

We verwachten meer van onze smartphone dan van elkaar

Sammy kijk omhoog

In de digitale samenleving wordt conversatie ingeruild voor de blik op het scherm. Zonde, aangezien het gesprek van aangezicht tot aangezicht de mens tot mens maakt.

Casper Thomas beeld Femke van Heerikhuizen

7 september 2016 – verschenen in Groene Amsterdammer - nr. 36

Stel, archeologen graven over vele millennia de resten van een mens op. Zal dat geraamte dan een gebogen nek hebben, als gevolg van de gewoonte die homo sapiens aan het begin van de 21ste eeuw ontwikkelde om constant op een smartphone te kijken? Een beetje flauwe vraag misschien, maar bedenk dat de these van de achttiende-eeuwse natuurwetenschapper Jean-Baptiste de Lamarck dat de giraffe zijn lange nek heeft omdat hij daarmee beter bij de bovenste blaadjes kan ook nog steeds afzetpunt is van wetenschappelijk debat. Bovendien: de suggestie dat het digitale tijdperk ons lichaam beïnvloedt is al geruime tijd onderwerp van onderzoek. Het begon met publicaties over de muisarm, modeziekte van kantoorklerken in de vroege jaren van de digitalisering. Rond de millenniumwisseling bogen artsen zich serieus over het verschijnsel 'nintendinitis', een blessure aan de rechterduim als gevolg van het herhaaldelijk drukken op een controller. Inmiddels wordt er op verschillende universiteiten onderzoek gedaan naar de vraag of er zoiets bestaat als de *'text neck'* of *'iPosture'*: een voorovergebogen houding als gevolg van het turen op een klein scherm dat in de hand gehouden wordt.

Hier zijn de cijfers. Een gemiddelde smartphonegebruiker checkt zijn telefoon 221 keer per dag, suggereerde een Brits marktonderzoek. Nederland telt ruim elf miljoen bezitters van een telefoon met toegang tot internet. Per dag kijken die gemiddeld zo'n drie uur op hun apparaat. Een indrukwekkend resultaat voor een uitvinding die zijn tiende verjaardag nog niet heeft mogen vieren. De eerste iPhone werd geïntroduceerd in 2007, Android kwam een jaar later. We zijn in moordend tempo getransformeerd tot *'device-people'*, zoals de Amerikaanse journalist Jacob Weisberg het noemde in een artikel in *The New York Review of Books*. En in veel opzichten is die homo apparatus een ander wezen dan zijn voorganger die meestal achter een bureau zat als hij een scherm voor zich had. Dankzij de smartphone en mobiel internet is er altijd een raam naar buiten dat uitzicht biedt op een oneindige wereld van gesprekken, informatie en vermaak.

Natúúrlijk heeft de stormachtige opkomst van dit soort technologie gevolgen. Terwijl het aantal slachtoffers van rijden onder invloed afneemt, stijgt het aantal verkeersdoden als gevolg van telefoneren, whatsappen, sms'en. *Internet gaming disorder* is opgenomen als officiële diagnose in DSM-5, het handboek voor psychische stoornissen. Algehele digitale verslaving wordt door verschillende psychiaters voorgesteld om in aanmerking te komen voor officiële medische afwijking. In 2014 deed de Britse psycholoog Richard Wiseman onderzoek naar het gebruik van smartphones en tablets vlak voor het slapen gaan. Negentig procent van de jongeren in het Verenigd Koninkrijk kwam slaap te kort, zo bleek. Volgens Wiseman was dit het gevolg van het schermlicht dat het lichaam

langer wakker houdt. Dit is de oorsprong van de zelfhulptip 'stel een smartphoneverbod in op je slaapkamer' die voorkomt in alle *clickbait*-artikelen die *lifehacks* aankondigen om je smartphonegebruik aan banden te leggen (herken de paradox).

