

# Digitale vriendschap



In een proefproject ging de sociale robot Alice op bezoek bij ouderen. De robot van Deloitte en de VU is ontwikkeld om bij te dragen aan de ondersteuning van zelfredzaamheid, verbetering van de levenskwaliteit en het verlichten van eenzaamheid.

Sociale media en nieuwe technologie veranderen ons sociaal leven. We moeten het woord vriend breder definiëren. Worden we binnenkort beste maatjes met een robot?

Wim Swinnen

**M**annen en vrouwen die bijna onafgebroken aan hun smartphone gekluisterd zijn. Kinderen van negen met een account op sociale media. Singles die een emotionele band ontwikkelen met chatbots. We huiveren ervan.

Maar misschien kunnen we er beter aan wennen dat tijden veranderen en dat digitale communicatietechnologie een centrale rol speelt bij de manier waarop we ons vandaag met elkaar verbonden voelen. Volgens Marjolijn Antheunis, hoogleraar Communication and Technology (Tilburg University), heeft de medaille twee kanten. “Aan de ene kant zijn mensen steeds meer gebonden aan hun smartphone, met risico’s op afhankelijkheid en dwangmatig gebruik. Daardoor stijgt ook het risico op sociaal isolement. Aan de andere kant neemt de sociale verbondenheid toe, niet alleen dankzij sociale media, maar ook dankzij de mogelijkheid om via videogesprekken met elkaar te communiceren. Wie vroeger niemand meer zag, kan nu toch nog contact hebben met familie of vrienden.”

Onze vriendschappen en relaties zijn onomkeerbaar veranderd door hedendaagse communicatietechnologie, oordeelt Antheunis. Daarom pleit ze voor een ruimere kijk op onze sociale interacties. Een groot actief sociaal netwerk wordt nog te vaak als oppervlakkig beschouwd. Maar onze *weak ties* of minder directe relaties zijn net hechter geworden. We ontkomen er volgens Antheunis niet aan het woord ‘vriend’ breder te definiëren. “Polyfilia of *veelvriendelij* is niet per se negatief. Door de komst van de smartphone ervaren we intieme nabijheid op afstand.”

**“Fysieke nabijheid speelt vandaag een minder grote rol in vriendschappen”**

### Verstikkend

Maar die nabijheid kan ook benauwend en zelfs verstikkend worden. Britse onderzoekers stelden in een recente studie vast dat sociale media de geestelijke gezondheid kunnen schaden en dat zelfs een week offline gaan daar al tegen helpt. De proefpersonen waren minder angstig en somber dan de controlegroep, die per dag ongeveer een uur op sociale media doorbracht.

Een toenemend aantal mensen kampt met fomo – *fear of missing out*. Daarvan werd laatst een opmerkelijk voorbeeld beschreven in het magazine *De Groene Amsterdammer*. Een 12-jarige jongen wilde niet meer gaan slapen omdat in de appgroep van zijn klas de berichtenstroom de hele dag doorging, soms tot diep in de nacht. De jongen was bang om iets te missen. En misschien wilde hij ook aan zijn klasgenoten laten zien dat hij stoer genoeg was om nog zo laat wakker te zijn.

Zijn moeder beloofde hem dat ze de appgroep in de gaten zou houden. Als het nodig was, zou ze in zijn naam reageren, met een grappige opmerking of emoji. Zo kreeg hij tenminste een goede nachtrust. Hoeveel ouders van die klas zouden hetzelfde doen: in het holst van de nacht filmpjes en memes plaatsen waarvan ze denken dat 12-jarigen ze leuk zullen vinden?

De smartphone zorgt voor voortdurende verbondenheid, maar soms moet je ook even kunnen loskoppelen en onbereikbaar zijn.



