



EDUARDO ARRIAGADA

## NUEVA COMUNICACIÓN PARA GOBIERNOS

# Conversar en las mismas redes para bajar la polarización

Ante la necesidad global de establecer nuevos contratos sociales, provocada por protestas que se hicieron casi perfectas aprovechando el nuevo entorno de redes y móviles, se abre para los gobiernos un inédito espacio de escucha y argumentación para administrar la resolución del conflicto.

### New Communication for Governments TALK IN THE SAME NETWORKS TO LOWER POLARIZATION

Faced with the global need to establish new social contracts caused by protests that became almost perfect taking advantage of the new environment of networks and mobiles, an unprecedented space for listening and argumentation is opened for governments to manage the resolution of the conflict.

**Keywords:** social networks, political communication, Twitter, protests, democracy, dignity.

Al terminar 2019 la revista *New Yorker*<sup>1</sup> destacaba que había sido el año en el que la gente había usado el poder popular más que en ningún otro momento de la historia. Los movimientos de protesta no violentos aprovecharon el entorno de los móviles y redes para convertirse en la principal amenaza para los gobiernos en la mayoría de los países.

Lo nuevo de la protesta política fue consecuencia del encuentro de dos tecnologías que provocaron un cambio tan relevante en nuestras comunicaciones como fue en su momento el surgimiento de la imprenta. Mark Zuckerberg creó el muro de Facebook a fines de 2006 y Steve Jobs lanzó el teléfono de pantalla táctil al comenzar 2007. Ambas tecnologías dieron cabida a la aparición de “conversaciones publicadas” que permiten que cualquier integrante de la masa, los hasta entonces espectadores de la comunicación social, pudiera conectarse de forma trazable, compartible y masificable.

En el análisis de la revista, se destaca que la diferencia más relevante entre las protestas sociales que se masificaron en 2011 y las de 2019 era que “en las del año pasado, las aplicaciones encriptadas como Telegram permitían espacios seguros y un grado tal de anonimato que deja de ser necesario el líder que moviliza”. Personalmente creo que lo verdaderamente fundamental del cambio fue que, en 2019, se hizo universal el espacio de personas con un dispositivo digital en el bolsillo que los tiene siempre conectados.

## Perder la inocencia

En 2013 lo digital todavía no superaba el 30 por ciento de los habitantes, hoy prácticamente todos tienen un teléfono de los llamados inteligentes con su respectivo plan de datos. Vemos que ya ocurrió con la imprenta, cuando Gutenberg presentó su primer ejemplar de la Biblia, casi nadie en la humanidad sabía leer y tuvieron que pasar 150 años para que apareciera el primer diario.

Actualmente prima la impresión que el nuevo entorno se está convirtiendo en un espacio incompatible con el espíritu cívico propio de las democracias occidentales. Del optimista encandilamiento inicial, hemos llegado a un temor sensacionalista a las redes, resumido en el documental *The Social Dilemma* y en lo argumentado en el libro de Shoshana Zuboff<sup>2</sup>.

Propongo considerar que este entorno también ofrece oportunidades para los gobiernos que tienen problemas para administrar el poder en nuestras democracias. El libro *Hype Machine*<sup>3</sup>, que incluye abundante evidencia científica, muestra ambas caras de la moneda: aunque confirma la gravedad de los peligros que esos trabajos denuncian, también revela el valor de muchas de las promesas que estos espacios ofrecen, los que nos permitieron seguir tan bien conectados durante el confinamiento global. Este trabajo justifica

<sup>1</sup> Wright, R. 'The story of 2019: Protests in every Corner of the Globe', en *New Yorker*.

<sup>2</sup> Zuboff, S. (2020). *La era del capitalismo de la vigilancia. La lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder*. Madrid, Paidós.

<sup>3</sup> Aral, S. (2020). *The Hype Machine: How Social Media Disrupts Our Elections, Our Economy, and Our Health—and How We Must Adapt*. Nueva York, Currency.



Palabras clave:  
redes sociales, comunicación política, Twitter, protestas, democracia, dignidad.

que este nuevo entorno no sea analizado como el tabaco, que no tiene ningún beneficio, sino como una herramienta que condiciona, pero que también puede potenciar algo tan relevante para nosotros como el lenguaje.

Una revisión desapasionada de las comunicaciones que existían antes de la universalización de las redes y los teléfonos móviles permite ver que la debilidad de las comunicaciones políticas era hace mucho tiempo una asignatura pendiente. Quizá el gran problema de la humanidad ha sido por siglos la enorme dificultad que existe para conseguir pasar un pensamiento o idea desde una cabeza a otra.

