegan a convertirse en ídolos incluso para su autor, suscitan dogmatismos encorsetados y preservan las moscas del error obvio en el ámbar de la verdad” (2015, p. 134).

Por mucho que se privilegien los registros alfabéticos, el contexto oral de la conversación articula los vínculos afectivos entre los interlocutores. La escritura y el libro están ahí como sustitutos en caso de no poder acceder a la magia social que se crea con una buena conversación. Así lo expresaba Stevenson:

Participar en una conversación espontánea es como arar: con ella movemos una gran superficie de la vida, en lugar de cavar agujeros que atraviesan todos los estratos geológicos. Montañas de vivencias, anécdotas, incidentes, luces y sombras, citas, ejemplos históricos, toda la parafernalia de dos mentes a las que se ha forzado a hacer algo con lo que hay sobre la mesa, desde todos los puntos de la brújula, desde cualquier grado de elevación o degradación mental, puesto todo esto construye la conversación, el alimento del que se nutren los conversadores. (2015, p. 137)

La conversación se enmarca en el campo del *otium* frente al *negocio*, *nec-otium*. Se caracteriza por su espontaneidad e informalidad y no es algo que se pueda planear adrede: simplemente sucede. Parte de su encanto proviene de esa aura de imprevisibilidad y carácter parentético a las rutinas de lo cotidiano. Mientras conversamos, nos emplazamos en un plano de igualdad y olvidamos las distinciones jerárquicas. El derecho a réplica y la reciprocidad del intercambio son requisitos fundamentales para la conversación, que ha de desarrollarse en simetría comunicativa.

Y, al mismo tiempo, el contenido de la conversación pasa a no ser más que el pretexto para la relación que se construye en la experiencia de hablar y escucharse. Da la sensación, tal y como señalaba Stevenson, de ser un descubrimiento conjunto, lo que causa un vértigo emocional (2015, p. 140). Es algo así como la figura del narrador que, conforme a Benjamin (1991), acaba por retirarse parcialmente, porque lo que resulta relevante es el hecho de contar mismo. La novela y la prensa habían terminado por sustituir

el encanto de la narración como experiencia colectiva. En este caso, lo relevante es el hecho de compartir tiempo juntos, y tanto el tema de conversación como las cualidades objetivas y subjetivas de los intervinientes son accesorios. El contarse y transmitirse boca a boca era fuente de sabiduría para Benjamin, en una relación de reciprocidad en la que quien escucha podrá devenir, a su vez, narrador. Son las conversaciones eslabonadas de la tradición oral, cuyo énfasis se articula en torno al dialogismo y la participación comunitaria. La comunicación, aquí, se vincula directamente con su raíz etimológica: *communis*, lo que hace comunidad y construye vínculos de entendimiento y pertenencia, y es opuesta al mero intercambio eficiente de información (Wolton, 2010). ¿Por qué el teléfono inteligente y su lógica de hiperconexión interfieren en la creación de comunidad a través de la conversación?

El ocaso de la proximidad

A propósito de la carta, como forma distanciada de comunicación y objetivación de la palabra, Simmel hacía notar que la cercanía que da la conversación aumentaba la impresión subjetiva de seguridad y añadía que “cuando los interlocutores se hallan en presencia, cada uno de ellos da al otro algo más que el mero contenido de las palabras. A la vista de la otra persona, penetramos en la esfera de sus sentimientos, no expresable en palabras, pero manifiesta por 1000 matices de acentuación y ritmo” (2014, pp. 405-406). La proximidad cara a cara implica una riqueza comunicativa que excede los intercambios escritos, así como los determinados por la imagen. No en vano, Sartre (2006) aludía a la pobreza significativa de la imagen frente a la realidad perceptiva. Y, al mismo tiempo, estar juntos cara a cara obliga a considerar las reacciones bidireccionales de cada uno de los interlocutores.

