

Algunas propuestas para pensar alternativas al discurso del odio



*Estudiantes del Taller de Comunicación,
Gobierno y Comercio Electrónico**

Escuchar, reflexionar, demorar, silenciar y, mientras tanto, problematizar los medios, los formatos, los géneros y operaciones que circulan en las redes. A partir de la valoración de sus experiencias en Twitter, Instagram, Facebook y sucedáneos, un grupo de estudiantes del Taller de Comunicación propone miradas y líneas de fuga para intervenir, para regular y para recuperar otredades por fuera de polarizaciones automatizadas.

1- *Ojo con las mediaciones.* Los sistemas algoritmizados de plataformas omnipresentes funcionan como mecanismos de selección de la información, de circulación, de consumo. Nos muestran lo que queremos ver y a la par formatean nuestros lenguajes. Es cierto, nuestro lenguaje también es una mediación y otras tantas operaciones de sentido corren sobre él. Ya lo dijo Valentín Voloshinov hace más de un siglo: “La palabra es el indicador más sensible de las transformaciones sociales”. Embotados frente a nuestras prótesis digitales, nos contaminamos con posverdades, discursos de odio, modismos que atentan contra la argumentación, contra la escucha honesta, que eluden contextos, territorios, historia. ¿Qué transformaciones sociales saldrán de allí?

* Leandro Rodríguez, Miryam Figueroa, Franco Brignani, Yanina Olmos, Andrea Gil, Abigail Serrano, Maik Arellano, Noelia Gay, Maybelis Larriba y Candela Figueroa.

2- *Por otras conexiones.* Estamos más conectados, pero no de manera amistosa, estamos en una máquina que multiplica antipatías. (A veces, simpatías también, eh) Pero son los desacuerdos los que se vuelven tóxicos y virales. Y ya sabemos, el hombre que muerde al perro es más noticia, las disonancias siempre son más noticiables. Nuestras culturas, nuestras historias están atravesadas por capas tecnológicas que reducen las diferencias para poder operar, que se superponen a nuestros contextos. Todos estamos siendo arrastrados, tensionados, vaciados por estas fuerzas que disuelven miradas locales, territoriales, que aplanan nuestros mundos como los medios aplanan noticias, para que entren en sus formatos de publicación, de circulación, de reducción. Para volverlos operables. ¿Por eso aumenta el margen de confrontación?

3- *Escuchar, escuchar.* Fluye el ruido, no el silencio. En las redes pareciera que todos están más dispuestos a hablar que a escuchar. A los que escuchan no los vemos. Los tapa el vozarrón de los gritones. Y se puede gritar porque no hay contexto. ¿En qué contexto lo dice? ¿En el de Twitter, en el de Facebook? ¿Qué está implícito en el mensaje? ¿Qué nivel de ambigüedad requieren las palabras en esta baja contextualidad de teléfonos, redes, de charlas con desconocidos? Eliminar los contextos implica borrar ciertas reglas sobre lo que se puede y no se puede decir. La estridencia, la bestialidad gana espacio y eso atenta contra los consensos. Además, ¿quién está en condiciones de soportar a todo el mundo diciendo lo que piensa, todo el tiempo? Ni siquiera sabemos si es lo que piensan o si sus tuits son el resultado de una puesta en escena, un *acting*, una *performance*.

4- *Problematizar racionalidades.* Si los humanos fuéramos máquinas, si funcionásemos como un sistema operativo, como un sistema de *deep learning* quizá, escucharíamos una opinión contraria, la incorporaríamos y procesaríamos esa información para dar una respuesta. Sin dramas. Con la amabilidad de Siri, o de Alexa. Meditaríamos, reflexionaríamos, lo que no significa que razonemos bien. Todos tenemos sesgos, contextos y preguntas irresueltas sobre la razón instrumental, por ejemplo. Hace rato que sabemos que cierta razón es funcional a tal o cual poder. Pero frente al desacuerdo sale nuestro costado animal; la pelea, como vemos en muchos programas de tele, inunda nuestro cerebro de señales químicas que dificultan la concentración en el tema en cuestión. Nos sentimos atacados y pasamos al ataque también. O nos vamos. Pero el tema de discusión, el problema, queda al margen, superado por nuestras afectividades. Las máquinas, las redes, juegan cada vez más con esas afectividades, con las emociones. Juegan con nuestra animalidad. Y la falta de compromiso con el contexto hace lo demás.