Una pista del espacio que tienen los gobiernos ante la explosión social nos la dio en el Centro de Estudios Políticos (CEP) Manuel Castells<sup>4</sup>. A la pregunta de qué Gobierno podría mostrar un ejemplo de cómo se debe reaccionar a la situación, mencionó como único caso de éxito a Israel en 2011. Para los expertos todavía no existe el caso del Gobierno que haya podido superar bien este problema en las condiciones que tenemos desde 2019.

En el caso israelita se considera acertada la respuesta del Gobierno de Netanyahu en Tel Aviv que comisionó como mediador a Manuel Trajtenberg, un economista que ya había sido ministro y estaba casado con la que era vicepresidenta del Banco Central de Israel. En el análisis de lo realizado, Trajtenberg<sup>5</sup> reconoce que la clave para que su mediación desactivara la tensión, fue darse un plazo largo pero definido para conversar con los jóvenes en la calle. Deja claro la importancia de empezar el proceso escuchando, con su libreta, sabiendo que el éxito de su mediación dependía de la capacidad que tuviera para entender los dolores más relevantes de los jóvenes y en traducirlos en propuestas políticas que se pudieran llevar a cabo.

El paso que yo quiero dar es ir más allá y animarlos a considerar este nuevo entorno de las “conversaciones publicadas”, para que ante ciertos temas críticos como el riesgo

de explosiones sociales o de su contención, se pueda complementar esa conversación cara a cara con el aprovechamiento de la que se puede hacer en las redes. Una novedad clave del entorno es que las conversaciones de la gente están grabadas, lo que puede representar una oportunidad complementaria de escucha para los gobiernos.

Hoy como nunca podemos oír las expectativas, los valores, las motivaciones y las necesidades de nuestros compatriotas. Un trabajo de los profesionales de la comunicación política pasa por aprender a destilar del ruido del *big data* aquellas piezas de *little data* que pueden servir para convertirse en políticas y en palabras claves en sus mensajes y conversaciones.

Cuando en el CEP se le preguntó por una receta para superar las explosiones sociales, Castells dijo: “La clave es escuchar y eso termina siendo condicionado por los mensajes que se hacen durante el tiempo de escucha”. La cantidad de información sobre los dolores, la variedad de quienes la redactan y la misma riqueza de lo que se comparte en las redes sobre un determinado tema estará condicionado por la actividad que se genere al respecto.

Al menos para ciertas comunicaciones despolarizantes, como para las que tienen que ver con la dignidad, idea clave de las explosiones sociales actuales, quizá vale la pena considerar aprovechar lo nuevo: conversar uno a uno delante del resto que está conectado. Twitter permite usar las redes como un espacio troncal de un tipo de conversaciones complejas, muy lejos de lo que se acostumbra a destacar de las redes de enfrentamiento emotivo aumentado por la actividad de fans y *bots*.

Durante el verano pasado promoví este camino entre ex alumnos involucrados en el trabajo de las comunicaciones políticas del gobierno chileno. Ante la crisis, planteé la posibilidad de ver esto como un *stand up*, con una audiencia molesta, un teatro con un único actor en el escenario (el presidente) que debe conseguir bajar el grado de acritud asumiendo que

una parte del público no se contentará, porque está ahí para impedir la función. La idea es responderle a uno de los críticos que gritan en la sala pensando que la respuesta será oída por la mayoría molesta, con el objetivo de disminuir la polarización.

Un intento fue la conversación que tuvo a mediados de marzo el presidente chileno Sebastián Piñera con la líder de la Asociación de Médicos en la pandemia, Izkia Siches. En la Universidad Católica de Chile tenemos el *Social Communication Lab* en el que tratamos de desarrollar nuevas métricas en torno a las redes, ahí pudimos ver que luego de esa conversación delante de terceros, de solo dos tuits, se produjo un significativo cambio en las redes de la cuenta del presidente.

## Un canal de dos direcciones

La autoridad había apelado a una persona cuyas redes probablemente eran muy diversas, por lo que en torno al presidente enseguida cambió su red. Lo interesante es que la red que apareció tras la conversación estaba más interconectada y era bastante menos polarizada que la que tenía la cuenta presidencial hasta ese momento, lo cual hace sentido. Aunque también lo tuvo que a la semana la red había vuelto a su forma anterior, se puede asumir que esto funciona como un cerebro, solo si las sinapsis se refuerzan constantemente se podría cambiar la conectividad real a largo plazo.

