

¿Qué dice Twitter?

Redes sociales en tiempos
de incertidumbre





MAGDALENA SALDAÑA

Profesora Asistente de la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile, e Investigadora del Instituto Milenio Fundamentos de los Datos. Sus áreas de investigación incluyen periodismo digital, redes sociales, comunicación política y estudios latinoamericanos. Ha publicado múltiples artículos en revistas de corriente principal, y su trabajo ha sido premiado en importantes congresos internacionales del área del Periodismo y la Comunicación.

En Twitter la encuentras como @magdalenasaldan.



El 18 de octubre de 2019 (de aquí en adelante, 18-O), la manifestación que comenzó con la evasión del pasaje del Metro detonó un proceso social que afectó todas las esferas de la vida pública y privada en Chile. Las redes sociales, que se han convertido en espacios de expresión para los usuarios de Internet, no han estado ausentes del estallido. Autoridades políticas, deportistas, líderes internacionales y figuras del espectáculo han manifestado su opinión sobre la situación del país usando sus redes sociales. Cada día, los *trending topics* de Twitter en Chile muestran al menos una tendencia relacionada con el movimiento social y las protestas, como **#RenunciaPiñera** o **#ChileDespertó** (Claro, 2019; El Mostrador, 2019), y los llamados “hilos” elaborados para entregar información u opiniones que no caben en 280 caracteres son cada vez más populares. Por su parte, muchos periodistas han usado sus cuentas para expresar abiertamente sus opiniones personales, aun cuando dichas opiniones reciban troleo y juicio por parte de sus seguidores. Las cuentas de Twitter de Mirna Schindler, Daniel Matamala y Mónica Rincón son buenos ejemplos de ello.

Instagram, por otro lado, se ha convertido en cantera inagotable de información visual sobre el movimiento. Videos grabados tanto por manifestantes como por profesionales de la prensa, infografías explicativas y cápsulas informativas de medios nacionales e internacionales se han difundido viralmente en esta red, ayudando muchas veces a la organización de reuniones y marchas. Ejemplos puntuales incluyen las imágenes y videos de **#LaMarcha-MásGrandeDeChile**, que convocó a más de un millón de personas el pasado 25 de octubre (BBC News Mundo, 2019), o la rápida viralización de la performance del colectivo **#LasTesis**, que se replicó en distintos lugares del mundo y se tradujo a diversos idiomas (Francis, 2019). Instagram también ha funcionado como un repositorio de graffiti, rayados y afiches generados du-

rante la protesta social. Para algunos, las intervenciones gráficas en muros o estatuas constituyen un daño a la ciudad y al patrimonio público; para otros, son una expresión artística legítima de los manifestantes (Valles & Espinoza, 2019). Tanto el debate sobre la legitimidad de los rayados como las imágenes en sí han viajado por las redes sociales a partir de las fotografías publicadas por los usuarios. Otros iconos visuales que se han viralizado en las redes son el Negro Matapacos y Baila Pikachu, transformándose en símbolos de las protestas durante el estallido.

El papel de las redes sociales, no obstante, ha ido más allá de la viralización de imágenes o la organización social. Numerosas organizaciones de derechos humanos han denunciado la excesiva violencia ejercida por las fuerzas de orden hacia los manifestantes, llegando a identificarse múltiples casos de violaciones a los derechos humanos (Amnesty International, 2019; Human Rights Watch, 2019). El registro de videos y fotografías por parte de los manifestantes ha sido de gran importancia en el proceso de documentación de las denuncias; tanto es así que *The New York Times* realizó un reportaje audiovisual sobre el estallido social en Chile a partir de material que la periodista Nilo Tabrizy solicitó abiertamente a usuarios chilenos a través de Twitter (Botti et al., 2019; Opazo, 2019). La foto con sangre brotando de los ojos del estudiante Gustavo Gatica (quien perdió la visión de ambos ojos tras ser herido por perdigones durante una manifestación en noviembre), es probablemente uno de los ejemplos más gráficos de la violencia durante las protestas.

Desde 2012 vengo estudiando sistemáticamente el uso e impacto de las redes sociales. Primero me enfoqué en cómo los periodistas utilizan plataformas como Twitter y Facebook para reportear e informar eventos noticiosos. Luego estudié cómo el uso de redes sociales incide en comportamientos

sociales y políticos de los usuarios, tales como consumir noticias, votar, o participar en marchas. En los últimos años me he centrado en el uso de las redes sociales para discutir asuntos de interés público, poniendo especial atención al concepto de “troleo” en las conversaciones online. De aquí han salido aprendizajes útiles para entender parte de lo que ha ocurrido en las redes sociales del Chile post 18-O.

