Recuperar la conversación en la era digital y la reconstrucción del tejido social desde la escucha activa

Recovering conversation in the digital age and rebuilding the social fabric through active listening

Luis Ernesto Farinango*
https://orcid.org/0000-0002-4718-9686

Facultad de Comunicación Social, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador

*lfarinango@uce.edu.ec

Recibido: 22 de abril de 2026 **Aceptado:** 16 de julio de 2026 **Publicado:** 31 de julio de 2026

Resumen

La sociedad actual es paradójica en términos de comunicación. Por un lado, se dispone de tecnología digital para la interacción directa sin importar el tiempo ni el espacio; por otro lado, en el entorno más cercano prevalece el aislamiento y la sensación de soledad. En este marco, el presente texto explora la importancia de la conversación como mecanismo básico para reconocer la existencia y presencia de la otra persona. Además, se describen los factores que están destruyendo el diálogo y las consecuencias que acarrea este fenómeno, como la falta de empatía, la cual no solo afecta a la dimensión individual, sino también a toda la sociedad. Al finalizar, el documento propone pautas para recuperar la conversación, partiendo de las relaciones humanas, la escucha activa y el rol de las preguntas en el encuentro con el otro.

Palabras clave: Conexión humana, conversación, escucha activa, redes sociales, soledad.

Abstract

Contemporary society is paradoxical in terms of communication. On the one hand, digital technology is readily available for direct interaction regardless of time and space; on the other hand, isolation and a sense of loneliness prevail within immediate environments. Within this framework, this paper explores the importance of conversation as the fundamental mechanism for recognizing the existence and presence of the other person. Furthermore, it outlines the factors currently dismantling dialogue and the subsequent consequences of this phenomenon, such as a lack of empathy, which impacts not only the individual dimension but also society as a whole. Finally, the document proposes guidelines for reclaiming conversation, rooted in human relationships, active listening, and the role of questioning when encountering the other.

Keywords: Active listening, conversation, human connection, loneliness, social media.

Introducción

En los estudios sobre comunicación digital, se suelen ensalzar las oportunidades que brinda el desarrollo tecnológico en varios ámbitos de la vida. No obstante, se dejan al margen los análisis críticos sobre las consecuencias en temas referentes a la salud y la sociedad.

El propósito de este análisis no consiste en invalidar los aspectos positivos y creativos que ha propiciado la tecnología digital en campos como la educación y las organizaciones empresariales. Sin embargo, esta apreciación no debe eclipsar una realidad evidente: estos entornos virtuales también generan repercusiones psicológicas y sociales. En este marco, un hito que suscitó debate en la opinión pública estadounidense ocurrió en marzo de 2026, cuando un juez en Los Ángeles, California, dictaminó que las empresas tecnológicas diseñan sus plataformas de redes sociales con características adictivas, orientadas a mantener a niños y jóvenes en un estado de habituación constante (Stelter, 2026).

En territorio ecuatoriano, cada vez son más las investigaciones que se interesan por establecer correlaciones entre las variables como: sensación de soledad y adicción a las redes sociales en los jóvenes (León & García, 2018). Es evidente que los resultados todavía están a nivel exploratorio, pero este tipo de estudios evidencian un interés por las consecuencias negativas que tiene la tecnología en la salud y comunicación interpersonal entre los más jóvenes.

Según las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2025), en Ecuador el 80,1% de personas tiene acceso a internet. El 76,8% lo utiliza para comunicaciones telefónicas, 13% para actividades de entretenimiento y solo un 6,9% para educación y aprendizaje. Estos datos podrían dar la falsa idea de que la tecnología ha permitido una comunicación real y abundante; sin embargo, hay otra realidad que no se considera, y es el deterioro de la conservación como consecuencia de factores que asociados a los dispositivos digitales como: la sobreestimulación, fragmentación de la atención, la dependencia tecnológica, entre las principales.

En este contexto, surgen las preguntas que guían este ensayo: ¿cómo los dispositivos móviles están destruyendo la conversación cara a cara?, ¿cuáles son las causas y efectos de una sociedad que no conversa?, ¿es la escucha activa es un mecanismo para lograr conectar de nuevo con las personas?

La pérdida de la conversación en la comunicación digital

En la actualidad se poseen modernos instrumentos tecnológicos que permiten una conexión global y en simultáneo. Pero lo que se ha ganado en amplitud y rapidez global, se ha perdido en el plano humano, como es la interacción personal y la conversación frente a frente, elementos fundamentales para la construcción de colectividades más conscientes y críticas.