Enviar mensajes instantáneos de texto a través del teléfono inteligente para sustituir la conversación cara a cara desvirtúa el vínculo social, porque se pierde ese suministro continuo de afectos recíprocos. Es una comunicación demediada donde el encuentro es facultativo: podemos elegir desconectarnos de nuestro interlocutor cuando nos sintamos incómodos o nos aburra (Le Breton, 2024). Otro tanto ocurre con la práctica de enviar mensajes de audio, a veces extensísimos, donde se pierde el contexto de copre-

sencialidad y se da pábulo a los parloteos sin réplica. O la réplica puede ser a su vez otro mensaje de audio.

El mundo digital intensifica tanto la objetivación en pantalla como la distanciamiento respecto a lo presencial. La hiperconexión a través de pantallas privilegia el contenido frente a la forma comunicativa, en su propósito de presentarse como eficaz y puramente pragmática. Las mediaciones digitales y su lógica comercial se interponen en la creación de comunidades, en lo que Bernard Stiegler señalaba como *miseria simbólica*: el destinatario de los mensajes se reduce a la categoría de consumidor y es la entera vida cotidiana la que se hiperindustrializa (2004, p. 140). El mundo común se empobrece a medida que se disipan los encuentros sin la mediación digital. La experiencia directa de las conversaciones cara a cara constituye una de las formas sociales para compartir el mundo y, sin embargo, como observa el Grupo Marcuse, “hoy en día todo se concibe para evitar este encuentro cara a cara” (2019, p. 255), ya que se tiende a delegar aspectos esenciales de la vida social en dispositivos tecnológicos.

Algunos de los lugares por antonomasia para la socialización y la conversación son el bar, una cafetería o un restaurante. Son espacios de encuentro donde, bajo el pretexto de compartir mesa y mantel o un lugar en la barra, la conversación surge de forma espontánea. Son lugares de proximidad. En *Elogio del bistrot*, Marc Augé ponía el énfasis en el carácter comunitario de ciertos espacios públicos, que se convierten en lugares adecuados para la conversación. Responde a “una necesidad imperiosa y urgente de contacto. Con el paso de los años, corremos el riesgo de que nuestra soledad sea cada vez más honda” (2017, p. 39).

La lógica del teléfono inteligente trastoca el requisito de un mismo espacio-tiempo compartido de la conversación cara a cara. El valor y la seducción del teléfono inteligente como prótesis central del digitalismo radican en la superación de las estrecheces de un espacio de proximidad. Atrás quedan las advertencias de Paul Virilio (2009), quien observaba en la modernidad una suerte de domiciliación en la velocidad, en la emancipación frente a las constricciones y limitaciones del espacio próximo. Privilegia un

tiempo extensivo al precio de la merma en la intensidad de percepciones. Si con McLuhan podíamos comprender los medios como extensiones de los sentidos, el teléfono inteligente deslocaliza esta ampliación y la traslada a cualquier contexto comunicativo. En cualquier lugar y a cualquier hora, lo distante está al alcance de la mano. Pero es solo a través de la pantalla, de ahí que Virilio hablase de accidente de las distancias, cuando se cree estar en cualquier parte con solo hacer clic.

La hiperconexión tecnológica, como cualquier otra tecnología, tiene efectos ambivalentes. Mantenerse en contacto permanente ofrece una deslocalización de la experiencia corporal. Pero no hay ganancia sin pérdida: resulta inevitable que, mientras la atención es requerida a cada instante por notificaciones o incluso promesas de notificaciones, la atención a lo más próximo se ve cercenada. Lo que vendría a ser un vector de conexión es lo que nos aleja de los demás y del mundo (Carr, 2025). El mundo físico de nuestro alrededor pasa a ser la periferia, en ocasiones inadvertida, mientras el centro móvil corresponde a la confluencia de hiperconexiones (Rosen, 2024).

