

## DINÁMICA DE COMUNICACIONES DIGITALES Y CONFLICTO

### PÍLDORA DE OPINIÓN CONFLICTOS

En los últimos diez años el panorama mundial de las telecomunicaciones –incluyendo en él a las sociedades afectadas por conflictos– ha incorporado una serie de plataformas digitales conocidas como los “medios sociales”, “nuevos medios” o incluso “nuevos nuevos medios”. Las comunicaciones digitales se diferencian de los medios tradicionales en que su contenido (incluidas la información errónea y la desinformación) son producidas y diseminadas por usuarios finales, que suelen ser protagonistas no institucionales. Más que contribuir a “informaciones de dominio público”, las comunicaciones digitales pueden reflejar y/o crear “guetos informativos”. En entornos afectados por conflictos, esto es especialmente sensible, porque los conocimientos y actitudes de la gente sobre el conflicto se ven aún más reforzados por sus costumbres de consumo de medios de comunicación. Además, mientras que los medios convencionales se han definido ampliamente por su ubicación geográfica, las comunicaciones digitales tienen lugar en un plano global. Por consiguiente, suelen contribuir a una mayor polarización entre “nosotros” frente a “ellos” sobre la base de criterios sociales, religiosos, políticos y/u otros no territoriales. En muchas sociedades vulnerables, donde los medios convencionales tienden a verse limitados, los medios de comunicaciones digitales perviven, habitualmente a través de los teléfonos móviles. Incluso cuando la red de telecomunicaciones es básica, la gente puede seguir siendo protagonista en la dinámica de conflictos, incluso aquellos que no participan activamente en violencia física. De forma simultánea al desarrollo de las tecnologías de la comunicación, los conflictos también han cambiado. Históricamente, los conflictos se han dirimido entre estados u otras entidades reconocidas. Sin embargo, muchos conflictos contemporáneos contemplan la auto-identificación de protagonistas no estatales sin ningún vínculo geográfico directo con el lugar de un conflicto, como por ejemplo, las conexiones entre la organización Estado Islámico (EI), conocida también con el acrónimo árabe *Daesh*, y la violencia emergida en Europa Occidental. La distribución amorfa y globalizada de las comunicaciones digitales implica que su impacto sobre el conflicto debe ser interpretado, más que por la dimensión institucional de las comunicaciones (quién las produce, transmite, recibe y las usa), en base a su dimensión conductual, es decir, cómo y en qué plazos se “narra”. Como es evidente en los casos de Turquía, Indonesia, Kirguistán, pero también en otros lugares, los intentos gubernamentales de controlar los medios –especialmente los online–, han

provocado una restricción de la libertad de expresión, así como reacciones antigubernamentales a veces violentas. En consecuencia, el antídoto de las comunicaciones digitales generadoras de conflictos no es reprimir opiniones que no sean bien recibidas o restringir el acceso a las tecnologías de la comunicación. En su lugar, se trata de aumentar la capacidad de la gente en sociedades afectadas por los conflictos de resistir los efectos de las comunicaciones generadoras de conflictos o del riesgo de una escalada de conflictos. En el caso de organizaciones que usan programas de comunicaciones para abordar el conflicto, se deben tener en cuenta diversos factores. El primero, que las intervenciones destinadas a conseguir el cambio social necesitan tiempo y recursos diseñados, planificados y puestos en práctica más allá de proyectos centrados únicamente en desarrollar la capacidad tecnológica de comunicaciones. En segundo lugar, las intervenciones en sociedades afectadas por conflictos deben adecuar sus programas y objetivos de comunicaciones a las

realidades locales. A pesar de la tentación, las intervenciones deben evitar hacer excesivo hincapié en las tecnologías digitales y el “ciberoptimismo”, definido como la suposición de que los medios digitales son inherentemente capaces de solucionar conflictos. Por otro lado, junto a las tecnologías digitales, las intervenciones de cambio social no pueden permitirse pasar por alto los medios de comunicación convencionales, sobre todo los que siguen alcanzando audiencias de amplia gama y diversas. Por último, incluso en el mejor de los casos, los recursos asignados a la mejora de las comunicaciones digitales en zonas de conflicto son relativamente limitados. Por consiguiente, antes de emprender nuevos esfuerzos, las organizaciones que dirigen las intervenciones de medios de comunicación en estos entornos deben identificar socios adecuados, interesados en abordar las cuestiones

esenciales y las raíces del conflicto. Es la combinación de unas comunicaciones bien diseñadas y de intervenciones acertadas la que brinda mayores posibilidades de alcanzar el objetivo común de atajar, al mismo tiempo, las causas y las consecuencias del conflicto.

**Más que contribuir a “informaciones de dominio público”, las comunicaciones digitales pueden reflejar y/o crear “guetos informativos” y contribuir a una mayor polarización entre “nosotros” frente a “ellos”**

#### ERAN FRAENKEL

Investigador asociado, CIDOB