## “Robotvrienden zullen voor de generatie die nu opgroeit helemaal niets vreemds zijn”

“Dankzij nieuwe communicatietechnologieën hebben we zo goed als eindeloze mogelijkheden om met elkaar in interactie te gaan”, zegt Antheunis. “Alleen moeten we vaststellen dat er veel meer mogelijkheden zijn dan waar we tijd en gelegenheid hebben. We komen dus steeds meer onder druk te staan. De immer aanzwellende informatiestroom die op ons afkomt, lijkt niet meer te behapen. En dan wordt die overkill je soms te veel en krijg je het gevoel: ik ben er klaar mee.”

“Daarom pleit ik voor meer ongebondenheid in onze sociale verbondenheid. Af en toe moet je ertussenuit, de app op je smartphone afzetten, dat ding wegleggen. Mensen passen zich aan door af en toe onbereikbaar te zijn. Of zich op z’n minst niet verplicht te voelen om onmiddellijk op elk berichtje te reageren.”

Antheunis benadrukt dat positieve en negatieve invloeden van digitale communicatietechnologieën niet los van elkaar staan. “Verbondenheid, afhankelijkheid en isolement kunnen samen voorkomen. Het is moeilijk om een afweging te maken tussen die positieve en negatieve effecten, omdat ze voortdurend fluctueren.”

### Ongeremd en anoniem

Hoewel we bepaalde aspecten van vriendschap volgens Antheunis anders moeten bekijken, blijven veel dingen toch hetzelfde. “In wezen is het niet anders dan vroeger”, zegt ze. “Je hebt twee tot tien echt goede vrienden, enkele tientallen cafévrienden met wie je een goede band hebt en heel wat goede kennissen, die je misschien een keer per jaar ziet. We hebben wellicht meer oppervlakkige contacten dan vroeger, maar onze goede vrienden zien we nog altijd geregeld in levende lijve.”

Als we terugspoelen naar 2005, zien we de massale populariteit van sms, en – in mindere mate – van MSN, het chatprogramma van Microsoft. Antheunis: “Uit toenmalig onderzoek bleek dat mensen, als ze met elkaar chatten, zich anoniemer voelden dan wanneer ze in dezelfde ruimte met elkaar praatten. Dat gevoel van anonimiteit zorgde ervoor dat mensen zich ongeremder voelden. Ze durfden beter persoonlijke informatie delen, zoals de zorgen die ze hadden of dingen waar ze zich voor schaamden. Hun mening uiten ging makkelijker, wat kon leiden tot een persoonlijker gesprek online dan face-to-face.”

Ondertussen weten we dat ongeremd en anoniem online communiceren in twee richtingen kan werken, stipt Antheunis aan. “Denk maar aan de giftige commentaren op sociale media en andere onlineplatforms.”

### Donker beeld

Sociaal psycholoog en robotica-expert Sherry Turkle (Massachusetts Institute of Technology, VS) ziet vooral nadelen aan relaties via onlinekanalen. Onze interacties zijn vooral kort en oppervlakkig, meent ze. Vriendschappen worden minder hecht en we raken geïsoleerd in plaats van verbonden. Ze voorspelt dat online communicatie de face-to-face gesprekken steeds meer zal vervangen en dat we daardoor minder hechte vriendschappen zullen hebben. We dreigen onze sociale competenties te verliezen of zelfs nooit te ontwikkelen. Daarnaast lijken we steeds minder in staat om gevoelens uit te drukken en te duiden zonder behulp van emoticons.

“Turkle schetst een donker beeld, dat vooral anekdotisch is. Haar visie is overigens niet up-to-date”, countert Antheunis. “Fysieke nabijheid speelt vandaag een veel minder grote rol in vriendschappen. We kunnen voortdurend contact met elkaar hebben. Dat zorgt voor extra intimiteit tussen vrienden en in vriendengroepen, zonder dat we in elkaars gezelschap hoeven te zijn.”

