

TEN CUIDADO CON LO QUE DESEAS

POR SHERRY TURKLE

Cuando las máquinas se conviertan en nuestros amigos, ¿significará que nos hemos vuelto menos humanos?

Estamos en lo que llamo un "momento robótico", no porque hayamos construido robots dignos de nuestra compañía, sino porque más o menos nos hemos declarado listos para la suya. Durante mucho tiempo, depositar la esperanza en los robots ha expresado un optimismo tecnológico perdurable, la creencia de que cuando las cosas van mal, la ciencia irá bien. En un mundo de aflicciones humanas, recurrir a los robots siempre ha parecido como llamar a la caballería. Salvan vidas en zonas de guerra y en quirófanos; funcionan en el espacio y en el mar, dondequiera que el cuerpo humano pueda estar en peligro. Pero los robots hacen que la gente espere algo más. En mi trabajo hablo con la gente, con muchos cientos de personas, sobre sus sentimientos hacia la tecnología. Y cada vez más, escucho la esperanza de que los robots hagan algo más que realizar las hazañas instrumentales de la caballería, que también puedan traer salvaciones simples.

Estas son las esperanzas de que algún día, en un futuro no muy lejano, los robots sean nuestros compañeros. Hablar con nosotros será su vocación y encontraremos consuelo en su compañía, en su conversación. A lo largo de las décadas, he escuchado que estas esperanzas se fortalecen a pesar de que la experiencia de la mayoría de las personas con un robot de compañía es con algo como Siri, el asistente digital de Apple en el iPhone, no un robot, sino un agente de pantalla para el cual la conversación es muy probable que sea "búscame un restaurante" o "localiza a un amigo".

Pero decirle a Siri "localiza a un amigo" puede pasar rápidamente a la fantasía de encontrar un amigo en Siri. Y de hecho, la gente me dice que anhela el momento en que Siri o uno de sus primos cercanos sea algo así como un mejor amigo, excepto que en cierto modo mejor: un compañero siempre presente, uno que nunca se enojará, uno al que nunca podrás decepcionar.

Pero cuando la gente habla de esta manera sobre una amistad sin reciprocidad, de una relación a la carta, empiezas a escuchar la forma de algunos de mis recelos sobre las salvaciones simples del momento robótico. Esencialmente, se reducen a esto: para que la compañía artificial se convierta en nuestra nueva normalidad, tenemos que cambiarnos a nosotros mismos. Podemos pensar que solo estamos haciendo robots, pero en realidad estamos rehaciendo los valores y las conexiones humanas. Y nos rehacemos a nosotros mismos antes de hacer los robots. Nos cambiamos a nosotros mismos mientras nos preparamos para ellos.

Una forma en que esto sucede es que asumimos que cada vez que los robots asuman una función humana, las personas quedarán libres para ser más humanas. Este argumento tiene dos partes. Primero, los robots nos harán más humanos al aumentar nuestras opciones relacionales porque ahora podremos relacionarnos con ellos, una nueva especie. Y segundo, hagan lo que hagan las personas, si un robot puede desempeñar ese papel, por definición no es un papel específicamente humano. Y esto incluye la conversación y el cuidado.

Imaginamos a los robots primero hablando y cuidando a los más vulnerables, nuestros ancianos. Aquí, muchos toman la necesidad de robots como algo evidente. Debido a la demografía, los especialistas en robótica suelen decir que no hay personas para estos trabajos. La tendencia es clara: demasiadas personas mayores, no suficientes personas más jóvenes para cuidarlas. Esta justificación para la compañía robótica se plantea en conferencias y aulas de todo el mundo, a pesar de que, con un cambio en las prioridades sociales, mucha gente podría estar disponible para trabajos de cuidado de ancianos.

"Vivimos en el momento robótico no porque los robots estén listos para nosotros, sino porque contamos con ellos."

