



Redes sociales, *fake news*, elecciones y violencias

ENTREVISTA A NATALIA ARUGUETE (CONICET/UNQ/UA)
POR MARIANA PERCOVICH (UBA) Y DOLORES AMAT (CONICET/UNSAM/UNPAZ)
11 DE SEPTIEMBRE DE 2021

Natalia Aruguete es investigadora del *CONICET* y profesora de la Universidad Nacional de Quilmes y de la Universidad Austral. Es autora de varios libros y artículos sobre la construcción de agendas políticas y mediáticas, en las relaciones que se tejen entre medios tradicionales y redes sociales. Como especialista en asuntos de gran relevancia para las democracias contemporáneas, es consultada por investigadores y medios de Argentina y el mundo, y su último libro se convirtió en poco tiempo en una referencia insoslayable para quienes pretenden comprender los problemas específicos de nuestras sociedades digitalizadas.

Mariana Percovich y Dolores Amat (MP y DA): A principios de 2020 publicaste, junto con Ernesto Calvo, el libro *Fake news, trolls y otros encantos: Cómo funcionan (para bien y para mal) las redes sociales*. Justo en ese momento llegó la pandemia y se desataron crisis diversas que afectaron enormemente las vidas de todos. ¿Cómo modificó ese fenómeno el mundo de la comunicación, incluidas las redes sociales? ¿Identificás transformaciones significativas?

Natalia Aruguete (NA): Creo que la pandemia aceleró el uso ya intensivo de la virtualización de nuestra vida cotidiana. No solamente desde el consumo, sino también desde la propia producción y circulación de información. Además, creo que la pandemia visibilizó especialmente la preocupación por esta virtualización y la intensificación de los discursos de odio que circulan. Hay una mirada puesta en ese problema, pero eso no significa que la pandemia explique de manera excluyente esos mayores niveles de violencia y polarización. Los desacuerdos fuertes, las intolerancias y la incivildad son fenómenos mundiales que estaban presentes con anterioridad, aunque no se dan en todos los países de la misma forma. Y me animaría a decir que Argentina no ha sido de los casos más extremos en este punto.

En síntesis, puedo decir que hay una aceleración de determinados procesos y también una mirada más preocupada sobre tales procesos.

MP y DA: ¿Hubo distintos momentos de la pandemia, un primer momento de mayor colaboración, que después dio paso a una mayor polarización?

NA: Efectivamente, es posible identificar distintos momentos de la pandemia. En un primer momento hubo como una suerte de sinergia entre distintas voces, gubernamentales, sociales y mediáticas, que encuadraron la pandemia a partir de un enemigo público común: el coronavirus. Entonces, todos se mostraron colaborando para combatir a ese enemigo único y omnipresente. Al mismo tiempo, surgió desde el principio una competencia de encuadres alrededor de la pandemia, que fue consolidándose conforme avanzaron los meses. Esta disputa tiene que ver con encuadrar la pandemia en términos de *crisis y riesgo sanitario* o en términos de *crisis y riesgo económico*. Son dos aspectos que convivieron, dos

de las múltiples dimensiones que tiene la pandemia. Pero tanto desde el discurso político como desde el discurso mediático y desde las diferentes posturas públicas, que son muy heterogéneas y fragmentadas, se presentaron dos encuadres predominantes en competencia, confrontados, que intentaron cristalizar en una explicación excluyente de la pandemia.

Esos dos grandes encuadres aglutinan y expresan dos grandes cosmovisiones, que por cierto exceden a la pandemia. Por un lado, la visión que enfatiza el cuidado colectivo y que requiere de cierta resignación de cuestiones individuales, y por el otro un encuadre que hace hincapié en lo individual, en la meritocracia, más apoyado en visiones libertarias, y que se enfoca en la economía. Y es interesante porque cuando uno habla con colegas de otros países se encuentra con que esos dos encuadres que estuvieron confrontados en Argentina (el cuidado colectivo frente a lo individual y libertario) se identifican con dos grandes cosmovisiones que atravesaron la pandemia a nivel mundial. Es interesante también ver que esos encuadres fueron avanzando en la profundización de la polarización que se dio en el último tiempo.

MP y DA: ¿Esa sería una de las novedades, que avanzó la polarización entre estas dos cosmovisiones? ¿Es decir que, aunque esa polarización ya existía, tomó otro impulso?