Si la conversación se fundamenta en la atención continuada entre los interlocutores que hablan y escuchan *hic et nunc*, ¿cómo preservar esa atención cuando a cada instante la pantalla o un sonido del teléfono inteligente viene a interrumpir el flujo comunicativo? En este sentido, la calidad de la conversación se ve comprometida cuando se utiliza al mismo tiempo el teléfono inteligente (Johnson *et al.*, 2019), e incluso se desplaza la atención de la conversación a la pantalla (Stevic *et al.*, 2021). Se siente una especie de nostalgia por las interacciones cara a cara (Gruber *et al.*, 2022; Johnson *et al.*, 2019).

La sensación de poder que irradia del teléfono inteligente procede de la consecución de un *ego* descentrado y ubicuo. Es algo así como una movilidad permanente, un cambio proteico de punto de vista que otorga la ilusión de formar parte de un imaginario compensatorio (Le Breton, 2024), de la incesante circulación de comunicaciones distales. Se podría concebir el teléfono inteligente como una suerte de vehículo audiovisual que frag-

menta el espacio perceptivo, como un espejo hecho añicos. La multitarea o *multitasking* no es sino la constatación de que ese mundo fragmentado hace imposible la concentración necesaria que es precisa para mantener una conversación.

La pérdida de espontaneidad

Quizás uno de los indicios más fehacientes de la sinceridad y la autenticidad sea la espontaneidad. El hecho de no poder controlar en su totalidad ese intercambio dialógico que se da en la conversación la dota de un aura de espontaneidad. Por contraste, “la incapacidad para obrar con espontaneidad, para expresar lo que verdaderamente uno siente y piensa, y la necesidad consecuente de mostrar a los otros y a uno mismo un pseudoyó, constituyen la raíz de los sentimientos de inferioridad y debilidad” (Fromm, 2007, p. 70). Sin embargo, las comunicaciones digitales y, en especial, las conversaciones en texto ofrecen la oportunidad de edición previa. Es una especie de yo escenificado, por el que somos capaces de elegir con más o menos tiento qué será lo que los interlocutores verán de nosotros. Es una manera de domesticar la incertidumbre, pero esta es precisamente la que da la frescura a la conversación.

Si bien es constatable que toda vida social encierra un aura de escenificación, en el sentido que otorgaba Erving Goffman (2009), la conversación cara a cara conlleva un encuentro donde lo imprevisible traspasa las máscaras sociales. Es algo que Richard Sennett observaba a propósito de las interpretaciones musicales en vivo, que comparten la misma naturaleza azarosa que la forma social de la conversación: “la incertidumbre enmarca el momento de la verdad en las actuaciones en directo” (2024, p. 183).

La intermediación digital “sirve en buena parte para ocultar las miserias de cada uno. No aprendes a ser tú mismo o a sentirte más cómodo con los demás: nos camuflamos lo mejor que podemos detrás de ‘perfiles’ que tratan a duras penas de dotar de consistencia a fortalezas vacías y llenas de angustia” (Grupo Marcuse, 2019, p. 168). En cuanto a las aplicaciones de IA, estas no solo ayudan a la hora de estructurar y corregir las conversaciones, sino que podrían incluso suplantar directamente a los in-

terlocutores. De la función de autocompletar a la sustitución podría no haber más que un clic de conformidad. Ante la eficacia y perfección de la herramienta artificial, sentiríamos lo que Günther Anders (2011) llamaba “vergüenza prometeica”, por no estar a la altura del dispositivo que hemos creado. No es lo artificial lo que toma como modelo lo natural, sino, al contrario, es el ser humano el que acaba deseando parecerse a la eficacia sobrenatural de la máquina.