De schermcultuur zorgt tegelijk voor een sociale transformatie. Dit zijn drie scènes, meegemaakt afgelopen week. De eerste in het openbaar vervoer. Twee jongens stappen samen de trein in en nemen plaats op stoelen tegenover mij. Ze zijn nog geen twintig, net student. De gehele rit van een uur zitten ze zwigend naast elkaar en wenden ze hun blik geen moment van hun telefoon af. Scène twee, thuis. Een vriendin die net terug is van vakantie komt op bezoek. Ik vraag hoe het was aan de afgelegen kusten van Noorwegen. Ze grijpt in haar tas. Of ik de foto's wil zien. Scène drie: een groepsdiscussie over een oude film. Wie was de regisseur ook al weer? Binnen een halve minuut is het antwoord opgezocht, met dank aan 4G.

In alle drie de gevallen had er iets anders kunnen gebeuren. De twee vrienden in de trein hadden in een gesprek verward kunnen raken. Mijn vriendin had kunnen proberen haar vakantie-indrukken in woorden te vatten. De discussie over de film had kunnen leiden tot een staaltje *wisdom of the crowd*: iedereen draagt al discussiërend wat kennis bij, en zo komt de groep via wat omwegen en zijpaden tot een gezamenlijk inzicht. Nu ging het gesprek in een rechte lijn op het goede antwoord af. Anders gezegd: in alle drie de gevallen werd ergens op het pad van de conversatie de afslag genomen, weg van vraag en antwoord, weg van het uitwisselen van gedachten, richting pixels op een scherm. Op die manier moest ik drie keer denken aan *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age* van Sherry Turkle, hoogleraar sociale studies van wetenschap en technologie aan het Massachusetts Institute of Technology. In een samenleving die 2,5 miljard keer per dag het scherm in de hand laat oplichten om daar vervolgens meer dan 34 miljoen uur naar te kijken is dit misschien wel het belangrijkste boek dat duidelijk maakt wat daar de gevolgen van zijn.

Reclaiming Conversation bevat tientallen situaties waarin, zoals Turkle het noemt, een *'flight from conversation'* wordt genomen. Gezinnen waar het zelden voorkomt dat iedereen tegelijk meedoet aan het gesprek aan tafel, omdat altijd wel iemands telefoon zich roert. Jonge kinderen die merken dat ze geen onverdeelde aandacht van hun ouders krijgen en zelf een scherm in de hand krijgen gedrukt, en daarmee worden opgenomen in de stam der schermmensen. Ze tekent de klachten op van pas gearriveerde eerstejaars, die merken dat de gesprekken met wat hun vrienden voor het leven moeten worden aan de oppervlakte blijven omdat WhatsApp-groepen constant aandacht vragen.

Turkle illustreert het wegvlugten van conversatie verder met een heleboel anekdotes over excuses, confronterende opmerkingen en *break-ups* die via een tekstbericht bij de andere partij binnenkomen. Het zijn alledaagse, herkenbare voorvallen en het patroon dat Turkle ontwaart is dit: in situaties waarin mensen de gelegenheid hebben elkaar te bevragen, aandacht aan elkaar te schenken en elkaar in de ogen te kijken kiezen ze voor het scherm, soms uit gewoonte, maar vaak ook bewust. Het gesprek wordt

ingeruild voor de blik naar beneden. In families, vriendschap, liefde en werk 'keren we ons naar onze telefoons in plaats van naar elkaar', schrijft ze.

Het is oneindig veel makkelijker sorry te zeggen als je niet wordt geconfronteerd met de gekwetste blik van de ander