Se define la conversación como la capacidad de propiciar la participación, la interacción y el diálogo entre dos o más personas. Profundizando más en el concepto, se puede mencionar que "la conversación se caracteriza por ser, además de un proceso lingüístico, un proceso social, a través del cual se construyen identidades, relaciones y situaciones" (Meneses, 2002, p. 436). Son justamente estas dimensiones de identidad, relaciones y situaciones sociales las que se han venido debilitando como consecuencia del uso de dispositivos digitales.

Según Mariano Sigman, la conversación ayuda a pensar mejor y con claridad, a tomar mejores decisiones, a convertirnos en seres humanos más ecuánimes, empáticos y comprensivos. "Cuando todos los participantes tienen tiempo y derecho a hablar y ser escuchados, la conversación adquiere toda su fuerza" (2022, p. 54).

Para Fernández (2023), las conversaciones determinan el camino que recorremos en la vida. Por esa razón, este psicólogo colombiano se pregunta: ¿con quiénes debemos conversar para alcanzar nuestros objetivos? Ambos autores muestran los beneficios de la conversación entre los seres humanos.

En la actualidad, la comunicación digital es uno de los factores que están destruyendo la conversación, sobre todo, la presencia de los teléfonos móviles con acceso a internet. "La mera presencia de un teléfono a la vista nos hace sentir menos conectados con los demás, menos implicados en las vidas de los otros" (Turkle, 2017, p. 17). Otros argumentos señalan que "las dinámicas de las sociedades modernas de la mano de las nuevas tecnologías y consumo desmedido generan cambios en la forma de vivir e interactuar en la sociedad, en lo laboral y en lo personal" (Hernández - López, 2025, p. 21).

Los dispositivos digitales, por su naturaleza, llevan implícita la noción de distancia, un concepto que presenta una dualidad inherente. El beneficio principal radica en la superación de la distancia física; esto es, las barreras geográficas y temporales ya no constituyen un impedimento para la comunicación a escala global. No obstante, la vertiente crítica de este fenómeno advierte que la disolución de la lejanía geográfica ha provocado una ruptura con la realidad inmediata, generando un distanciamiento con las personas del entorno familiar y laboral. Desde una perspectiva analítica, se configura una distancia virtual, la cual se asume y opera, en cierta medida, como un mecanismo de resguardo ante la vulnerabilidad que provoca la comunicación cara a cara.

A criterio de Gutiérrez-Pozo (2022), el sujeto digital de esta época está solo: habita un mundo aparte, a modo de una isla virtual, distanciado de la materia y de las experiencias tangibles. Esta tendencia surge de una voluntad por evitar las resistencias o inconvenientes inherentes a la vida real. El autor sostiene que la inclinación actual es el ensimismamiento para eludir el vínculo con los otros, pues el contacto físico suele percibirse como aburrido o incómodo. Por esa razón, el sujeto digital habita una vida carente de vivencias genuinas, limitando su tránsito por el mundo a la falsa experiencia que provee el entorno virtualizado.

Es así que, producto de esta distancia y alejamiento del ser humano de lo real, ya se evidencian las primeras consecuencias visibles como son: la inseguridad personal, la distancia, relaciones sociales más débiles, culto a la personalidad; la falta de empatía y soledad (Gutiérrez-Pozo, 2022). Sin duda alguna, todos estos elementos contribuyen a la ruptura de la conversación.

Soledades digitales

A criterio de varios especialistas en el tema, la soledad se ha vuelto en la epidemia del siglo XXI (Murthy, 2021; Hertz, 2022). Se entiende a la soledad como "un sentimiento o vivencia subjetiva, a menudo, por sentirse que no se dispone de personas, de relaciones familiares y sociales, para sentirse acompañados" (Sánchez, 2024, p. 402).

La soledad, cuando no es buscada, significa un deterioro a la salud. En una persona solitaria los niveles de colesterol, la tensión, el cortisol tienden a subir más de prisa (Hertz, 2022). Una soledad prolongada está asociada a enfermedades cardiovasculares, deterioro cognitivo, obesidad, abuso de sustancias. Además, se asocia a la depresión, ansiedad, baja autoestima e intentos de suicidio (Hertz, 2022; Sánchez, 2024).