Da la sensación de seguridad y resta el riesgo de vulnerabilidad a la que se expone cualquier interlocutor en conversaciones cara a cara. Hablar con dispositivos chatbots de IA que simulan empatía refuerza la certidumbre y la sensación de calidez (Pelau *et al.*, 2021; Pentina *et al.*, 2023). Zuboff llama a este deseo de perfección “la utopía de certeza”, que es la que nos proporcionan las aplicaciones digitales. Una certeza que es incompatible con la riqueza de lo real y, por extensión, del arte de conversar. No ha de extrañar que se hable en términos de “generación muda”, al tratar sobre una generación socializada a partir del teléfono inteligente y las redes sociales, en la que la seguridad del texto y un entorno perceptible, hecho a medida, reemplaza a las incertidumbres de las conversaciones cara a cara (De Marcos *et al.*, 2024). Pero la fricción y la incomodidad que es propia de la conversación, en cuanto forma social dotada de imprevisibilidad, forman parte del aprendizaje a enfrentarse a la diversidad.

Pensemos en lo que ofrecen las corporaciones digitales, tal y como las presenta Zuboff: un mundo sin fricciones para el cliente, que obtendrá lo que, conforme a su perfil de usuario, el algoritmo piensa que será de su agrado. Las conversaciones simuladas también tendrían que hacer suyo el propósito de complacer las exigencias del cliente. Es un bucle que genera desorbitados beneficios a partir de una experiencia humana como es la conversación, parasitada por el capitalismo de vigilancia: “en las conversaciones, nos imaginamos amistad. Cuanto más nos apetezca recurrir al aparato como confidente, niñera, institutriz y sistema de apoyo, más experiencia dejaremos que convierta y se le transfiera, y más ricas se harán sus operaciones de suministro” (2020, p. 352).

En ocasiones, el teléfono inteligente puede articularse como el pretexto perfecto para evitar la conversación. ¿Hablar con desconocidos?, ¿cómo someterse a esta prueba de incertidumbre? En el mundo controlado del teléfono inteligente se puede diferir la respuesta, pensar y repensar la réplica o, sencillamente, dejar que el silencio sea la nota dominante. El silencio en el cara a cara es siempre expresivo. Los gestos del rostro y el comportamiento esqueleto-motor, la forma de mirar e incluso de respirar: todo ese caudal de comunicación plena se pierde al privilegiar la comunicación mediada por pantallas y texto. El silencio en una conversación de texto puede ser una señal de indiferencia.

La escucha imposible

En una sociedad acelerada escasea la escucha. Se tiende al resumen, al breviarío que parece ser más eficaz. Mientras escribo estas líneas, al leer el texto en PDF, la aplicación me dice que es un texto demasiado largo y me ofrece un resumen. Al igual que la IA acorta y desdora el acto de leer, ¿no cabría esperar que lo mismo pase con la conversación? Leer rápido no es leer, así como para escuchar hace falta tiempo, demora, alejarse de los atajos tecnológicos. Y sin escucha es imposible que exista conversación alguna. Es tan importante hablar como saber escuchar y saber callar. Decía el compositor Pierre Schaeffer que escuchar “es prestar oído, interesarse por algo. Implica dirigirse activamente a alguien o a algo que me es descrito o señalado por un sonido” (1996, p. 62).

Pero el imperativo interiorizado como una auto coerción de comunicar a cada instante obliga a privilegiar la instancia emisora, mientras se descuida la recepción. La obligación productiva se antepone a cualquier consideración contemplativa y, en nuestro caso, a la facultad de escuchar, que requiere una pausa contemplativa y atención (Han, 2023, p. 22). Y la atención es hoy un lujo, cuando está supeditada al mercadeo de quienes desde los dispositivos digitales secuestran nuestro aparato perceptivo (Wu, 2020). Saturados de estímulos diseñados para distraer la atención, y una vez el ego ha sido ensanchado, hasta el punto de solo oír hablar de sí mismo, Byung-Chul Han llega a afirmar que ya nadie escucha. Carecemos de tiempo para el otro (2021, p. 97). Jonathan Crary, de igual manera, entiende que los in-

tercambios digitales y las formas mercantilizadas de comunicación inhabilitan para la conversación: “estamos perdiendo la posibilidad de escuchar; de enfrentarnos, con paciencia, a un desconocido, a alguien desamparado, a alguien que no ofrece nada para nuestro interés” (2022, p. 150).