NA: Sí, existe una tendencia hacia la polarización de las sociedades que es previa a la pandemia y que, además, depende de los momentos y de los temas que se ponen en discusión. Yo creo que, al comienzo de la pandemia, hubo una suerte de contención o puesta en suspenso de la polarización, por lo menos en la Argentina. Como si todos hubiéramos dicho “dispongámonos para afrontar esto con cordura, salgamos de este laberinto agrietado por arriba y resolvamos los problemas urgentes”. Pero eso se pudo sostener durante un tiempo acotado por varias razones. Entre ellas, es difícil imaginar que alguna gestión ejecutiva pueda sostener apoyos extendidos en un escenario de crisis prolongada y con tantas pérdidas de todo tipo como las que provocó la pandemia.

MP y DA: ¿Cómo creés que juega el actual ecosistema digital en las elecciones? ¿De manera muy distinta a como lo hizo en el 2019 y 2017? ¿Cambiaron las plataformas y las voces?

NA: Yo creo que las voces son las voces oficiales. Pero cuando digo las voces oficiales no me refiero solamente a los oficialistas. Me refiero a aquellas que tienen poder de incidir: las corporativas, las partidarias. Las voces oficiales en términos de las que tienen mayor institucionalidad y mayor capacidad de incidir en la agenda.

No es tan fácil de pensar esta campaña como campaña a secas porque se mezcla con otra campaña. Hay una campaña de vacunación que va en paralelo a la campaña legislativa y que no aparece como central en la agenda pública en el marco de la campaña electoral. A pesar de que se podría observar en términos objetivos que la campaña de vacunación tiene efectos positivos en términos sanitarios, en la vida de la gente, la agenda de la campaña electoral no parece dar lugar a que se apueste por enfatizar los cuidados sanitarios y el avance de la vacunación.

En este contexto me pregunto (y no es una pregunta retórica) si las múltiples aperturas que se están dando no tienen relación con esto. Antes había una política de mayor cuidado desde Nación y de provincias o regiones más oficialistas, y una mayor apertura en regiones más opositoras. Hoy eso ya no es tan distinto y presumo que debe tener que ver con cómo se está midiendo la temperatura de la campaña. La agenda de la campaña volvió a ser una agenda económica, como lo fue la última campaña presidencial en 2019. Y es lógico que así sea porque se da en el marco de una crisis económica importante, que también es muy difícil de soslayar.

MP y DA: ¿Aparecieron nuevos modos de hacerse oír en el marco de la campaña? Estamos pensando en ejemplos como Javier Milei negando el cambio climático frente a un *youtuber e influencer*, y en Alberto Fernández dándole una entrevista por primera vez a un medio enteramente digital para jóvenes.

NA: Yo no sé si son tan nuevos esos modos. Milei presenta una irreverencia que no es nueva, que es propia de las derechas en el mundo. Quizás llama la atención porque él es más joven que otros dirigentes de derecha que hemos tenido en elecciones anteriores, pero la irreverencia aparece en muchos dirigentes, incluso en algunos de los dirigentes importantes de la oposición. Y no son *outsiders* los que traen esa irreverencia, como a

veces se dice. Son parte de la oposición más institucionalizada. Pero sucede que cuando uno no está en situación de responsabilidad ejecutiva puede descargarse, puede irse hacia los extremos precisamente porque no tiene esa responsabilidad directa.

Y en ese punto, lo que yo veo en la oposición tomada en su conjunto, sin meterme en partidos específicos, ya que lo veo como un estilo generalizado de las oposiciones en este momento, es una suerte de distribución o reparto de tareas. Hay quienes “salen a pegar” y quienes apelan a la cordura. Yo creo que eso está pergeñado de manera muy estratégica: algunos pegan y otros después buscan la sensatez.

Ahora, la necesidad de salir a embarrar la cancha con violencias de distinto tipo no es nueva. No es producto de la pandemia y ni siquiera se expresa en actores verdaderamente nuevos.

MP y DA: Decías que a partir de la pandemia se acentuó la preocupación por la virtualización de nuestra vida cotidiana. ¿Creés que hay conciencia acerca de los efectos nocivos de la desinformación, las noticias falsas y las *fake news* en el sistema político y el espacio público? ¿Hay conciencia del efecto de actos individuales y aparentemente banales, como compartir información no chequeada, en el conjunto social? En este sentido, ¿te parece que la educación, lo que la Unesco llama “alfabetización mediática informacional”, puede generar un cambio?