Si bien la soledad es una condición psicológica y física; no obstante diferentes expertos argumentan que esta sensación de aislamiento social ocurre también por diversos factores sociales, por ejemplo: el impacto de las políticas neoliberales, los estereotipos sociales, el racismo, la xenofobia y el abuso de la tecnología digital. Es así que, la soledad a nivel social también se observa en el grado de integración a las colectividades, las instituciones y la sociedad entera (Hertz, 2022).

Con frecuencia se relaciona la soledad con las personas de la tercera edad (Urbina, 2023); sin embargo, hay estudios que indican que este sentimiento afecta también a personas cada vez más jóvenes (Gallego, et al., 2024; Tahull & Montero, 2024). Por ejemplo, en los adolescentes, uno de los principales factores que eleva el sentimiento de soledad son las redes sociales; por esa razón, las investigaciones las consideran un factor de riesgo a tener en cuenta (Espinoza y Hernández, 2024).

Las tecnologías digitales de comunicación están reduciendo la capacidad de interacción real entre las personas y contribuyen a esta epidemia de soledad. En redes sociales se tiene la falsa idea de que estamos conectados con muchas personas a la vez, pero ninguna de esas relaciones resulta ser significativa. Murthy (2021) menciona que en la actualidad el tema de las relaciones sociales a través de las redes y plataformas digitales está destruyendo las conexiones cara a cara, pues pone más atención a la pantalla antes que a la persona que está presente físicamente. Williams (2021) añade que las nuevas tecnologías digitales desplazan el tiempo de los seres humanos; específicamente, aquel destinado a la interrelación cara a cara, al desarrollo de actividades recreativas y a la calidad del descanso nocturno.

Según Murthy (2021), a los usuarios les atrae la interacción social a través de las pantallas porque la relación que se establece es mediada, inmediata y de gran volumen. Es decir, los vínculos en las redes sociales funcionan como un supermercado de las relaciones, donde existen diversos tipos de "productos" y, si alguno no es del agrado del individuo, simplemente se opta por otro. No obstante, este tipo de interacciones sociales es superficial y no implica un compromiso sólido, lo que contribuye al sentimiento de soledad.

Por esa razón, para tener una conversación real y profunda es necesario salir de la falsa percepción de conexión que ofrecen las redes sociales. Como menciona Turkle (2017) las conexiones frente a frente en la realidad exigen un esfuerzo y una respuesta emocional de la otra persona. Además, la autora señala que la tecnología digital está trastocando seriamente la empatía, pues los niños y jóvenes al no desarrollar la empatía por la otra persona no son capaces de mantener conversaciones, es así como no miran a los ojos, no escuchan y no prestan atención. Para esta investigadora, las interacciones sociales que llevan a la conversación profunda e íntima requieren de esfuerzo, atención y tiempo.

Alejarnos de la soledad y establecer relaciones sociales mejora la calidad de vida. En Japón se registran altos índices de personas que llegan a la tercera edad en buenas condiciones de salud. Los factores que posibilitan esto son la buena alimentación, la actividad física y las relaciones sociales profundas y significativas (García y Miralles, 2016; Hertz, 2022; Quiroz, et al., 2025).

En Estados Unidos se registra una investigación longitudinal (Murthy, 2021) que se ha extendido por más de 80 años con 268 estudiantes de Harvard, cuyo propósito es identificar los elementos que permiten alcanzar vidas más sanas y realizadas. Entre las variables que más resaltan se encuentran la calidad de las amistades y los vínculos sociales. Este mismo estudio indica que las relaciones más sólidas son aquellas donde existe una mayor intimidad y conversación.

Con todo lo mencionado, surgen las siguientes preguntas: ¿estar mucho tiempo en las redes sociales ha deteriorado nuestros vínculos sociales?, ¿cuánto tiempo dedicamos para una conversación con aquellas personas que consideramos nuestras amigas?

A nivel empresarial, escolar o familiar se hace urgente crear condiciones y espacios físicos para el acercamiento, interacción y conversación entre las personas. De esta manera se podrán actualizar los procedimientos, objetivos y puntos de vista respecto

a diferentes temas que vayan surgiendo en bien de la organización. Brindar condiciones y espacios para la conversación organizacional no se debe observar como la pérdida de tiempo o productividad; sino todo lo contrario, ayudará a mejorar el clima organizacional y, por ende, estará en dirección de un mejor rendimiento empresarial. Y como menciona Hertz (2022), el capitalismo nos ha vendido la idea de competencia descarnada, el egoísmo; pero en la evolución del ser humano siempre ha estado presente la solidaridad y la colaboración entre sus pares para poder sobrevivir y desarrollarse. "Por eso la falta de comunicación con los demás es tan perjudicial para la salud" (Hertz, 2022, p. 39), a nivel personal y organizacional. Finalmente, como dice Turkle, (2017), "recuperar la conversación es un paso hacia la recuperación de nuestros valores más fundamentales como seres humanos" (p. 20).