Es lo que Lola López Mondéjar ha constatado en su experiencia como psicoanalista: perdemos la capacidad de contarnos, de expresar un relato e incluso de escucharlo. Por ejemplo, en las aplicaciones de citas se acumulan los testimonios de mujeres que no se sienten escuchadas por los hombres:

Hablan y hablan todo el tiempo que dura el encuentro y no caen en la cuenta de que frente a ellos, o al otro lado de la línea telefónica, de la mesa o de WhatsApp, hay otro ser humano que escucha, es decir, no hay interpelación. La verborrea de estos hombres no va dirigida a ningún otro, al menos a un otro que cuente con su reconocimiento, sino que se trata de un monólogo onanista que pretende seducir en beneficio propio, pero que, por el contrario, aleja a las interlocutoras, sorprendidas por la ausencia de interés que muestran hacia ellas sin ni siquiera advertir que lo hacen. (López, 2024, p. 49)

Escuchar no es lo mismo que oír. Requiere un esfuerzo continuado para prestar oídos a lo que nos rodea. Una conciencia embotada por cientos de estímulos audiovisuales provenientes del teléfono inteligente no podrá más que acostumbrarse al ruido de fondo continuo. Mientras el simple oír es algo pasivo, escuchar implica actividad y voluntad de ir al encuentro. O, por decirlo en términos de Jean-Luc Nancy, escuchar es “una intensificación y una preocupación, una curiosidad y una inquietud” (2008, p. 16). Erich Fromm sostenía que la tarea del psicoanalista es concentrarse por completo en la escucha, lo que exige que no tenga ninguna otra cosa importante en la cabeza (2016, p. 200). Es la forma de comprender al otro, de amarlo, no ya en el sentido erótico, sino como vínculo social y afectivo, lo que requiere de una atención, proximidad y espontaneidad que el teléfono inteligente desvirtúa: “concentrarse en la relación con otros significa fundamentalmente poder escuchar. La mayoría de la gente oye a los demás, y aun da consejos, sin escuchar realmente. No toman en serio las palabras de la otra persona, y tampoco les importan demasiado sus propias respuestas” (2017, p. 43).

Conclusiones

Al titular el artículo con la palabra declive, se podría objetar que ya desde el inicio se toma un punto de vista pesimista acerca de la tecnología y el teléfono inteligente. El declive de la conversación forma parte de los procesos de deshumanización desvelados por la teoría crítica. No hay una causa única que establezca la correlación directa entre el teléfono inteligente y su integración con la IA y el ocaso de la conversación. No obstante, en la naturaleza de tales innovaciones se encuentra su propio accidente que obstaculiza el acto de conversar. No hay tecnología neutra, porque ya encierra sus propios efectos, tanto positivos como negativos, inseparables más allá de su uso. Además, la mentalidad tecnológica nos induce a utilizar una nueva tecnología, con independencia de que sea o no realmente útil y provechosa para nuestra vida.

En el caso que nos ha ocupado, el teléfono inteligente interfiere en el acto de conversar por su incompatibilidad con la cercanía y proximidad que requiere el encuentro cara a cara. Que es un dispositivo que fragmenta la atención es algo ya no solo intuitivo, sino asumido como una constatación. Y la distracción permanente constituye un obstáculo para cualquier conversación que se precie.

En el aspecto de la espontaneidad, la IA intensifica la impresión de túnel y la burbuja de filtro del teléfono inteligente. Al mundo personalizado y previsible se une la asistencia conversacional de la IA, tanto para completar o sustituir conversaciones del cliente como para convertirse en sustituto de “alguien” que escucha. Quizás esas historias pronosticadoras no sean tan descabelladas.