Para ser justos, no son solo los especialistas en robótica quienes hablan de esta manera. En los últimos 15 años, los años en los que he estado estudiando la robótica sociable, escucho ecos de "no hay personas para estos trabajos" de personas que no están en el negocio de los robots en absoluto. He tenido conversaciones sobre robots con carpinteros, abogados, médicos, plomeros, maestros y oficinistas. A veces les he dado a sus familias un robot sociable para que lo tengan en casa por un tiempo, un perro robot o una cría de foca diseñados para ser un compañero para los ancianos. Cuando la gente habla de la necesidad de cuidadores robotizados con el argumento de que no hay personas disponibles para ese trabajo, a menudo es en términos que sugieren que las personas que están disponibles no son las adecuadas. Podrían ser abusivas. Podrían robar. Podrían ser ineptas. La gente dice cosas como: "Preferiría que un robot cuidara de mi madre a que lo hiciera alguien que abandonó la escuela secundaria. Sé quién trabaja en esos asilos de ancianos". O: "Preferiría que un robot cuidara a mi hijo en lugar de una adolescente en una guardería que no sabe lo que hace".

Entonces, ¿de qué estamos hablando cuando hablamos de robots? Estamos hablando de nuestros temores hacia los demás, de nuestras decepciones mutuas. Nuestra falta de comunidad. Nuestra falta de tiempo. En estas conversaciones escucho agotamiento porque recuperar estas cosas parece estar fuera de nuestro alcance. Escucho desesperanza sobre la inversión en las personas para hacerlas aptas para cuidar a otros. Para cuidar de nosotros, eventualmente. La gente pasa directamente de las reservas sobre un trabajador de la salud que no terminó la escuela secundaria a un sueño de inventar un robot para cuidarlos, justo a tiempo. Vivimos en el momento robótico no porque los robots estén listos para nosotros, sino porque contamos con ellos.

Yo veo un camino diferente: si arrojamos una sombra sobre las salvaciones simples de la compañía robótica, podemos enfocarnos mejor en el potencial de la tecnología robótica para ayudarnos de otras maneras, y en la importancia de desarrollar el potencial únicamente humano en los demás y en nuestros niños.

Los niños han evolucionado dramáticamente en sus reacciones a los objetos computacionales. Cuando los niños conocieron por primera vez los juguetes de computadora que jugaban al tres en raya, juegos de memoria y rompecabezas en la década de 1970, los vieron como los "vecinos más cercanos" de las personas porque compartían nuestra inteligencia. A los ojos de los niños, lo que hacía especiales a las personas, en contraste, eran nuestras emociones. Un niño de 12 años dijo: "Cuando haya computadoras que sean tan inteligentes como las personas, las computadoras harán muchos de los trabajos, pero todavía habrá cosas que las personas tendrán que hacer. Administrarán los restaurantes, probarán la comida, y serán ellos los que se amarán y tendrán familias. Supongo que seguirán siendo los únicos que irán a la iglesia".

Esta reacción romántica fue más allá de los niños. A mediados de la década de 1980 y principios de la de 1990, ante la creciente presencia de computadoras en la vida diaria, personas de todas las edades encontraron una forma de decir que, aunque el pensamiento simulado pudiera ser pensamiento, el sentimiento simulado nunca sería sentimiento, el amor simulado nunca sería amor. Justo cuando la gente aceptaba la noción de la mente como programa, hubo un nuevo énfasis en el alma y el espíritu en la máquina humana.

Pero a fines de la década de 1990, nos encontrábamos con máquinas que se presentaban a sí mismas con sentimientos y querían que sintiéramos por ellas. Mascotas virtuales interactivas y luego mascotas y muñecas robóticas "sociables" pedían que se jugara con ellas, que se las cuidara e incluso que se las amara. Algunos robots pedían que se les enseñara inglés, otros que se les enseñaran trucos. Lo más importante es que interactuar con ellos exigía que se prestara atención a su estado de ánimo. Toda esta petición de atención fue sorprendente. Generó poderosos lazos de apego.

Las personas están programadas para nutrir lo que amamos, pero también para amar lo que nutrimos. En el campo de la robótica sociable, la crianza es una aplicación fundamental. Una vez que cuidamos de una "criatura" digital, o le enseñamos y la divertimos, nos apegamos a ella. Y luego nos comportamos como si la "criatura" se preocupara por nosotros a cambio.