Sin empatía no hay sociedad

De manera sintética, la empatía "es la capacidad de ponernos en el lugar de los otros, de comprender sus puntos de vista y su dolor" (Hertz, 2022, p. 52). Para otros pensadores, se trata de un concepto donde se entrecruzan dimensiones emocionales, afectivas y sentimentales, ámbito en el cual se afirma que es una herramienta "para comunicar y compartir emociones, afectos y sentimientos" (Seoane, 2024, p. 298).

En la actualidad, los estudios señalan que hay una relación directa entre la soledad y la falta de empatía. Las personas que se encuentran solas no desarrollan la empatía debido a que permanecen en un estado de alerta constante, actúan bajo criterios de supervivencia y buscan permanentemente posibles amenazas (Hertz, 2022). Este tipo de situación les impide relacionarse con sus semejantes e inhibe la capacidad de comprender las emociones, los afectos y sentimientos sobre otro ser humano.

En la actualidad, se presentan argumentos que señalan que los jóvenes han perdido la capacidad de empatizar producto del aislamiento que está generando los dispositivos digitales (Turkle, 2017). Las investigaciones de Turkle (2017) con niños de Norteamérica revelan que los infantes en la actualidad tienen dificultad para relacionarse, mirar a los ojos, para sostener una conversación y prestar atención.

Estudios en América Latina, como *Adicción a las redes sociales y su impacto en habilidades comunicativas para estudiantes de una universidad privada* (Durand, 2024) y *Soledad y aislamiento en adolescentes que usan redes sociales* (León y García, 2018), confirman que la dependencia a estas plataformas tiene un impacto negativo en las competencias comunicativas y en la capacidad de empatizar.

Uno de los factores principales es la utilización de los dispositivos digitales, que de manera acelerada se va convirtiendo en un problema psicológico y social como ya se apuntó anteriormente. La autora añade que:

> Si acudimos a nuestros teléfonos y nos distanciamos de nuestros hijos, hacemos que adquieran un déficit del que no serán conscientes. Y no será cuestión de que hablen poco, sino también de lo poco que comprenderán a la gente con la que hablen. (Turkle, 2017, p. 36)

La falta de empatía, no solo provocan problemas intrapersonales; sino algo mucho más grave, deteriora el tejido social y resquebrajan la idea de un colectivo. La empatía es un concepto que liga la parte individual y colectiva, pues el ser humano tiene un ser interior y otro social. Su "yo" se nutre de ambos ámbitos para transitar en la vida. Así, la capacidad de empatía es esencial para procesos políticos tan básicos como poder convivir en comunidad.

La falta de empatía, sostiene Hertz (2022), tiene repercusiones en las urnas y la propia idea de democracia. La autora amplía esta reflexión con la siguiente cita:

> De hecho, para que la democracia funcione bien - es decir-, para encontrar un equilibrio entre intereses de distintos grupos, atender a las necesidades de <<todos>> los ciudadanos y escuchar sus quejas –, hay que reforzar dos tipos de vínculos: los que unen al Estado con el ciudadano y los que unen a los ciudadanos entre sí. Cuando esos vínculos se rompen; cuando las personas creen que no pueden confiar en los demás y se sienten aisladas emocional, económica, social o culturalmente; cuando las personas creen que el Estado no vela por ellas y se sienten marginadas y abandonadas, la sociedad no solo se fractura y se polariza, sino que la gente pierde la fe en la política. (Hertz, 2022, p. 53)

Turkle (2017) añade que: "la conversación cara a cara es el acto más humano, y más humanizador, que podemos realizar. Cuando estamos completamente presentes ante otro, aprendemos a escuchar. Es así como desarrollamos la capacidad de sentir empatía" (p. 15). Y esto en la actualidad, está costando mucho a las familias, la escuela y la empresa.

Incluso, diversos análisis sugieren que la falta de empatía estaría relacionada con fenómenos como la mayor polarización política y la circulación de las noticias falsas. La comunicación mediada por la tecnología digital y sus narrativas, que muchas veces faltan a la verdad, está destruyendo la empatía entre las personas (González, 2025). Esto se debe a que, en la actualidad, los grupos sociales están altamente confinados en burbujas o cajas de resonancia que solo validan su propio modo de pensar y actuar, y todo lo que esté por fuera de ello se considera como un enemigo que atenta contra su condición vital.

