

Ausencia de Diálogo y Debate en las redes sociales



Nuestra sociedad, cada vez más atravesada de tecnología, sufre de una dolencia: la falta de diálogo, la ausencia de deliberación. Parecemos no tener capacidades de empatía y de comprensión colectiva, porque no buscamos entender al que piensa distinto sino simplemente afirmar nuestra posición, si es posible despreciando al otro.

La abundancia de tecnología, a su vez, parece tener que ver directamente con esta condición. Como aumenta nuestra conexión con otros, sin que venga acompañada por mayor vocación para aprender más de aquello que no es directamente de nuestro interés, atribuimos a la tecnología el origen de esos males. Quisiera proponer que la tecnología apenas acelera y agudiza una tendencia social que viene de antes, y que sin duda estaba ya ocurriendo antes que lo que ahora llamamos comúnmente tecnología, y que quizá debería recibir un epíteto más claro, fuera tan común en la vida cotidiana.

En general, es posible postular que la ausencia de empatía en las comunicaciones digitales, como las que realizamos en Facebook, son la continuación de la llamada Espiral del silencio[1], la tendencia que presentan los individuos a reprimir sus opiniones cuando estiman que la mayoría no las comparte. Aunque desarrollada en la era de la comunicación masiva, como la televisión, la Espiral del silencio sistematiza la noción intuitiva que es difícil sobreponerse a la mayoría y, por ende, que es complicado lograr proponer explicaciones alternativas o, al menos, promover el dialogo sobre temas complejos. Sin duda, cuando existen relativamente pocos espacios para expresión de ideas (como hace unas tres décadas con unas cuantas estaciones televisivas, radios de entretenimiento y diarios ideologizados) hay poco lugar para que una persona pueda manifestar puntos de vista distintos.

“Tenemos muchos más canales, y ciertamente es más fácil encontrar personas que piensen como nosotros. Pero las opiniones enfrentan menos oportunidades

de debate precisamente porque buscamos esos espacios de unanimidad”

La personalización de la experiencia tecnológica que vivimos en la actualidad ha cambiado profundamente nuestra manera de comunicarnos, pero no necesariamente el problema de la unanimidad de puntos de vista. Tenemos muchos más canales, y ciertamente es más fácil encontrar personas que piensen como nosotros. Pero las opiniones enfrentan menos oportunidades de debate precisamente porque buscamos esos espacios de unanimidad. La controversia parece ser poco atractiva y queremos más bien escuchar a aquellos que nos permitan sentirnos cómodos en nuestras certezas.

Espacios como Facebook son precisos para eso. Aunque se le suele llamar “red social”, es en realidad un medio social, es decir un medio de comunicación construido a partir de las interacciones de sus usuarios, por oposición a otros medios donde el contenido es uno solo y lo importante es la cantidad de personas que lo reciben. El muro de cada usuario de Facebook es distinto a cualquier otro porque es reflejo de sus interacciones sociales, de eso que la sociología llama “la red social”, es decir el conjunto de conexiones que cada persona construye a lo largo de su vida, con el fin de funcionar, vivir, comunicarse y sentir.

La red social de cada persona se manifiesta a través de un medio como Facebook a través de su lista de contactos, de la intensidad de los mismos, y de las interacciones que se producen. Es completamente natural que las personas con las que queremos interactuar más sean aquellas con las que estamos de acuerdo: nos sentimos cómodos y seguros en una conversación, pero no tanto en un debate.

El costo de esto es que la confianza se traduce en un ambiente más coloquial, donde es fácil optar por un lenguaje aparentemente casual, sin el mismo cuidado con el que nos expresaríamos delante de extraños; es lógico, puesto que esa red social no está hecha de extraños, sino todo lo contrario. Somos parte de un círculo en donde la facilidad de expresión, aunada a múltiples mecanismos para expresarnos más allá de las palabras, termina haciéndonos sentir no solo cómodos, sino dueños de la situación. Una forma de intimidad parece construirse en donde además de estar entre amigos, no hay testigos o extraños: podemos decir lo que pensamos sin los filtros habitualmente presentes en la vida social convencional.