La recomendación es que en ciertas conversaciones claves, se puede pasar del uso de las redes desde un espacio secundario, donde el presidente informa y comparte lo que hace, a otro donde la conversación en redes pasa a ser una actividad troncal, en la cual la autoridad asume la compleja comunicación de los temas delicados. En esos casos puede ser más conveniente pasar de una estrategia comunicacional de entrevistas en medios claves a una en redes más cercana a la audiencia.

Estas conversaciones delante de terceros —que están atentos y empoderados— puede tener éxito solo si elegimos con cuidado cada palabra. Lo delicado del tema exige privilegiar teclas desactivadoras así como evitar aquellas que alimentan la emotividad de los que buscamos que se sumen a la conversación.

Mi experiencia muestra que, aunque las autoridades se motivan con estas ideas disruptivas como con el nuevo entorno comunicacional, les disuade que resulten contraintuitivas por lo que ya saben de su experiencia comunicando. Otro obstáculo es que, en las áreas de comunicación de los gobiernos, se mantienen sistemas de evaluación de su trabajo heredados del marketing tradicional. Este funcionaba permitiendo interrumpir con los mensajes y no requería discriminar las comu-

nunicaciones como debe hacerse ahora respecto a cuáles eran las más apropiadas para el entorno naciente que exige pedir permiso a las audiencias ya que estas que condicionan el éxito de las comunicaciones al compartirlas en sus respectivas redes<sup>6</sup>. Un ejemplo de esto es que en muchas entidades las acciones en las redes se evalúan revisando el número de *likes* o su alcance, incluso he visto fórmulas que definen el *engage* de un mensaje con una ratio que tiene a toda la interacción conseguida dividida por alcance total multiplicado por cien.

Como resultado de lo anterior los gobiernos terminan teniendo su actividad en las redes con los mismos mensajes preparados para los medios tradicionales unidireccionales. Para muchos de los que lo reciben, será como en algún tiempo fue transmitir un recital de música por una línea telefónica. No solo es incómodo oír en un espacio de ida y vuelta como el teléfono a una persona expresándose sin permitir interacción, incluso eso puede llegar a ser percibido como violento y generar mala predisposición entre las personas vulnerables que ya experimentan que el resto de los interlocutores les permiten responder.

Es una explicación de la toxicidad en torno a las cuentas que no responden. Robert Scoble y Shel Israel resumían esto diciendo que “las redes sociales son un canal de dos direcciones, si lo usas solo para mandar mensajes es lo mismo que usar el teléfono solo para hablar sin oír”<sup>7</sup>. Debemos aprovechar que el nuevo espacio permite no solo hablar, nos permite conversar y explicar. Las respuestas y los comentarios del otro nos sirven para ver, tanto si nos estamos dando a entender como para calibrar si nos estamos comunicando bien.

Aunque en el caso chileno la idea de conversar en las redes fue flor de un día, el análisis comparado del uso de estos espacios por parte de empresarios, alcaldes y ministros alientan a seguir probando el valor de la conversación en las redes como un camino eficaz para reconstruir la confianza que las mismas redes erosionan.

Una semana después de la conversación pública con la dirigente social, Sebastián Piñera se bajó en la plaza donde habían sucedido las protestas, para sacarse una provocativa foto con carabineros en la estatua símbolo de la explosión social por la dignidad. La pandemia pudo convertirse en el momento ideal para dejarle la gestión directa del problema a sus ministros como también para delegar el protagonismo del enorme espacio en los medios tradicionales que ese rol exigía; hacerlo quizá le habría permitido concentrarse en la conversación compleja en torno a la dignidad que sigue pendiente.

## Bibliografía

- Aral, S. (2020). *The Hype Machine: How Social Media Disrupts Our Elections, Our Economy, and Our Health—and How We Must Adapt*. Nueva York, Currency.
- Arriagada, E. (2013). *#Tsunami Digital, el nuevo poder de las audiencias en las redes sociales*. Santiago, E-Books Patagonia.
- Castells, M. (2019). *Rupture, The Crisis of Liberal Democracy*. Cambridge, Polity Press.
- Scoble, R. y Israel, S. (2014). *Age of Context: Mobile, Sensors, Data and the Future of Privacy*. Nueva York, Patrick Brewster Press.
- Zuboff, S. (2020). *La era del capitalismo de la vigilancia. La lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder*. Madrid, Paidós.