Estas posiciones se construyen, en la mayoría de los casos, a través de los discursos sesgados que circulan en las plataformas y redes digitales. Es decir, se juzga al otro a partir de contenidos que están alejados de la verdad (González, 2025). En este tipo de contextos, la empatía está totalmente ausente, porque cuando se insulta, se burla o se ironiza en las redes sociales, rara vez se piensa en cómo podría sentirse la otra persona. Como resultado, se caricaturiza y se cosifica al otro. Respecto a este asunto, Hertz (2022) menciona:

> Como ya habrá intuido, los teléfonos móviles y sobre todo, las redes sociales han desempeñado un papel fundamental en todo eso, pues distraen nuestra atención y sacan lo peor de nosotros mismos, haciéndonos cada vez más irascibles y tribales, más maniáticos de los *likes*, los retruits y los *follows*, circunstancias estas que menoscaban nuestra capacidad para la empatía y la comunicación. (p.22)

Como se observa en los argumentos de los autores señalados, la comunicación digital —mediada por dispositivos y redes sociales— constituye un factor que está inhibiendo el desarrollo pleno de la empatía en las personas. En ese sentido, las acciones de la familia, las instituciones educativas y el entorno empresarial deberían centrarse en la recuperación de espacios de interacción interpersonal orientados a la conversación, el debate y la deliberación. Solo de esta manera se viabiliza la formación de individuos con una mayor autoconciencia de su individualidad, dotados simultáneamente de un criterio social. Al respecto, Seoane (2024) sostiene que cualquier proyecto hacia una sociedad más justa y abierta debe transitar necesariamente por el reconocimiento del otro y por la comprensión de sus formas de sentir y pensar; en otras palabras, por el desarrollo de una capacidad de escucha respecto a aquellas perspectivas que han sido sistemáticamente omitidas.

Se concluye este apartado con los planteamientos de Turkle (2017), quien afirma que "la conversación se encuentra en el camino hacia la experiencia de la intimidad, la comunidad y la comunión. Recuperar la conversación es un paso hacia la recuperación de nuestros valores fundamentales como seres humanos" (p. 20). No obstante, este intercambio dialogal solo es factible cuando existe una voluntad genuina de vinculación entre las partes. Para ello, es indispensable mitigar las tensiones político – ideológicas y mostrar apertura hacia nuevas perspectivas; solo bajo este marco se viabiliza un verdadero encuentro entre seres humanos.

A continuación, se ofrecen algunas reflexiones y pautas para generar conversación y combatir la soledad.

Elementos para una conversación

Las relaciones humanas

Varios investigadores (Murthy, 2021; Hertz, 2022) reflexionan sobre la soledad desde países del primer mundo y mayormente capitalistas. Pero estos empiezan a mirar a sus raíces o mirar a otras culturas para reconocer que muchas prácticas sociales no occidentales sirven para combatir los síntomas y los peligros de la soledad, por ejemplo, la participación en rituales religiosos como los Jaredís y Huteritas.

Hertz (2022) hace referencia al grupo religioso Jaredí, una agrupación ultraortodoxa judía. Los jaredís tienen una esperanza de vida más alta que la media mundial. Esto podría sugerir que la buena salud es el resultado de su fe religiosa. Sin embargo, el estudio apunta a que la esperanza de vida

aumenta porque son parte de los oficios religiosos, lo que implica una relación fuerte con las personas que conforman esa congregación religiosa.

Este tipo de fenómenos se repite en otras regiones del mundo, denominadas "zonas azules" (Cerdeña, Italia; Okinawa, Japón; Península de Nicoya, Costa Rica; Isla de Icaria, Grecia y Loma Linda, Estados Unidos), donde la esperanza de vida alcanza o supera los 100 años. Los estudios evidencian que, además de la alimentación, los factores determinantes son la solidez y la estabilidad de los vínculos sociales (Hertz, 2022). En este contexto, se relaciona la idea de Murthy, quien expresa que "todo mundo, en prácticamente cada estadio y momento de la vida necesita de amigos. La amistad, en esencia, es el aglutinante social que mantiene unidas a las parejas, las familias, los espíritus afines y las comunidades" (2021, p.247).