NA: Yo creo que la preocupación publicada (no tanto la preocupación pública sino la publicada, que tiene mayor visibilidad) está excluyentemente asociada con la producción de noticias falsas y con las operaciones políticas de *fake news*. Esto puede verse en alguna medida en el término *infodemia*, que aglutina en parte estas operaciones, pero que supone encuadrar y presentar la problemática comunicacional actual desde una designación sanitaria, y ese encuadre sanitario de lo comunicacional deja muchos aspectos fuera. Creo que hace falta ver de manera holística la generación y circulación de violencias dentro y fuera de las redes sociales. Las dos dimensiones hacen a formas de expresarnos discursivamente en este momento y son importantes. Lo que cambia hoy en las redes es, por un lado, la velocidad de las interacciones y, por otro lado, el contexto

de polarización afectiva existente (que garantiza la aceptación y la propagación de estos discursos) y, finalmente, una suerte de perfeccionamiento y profesionalización de las estrategias de violencia en el ecosistema comunicacional actual.

Pero me interesa remarcar que es insuficiente referirse solo a las redes, porque el tipo de violencia que tiene expresión en redes sociales necesita como condición *sine qua non* de un contexto mediático que las excede. Para que prosperen estrategias de violencia y se diseminen las *fake news* es necesario que el tema alrededor del cual se genera una falsedad, una tergiversación o una descontextualización, esté ya instalado en la agenda mediática y en la agenda pública. Si no lo está se pierde. Entonces, los eventos de violencia y de *fake news* más intensos que hemos visto durante el año pasado, que fueron los que principalmente confrontaron a la oposición y al oficialismo, fueron eventos que tuvieron su correlato en los medios tradicionales, donde también se tergiversa y se falsea información. En este contexto y en esta división de tareas, las redes tienen una expresión mucho más violenta y de desparpajo, pero no están solas. Es más, en algunas ocasiones, redes y medios salen a la arena a mentir juntos (digo a mentir porque en muchos casos había uso de imágenes, videos y expresiones que estaban sacadas de otros contextos de manera deliberada). Un claro ejemplo es lo que pasó con Villa Azul: al mismo tiempo que los principales *trolls* de la derecha política en la Argentina violentaban utilizando imágenes de Chile, el canal Todo Noticias (TN) mostraba exactamente las mismas imágenes. Episodios como este, que fueron muy fuertes el año pasado, hubo varios. Por caso, el conflicto alrededor de las supuestas salidas indiscriminadas de presos apeló a profundizar la polarización. Una de las cosas que se buscaba era dar visibilidad a temas que polemizaban y que estaban muy relacionados con el gran tema de la inseguridad ciudadana; un tema que es propiedad de la oposición actual.

MP y DA: Es muy interesante tu propuesta de mirar de manera más global el problema de generación de mentiras, falsedades y violencias, tanto en nuestras vidas virtuales como materiales. Como señalás, esos discursos surgen, circulan y generan daño a través de mecanismos complejos de recepción y producción de contenidos, que incluyen diferentes actores. Algunos actores tienen estrategias bien definidas, otros contribuyen a la

diseminación de ciertos discursos con credulidad o candidez. Ustedes presentan un muy buen ejemplo de esto en su libro, cuando hablan del caso de Mr. Tucker, que genera en Estados Unidos una falsedad con enormes consecuencias. El hombre, de convicciones republicanas, publica en Twitter una foto de una gran cantidad de micros estacionados cerca del lugar en el que se daría una manifestación contra Trump, y agrega un comentario en el que sugiere que la marcha del partido demócrata no es espontánea. Pronto se supo que esos micros eran usados por los asistentes a un congreso profesional y empresarial que nada tenía que ver con la disputa política del momento, y el señor Tucker salió incluso a desmentirse a sí mismo en redes. Pero el daño estaba hecho: *trolls*, medios republicanos y hasta el propio Donald Trump, habían aprovechado su equivocación con fines políticos inmediatos. Así, esta mezcla de candidez de algunos con malicia de otros pareciera asegurar la circulación de discursos tramposos.

¿Creés que hay alguna manera de trabajar con esa candidez, con la credulidad que hace que algunos individuos sean utilizados para la violencia y la propagación de mentiras?

NA: Lo que le pasa a Mr. Tucker es en realidad lo que le pasa a cualquiera, a un ciudadano de a pie, a un periodista. Aunque muchos se crean fuera de estas tendencias, todos estamos comprendidos por las generales de la ley. Nos movemos a partir de nuestras preconcepciones, de nuestros esquemas de comprensión de la realidad, que se activan al momento de interactuar discursivamente y que rellenan los huecos de la información incompleta que recibimos. Si un discurso nos convence cognitivamente y nos da cierto placer cognitivo el hecho de que confirme aquello que teníamos como prejuicio, tendemos a aceptarlo.

