

## ARTÍCULOS CENTRALES

## Las redes sociales: alimento para el conflicto y herramienta para la transformación

*Helena Puig*

*Confudadora y codirectora de Build Up*

En 1966, Foucault nos alertaba sobre la dificultad de ver las estructuras de poder que condicionan los relatos a través de los cuales construimos la realidad<sup>1</sup>. Hoy en día, las redes sociales son un elemento fundamental de la “red oculta” a través de la cual construimos nuestra realidad. Y si queremos entender el conflicto, debemos tratar de ver cómo estas alimentan la polarización y qué podemos hacer para utilizarlas para la transformación. Cada año, aumenta la cantidad de horas que la gente dedica a las redes sociales, incrementándose también su relevancia, con un porcentaje cada vez mayor de personas, en muchos países, que obtienen la mayoría de sus noticias y opiniones políticas a través de las publicaciones de las redes sociales y su intercambio. En Build Up, la organización que dirijo, hemos trabajado, durante los últimos dos años, para comprender la polarización en las redes sociales y experimentar con su uso para la transformación de conflictos a gran escala

### Las redes sociales dan forma al contexto del conflicto

Cuando empezamos a utilizar las tecnologías para la transformación de conflictos, consideramos la tecnología como “simplemente una herramienta” que podía usarse para bien o para mal. En cuanto a las redes sociales, sabíamos que estaban siendo utilizadas de manera muy efectiva para el reclutamiento por grupos armados, en particular por el ISIS, por ejemplo para [encontrar](#) mujeres musulmanas en España dispuestas a casarse con combatientes del ISIS. Pero también conocíamos campañas creativas y potentes con mensajes de paz, dirigidas al gran público, como el trabajo de [Peace Factory](#) en Israel y Palestina. Las redes sociales son solo una herramienta y lo que importa es cómo nosotros, como constructores de paz, decidimos usarlas.

En los últimos dos o tres años, el impacto negativo de las redes sociales en los conflictos parece haber sido muy superior a cualquier influencia positiva que estas puedan tener a la hora de conectar a las personas. Las redes sociales han sido canales utilizados para amplificar el odio contra los grupos marginados de todo el mundo, desde Myanmar hasta el Líbano o los Estados Unidos. Con publicaciones dedicadas a las noticias falsas, que a menudo obtienen los niveles más altos de audiencia y algoritmos configurados para maximizar estos vínculos, la información falsa se propaga rápidamente en muchas redes. Este énfasis algorítmico en el vínculo es también, en parte, la razón por la cual las discusiones políticas en las redes sociales resultan particularmente enconadas, incluso después de que algunas redes, como Facebook, [hayan modificado](#) sus algoritmos.

*“El impacto negativo de las redes sociales en los conflictos parece haber sido muy superior a cualquier influencia positiva que estas puedan tener”*

Nos empezó a parecer que todo lo que hacían los constructores de paz para promover narrativas e iniciativas para superar las divisiones en las redes sociales no tenía el mismo impacto que el trabajo de los actores que promovían la división, la polarización y la violencia en las mismas redes. Así, decidimos tratar de entender este nuevo contexto de conflicto: ¿exactamente cómo propagan las redes sociales la polarización y la división? Existe un creciente cuerpo de investigación académica que examina estas dinámicas, pero a menudo utiliza experimentos a pequeña escala que pueden ser difíciles de traducir en recomendaciones para los profesionales. A través de una combinación de investigación secundaria y de nuestros propios análisis y reflexiones, nos hemos centrado en tres mecanismos interdependientes que son claves para entender cómo las redes sociales están modificando fundamentalmente la experiencia humana de una manera que aumenta la propensión al conflicto: cambiando los incentivos que tenemos para implicarnos con algún contenido/personas y no con otros, afectando el modo en que construimos el discurso y alterando el modo en que construimos nuestras identidades.

## Acercarnos al conflicto desde las redes sociales

Ante este análisis de los hechos, nos dimos cuenta de que, como constructores de paz, teníamos que utilizar lo que sabíamos sobre intervenciones fuera de las redes para superar divisiones y encontrar la manera de encontrar a las personas en el lugar en que están. Podríamos desear que las redes sociales dejaran de llamar la atención de miles de millones de personas durante miles de millones de horas al día, pero es poco probable que eso sucediera a corto plazo. En Build Up, estamos asumiendo el desafío de las redes sociales al tratar de contrarrestar las formas en que la tecnología nos está moldeando.

Nuestro programa más destacado es The Commons<sup>1</sup>, una iniciativa que identifica a personas que están en conversaciones políticas en Twitter y Facebook, analiza qué tipos de comportamientos pueden denotar que una persona está expuesta a relatos o dinámicas polarizadores y se dirige a personas con estas características con mensajes automáticos que las invitan a participar en una conversación sobre cómo superar las divisiones. Si responden, uno de nuestros facilitadores de diálogo conversa con ellas en la plataforma (Twitter o Facebook) y, eventualmente, las invita a una videollamada en grupo para mantener una conversación mediada con personas que tienen otras opiniones.