Turkle, van 1948, komt tot dat inzicht op basis van honderden gesprekken die ze voerde met jongeren, studenten, ouders, werknemers en werkgevers in haar hoedanigheid als socioloog en klinisch psycholoog. Ze is een leerling van David Riesman, de socioloog die in 1950 naam maakte met *The Lonely Crowd*, waarin hij een toenemend individualisme bij de Amerikaanse middenklasse constateerde. Turkle tilt Riesmans gedachtegoed de huidige eeuw binnen. In de jaren zeventig begon ze met haar onderzoek naar hoe de opmars van digitale technologie menselijk gedrag verandert. Eerder schreef ze daarover het boek *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. Daarin laat ze zien hoe technologie ons intieme leven ordent. Sommige voorbeelden van dit boek uit 2011 zijn niet volledig meer up-to-date – tamagotchi, sms – maar haar voornaamste punt is alleen maar pregnanter geworden: hoe slimmer en toegankelijker de technologie, hoe gemakkelijker we ons tot machines wenden als substituut voor het vaak ongemakkelijke omgaan met echte mensen. *Alone Together* zet tegelijk vraagtekens bij de nieuwe verbindingen die ontstaan in de digitale wereld. Mobiele communicatie betekent dat kinderen die het huis uit gaan beschikken over een lijntje waarmee ze op ieder moment in contact kunnen treden met het thuisfront. Turkle constateert een vooruitschuiven van het 'Huckleberry Finn-moment' waarop een jongvolwassene de wereld intrekt, alleen, en op zichzelf is aangewezen. Wie waarden als onafhankelijkheid en zelfstandig oplossingsvermogen koestert kan beter die elektronische navelstreng doorsnijden, bepleit Turkle. En dat was nog vóór WhatsApp zijn intrede deed, dat ervoor zorgt dat een huidige generatie nestvlinders toch in ieder geval de warmte van de gezins-app niet hoeft te ontberen.

In *Reclaiming Conversation* wordt deze sociale kritiek naar een hoger niveau getild. Wat er volgens Turkle op het spel staat is de vraag of al die tijd doorgebracht met de blik op een scherm het leven, zowel van de individuele mens als van de gehele samenleving, beter maakt. Wat haar betreft is het antwoord nee, en dat geldt ook voor de tientallen schermmensen die ze sprak tijdens haar etnografisch onderzoek. Bij elkaar is dit een bewijs van de constante in de geschiedenis van techniek en technologie: dat de mensheid niet automatisch beter af is met de uitvindingen die ze doet. Daarmee bindt ze de strijd aan met de huidige *communis opinio*, zoals verwoord door Google-topman Eric Schmidt: 'Me dunkt dat mensen erg communicatief zijn, dus het feit dat je met meerdere mensen korte gesprekjes voert kan geen kwaad of is waarschijnlijk positief', zei hij tijdens een lezing in 2014.

Maar het conversatieprobleem dat Turkle aan de kaak stelt is geen kwestie van kwantiteit. Het motto van haar boek ontleent ze aan de Engelse dichter Samuel Johnson, die ooit aan een vriend vroeg of het bezoek van de vorige avond goede gesprekken had opgeleverd. '*We had talk enough, but no conversation*', was het antwoord. En dat is precies wat er aan de hand is. Die stortvloed van WhatsApp-

berichten, Facebook-posts en tweets is een pover substituuat voor een echte conversatie, waarin gesprekspartners steeds dieper kunnen afdalen zonder te worden onderbroken door losse flarden uit tientallen andere gesprekken.

De telefoon op stil zetten, voor wie dat hoopte, biedt hier geen soelaas. In 2012 vergeleken Andrew Przybylski en Netta Weinstein, twee Britse psychologen, gesprekken die werden gevoerd met en zonder een telefoon op stil in de buurt. Puur het feit dat er een apparaat aanwezig was dat, in principe, een uitgang uit de conversatie bood betekende dat gesprekspartners minder verbinding en wederzijdse toenadering ervoeren. Ook vonden ze dat die gesprekken van mindere kwaliteit waren. Gedragsonderzoeken waaruit blijkt dat gesprekken in de aanwezigheid van mobiele telefoons minder bevredigen zijn er inmiddels tientallen.

Digitale conversatie bestaat bovendien vaak uit afgepaste woorden, waar de auteur zich kan gedragen als een regisseur die formuleringen wikt en weegt om zo precies het goede te zeggen. Echte dialoog betekent controleverlies. Je moet direct reageren, met het risico dat je iets verkeerd zegt, spijt krijgt van je woorden of iets moet terugnemen. In een gesprek van aangezicht tot aangezicht vormen lichaamshouding en gezichtsuitdrukking een deel van de taal. Het is oneindig veel makkelijker om sorry te zeggen als je niet wordt geconfronteerd met de gekwetste blik van de ander, schrijft Turkle. Vandaar dat – kleiner bier – het zoveel gemakkelijker is om afspraken af te zeggen via een tekstbericht.