Redes sociales para la deliberación

El surgimiento de las redes sociales ofreció oportunidades que ninguna tecnología había entregado antes: un espacio para que cualquier usuario pudiese expresarse libremente, sin *gatekeepers*, sin intermediarios. A diferencia de las cartas al director, donde un tercero decide qué cartas son publicadas, las redes prometían que cualquier persona podría interpelar a un medio para manifestar su opinión sobre un hecho de interés, permitiendo a otras personas conocer dicha opinión, aplaudirla, o debatirla. El ideal *habermasiano* de deliberación pública parecía haber encontrado un escenario que daba lugar a todos los actores.

La creación de Facebook en 2004, YouTube en 2005, Twitter en 2006, WhatsApp en 2009 e Instagram en 2010 ha significado un aumento en las conexiones a Internet en Chile (principalmente desde dispositivos móviles), llegando a ser uno de los países con mayor penetración de redes sociales en América Latina. Según datos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, existen 91,9 conexiones móviles a Internet por cada 100 habitantes (Subtel, 2019), y se estima que el 77% de la población es usuario activo de alguna red social (We Are Social, 2019).

Además de permitir a los usuarios opinar libremente sobre temas de interés,



“La gente en redes sociales dice tal cosa”, argumentamos, olvidando que nuestras redes sociales han sido sometidas a nuestra propia curatoría.

Las redes sociales se han posicionado como un espacio de resistencia a los discursos de actores hegemónicos. Por ejemplo, la cobertura del estallido en los días inmediatamente posteriores al 18-O fue duramente cuestionada por la opinión pública, especialmente la cobertura televisiva. Se dijo que los noticiarios se empeñaban en mostrar los destrozos causados durante las protestas sin ahondar en las peticiones de los manifestantes. Más de alguna vez, periodistas realizando despachos en vivo fueron interpelados por ciudadanos molestos por el trabajo realizado hasta esa fecha (Lagos & Faure, 2019). Este malestar, sumado a la creciente desconfianza de la ciudadanía hacia los medios de comunicación, dio paso a una especie de cobertura informativa paralela, donde los usuarios de las redes sociales compartían videos grabados por sus celulares con imágenes que no se mostraban en los medios de comunicación tradicionales. Incluso hubo un llamado masivo a #ApagarlaTele e informarse por medios como Piensa-Prensa o Prensa Opal, espacios que se presentan como una opción a los medios informativos tradicionales.

No todo lo que brilla es oro

Sin embargo, existen numerosas problemáticas asociadas a los contenidos que circulan en redes sociales. Por un lado, la falta de un trabajo periodístico riguroso implica que contenidos no verificados o malinterpretados se vira-



licen rápidamente, desinformando a la población (como el caso de la bomba molotov que supuestamente fue lanzada desde un retén móvil de Carabineros hacia un edificio, y que en realidad fue un proyectil que rebotó en el vehículo). Por otro lado, usuarios que no se toman el tiempo para verificar la información que consumen, terminan compartiendo información errónea porque está en línea con sus propias creencias (el llamado *sesgo de confirmación*), lo cual evita que se cuestionen la veracidad de los contenidos compartidos (Del Vicario et al., 2017). Esto genera cadenas de desinformación que compiten con la información verificada por la prensa profesional.

En cuanto a espacios para opinión personal, la participación en redes sociales no es necesariamente deliberativa; muchas veces ni siquiera es constructiva. Al ser un espacio para la libre expresión, los comentarios posteados en redes sociales rápidamente pueden caer en

la intolerancia, las funas, el ciberacoso y los discursos de odio (Papacharissi, 2004). Los estudios en la materia señalan que las personas expuestas a agresiones en redes sociales pueden sufrir traumas similares a los que causaría una agresión cara a cara (Chen, 2017). En otras palabras, el troleo online puede ser tan dañino como una interacción verbal entre personas compartiendo un mismo espacio físico.

¿Qué hacer? Algunas (posibles) soluciones

A mi juicio, el cultivar redes sociales diversas es tal vez la medida más fructífera para evitar las problemáticas ya descritas, pero es también la más difícil de implementar. Cuando una persona se rodea de quienes comparten sus opiniones (tanto en círculos online como offline) corre un alto riesgo de percibir



que su opinión representa el sentir de la mayoría. Por ejemplo, si estoy a favor de votar por una acción determinada, probablemente mis amigos y miembros de mi círculo más cercano también estén a favor. Si en redes sociales me rodeo de estas mismas personas, y además sigo a usuarios cuyo razonamiento y posición política/valórica se parecen a los míos, probablemente mis creencias se reafirmen una y otra vez, negando la existencia de posturas diferentes. En consecuencia, nunca me expongo a visiones distintas, y me cuesta creer que existan sectores que no piensen como yo. “La gente en redes sociales dice tal cosa”, argumentamos, olvidando que nuestras redes sociales han sido sometidas a nuestra propia curatoría. Si mi inicio de Facebook o de Twitter está lleno de opiniones acordes a las mías, no significa que “la gente en redes sociales” esté de acuerdo conmigo; solo significa que “la gente” que yo misma he escogido como parte de mis redes sociales está de acuerdo conmigo, y los algoritmos que controlan dichas redes aprendieron de mis gustos personales y me muestran aquellos posteos a los que suelo darles like, o pasar más tiempo leyendo, comentando o compartiendo (Baekdal, 2016).