Dergelijke interacties kunnen diepgaand zijn, zo merkt Antheunis op, maar dat hoeft niet noodzakelijk zo te zijn. Door geregeld kleinigheden uit te wisselen, worden we deelgenoot van elkaars leven, en dat is op zich al intiem. “Trouwens, online gesprekken kunnen even intiem zijn als face-to-face gesprekken – en soms zelfs intiemer. We kunnen alleen zijn, maar toch samen.”

### Digitale maatjes

En wat als er aan de andere kant geen mens, maar een machine zit? Is vriendschap met robots de volgende logische stap? Wetenschappers sluiten niet uit dat het in de toekomst heel gewoon wordt dat we vriendschappelijke gevoelens voor intelligente machines of softwareprogramma’s ontwikkelen. Socioloog Werner Schirmer (Vrije Universiteit Brussel) stelt zelfs dat robots onze beste vrienden kunnen worden. Het lijkt een geruststellend vooruitzicht voor al wie kampt met sociale angst en eenzaamheid.

We hebben een aangeboren nood aan verbondenheid, licht Schirmer toe. We willen ergens bij horen en gewaardeerd worden. Twintig jaar geleden al stelde politicoloog Robert Putnam dat gemeenschapsgevoel en solidariteit in onze maatschappij aan het wegebben zijn. Vandaag ligt de nadruk steeds meer op individualiteit en *personal branding*.

Mensen zijn losgekoppeld van hun wortels in gemeenschap en familie, meent Schirmer. Je moet als individu functioneren en presteren op allerlei competitieve markten. Sociale isolement en vereenzaming kunnen daar een gevolg van zijn.

“Intelligente algoritmes en tracking van allerlei online gedrag individualiseren de ervaringen van de gebruiker in toenemende mate”, stelt Schirmer. “Wie vertrouwen stelt in die technologie, kan daar baat bij hebben. Denk maar aan aanbevelingen die inspelen op persoonlijke voorkeuren die online kunnen worden gedetecteerd.”

Daardoor leven we ook steeds meer in een bubbel. “We hebben minder raakvlakken met andere mensen. Onze persoonlijke leefwereld overlapt steeds minder met

### IN HET KORT

Digitale communicatietechnologie heeft onze sociale relaties en vriendschappen onomkeerbaar veranderd.

Voortdurend met elkaar verbonden zijn, kan dwangmatig gedrag in de hand werken, maar ook helpen tegen vereenzaming.

Vriendschap sluiten met robots wordt normaal, maar is vanuit technologisch en sociaal oogpunt nog niet voor morgen.



die van anderen. Het gevolg is dat de basis voor vertrouwen in elkaar steeds kleiner wordt.”

Daarin schuilt volgens Schirmer een mogelijke verklaring waarom sommige mensen hun hoop stellen op sociale robots om vriendschap tussen mensen te vervangen. Bepaalde sociale robots en digitale assistenten zijn al in staat om zich aan te passen aan de persoonlijkheid, voorkeuren en afkeren van de gebruiker. Misschien bieden zulke digitale maatjes in de toekomst de technologische oplossing voor psychosociale problemen die door tussenmenselijke relaties – of het gebrek eraan – kunnen ontstaan.

### Oprechte gevoelens

Zullen robots dan ooit bewustzijn en gevoelens hebben? Eigenlijk doet dat er niet zoveel toe, meent Schirmer. Ze moeten vooral sociaal en emotioneel evocatief zijn, waarbij ze geprogrammeerd zijn om sociaal gedrag en emoties bij de gebruiker uit te lokken.

Uit onderzoek blijkt dat het voor veel gebruikers niet uitmaakt of een robot oprecht emotioneel en sociaal is, als ze maar dat gevoel hebben tijdens de interactie, aldus Schirmer. Als kinderen omgaan met robotdieren, voelen ze vriendschappelijke gevoelens, vergelijkbaar met de vriendschap die ze hebben met hun knuffel. Voor hen zijn robots of softwareprogramma's levendig genoeg om hen het gevoel te geven dat ze niet alleen zijn, maar in het gezelschap van een vriendje.