Por eso insisto en la idea de polarización afectiva, que tiene que ver con los sentimientos que nos generan determinados discursos y que explican, en parte, nuestras reacciones. Y esto se da tanto dentro de las redes como fuera de ellas. La diferencia está en que en las redes dejamos huellas digitales, pero, en general, en nuestras interacciones discursivas nos manejamos mucho por las temperaturas, es decir, por cómo nos afecta emocional y afectivamente determinado tipo de mensajes.

MP y DA: Pero aún cuando todos sentimos esta tendencia a tratar de confirmar aquello que creemos, es indiscutible que algunos propagan ciertos discursos y otros no. ¿Qué diferencia a unos individuos de otros en este aspecto? ¿Hay alguna herramienta que pueda enseñarse?

Quizás lo que anima esta pregunta es la siguiente preocupación: si afirmamos que nadie puede más que seguir sus prejuicios y caer en las tentaciones que se le presentan, tenemos que concluir que nadie es libre (y el ejercicio democrático de deliberación parece inalcanzable).

NA: En el libro *Fake news, trolls y otros encantos...* decimos que el usuario arma su propia red, aunque no a su propio arbitrio. Es decir, la libertad plena en interacción discursiva no es una opción en redes sociales. Primero, porque estamos condicionados por nuestros esquemas previos y nuestra idiosincrasia.

Junto a Ernesto Calvo y otros investigadores hicimos un estudio de *fact-checking* en el 2019, en el marco de las elecciones, que es elocuente de esta idea. Una de las etapas de ese estudio consistió en un experimento de encuesta. Allí observamos que la verificación de la información generaba profundas resistencias cognitivas en los usuarios que veían revertirse sus creencias previas a partir de la verificación de la organización Chequeado.

Pongo como ejemplo la *fake news* que se creó en la cual se decía que Ofelia Fernández había abandonado el secundario y que iba a ganar \$300.000. En ese caso, los votantes opositores se mostraron entusiasmados por compartir esa información, mientras que los votantes oficialistas se mostraron más reticentes a hacerlo. Ahora, cuando acto seguido mostrábamos a los encuestados un *tweet* donde se indicaba que esa información era falsa, los votantes opositores se mostraban reticentes a compartir la verificación de la información como falsa.

Con esto quiero decir que la dimensión cognitiva no es suficiente para contrarrestar el entusiasmo emocional y afectivo, el deseo de compartir esa información que nos genera “placer cognitivo”.

En ese sentido, valoro mucho la propuesta de la UNESCO de formar a los ciudadanos para que sean ciudadanos críticos, pero creo que es insuficiente, ya que no consideran una dimensión fundamental del problema: la afectiva.

MP y DA: Cuando decías que hace falta una mirada más general, más social y política sobre la desinformación, ¿te referías a aquella crítica que dice que el periodismo se apropió del problema, como si fuera una cuestión técnica del chequeo de información? ¿O querías enfatizar la cuestión de las violencias?

NA: Buscaba discutir con una idea que reduce el fenómeno de la violencia a la producción de falsedades, tergiversaciones o descontextualización. Por ejemplo, muchas veces uno puede llegar a ser violento mediante campañas negativas que no necesariamente incluyen una falsedad de la información. Y eso también tiene que preocuparnos. Las preguntas que se hacen (al menos las que a mí me hacen habitualmente) refieren a la preocupación por las *fake news* y por las noticias falsas y me parece que el problema de la violencia es más amplio.

Por otra parte, considero importante distinguir entre una serie de fenómenos. Las noticias falsas no son equivalentes a las *fake news*. Las noticias falsas no necesariamente tienen detrás una estrategia para disponer una operación y generar un evento político, sino que muchas veces surgen de confusiones, del razonamiento motivado (buscar evidencia selectivamente de manera que coincida con lo que ya presumíamos como plausible de antemano) que deriva en conclusiones erróneas, producto de esos sesgos cognitivos (como sucedió con Mr. Tucker). Pero esos sesgos cognitivos también pueden convalidar y garantizar la propagación de *fake news*, en esta dinámica doble, es decir que depende de quienes pergeñan dicha operación político - mediática y quienes convalidan información que les es afín, la aceptan y la comparten.

Agregó, además, que ciertas expresiones convalidan las violencias (aun cuando no se trate de información falsa), en un terreno discursivo donde pareciera que todo vale, y ese terreno excede a las redes sociales. A veces asistimos a expresiones de violencia en escenarios mediáticos convencionales que sorprenden enormemente.