Hier ligt een belangrijke reden waarom het smartphonegebruik zo'n hoge vlucht kan nemen. Digitale technologie legt de weg van de minste weerstand nog verder open. Het scherm is een instrument om de stroperigheid van menselijke interactie te omzeilen. Alleen zijn is makkelijker als je de wereld in virtuele vorm kunt verkennen op je iPad en tegelijk kunt whatsappen met tien mensen tegelijk. Lastige gesprekken kunnen worden vergemakkelijkt door ze digitaal te voeren. Daarmee ontstaat er letterlijk een kunstmatige werkelijkheid. 'Menselijke relaties zijn rijk, rommelig en veeleisend. Als we ze opschonen met technologie wordt conversatie vervangen door louter verbinding. Ik vraag me af of we het verschil nog wel kennen', schrijft Turkle.

De prijs die we betalen voor het overhevelen van het menselijk verkeer naar de digitale wereld is flink. Praten leidt tot emotionele verbintenis, versterkt het zelfvertrouwen en kweekt empathie. De claim dat een samenleving zichzelf tekortdoet door in het scherm te investeren ten koste van de investering in elkaar is niet frivool. Turkle wijst op standaardtesten voor empathische vermogens die onderzoekers elk jaar afnemen bij studenten. Die scores vertonen een afname van veertig procent in de afgelopen twintig jaar, met de grootste terugval gedurende de afgelopen tien jaar. *Only connect* was het levensmotto van E.M. Forster die een schrijverscarrière lang worstelde met vooroordelen, wederzijds onbegrip, misverstand en alle andere obstakels die het menselijk verkeer ingewikkeld maken. Maar, eenmaal overwonnen, is dat wat het leven diepgang verleent. *Only connect*. Hij doelde niet op een internetaansluiting.

Het pleidooi om het gesprek terug te veroveren op de technologie is, kortom, een onversneden humanistisch pleidooi, gestoeld op de overtuiging dat het vermogen om met elkaar in dialoog te treden de belangrijkste vaardigheid is die de mens tot mens maakt. En waarom zou het anders zijn? Om vriendschappen en geliefden duurzaam aan elkaar te verbinden is conversatie nodig (onder meer). Conversatie is het instrument waarmee opvattingen en idealen worden overgedragen van generatie op generatie. Via het publieke gesprek geeft de samenleving zichzelf vorm. Conversatie is zelfs de manier waarop een mens zich tot zichzelf verhoudt. In gesprek met jezelf, een monologue intérieur, noem het hoe je wilt, maar waar het op neerkomt is dat het bevragen van je eigen opvattingen en idealen belangrijk is om je identiteit te vormen. Of zoals Sherry Turkle concludeert op basis van neurologisch onderzoek: 'Enkel wanneer we alleen zijn in onze gedachten – en niet reageren op externe prikkels – wordt het deel van de hersenen geactiveerd dat dient om een stabiel, autobiografisch verleden op te bouwen.'

'We kiezen de apps en gadgets die onze lasten verlichten, en niet die die ons harder en langer voor iets laten werken'

De smartphone (tablet, phablet, Apple watch) vormt een bedreiging voor al deze toepassingen van conversatie. Om dat duidelijk te maken roept Turkle de hulp in van Henry David Thoreau (1817-1862). Deze Amerikaanse denker is vooral beroemd geworden vanwege zijn tweejarige retraite in een hutje bij Walden Pond, als stellingname tegen de gejaagde samenleving. Thoreau wordt vaak opgevoerd als toonbeeld van terugtrekking uit de maatschappij, maar in werkelijkheid draaide zijn kluizenaarsbestaan niet om alleen zijn. In *Walden; or, Life in the Woods* schreef Thoreau dat zijn hut gemeubileerd was met drie stoelen: 'eentje voor eenzaamheid, een tweede voor vriendschap en een derde voor de samenleving'. Die drie stoelen vormen samen een virtuele cirkel. Zittend op de eerste bedenken we wie we zijn en welke overtuigingen we koesteren. Die identiteit komt naar voren wanneer we plaatsnemen op de tweede stoel, waarin we spreken met familie, vrienden en geliefden. Vanuit daar komt de derde stoel in zicht, waarop we te zien zijn als publiek persoon.