Los niños más pequeños llegaron a describir los objetos sociables como "una especie de ser vivo" debido a su conexión emocional con los objetos y sus fantasías sobre lo que esos objetos podrían estar sintiendo por ellos. Una niña de 5 años dijo: "Mi Furby no tiene brazos, pero si los tuviera, querría abrazarme". Una niña de 11 años dijo que nunca podría cansarse de un robot humanoide: "No es como un juguete porque no le puedes enseñar a un juguete; es como algo que es parte de ti, ya sabes, algo que amas, algo así como otra persona, como un bebé".

Frente a un robot sociable, los niños intentan satisfacer sus necesidades, comprender su naturaleza y deseos únicos. Hay un intento serio de construir una relación. Y cuando los niños se convencen de que una máquina tiene sentimientos, ya no ven a las personas como especiales debido a una capacidad única para la emoción.

Un cuarto de siglo separa dos conversaciones que tuve con chicos adolescentes sobre la perspectiva de un robot confidente: la primera en 1983, la segunda en 2008. Ambos jóvenes eran del mismo vecindario de Boston; ambos eran fanáticos de los Red Sox y los Patriots. El contraste entre las dos entrevistas ilustra el cambio de la reacción romántica al momento robótico.

En 1983, Bruce, de 13 años, me dijo que un robot no sería de ayuda con los problemas personales de la escuela secundaria. Estaba en su primer año y las cosas ya se estaban complicando. Dijo que para cualquier cosa sobre amistades, chicas o los chicos de su equipo de fútbol, querría recurrir a su padre. Pero no porque su padre siempre supiera las respuestas. Por el contrario, hablaba con su padre porque compartían una cierta fragilidad humana. "Ambos tenemos caos", dijo Bruce. Para él, la imperfección humana creaba los lazos que unen. Los robots perfectos nunca podrían entender las relaciones humanas.

Veinticinco años después, las cosas eran muy diferentes. Cuando Howard, de 15 años, comparó a su padre con la idea de un robot confidente, el robot salió muy por delante. "Su base de datos sería más grande que la de papá", dijo. Cada persona está limitada por su experiencia de vida, dijo Howard, pero los robots podrían estar programados con un número ilimitado de historias. Su padre ya le había dado un mal consejo sobre una chica. Un robot, pensaba, "podría haber sido cargado con muchas experiencias" que llevarían a la respuesta correcta. Las personas, dijo Howard, eran "riesgosas". Los robots eran "seguros". De Bruce a Howard, la falibilidad humana había pasado de ser un rasgo entrañable a una carga.

Howard no está solo. Cuando entrevisto a jóvenes de hoy, muchos pueden imaginar una máquina que monitorea todos sus correos electrónicos, búsquedas web, textos y mensajes. Esta máquina los conocería íntimamente. Podría ser un robot. Podría tener un rostro y una voz. Tener ese conocimiento y presencia, dijo Howard, haría que la máquina fuera "buena para hablar... sobre la vida, sobre asuntos románticos, sobre la amistad".

La vida. Asuntos románticos. Amistad. En la primera generación de mis estudios sobre la cultura informática, estos eran espacios sagrados donde solo se permitían personas. Howard, sin embargo, pensaba que todos estos estaban en territorio robótico. Para él, un robot podría ser un verdadero compañero. Por supuesto, ningún robot puede hacer eso realmente, y sin embargo, hemos enseñado a nuestros hijos a buscar apoyo emocional en los no humanos.

Pero mientras muchos ven una promesa en el conjunto ampliado de relaciones potenciales de Howard, yo lo veo dispuesto a vincularse con la especie equivocada. Para mí, el trabajo más importante de la niñez y la adolescencia es aprender el apego y la confianza en otras personas. Cuando el padre de Howard le dio un mal consejo sobre una chica, Howard no aprendió a hablar con su padre al respecto para que pudieran hacerlo mejor la próxima vez que Howard se enamorara. En cambio, desarrolló la fantasía de una máquina infalible que podría tratar las relaciones como algoritmos. Con una máquina como estándar relacional de oro, Howard había aprendido a no sentirse seguro con personas falibles.