El propósito central de las investigaciones precedentes es sustentar la trascendencia de los vínculos humanos. Es imperativo reconocer que el ser humano posee una naturaleza intrínsecamente social, por lo que no está diseñado para el aislamiento. En este sentido, resulta necesario retornar a dinámicas cotidianas y comunitarias básicas, tales como las interacciones de cortesía, el interés genuino por el bienestar del otro y la participación en actividades vecinales. Si bien este tipo de prácticas puede resultar evidente para las generaciones adultas, las generaciones más jóvenes se encuentran en un proceso de privación de estas experiencias sociales fundamentales.

Algunas recomendaciones generales para reestablecer las conexiones humanas que ofrecen diversos estudios que se han revisado son: fomentar el diálogo auténtico entre las personas (Meneses, 2002; Gutiérrez-Pozo, 2022), pertenencia a una red de apoyo mutuo y fuertes vínculos con la comunidad (Quiroz, et al., 2025).

Escucha activa

La escucha activa es un término que ha ganado popularidad, sin embargo, ha ido perdiendo profundidad porque parece una acción que no requiere de ninguna reflexión crítica o valor para el ser humano (Fernández, 2023).

La escucha activa, en primer lugar, es otorgar importancia a la presencia del otro ser humano. El encuentro entre dos o más seres humanos en un tiempo y espacio representa un acto único.

Algunas recomendaciones que son muy útiles para la escucha activa son:

- Escuchar con atención lo que dice la otra persona e ir intercalando preguntas que permitan abrir otros puntos de vista.
- Considerar el punto de vista de la otra persona, y no enfocarse solamente en la nuestra. Hay que tener un deseo de aprender nuevas formas de pensar.
- Escucha pistas de la conversación como: tonos de voz, lenguaje corporal, los sentimientos, etc.
- Capta el mensaje principal y sus argumentos.
- Usted como oyente, para estar seguro de que escuchó bien, solicite aclaraciones, haga preguntas, parafrasee lo que ha dicho la otra persona, resuma sus ideas.
- Estar presente y enfocado en el aquí y ahora para respetar lo que dice la otra persona.

La escucha activa no es solamente escuchar en silencio a la otra persona; sino entrar en un diálogo bidireccional o una conversación cooperativa. "Esperamos que se entienda que la mejor forma de escuchar consiste en actuar como un trampolín, es decir, dando energía, aceleración y altura a la conversación" (Zenger y Folkman, 2023, p.13).

En la sociedad moderna, las personas cada vez escuchan menos, no prestan atención a sus interlocutores. Por ejemplo, se puede observar en los centros comerciales y cafeterías como la gente dan más importancia al teléfono móvil que a la persona que la acompaña, en las reuniones familiares las personas se aburren y empiezan a revisar sus dispositivos digitales. En este tipo de situaciones no se puede hablar de escucha activa, ya que la otra persona no está enfocada al cien por ciento en ese tiempo, lugar y la persona que está sentada junto a él o ella. Por esa razón, para que surja mayor conversación es necesario reducir o

limitar la presencia de los dispositivos en reuniones familiares, escolares y empresariales.

En el marco de una conversación la capacidad de hacer preguntas y repreguntas representa un mecanismo que informa que dos personas están atentas y activas en un diálogo bidireccional. Una buena conversación no es aquella donde solo una persona es la que habla sin parar; sino donde hay dos sujetos que preguntan, repreguntan y que intentan interpretar el significado que el otro quiere transmitir. Se trata de un dar y recibir de manera fluida y permanente.

Las preguntas adquieren relevancia debido a que constituyen un indicador de atención sobre el discurso del interlocutor. Es decir, se reconoce la presencia del otro. "Hacer preguntas indica que nos interesa el punto de vista de la otra persona; que nos preocupamos tanto por ella y por su perspectiva que queremos saber más" (Berger, 2023, p. 80). Por esta razón, resulta fundamental para quien desea iniciar una conversación plantear interrogantes adecuados y profundos que permitan establecer un diálogo más sólido. Además, esto genera un impacto significativo, ya que a través de las preguntas se forjan relaciones de camaradería y amistad mucho más estables.

Una pareja de esposos, Arthur Aron y Eliane Spaulding, ambos psicólogos, crearon el "método amigos efectivos". Se trata de un conjunto de preguntas que permiten conectar más rápido y de mejor manera con personas desconocidas (Jones, 2015). Este método consiste en 36 preguntas, y se inician con interrogantes sencillas y luego se van haciendo las más complejas. Este método demuestra que las preguntas adecuadas pueden forjar relaciones humanas más sólidas y profundas. Berger (2023) menciona que "forjar relaciones cercanas suele implicar abrirse al otro. Los amigos y las parejas no empiezan siendo íntimos, sino intercambiando cumplidos, charlando o rellenando los vacíos conversacionales" (p.101).