Asimismo, más allá de la tecnología en sí, su confluencia con el afán de lucro de las corporaciones digitales radicaliza sin pudor la desposesión de la capacidad de conversar cara a cara. Sencillamente, el modelo de negocio se fundamenta en encauzar cada experiencia del ser humano a través de la mediación digital, en este caso, del teléfono inteligente. Las conversaciones cara a cara serían una pérdida de beneficios, un lucro ce-

sante. No resulta extraño entonces que a través de réplicas conversacionales amigables con el usuario (*user-friendly*) se quiera fascinar al cliente, que no ya ser humano, y se le trate de hipnotizar con los cantos de sirena de los chatbots y sus cámaras de reverberación, que nos devuelven ecos de conversaciones.

Una conversación cara a cara es algo insustituible y construye comunidad y sentido de pertenencia. Es uno de los fundamentos del entendimiento y la reciprocidad. Dejarlo en manos del entramado tecnocapitalista equivale a profundizar la atomización social. Entiéndase este artículo como una celebración y defensa de la conversación, que significa encuentro humano esencial.

Agradecimientos

No aplica.

Financiación

No aplica.

Declaración de intereses

No aplica.

Declaración de ética y consentimiento

No aplica.

Disponibilidad de datos o materiales

No aplica.

Consentimiento para publicación

No aplica.

Declaración de Inteligencia Artificial

No se utilizó IA.

Contribuciones de autoría (CRedit)

Antonio Fernández Vicente: investigación, metodología, redacción, revisión y edición.

Referencias

Adorno, T. W. (2022). *Minima moralia. Reflexiones desde la vida dañada*. Akal.

Anders, G. (2011). *La obsolescencia del hombre*, vol. I: *Sobre el alma en la época de la segunda revolución industrial*. Pre-Textos.

Anders, G. (2023). *La obsolescencia del hombre*, vol. II: *Sobre la destrucción de la vida en la época de la tercera revolución industrial*. Pre-Textos.

Augé, M. (2017). *Elogio del bistrot*. Gallo Nero.

Benjamin, W. (2023). *Calle de sentido único*. Ediciones Alma.

Benjamin, W. (2017). *El origen del Trauerspiel alemán*. Abada.

Benjamin, W. (1991). *El narrador*. Taurus.

Buber, M. (2023). *Yo y tú*. Herder.

Burke, P. (2024). *Hablar y callar. funciones sociales del lenguaje a través de la historia*. Gedisa.

Carr, N. (2025). *Superbloom. How technologies of connection tear us apart*. W. W. Norton.

Carr, N. (2011). *Superficiales*. Taurus.

Cortina, A. (2024). *¿Ética o ideología de la inteligencia artificial? El eclipse de la razón comunicativa en una sociedad tecnolozada*. Paidós.

Crary, J. (2022). *Tierra quemada. Hacia un mundo poscapitalista*. Ariel.

- De Marcos Fernández, C., Benítez-Eyzaguirre, L., Ruiz-Cabrera, S. y Acosta-Calderón, L. (2024). Hacia la generación muda: tendencias en el uso de WhatsApp por centennials, millennials y generación X. *Teknokultura*, 22(2). <https://dx.doi.org/10.5209/tekn.94858>
- Esquirol, J. M. (2015). *La resistencia íntima*. Acantilado.
- Fromm, E. (2017). *El arte de amar*. Paidós.
- Fromm, E. (2016). *El arte de escuchar*. Paidós.
- Fromm, E. (2007). *La vida auténtica*. Paidós.
- Goffman, E. (2009). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu.
- Gruber, J., Hargittai, E. y Nguyen, M. H. (2022). The value of face-to-face communication in the digital world: What people miss about in-person interactions when those are limited. *Studies in Communication Sciences*, 22(3), 417-435. <https://doi.org/10.24434/j.scoms.2022.03.3340>
- Grupo Marcuse (2019). *La libertad en coma. Contra la informatización del mundo*. Ediciones del Salmón.
- Han, B. C. (2021). *No-cosas. Quiebras del mundo de hoy*. Taurus.
- Han, B. C. (2023). *Vida contemplativa*. Taurus.
- Hari, J. (2023). *El valor de la atención. Por qué nos la robaron y cómo recuperarla*. Península.
- Innerarity, D. (2025). *Una teoría crítica de la inteligencia artificial*. Galaxia Gutenberg.
- Johnson, T. J., Kaiser, M. Y. y Swan, A. B. (2019). Social and cognitive effects of smartphone use in face-to-face verbal interactions. *Psi Chi*, 24(4). <https://doi.org/10.24839/2325-7342.JN24.4.265>