5- *Identidades, burbujas y trincheras.* Internet tiene fama de crear “cámaras de eco”, en las que la gente refuerza opiniones con las que ya está de acuerdo. Pero también ocurre lo contrario. En Twitter, y en casi todas las redes, es imposible no cruzarse con opiniones, sentencias que perturban, enojan. Porque motivan respuestas. El desparpajo de las redes, la ausencia de filtros, pero también la diversidad de miradas ofrece una ambientación muy diferente a la de un diario. Hay burbujas, hay cámaras, hay



contagio y refuerzo de identidades, pero también hay herramientas de intercambio. Los memes, por ejemplo, que modulan un poco esa hostilidad e ira tras la que se encolumnan palabras. Creamos burbujas, rompemos burbujas.

6- *El odio es negocio.* Las *fake news* y el discurso furioso generan dinero. Mucho dinero. En el caso de las primeras, porque partidos, individuos, empresas apelan a ellas para torcer elecciones, difamar rivales, viralizar e imponer ideas en la disputada agenda de la opinión pública. Y los dueños de las redes saben que esos contenidos que refuerzan identidades fuertes se difunden más, con lo que retienen a sus usuarios, ganan atención y así construyen perfiles que luego venden a los anunciantes. Para las plataformas el discurso del odio también es negocio. El matiz, la reflexión y el entendimiento mutuo no son víctimas necesarias. ¿Pero discutimos algo? ¿O el negocio también funciona como placebo? La indignación hueca, irreflexiva, la pirotecnia verbal de la lucha como cortina de humo, como señal de participación de los que no participan, como salvoconducto para la huida. ¿Los movimientos de indignados con los que alguna vez se esperanzó Manuel Castells devinieron en la quietud indignada, no discuten más que sus ganas de estar en el tapete, de defender dos líneas de texto, el placebo autoindulgente tal vez, cortinas de humo para no hacer nada?

7- *Cooperar más, competir menos.* Ceder, acordar para acortar la brecha, la grieta, manejar los desacuerdos. Salir de la competencia de estatus, de la batalla de egos. Pensar otra moneda de cambio que no sea la atención que mercantilizan las plataformas, lo viral, la cantidad de seguidores, de me gusta. Así se diseña una red para que pocos sean escuchados. Apostar a la negociación, no al choque. Cuando se

pueda, objetivar problemas, no personas. Dice Ervin Goffman que no es casual que la palabra persona provenga del latín *personare* (máscara). Nuestro ser más “verdadero” es en verdad esa máscara que llegamos a construir: nuestro *self* es finalmente esa construcción que hacemos para los otros. El discrepante hábil encuentra una forma de ayudar a su adversario a concluir que puede decir o hacer algo diferente y seguir siendo él mismo. Buscar soluciones comunes para salir del “dilema del prisionero”, para escapar de esa lógica hobbesiana de suma cero en la que alguien debe ganar y otro perder. ¿Puede haber situaciones en las que todos ganen? La sueca Elinor Ostrom, premio Nobel de Economía en 2009, propone la teoría cooperativa del Común, acción colectiva para generar confianza, reciprocidad. Si hay desacuerdo, enfocarse en buscar soluciones para que todos ganen.

8- *Salir del discurso tribunero*. Si todo se debate frente a una potencial audiencia, el problema es más complejo, jugamos para la tribuna, queremos quedar bien antes que resolver los problemas. Nos centramos en cómo queremos ser vistos en lugar de resolver el problema. Aquí se plantea la posibilidad de salir del círculo transparente, de la red visible para todo el mundo, de llevar las conversaciones que queremos resolver, que nos importan, a un lugar fuera de la vista de las audiencias. El vedettismo, la espectacularización del yo, las ganas de gustar, de provocar atenta contra la comunicación, suma ruido y enturbia las opiniones diferentes. En política, en ciencias, es fácil advertir lo que se conoce como el error del superdotado, cuando aquellos que se sienten en una posición dominante embisten contra los legos, intentan sacar ventaja, hiriendo a otros sin medir consecuencias. El acto de humillar es un boomerang. Escuchar y escuchar para luchar contra los estereotipos, las etiquetas, los dogmas, para no convertirnos todos en sordos emocionales, para pensar que a veces vale la pena el esfuerzo empático, para salir de ese flujo emocional contaminado, de esa inercia hacia una comunicación que se parece mucho a un suicidio colectivo.