Es así que, en el marco de la conversación, lanzar preguntas y su hacer seguimiento funciona para decir a la otra persona: estoy aquí, te estoy poniendo atención a tus palabras y quiero compartir el sentido de la conversación.

Para complementar lo dicho, para ser unos "supercomunicadores, lo único que necesitamos es escuchar con atención lo que se dice y lo que no se dice, formular las preguntas apropiadas, reconocer y acoplarnos al humor de los demás, y hacer que nuestros sentimientos se perciban con facilidad" (Duhigg, 2024, p. 31). En otras palabras, para poder afrontar un nivel de conversación profunda es necesario en nosotros una entrega total, ya que en frente de una persona que nos está confiando su punto de vista y sus emociones.

En varias empresas, los mandos medios y altos no suelen gustar a las personas que preguntan. Las preguntas los ponen inseguros. Simplemente, esperan que con una sola instrucción se entienda y asimile la información. Si alguien osa preguntar, transfieren la culpa a la persona, tachándola de poco inteligente. Es preferible que en la organización existan preguntas, repreguntas y parafraseos para que la transferencia de conocimientos sea exitosa y válida.

En ese sentido, según Riordan (2023), para las personas que ocupan cargos directivos y coordinan equipos de trabajo, es recomendable mostrar apertura hacia las preguntas y opiniones de sus colaboradores. Incluso, es preferible que sea el propio líder quien fomente la retroalimentación, las preguntas, las repreguntas y los parafraseos, con el propósito de consolidar un marco de verdadera conversación en los entornos laborales.

Conclusiones

Este es un texto que hace un llamado a volver a la conversación real, frente a frente, para resolver las inquietudes, los desafíos y las amenazas que trae el transitar por la vida. Se trata de una propuesta sencilla en esencia, pero con un gran poder transformador para mantener buenas relaciones familiares, escolares y empresariales. Así como existe el momento para lo digital, también debe reservarse un espacio para la convivencia y el contacto real entre las personas.

En los estudios revisados, se ha argumentado que los dispositivos digitales y las redes sociales de nuestra época son factores preponderantes que influyen en cuadros de soledad en personas de

diferentes edades. Antes, la soledad se asociaba solamente a la tercera edad; ahora, esa condición también la están sufriendo los más jóvenes. Es un menester urgente cuidar la salud mental de esta población, ya que se trata del presente y futuro de la sociedad.

Las tecnologías influyen en la sensación de soledad, y esto incide fuertemente en una menor conversación cara a cara. La gente prefiere no relacionarse, quedarse en un espacio que le permita acceder a la red y, desde la distancia, simular que tiene relaciones sociales. Se reitera que sin una conversación no se pueden establecer vínculos sociales sólidos.

La falta de empatía no solo afecta a nivel intrapersonal, sino a la misma relación con la sociedad. La empatía se puede leer en clave política porque, a través de ella, se reconocen las emociones, afectos y sentimientos de las personas con las que se convive en la sociedad. En ese sentido, se afirma que sin empatía no puede existir tejido social fuerte.

En la sociedad actual, la escucha activa es un concepto clave para poder conectar con las personas. A primera vista, el concepto no presenta ninguna dificultad; sin embargo, materializarlo en un ambiente hiperconectado resulta difícil, puesto que la escucha activa tiene que lidiar con la sobreestimulación, la fragmentación de la atención, el aburrimiento y la indiferencia.

La escucha activa y las preguntas son las que propician que la conversación fluya y se cree una sintonía entre los interlocutores. Estas ayudan, en primer lugar, a quien habla a constatar si la otra persona está presente y sigue su hilo narrativo; en segundo lugar, una buena pregunta es la llave para profundizar y abrir nuevos temas.

Referencias

Berger, J. (2023). *Palabras mágicas. Qué decir para convencer*. España: Reverté S.A.

Duhigg, C. (2024). *Supercomunicadores. Cómo desbloquear el lenguaje secreto de la conexión. Colombia*: Nomos S.A.