Si, en cambio, en un esfuerzo consciente por expandir el alcance y composición de mis redes sociales, decido no eliminar/bloquear/dejar de seguir usuarios cuyos comentarios me violentan, ya sea porque son abiertamente agresivos, o porque simplemente no estoy de acuerdo con lo que argumentan, y además decido seguir a usuarios con los cuales no tengo nada en común, mi red social se volverá más diversa y me obligará a exponerme a opiniones heterogéneas. Los beneficios de estas decisiones son múltiples: 1) estaré en contacto con puntos de vista que desconozco, 2) seré consciente de que mi opinión es una más en un abanico de opiniones que (como la mía) concentran apoyo de otros usuarios, 3) tendré la oportunidad de entender los argu-

El troleo online puede ser tan dañino como una interacción verbal entre personas compartiendo un mismo espacio físico.

mentos que sustentan estas opiniones que no comparto, 4) podré desarrollar nuevos argumentos para defender mi punto de vista a la luz de discusiones que antes me eran ajenas. El resultado de estas interacciones no implica que yo cambie de opinión, pero sí que mis niveles de tolerancia hacia las ideas de otros se incrementen, y eventualmente se flexibilicen.

Este camino no está exento de dificultades. La exposición a opiniones en desacuerdo con un punto de vista puede generar rechazo y alejar a los usuarios de las conversaciones online. Si percibo que los niveles de violencia son demasiado altos (usuarios empleando insultos para atacar una postura) tendré menos inclinación a opinar. Algunos estudios muestran que ciertos usuarios se sienten motivados por estos ambientes, porque sienten una mayor necesidad de defender sus convicciones (Borah, 2014), pero no son la mayoría. La generalidad indica que cuando un usuario se enfrenta a una conversación respetuosa y deliberativa, las chances de que este usuario postee un comentario respetuoso se incrementan (Sukumaran et al., 2011). Por ende, la civilidad en las conversaciones es crucial y cada persona puede contribuir, intentando (en la medida de lo posible) corregir a quienes rompen el acuerdo tácito de lo socialmente aceptable en conversaciones online. Responder con más incivilidad, o llanamente bloquear a un usuario, no ayuda. Ya lo dice el meme del Amigo Gorila: “Todos tenemos un amigo gorila en Facebook. No lo elimines: edúcalo”.

Otra estrategia para afrontar las problemáticas observadas en redes sociales es la educación. Existen universidades chilenas que han im-

plementado asignaturas de desinformación para sus estudiantes, pero la instrucción en alfabetización mediática debería comenzar en estadios tempranos de la formación educativa. Es preocupante la falta de herramientas para discernir entre la información que es real y la que no lo es, o es engañosa, o incluso satírica. Una consecuencia positiva de la explosión de las llamadas *fake news* durante el estallido social es la proliferación de organizaciones académicas y periodísticas trabajando para chequear información en tiempos de incertidumbre. *Fake News Report* y la Red Estudiantil de Información, *rei_chile*, son ejemplos de *fact checkers* que trabajaron arduamente durante los primeros días del estallido clarificando información y desmintiendo contenido engañoso o equivocado. Pero combatir la desinformación no es tarea solo de los periodistas o de organizaciones de *fact checking*, sino de cada usuario que decide compartir información con sus redes. Por eso insisto en la necesidad de educar a las audiencias en el uso de redes sociales y el consumo de información. La utilización consciente e informada de plataformas sociales es primordial para evitar tanto las *fake news* como el troleo y los discursos de odio.