Las recientes elecciones presidenciales son un buen ejemplo de esta tendencia. Como parte de un proyecto de investigación bajo el auspicio del Vicerrectorado de Investigación de la PUCP, hemos revisado el uso de Facebook por las candidaturas presidenciales con mayor votación. Aparte de la información propiamente política, es posible considerar la manera como las personas aprovechan esos espacios para expresar sus puntos de vista, e incluso para proponer conversaciones, en los pocos casos que lo hacen.

“El patrón habitual es la manifestación de agrado o desagrado, sin mayor argumentación a favor o en contra”

El patrón habitual es la manifestación de agrado o desagrado, sin mayor argumentación a favor o en contra, apenas reforzadas con expresiones retóricas por lo general coloquiales. Abunda también la expresión mediante imágenes, lo que genéricamente se conoce como “memes”, que reúne a toda una serie de posibilidades de combinación de imagen con texto para expresar ideas simples de manera directa. En pocos casos hay algún pedido de elaboración de ideas, una demanda por diálogo. El entorno se presta para la reafirmación de posiciones y, ciertamente, para la búsqueda de la aprobación, tanto del que origina la comunicación mediante un post (el candidato, o el equipo del candidato) como de los demás participantes.

Un ejemplo simple, tomado de la página de Facebook de un candidato: luego de un post con información sumamente genérica, un comentarista que firma como “Benito Ewok” manifiesta que, al igual que todos los demás ‘ewoks’, expresa su apoyo al candidato; y le pide que se comprometa con el futuro de todos los ‘ewoks’ del Perú. Lo refuerza con la fotografía de un ‘ewok’.

La campaña responde agradeciendo por el apoyo y le asegura que puede contar con el candidato, así, en términos genéricos. Múltiples manifestaciones de agrado, risa y diversión siguen al comentario original, incluyendo ‘emojis’ de aplausos por la “trolleada”, es decir, por hacer que alguien caiga en una broma sin darse cuenta.

(Aclaración: los ‘ewoks’ son personajes ficticios en la película de ciencia ficción El Imperio Contraataca, osos de peluches antropomorfizados que viven en pequeños campamentos en medio de bosques).

Ni la respuesta de la campaña, ni la actitud de los participantes, permite ser optimista sobre este tipo de espacios. Una broma, hasta cierto punto inocente, pero sin duda una señal de la utilidad de los espacios digitales. Por conveniencia, o falta de tino, no se busca convertirlos en espacios deliberativos o de debate, sino que se los trata con condescendencia, como los lectores tratan al espacio: no puede ser en serio, solo sirve para divertirse, o para indignarse o congratularse de su propia certeza.

El resultado es una plétora de espirales del silencio. Buscar crear debates requiere entonces vocación de diálogo; pero lo digital es, cada vez más, un espacio de confort para los usuarios y de marketing para los que controlan el tráfico, desde la misma empresa detrás del servicio hasta los que lo usan para fines políticos o comerciales. Lograr algo distinto requiere liderazgo, pero no será un proceso breve: para la mayoría de las personas, en todo el mundo, el placer de usar tecnología reside en no tener que aceptar otras voces, o reconocer la validez de otras opiniones.

Nada nuevo bajo el sol, salvo porque ahora hay muchos soles que no nos logran alumbrar.

[1] https://es.wikipedia.org/wiki/Espiral_del_silencio. Incluye referencias a las obras originales y a discusiones académicas sobre el tema.

Eduardo Villanueva-Mansilla

Profesor asociado del departamento de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica del Perú Sus temas: nuevos medios, vida digital, informática comunitaria, aplicaciones y usos sociales de la tecnología de información y comunicación; derechos digitales.