Smartphones brengen die kring van stoelen aan het wankelen, zo laat *Reclaiming Conversation* zien. Zodra iemand alleen is, wordt de smartphone uit de broekzak opgediept. Op die manier arriveert homo apparatus met een weinig ontwikkeld zelfbegrip op de tweede stoel, met tegenover zich een ander persoon die aan hetzelfde manco lijdt. Wat er vervolgens gebeurt op de derde stoel, waar mensen vreemden ontmoeten, weet bijvoorbeeld Sylvana Simons of ieder ander die wel eens slachtoffer is geworden van een meute bloeddorstige cyber-pestkoppen.

Kijk, zittend op de stoelen van Thoreau, naar, zeg, WhatsApp en je ziet inderdaad al snel wat een absurde premissen er aan het constante digitale gesprek ten grondslag liggen. Op de eerste stoel zitten, alleen, in gedachten verzonken, maar met WhatsApp aan, betekent in feite dat rondom de blokhut je volledige kring van familie, vrienden, kennissen, collega's en buurtgenoten zich heeft verzameld. Af en toe trekt een van hen de deur open om een paar woorden naar binnen te roepen. Geen wonder dat er van het

alleen zijn op die manier niet veel terecht komt. Ook het gesprek op de tweede stoel, die voor vrienden, zal niet echt op gang komen als het continu kan worden onderbroken door een willekeurige derde persoon uit je contactenlijst. Dit is natuurlijk sterk aangezet, maar het punt is duidelijk: digitale technologie verandert de manier waarop we praten. Wie zoals Turkle niet zozeer antitechnologie als wel pro-conversatie is ziet dat als een existentiële verschraving. Aan de smartphone-adepten om hun zaak te bepleiten.

Want daar gaat het uiteindelijk om: een boek als *Reclaiming Conversation* is een uitnodiging om technologie tot inzet van gesprek te maken. Iedere technologie verandert hoe mensen zich gedragen, zeker als iedereen zich in korte tijd tot een nieuwe uitvinding bekeert. Dat kan niet onbesproken blijven. De voorstellen die Turkle doet om het gesprek terug te veroveren op het scherm zijn niet baanbrekend, en terug te vinden in menig zelfhulpboek: concentreer je op één ding tegelijk en doe dat met aandacht, stel smartphonevrije tijd in, zorg dat de telefoon je niet constant kan onderbreken. Het is allemaal samen te vatten met de woorden die onlangs op het omslag van weekblad *Der Spiegel* prijken om een artikel over de smartphonesamenleving aan te kondigen: leg dat ding toch weg. Uiteindelijk is het gesprek over hóe je dat moet doen van ondergeschikt belang aan waaróm je dat zou moeten doen.

Behalve dat de smartphone een conversatie-killer is, is er nog een reden. En die heeft alles te maken met het enige probleem dat er aan gesprekken van mens tot mens kleeft: ze zijn gratis. Of anders gezegd: je kunt er niet aan verdienen. Dat basale gegeven wijst op een dieperliggende verklaring waarom de smartphonerevolutie zich in zulk rap tempo heeft kunnen voltrekken. 'We kiezen de apps en gadgets die onze lasten verlichten en onze tijd vrijmaken, en niet die die ons harder en langer voor iets laten werken', aldus de Amerikaanse schrijver Nicholas Carr in *The Glass Cage: How Our Computers are Changing Us*. 'Uiteraard bedienen technologiebedrijven die voorkeuren.' Die constatering legt het probleem bloot: als technologie onze tijd vrij maakt, wat gebeurt er dan met die met tijd? Iemand als Sherry Turkle zou waarschijnlijk hopen dat we er een stoel bij schuiven en met elkaar in gesprek gaan. Het is de aloude droom, verwoord door Keynes, Oscar Wilde en Karl Marx: dat technologie het werk overneemt, zodat mensen zich, ontdaan van de noodzaak te ploeteren, aan elkaar en aan zichzelf kunnen wijden. Dat klinkt heerlijk en zou wellicht ook kunnen gebeuren, ware het niet dat financiële prikkels ons een andere kant op sturen.