Veo que nos hemos embarcado en un viaje de olvido. Estamos olvidando cosas cruciales sobre el cuidado y la conversación que solo pueden darse entre personas. La palabra conversación deriva de otras que significan volverse hacia el otro, vivir con el otro. Conversar no es solo turnarse para hablar; tenemos que escuchar a alguien más, leer su lenguaje corporal, su voz, su tono, sus silencios. Aportamos preocupación y experiencia y esperamos lo mismo. La inteligencia artificial que Howard esperaba no puede hacer nada de esto. Con el tiempo, Howard podría olvidar que todo eso importa.

El viaje del olvido comienza mucho antes de que tengamos un robot instalado. Comienza cuando pensamos en ponerlo allí. Cuando consideramos dejar a los niños al cuidado de los robots, olvidamos que lo que los niños necesitan aprender es que las personas están allí para ellos de una manera estable y constante. Los niños necesitan aprender que es seguro formar vínculos con las personas, una capacidad de la que dependerán a lo largo de sus vidas.

Los estudios muestran que cuando una madre presenta un "rostro inmóvil" (es decir, una expresión neutral), su hijo se agita y se desespera, haciendo todo lo posible para recuperar a la madre. Los vínculos de apego y la expresión fluida de la emoción son lo mismo para el niño. Cuando los niños están con personas, reconocen, con el tiempo, cómo el movimiento y el significado del habla, la voz, la inflexión, los rostros, los cuerpos y los sentimientos fluyen juntos, sin problemas, fluidamente. Los niños necesitan aprender cómo se entrelazan las emociones humanas en capas. Y los niños necesitan que otras personas refuercen sus propias expresiones de esa compleja sinfonía. Ningún robot puede enseñar esto.

Estas son las cosas más preciosas que damos a los niños, y son las que olvidamos cuando pensamos en los niños pasando una cantidad significativa de tiempo mirando los rostros de los robots, hablando con ellos, confiando en su cuidado.

Veo un patrón general en nuestras discusiones sobre la compañía de los robots que se extiende desde los niños hasta los adultos. Lo llamo "de mejor que nada a mejor que cualquier cosa". Comenzamos con la idea de que la compañía de un robot es mejor que nada, como en "no hay personas para estos trabajos". Luego exaltamos las posibilidades de lo que puede ofrecer la simulación. Con el tiempo, hablamos como si lo que obtendremos de lo artificial fuera mejor que lo que la vida podría proporcionar. Un perro robótico nunca se enfermará y puede apagarse cuando quieras poner tu atención en otra parte. Y lo que es más importante, nunca morirá. En general, lo artificial ofrece apego sin riesgo.

En 2012, estuve en la grabación de un programa de radio sobre Siri con un panel de expertos en tecnología y científicos sociales. La conversación giró en torno a cuánto le gusta a la gente hablar con Siri, evidencia del hecho de que la gente se siente desinhibida cuando habla con una máquina. Uno de los científicos sociales sugirió que algún día Siri podría ser psiquiatra. No parecía importarle que Siri, la psiquiatra, aconsejara a las personas sobre sus vidas sin haber vivido una. Si Siri podía comportarse como una psiquiatra, dijo, entonces podría ser psiquiatra. Si a nadie le importaba la diferencia entre el "como si" y lo real, entonces que la máquina ocupe el lugar de la persona.

Con máquinas así, estaremos solos, incluso mientras sentimos que estamos en buena compañía. Para mí, es un recordatorio de cómo estamos algunos de nosotros ahora, cuando estamos juntos, en el desayuno o en un paseo, pero estamos enviando mensajes de texto o en iChat. Podemos estar juntos, pero en otro sentido estamos solos. Ya nos hemos permitido acercarnos a las máquinas (incluso cuando no se lo merecen) y en nuestro uso de la Red nos estamos distanciando los unos de los otros.