Zullen robots onze menselijke vrienden vervangen? Schirmer beklemtoont dat we technisch en sociaal nog lang niet zo ver zijn. En zeker niet iedereen zal liever een robot dan een echte mens als kameraad hebben. De geschiedenis van de technologie toont echter aan dat als iets technisch mogelijk is, het ook gebeurt. “Robotvrienden zullen voor de generatie die nu opgroeit helemaal niets vreemds zijn”, aldus Schirmer.

Ook volgens Antheunis komt er een tijd dat we bevriend kunnen raken met robots. “Volgens filosofen is dat uitgesloten. Robots doen alsof en kunnen nooit oprechte gevoelens hebben. Toch toont ons onderzoek dat mensen een sociale chatbot leuk kunnen vinden na een eerste gesprek. Alleen komt het nooit tot een hechte band. Mensen merkten dat een lang, diepgaand gesprek met een chatbot niet lukt. Je krijgt altijd een computergestuurd antwoord, waardoor je beseft dat het geen mens is. En daarom is er geen connectie. Vriendschapselementen zijn dus ver te zoeken.”



### Personificatie

“Misschien lukt het dankzij artificiële intelligentie over vijf of tien jaar wel. Er is zeker een toekomst voor gezelschapsrobots. Denk maar aan mentale gezondheidszorg: studenten die de behoefte voelen om persoonlijke geheimen te delen, doen dat misschien makkelijker met een robot dan met een vriend van vlees en bloed. Een robot oordeelt niet.”

Ook eenzame mensen zouden hun voordeel kunnen doen door vriendschap te sluiten met robots, oppert Antheunis. “Dat kan volgens mij bij sommige mensen

“Een robot oordeelt niet. Je kunt er soms makkelijker persoonlijke zaken mee delen”



zeker werken. Bij een depressie, een relatiebreuk of rouw verhoogt het risico op eenzaamheid. Dan ben je blij dat je je verhaal kwijt kunt. Een gesprek met het luisterend oor van een robot zou therapeutisch kunnen werken.”

De robot moet dus inspelen op zijn gesprekspartner. Moet hij er ook aantrekkelijk uitzien om er bevriend mee te raken? “Uit onderzoek blijkt dat humanoïde robots, zoals ze vooral in het Verre Oosten worden gemaakt, de meeste mensen afschrikken. Ze vinden het eng als de gelijkenis met een echte mens te groot is.”

Een experiment met zorgrobot Alice aan de Vrije Universiteit Amsterdam werkte wél. “De robot was veel kleiner dan een mens en zag eruit als een pop. Eenzame ouderen zagen Alice als een kameraad en gingen zich eraan hechten. Maar het onderzoek kreeg ook kritiek, omdat de onderzoekers de antwoorden van Alice voor-kauwden.” Bovendien rezen ook ethische vragen. Want na het experiment moesten de proefpersonen afscheid nemen van hun nieuwe vriendin.

Hoe dan ook is Antheunis ervan overtuigd dat de personificatie van levenloze dingen heel ver kan gaan. “We zullen vriendschap kunnen voelen met een robot. Dat staat vast. De vraag is alleen wanneer dat gewoon zal worden in onze samenleving.” ■

### DE AUTEUR

Wim Swinnen is communicatiewetenschapper en freelance wetenschapsjournalist.

### MEER OVER DIT ONDERWERP

**Wordt een Robot Jouw Beste Vriend?** Werner Schirmer in *Homo Roboticus. 30 vragen en antwoorden over mens, robot & artificiële intelligentie*, VUB Press, 2019.

**Can We Be Friends with Mitsuku? A longitudinal study on the process of relationship formation between humans and a social chatbot.** Emmelyn Croes en Marjolijn Antheunis in *Journal of Social and Personal Relationships*, 2021.

**A Communicative Robot to Learn about Us and The World.** Piëk Vossen e.a. in *Computational Linguistics and Intellectual Technologies: Papers from the Annual International Conference Dialogue*, 2019.