*“Las personas quieren ser escuchadas sobre la experiencia de no ser escuchadas por los demás: esta es la clave para generar empatía, evitar relatos paralelos y construir un puente de entendimiento”*

**Las personas necesitan entender lo que les está pasando, tanto a ellas mismas como a su comunidad**

La premisa principal en que se basa la metodología de The Commons es que hay po-

larización. Esta iniciativa está enfocada sobre las personas que están atrapadas en una dinámica polarizadora en las redes sociales y no son conscientes de ello o que, de alguna manera, desearían no formar parte de esta dinámica. No consiste en combatir (directamente) las expresiones de odio, luchar contra el extremismo violento o prevenir la propagación de información errónea<sup>2</sup>.

Nuestro principal objetivo es hacer que las personas tomen conciencia de la polarización y usar esa conciencia para influir en su comportamiento cuando no están en línea. Creemos que la conciencia acerca de la polarización es clave para la construcción del discurso en línea (y no en línea) y para la formación de nuestras identidades. Nos basamos en un cada vez mayor campo de estudio en psicología social para comprender qué tipo de mensajes y conversaciones fomentarán la toma de conciencia de la polarización. En pocas palabras, pensamos que lo que funciona es ser multiparcial, centrarnos en escuchar experiencias personales y, en general, “[complicar el relato](#)”. También rastreamos cada mensaje automatizado que enviamos y cada conversación que tienen nuestros facilitadores, lo que nos permite monitorizar las tasas de respuesta y (hasta cierto punto) medir el impacto en el tiempo. Esto significa que estamos constantemente aprendiendo e iterando en relación con nuestro uso del lenguaje, las métricas objetivo y los enfoques para el diálogo. Hasta la fecha lo principal que hemos aprendido es que lo que más quieren las personas es ser escuchadas sobre la experiencia de no ser escuchadas por los demás: esta es la clave para generar empatía, evitar relatos paralelos y empezar a construir un puente de entendimiento.

*“Es indispensable que los constructores de paz intervengan en las redes sociales para contrarrestar las dinámicas polarizadoras”*

### **Debemos construir más *Commons***

Por la experiencia que hemos tenido hasta ahora en The Commons, estoy convencida de que es indispensable que los constructores de paz intervengan en las redes sociales

para contrarrestar las dinámicas polarizadoras. El informe sobre el programa piloto de The Commons se abrió con un maravilloso poema de Khaled Mattawa que dice: “La norma es que ahora todos son gitanos. /Todos están buscando a su tribu”. Muchos de nuestros conflictos sociales actuales, incluidos los de Cataluña y España, están siendo alimentados en parte por las interacciones en las redes sociales.

Build Up ha realizado un trabajo exploratorio sobre la polarización en las redes sociales en el Reino Unido y el Líbano. De forma aún provisional, estamos viendo que los principios claves del enfoque de The Commons son válidos en todos los contextos. Queda, ciertamente, mucho por hacer en otras redes sociales, especialmente en WhatsApp, que pueden tener diferentes dinámicas de polarización. Aun así, creemos que la metodología que hemos desarrollado podría adaptarse y reproducirse en otras situaciones en las que las redes sociales están alimentando el conflicto y por contra aprovechar el potencial que ofrecen para influir en la transformación del conflicto.

### **SOBRE LA AUTORA**

Helena Puig es cofundadora y miembro del equipo de Build Up, una organización social sin ánimo de lucro que promueve infraestructuras y prácticas innovadoras para el compromiso civil y la construcción de paz. Tiene una larga experiencia en construcción de paz, desde el ámbito de la innovación. Ha trabajado en Sudán, República Centroafricana, Guinea-Bisáu, Libia, Chipre, Myanmar, Nepal, Somalia e Irak.

1. “El orden es, a la vez, lo que se da en las cosas como su ley interior, la red secreta según la cual se miran en cierta forma unas a otras, y lo que no existe a no ser a través de la reja de una mirada, de una atención, de un lenguaje”. (Las palabras y las cosas, Michel Foucault, 1966).

2. La metodología detallada y los resultados que utilizamos en nuestro programa piloto inicial (a finales de 2017) están disponibles [aquí](#). Actualmente estamos llevando a la práctica una iniciativa a escala mucho mayor y nuestro objetivo es poder compartir los resultados y la metodología a finales de 2019.

3. Existen excelentes iniciativas que abordan estos otros tres importantes aspectos del conflicto en las redes sociales, como el trabajo de [PeaceTech Lab](#) en la lucha contra las expresiones de odio en línea, el [Redirect Method](#) de Moonshot CVE y el trabajo de [MIDO](#) para abordar la información falsa en Myanmar.