Nuestro estilo de relacionarnos en la Red nos ha preparado para el momento robótico. En línea, ponemos el énfasis en poder compartir nuestras ideas, pero es fácil olvidar la importancia de escuchar, de prestar atención a los silencios, de comprender el significado de una duda. Llamamos a lo que hacemos en línea "conversación", pero tal vez nos contentamos con llamar "conversación" a la mera conexión, hasta el punto de que podemos olvidar la diferencia entre ellas. Y hay una diferencia.

En una conferencia a la que asistí, a los robots se les llamó "máquinas que cuidan", y cuando objeté, me dijeron que no es porque a los robots les importe, sino porque nos cuidarán. Cuidar es una función, no un sentimiento. ¿Por qué eres tan exigente con la semántica?, preguntan mis colegas. Pero hay mucho en juego aquí. Es importante tener una conversación sobre estos cambios de significado antes de que ya no sepamos cómo tener una conversación de este tipo. O antes de que pensemos que podemos tenerla con una máquina.

Un día vi a una mujer mayor que había perdido a un hijo hablando con un bebé foca robótico. Parecía estar mirándola a los ojos y siguiendo la conversación. La consolaba. Muchas personas de mi equipo y los que trabajaban en el hogar de ancianos pensaron que esto era increíble. Pero la mujer estaba tratando de darle sentido a su pérdida con una máquina que no tenía experiencia con el arco de la vida humana. Ese robot ofreció un buen espectáculo, y somos vulnerables a eso; experimentamos la empatía fingida como si fuera real. Pero los robots no empatizan. No se enfrentan a la muerte ni conocen la vida.

Entonces, cuando esta mujer encontró consuelo en su compañero robot, no me pareció increíble. Sentí que la habíamos abandonado. Había mucha gente allí para ayudar, pero todos nos quedamos atrás, una habitación de espectadores ahora, allí solo para esperar que una de nuestras ancianas se vinculara con una máquina. Parecía que a todos nos interesaba subcontratar lo que mejor sabemos hacer: cuidarnos unos a otros.

En las discusiones sobre robots para personas mayores, el énfasis tiende a estar en si el robot es lo suficientemente persuasivo para lograr que la persona hable con él. Pero considera este momento en el ciclo de vida. No es solo que las personas mayores necesitan hablar. Una generación más joven necesita escuchar. Algunas culturas más antiguas tienen un dicho sobre los jóvenes que se portan mal: "No tenían a nadie que les contara las historias". Mostramos muy poco interés en lo que nuestros mayores tienen que decir y construimos máquinas que aseguran que sus historias literalmente caigan en oídos sordos.

De hecho, hay muchas cosas maravillosas que los robots pueden hacer para ayudar a los ancianos. Los robots pueden ayudar a las personas mayores (o enfermas) a mantener su independencia alcanzando latas de sopa o prendas de vestir en estantes altos, o ayudando a manos temblorosas a cocinar. Pueden ayudar a bajar un cuerpo inestable sobre una cama. Todas estas cosas son para bien. Algunos argumentarán que jugar el papel de confidente para una persona mayor también es para bien. Creo que en este caso lo bueno es que los robots sociables nos meten en una conversación sobre la especificidad humana de la conversación y el cuidado emocional.

Nuestras expectativas de los robots cambian nuestras expectativas de los demás, nuestro sentido de lo que nos hace humanos. El yo fingido de un robot invoca el yo fingido de una persona que actúa para él, y una dieta constante de eso no es una forma prometedora para que los niños desarrollen un yo real. Tampoco es prometedor para los adultos que intentan vivir con autenticidad y navegar por los problemas humanos reales de la vida. Y decir que es justo lo que necesitan las personas mayores que están en el punto de tratar de darle sentido a sus vidas es degradante. Me parece que a ellos, más que a nadie, se les debería dar la ocasión de hablar de sus vidas reales, llenas de personas reales, pérdidas reales y amores reales, a alguien que sabe lo que son esas cosas.

Es hora de reconsiderar la premisa de que un robot es mejor que nada. Porque si intentas resolver el problema del cuidado y la compañía con un robot, no intentas resolverlo con las personas que necesitas