- Le Breton, D. (2024). *La fin de la conversation ?* Métaillé.
- López Mondéjar, L. (2024). *Sin relato. Atrofia de la capacidad narrativa y crisis de la subjetividad*. Anagrama.
- Maffesoli, M. (2012). *Homo eroticus. Des communions émotionnelles*. CNRS.
- Marcuse, H. (2022). *El hombre unidimensional*. Austral.
- Mauss, M. (2021). *Essai sur le don*. Flammarion.
- Morozov, E. (2016). *La locura del solucionismo tecnológico*. Katz.
- Nancy, J. L. (2008). *A la escucha*. Amorrortu.
- Oakeshott, M. (1986). La voz de la poesía en la conversación de la humanidad. *Estudios Públicos*, 24. <https://www.estudiospublicos.cl/index.php/cep/article/view/1657/2824>
- Pelau, C., Dabija, D. C. y Ene, I. (2021). What makes an AI device human-like? The role of interaction quality, empathy and perceived psychological anthropomorphic characteristics in the acceptance of artificial intelligence in the service industry. *Computers in Human Behavior*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106855>
- Pentina, I., Hancock, T. y Xie, T. (2023). Exploring relationship development with social chatbots: A mixed-method study of replika. *Computers in Human Behavior*, 140. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107600>
- Pulcini, E. (2001). *L'individuo senza passioni. Individualismo moderno e perdita del legame sociale*. Bollati Boringhieri.
- Rosen, C. (2024). *The extinction of experience. Being human in a disembodied world*. W. W. Norton.
- Sadin, E. (2023). *La vie spectrale. Penser l'ère du métavers et des IA génératives*. Grasset.

- Sartre, J. P. (2006). *La imaginación*. Edhasa.
- Schaeffer, P. (1996). *Tratado de los objetos musicales*. Alianza.
- Sennett, R. (2024). *El intérprete*. Anagrama.
- Simmel, G. (2002). *Cuestiones fundamentales de sociología*. Gedisa.
- Simmel, G. (2014). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. Fondo de Cultura Económica.
- Stevenson, R. L. (2015). Conversaciones y conversadores. En *Vivir: ensayos personales y biográficos*. Páginas de Espuma.
- Stevic, A., Schmuck, D., Karsay, K. y Jörg, M. (2021). Are smartphones enhancing or displacing face-to-face communication with close ties? A panel study among adults. *International Journal of Communication*, 15, 792-813. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view-File/14796/3351>
- Stiegler, B. (2004). *De la misère symbolique. L'époque hyperindustrielle 1*. Galilée.
- Thompson, D. (2025). The anti-social century. *The Atlantic*, 8 de enero. <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/2025/02/american-loneliness-personality-politics/681091/>
- Turkle, S. (2012). *Alone together*. Basic Books.
- Turkle, S. (2019). *En defensa de la conversación. El poder de la conversación en la era digital*. Ático de los Libros.
- Turkle, S. (2005). *The second self*. MIT Press.
- Vargas Llosa, M. (2002). *La verdad de las mentiras*. Alfaguara.
- Villiers de l'Isle-Adam (1993). *L'Ève future*. Gallimard.
- Virilio, P. (2009). *Le futurisme de l'instant*. Galilée.

Wolton, D. (2010). *Informar no es comunicar. Contra la ideología tecnológica*. Gedisa.

Wu, T. (2020). *Mercaderes de atención*. Capitán Swing.

Zuboff, S. (2020). *La era del capitalismo de vigilancia*. Paidós.