Epílogo: la importancia de tomar en cuenta las conversaciones online

Las redes sociales pueden convertirse en esferas de resistencia, donde los individuos tienen la opción de contrarrestar las narrativas dominantes de los medios o de los grupos de poder al introducir narrativas alternativas en la



discusión. Sin embargo, no se puede generalizar lo observado en redes sociales al resto de la ciudadanía. Pese a la alta penetración de las redes en Chile, los usuarios que discuten la contingencia nacional en Twitter, Facebook o Instagram son una muestra no representativa de la población chilena. Esto

no deslegitima la validez de considerar lo que las personas discuten en las redes sociales, las problemáticas que les aquejan y las soluciones que exigen. Las potencialidades de las redes sociales se han explotado al máximo durante el estallido social y son un insumo importante para entender la evolución del

proceso social y político que estamos viviendo. Pero hay que observar estos discursos con cautela, y reconocer que muchas opiniones no están representadas en estos espacios. Al final del día, la interrogante de “¿qué dice Twitter?” solo apunta a eso: lo que dice la gente en Twitter. ■

REFERENCIAS

- Amnesty International (2019). Chile: Amnesty International denounces human rights violations to the Inter-American Commission on Human Rights. *Amnesty International*. Recuperado desde <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2019/11/chile-amnistia-internacional-denunciara-violaciones-ante-cidh/>
- Baekdal, T. (2016). How We Lost Social Media to Algorithms. *Baekdal Plus*. Recuperado desde <https://www.baekdal.com/strategy/how-we-lost-social-media-to-algorithms/>
- BBC News Mundo (2019). Protestas en Chile: la histórica marcha de más de un millón de personas que tomó las calles de Santiago. *BBC.com*. Recuperado desde <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50190029>
- Borah, P. (2014). Does it matter where you read the news story? Interaction of incivility and news frames in the political blogosphere. *Communication Research*, 41(6) 809–827.
- Botti, D., Koettl, C. & Tabrizy, N. (2019). Chile's Security Forces Have Injured Hundreds. See What the Videos Show. *The New York Times*. Recuperado desde <https://www.nytimes.com/video/world/americas/100000006782083/chile-protests-riots.html?src=vidm>
- Chen, G.M. (2017). *Online Incivility and Public Debate. Nasty talk*. Austin TX: Palgrave Macmillan.
- Claro, H. (2019). Cómo se vivieron los 60 días del estallido social chileno en Twitter. *El Dinamo*. Recuperado desde <https://www.eldinamo.com/nacional/2019/12/18/estallido-social-60-dias-en-redes/>
- Del Vicario, M., Scala, A., Caldarelli, G. et al. (2017). Modeling confirmation bias and polarization. *Scientific Reports*, 7, 40391.
- El Mostrador (2019). Los temas más comentados en Twitter durante el primer mes del estallido social. *El Mostrador*. Recuperado desde <https://www.elmostrador.cl/agenda-pais/2019/11/25/los-temas-mas-comentados-en-twitter-durante-el-primer-mes-del-estallido-social/>
- Francis, A. (2019). 'The rapist is you': why a viral Latin American feminist anthem spread around the world. *The Conversation*. Recuperado desde <http://theconversation.com/the-rapist-is-you-why-a-viral-latin-american-feminist-anthem-spread-around-the-world-128488>
- Human Rights Watch (2019). Chile: Llamado urgente a una reforma policial tras las protestas. *Human Rights Watch*. Recuperado desde <https://www.hrw.org/es/news/2019/11/26/chile-llamado-urgente-una-reforma-policial-tras-las-protestas>
- Lagos, C. & Faure, A. (2019). Periodismo precarizado: ¿puede/quiere la prensa proteger a los ciudadanos? *Ciper*. Recuperado desde <https://ciperchile.cl/2019/10/31/periodismo-precarizado-puede-quiere-la-prensa-proteger-a-los-ciudadanos/>
- Opazo, T. (2019). Cómo el New York Times usó las redes sociales para mostrar el estallido social en Chile. *La Tercera*. Recuperado desde <https://interactivo.latercera.com/los-videos-del-estallido-social/como-el-new-york-times-uso-las-redes-sociales-para-mostrar-el-estallido-social-en-chile/>
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New Media & Society*, 6(2), 259–283.
- Subtel (2019). Chile sube cinco lugares en ranking OCDE de penetración de accesos móviles a Internet. *Subtel*. Recuperado desde <https://www.subtel.gob.cl/chile-sube-cinco-lugares-en-ranking-ocde-de-penetracion-de-accesos-moviles-a-internet/>
- Sukumaran, A., Vezich, S., McHugh, M., & Nass, C. (2011). Normative influences on thoughtful online participation. In *Proceedings of the 2011 Annual Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '11* (pp. 3401–3410). New York, New York, USA: ACM Press.
- Valles, P. & Espinoza, D. (2019). Protesta en los muros: grafitis, rayados y afiches en el estallido social. *Culto*. Recuperado desde <https://culto.latercera.com/2019/11/16/protesta-rayados-muros/>
- We Are Social (2019). Digital 2019: Global Digital Yearbook. *Datareportal*. Recuperado desde <https://datareportal.com/reports/digital-2019-chile?rq=chile>