Y es más grave en realidad, porque a veces se usa la violencia para dar visibilidad a un tema y apropiárselo para ganar legitimidad. Tergiversar información respecto de Flor Peña, por ejemplo, para poder tener visibilidad en una confrontación absolutamente trivializada, dramatizada y espectacularizada... es un vale todo preocupante.

A estas cuestiones me refiero cuando hablo de la necesidad de una mirada holística. Porque después decimos “necesitamos una regulación para las *fake news*”. Y no, lo que necesitamos es ver qué hacemos con la violencia, que excede a las *fake news*. Necesitamos una educación, un acuerdo ciudadano, para ver cómo nos tratamos menos violentamente.

Y también creo que hay un error en pensar que solamente depende de la grieta. Cuando se habla de la grieta, se pierde la mirada de lo que nos está pasando en términos más estructurales sobre cómo entendemos la política. Experimentamos la política de manera muy violenta. Estamos muy violentados como sociedad. Pero esto no es nuevo, es un fenómeno que se viene discutiendo hace muchas décadas. Investigadores de Estados Unidos, sobre todo, que se encuentran con el problema de la violencia y el irracionalismo en su máxima expresión. No nos damos cuenta de que uno de los principales efectos de estos niveles de violencia, de estos niveles de tergiversación, de descontextualización y de agrietamiento en todo, es que generan un profundo cinismo en la población. Es un proceso de socavamiento de la reflexión y el compromiso político por parte de la sociedad (quizás por eso programas como MasterChef son los de mayor rating). Ese cinismo, esa desconfianza ciudadana hacia expresiones políticas y mediáticas, desde mi punto de vista, son los efectos principales y más difíciles de revertir de la violencia.

MP y DA: ¿Cuál es tu posición sobre la regulación de las redes y sobre la autoregulación de las propias plataformas?

NA: Te puedo dar una impresión muy general porque no estoy mirando mucho esa cuestión. Creo que por un lado hay ciertas cuestiones que refieren a las redes en particular y, por otro, hay cuestiones más generales que en este momento toman otra forma y deben ser analizadas y pensadas también.

En cuanto a las redes, el problema de la regulación es muy complejo y no está resuelto en Argentina, tampoco en otros países. En todo caso, creo que esta cuestión debe ser discutida entre múltiples actores, no solamente los actores gubernamentales y/o legislativos. Tienen que participar actores de la sociedad civil, intelectuales, académicos, movimientos sociales.

Creo también que tiene que haber una responsabilización de las plataformas, entre otras cosas porque son las que pueden aportar la capacidad técnica para hacer estos análisis. Empresas como Facebook y Twitter están preocupadas por este tema. Facebook tiene cientos de miles de millones de mensajes por hora que chequear para lo cual tiene distintas capas de chequeo y verificación: algunas más tecnificadas y otras más subjetivas para chequear qué es verdadero y qué no lo es. Pagan un costo alto si se despreocupan de ello. Pero no es una problemática de fácil abordaje.

Una regulación que atienda ese vértigo en la velocidad de circulación de la información es una labor difícil, que no es posible de resolver sin la intervención técnica de las plataformas, pero seguramente no puede depender de un criterio regulatorio privado, una decisión excluyente de las plataformas.

Por otro lado, como decía, creo que en este momento hay cuestiones que están tomando otra forma y deben ser repensadas, como la libertad de expresión. De hecho, se están pensando, de manera mucho más precisa de lo que yo puedo explicar o profundizar ahora porque no es mi tema. Pero en todo caso, creo que es necesario pensar ampliamente cuestiones como la libertad de expresión en este nuevo ecosistema comunicacional, porque es en nombre de la libertad de expresión que Trump se permite impulsar operaciones de *fake news* y atacar políticamente, y es en nombre de la libertad de expresión (más parecida a un “vale todo”) que muchos dirigentes políticos se permiten actuar abusivamente en redes sociales, que los *trolls* foguean discursos de odio. En definitiva, estoy convencida de que la libertad de expresión es un derecho con mayúsculas, pero que se termina indefectiblemente cuando empieza el derecho a no ser intimidado, a no ser abusado, a no ser violentado. Por eso, creo que la libertad de expresión tiene que ser uno de los temas en la mesa de discusión a la hora de pensar en lo que nos está pasando como sociedad mediatizada y virtualizada y lo que construiremos de cara al futuro.