Durand, M. (2024). Adicción de las redes sociales y su impacto en habilidades comunicativas para estudiantes de una universidad privada. *Aula Virtual*, 654-672. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982024000202036

Espinoza, C., & Hernández, V. (2024). Percepción de soledad y adicción a las redes sociales en adolescentes. *Chakiñan*, 13-32. http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rchakin/n24/2550-6722-rchakin-24-00013.pdf

Fernández, C. (27 de 03 de 2023). *Mensajes para vivir* [Video]. YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=_Gn15JN-4HA

Gallego, M., Pasapera, H., Frias, J., Aranda, J., & Palomino, J. (2024). Adicción a redes sociales y soledad en universitarios de la Selva Peruana. *Pakamuros*, 88-100. https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/403

García, H., & Miralles, F. (2016). *Ikigai*. Los secretos de Japón para una vida larga y feliz. España: Urano.

González, J. (2025). Empatía, verdad y reconocimiento. Fundamentos fenomenológicos de la dignidad y lo político en Edith Stein. *Revista Inmanere*, https://revistas.ucsc.cl/index.php/inmanere/article/view/3658

Gutiérrez-Pozo, & Antonio. (2022). La distancia que nos une. Distancia y soledad en el mundo digital hiperconectado. Cuadernos de Filosofía Latinoamericana. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8258575

Hernández, J. F. (2025). Evitar el riesgo psicosocial de la soledad, con la formación universitaria. *Acreditas*(15), 20-25. https://acreditas.com/index.php/acreditas/article/view/237

Hertz, N. (2022). *El siglo de la soledad. Recuperar los vínculos humanos en un mundo dividido*. Colombia: Paidós.

INEC. (2025). *Tecnologías de la información y comunicación*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2025/202507_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion-TICs.pdf

Jones, D. (2015,10 de febrero). 36 preguntas que llevan al amor. *New York Time*: https://www.nytimes.com/es/2015/02/10/espanol/cultura/las-36-preguntas-que-llevan-al-amor.html

León, E., & García, A. (2018). *Soledad y aislamiento en los adolescentes que usan las redes.* Cuenca: [Tesis grado, Universidad de Cuenca]. https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c7dd2101-45f1-40df-abca-0dbf043610b1/content

Meneses, A. (2002). La conversación como interacción social. *Onomazein*, 437-447. https://www.redalyc.org/pdf/1345/134518098021.pdf

Murthy, V. (2021). *Juntos. El poder de la conexión humana.* España: Paidós.

Quiroz, A., López, A., Casas, D., Gamboa, J., & Parra, L. (2025). Zonas Azules y longevidad centenaria en México y el mundo: Una revisión. *Ciencia Latina*, 2801-2828. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/18914/27063

Riordan, C. (2023). Tres formas para que los líderes escuchen con más empatía. En Harvard Business Review Press (Ed), *Saber Escuchar* (págs. 31-39). España: Reverté.

Sánchez, A. B. (2024). La soledad no deseada: conceptos básicos y efectos psicológicos. *Anales de la Real Academia de Medicina y Cirugia de Valladolid*, 401- 406. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10498268

Seoane, J. (2024). Empatía (emoción política). *Eunomía: Revista en Cultura de la Legalidad*, 293-310. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9414702

Sigman, M. (2022). El poder de las palabras. *Cómo cambiar tu cerebro (y tu vida) conversando.* Colombia: Debate.

Stelter, B. (2026, 26 de marzo). *Críticos de las grandes tecnológicas celebran veredicto sin precedentes sobre las redes sociales* . CNN en Español. https://cnnespanol.cnn.com/2026/03/26/ciencia/criticos-grandes-tecnologicas-celebran-veredicto-redes-sociales-trax

Tahull, J., & Montero, I. (2024). Los adolescentes frente a las tecnologías digitales. ¿Es posible la espiritualidad, la. *Ripie*, 189-221. https://editic.net/journals/index.php/ripie/article/view/215

Turkle, S. (2017). *En defensa de la conversación. El poder de la conversación en la era digital.* España: Ático de Libros.

Urbina, A. (2023). La relación entre el uso de las TIC y el sentimiento de soledad: una mirada. *Asociación Española de Comunicación Sanitaria*, 74-80. https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/es/article/view/7229/6030

Williams, J. (2021). *Clics contra la humanidad. Libertad y resistencia en la era de la distracción tecnológica. Colombia:* Gatopardo Ensayo.

Zenger, J., & Folkman, J. (2023). ¿Qué hacen los que saben escuchar? En Harvard Business Review Press (Ed), *Saber Escuchar* (págs. 1-13). España: Reverté.