Dat in de digitale industrie gemak en toegankelijkheid de voornaamste criteria zijn voor een nieuw ontwerp betekent dat onze computers tjokvol software zitten die is ontworpen om onze aandacht te vangen en vast te houden, constateert Carr in *The Glass Cage*. Anders gezegd: Aandacht is waar het in de digitale economie over gaat. En net als de fossiele brandstoffen die bij het industriële tijdperk horen gaat het hier om een schaars goed. Het aantal uren in een dag is beperkt, en de vraag is waaraan die besteed gaan worden. Alle apps op je scherm zijn in feite kleine bedrijven die concurreren om je tijd en aandacht in een economie van de afleiding. Aandacht vertaalt zich immers naar verdienpotentieel, door advertenties, het verzamelen van data en het aanbieden van aankopen binnen apps. Daarom moest Facebook negentien miljard dollar neertellen om

WhatsApp te kopen. Die megadeal onderstreept dat in de digitale economie niet zozeer tijd, maar aandacht geld is.

Vanuit dat perspectief is conversatie tijd die niet scrollend en tikkend op een scherm wordt doorgebracht. De vijf minuten die er op de tram wordt gewacht bijvoorbeeld of dat loze uurtje voordat je naar bed gaat: allemaal onderbenut potentieel. En natuurlijk al die uren die mensen discussiërend en luisterend naar elkaar doorbrengen. *Talk is cheap*, letterlijk. Het grote geheim van de appindustrie is dat ze er alles bij te winnen heeft om, in de woorden van Turkle, mensen zo ver te krijgen dat gesprek te ontvluchten. Uiteraard zegt Eric Schmidt van Google dat het smartphonegebruik een zegen is voor de samenleving: hij spreekt namens een sector die ervan profiteert als mensen op hun scherm te rade gaan, in plaats van bij elkaar. Marx leerde dat het kapitalisme zichzelf draaiende houdt door via technologie nieuwe markten te creëren. In het geval van het smartphonekapitalisme gaat dat zeker op. Apps op een apparaat dat mensen altijd bij zich dragen zijn de ideale manier om tijd die anders maar verkletst wordt binnen een verdienmodel te trekken.

Vandaar dat er een levendige handel in ideeën bestaat om apps zo verslavend mogelijk te maken. Het inzicht dat die delen van het brein die een geluksgevoel veroorzaken worden gestimuleerd wanneer er een berichtje binnenkomt, er een Pokémon wordt gevangen of een level Candy Crush wordt uitgespeeld is gemeengoed in de appindustrie. *Hooked: How to Build Habit-Forming Products* is de titel van een goed verkopende handleiding waarin kennis uit de gedragspsychologie wordt ontsloten voor ontwerpers. Een succesvolle app trekt de gebruiker een routine in door iedere keer een kleine beloning te bieden, is het voornaamste inzicht uit dat boek.

Zo bezien is het niet vreemd dat 'internet' net als gokken, roken en drinken door de wetenschap is gemarkeerd als potentieel verslavende stof. Ze worden alle geleverd door een industrie die profiteert van hardnekkige gewoonten. De gevolgen zijn in ieder geval telkens dezelfde: overmatig gebruik drijft een wig tussen jou en anderen.

Op die manier is de chat-app wat de auto en sigaret waren in de vorige eeuw: een symbolisch consumptiegoed dat een belangrijke bijdrage levert aan het draaiende houden van de economie. De meeste winst vloeit daarbij naar grote bedrijven, de consument krijgt er comfort en plezier voor terug. Maar ergens in het systeem zitten verborgen kosten, die niet direct te voelen zijn. In het geval van de auto is dat de grootschalige toename van CO₂ in de atmosfeer, bij de sigaret zijn het verteerde longen. De smartphone leidt tot een afname van conversatie in de sociale sfeer. Het pleidooi voor het gesprek gaat dus veel verder. Praten is niet alleen een ode aan het mens-zijn. Het is tevens een daad van verzet tegen een systeem dat er baat bij heeft de mens af te leiden van zijn of haar meest wezenlijke bezigheid.