

Artículos

El círculo vicioso de la expresión violenta y la polarización ideológico-afectiva en tiempos de COVID-19. La opinión pública digital colombiana en X e Instagram*

The Vicious Circle of violent Expression and Ideological-Affective Polarization During COVID-19: Colombian Digital Public Opinion on X and Instagram

O círculo vicioso da expressão violenta e da polarização ideológico-afetiva durante a COVID-19: a opinião pública digital colombiana no X e no Instagram

Óscar Moreno-Martínez^a

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp42.cvev>

Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9735-9455>

Recibido: 09 junio 2023

Aceptado: 20 septiembre 2023

Publicado: 20 diciembre 2023

Resumen:

Este artículo analiza 102 piezas digitales y 2761 comentarios de X e Instagram respecto a ocho hitos de discriminación y trece perfiles de profesionales de la salud y líderes sociales en el marco de la pandemia del COVID-19 en Colombia. Utilizando el análisis de contenido cuantitativo, el análisis de sentimientos y el *small data*, el artículo propone una reflexión sobre la construcción de relatos digitales próximos a la reconciliación y la salud mental. El artículo discute dos hallazgos: primero, los relatos digitales observados se enmarcan en el círculo vicioso de la expresión violenta; es decir, el reiterado uso de expresiones violentas para deslegitimar episodios de discriminación. Segundo, los relatos digitales se enmarcan en la polarización ideológico-afectiva; es decir, están llenos de sentimientos negativos y agresivos entre ideologías opuestas que mezclan la coyuntura de la pandemia con el lenguaje propio del conflicto armado colombiano.

Palabras clave: redes sociales, COVID-19, polarización, emociones, Colombia.

Abstract:

This article analyzes 102 digital pieces and 2761 comments from X and Instagram regarding eight milestones of discrimination and thirteen profiles of health professionals and social leaders in times of the COVID-19 in Colombia. Using quantitative content analysis, sentiment analysis and small data, the article propose a reflection on the construction of digital discourses close to reconciliation and mental health. The article discusses two findings: first, the digital discourses observed are part of what we call the vicious circle of violent expression; that is, the repeated use of violent expressions to delegitimize episodes of discrimination. Second, digital discourses are framed in what we have called ideological-affective polarization; that is, they are full of negative and aggressive feelings between opposing ideologies that mix the situation of the pandemic with the language of the Colombian armed conflict.

Keywords: Social Media, COVID-19, Polarization, Emotions, Colombia.

Resumo:

Este estudo analisa 102 peças digitais e 2761 comentários no X e no Instagram sobre oito marcos de discriminação e treze perfis de profissionais de saúde e líderes sociais no contexto da pandemia de COVID-19 na Colômbia. Utilizando a análise de conteúdo quantitativo, a análise de sentimentos e o *small data*, o artigo propõe uma reflexão sobre a construção de narrativas digitais próximas à reconciliação e à saúde mental. O artigo discute dois achados: primeiro, as narrativas digitais observadas estão inseridas no círculo vicioso da expressão violenta; ou seja, o uso reiterado de expressões violentas para deslegitimar episódios de discriminação. Segundo, as narrativas digitais se inserem na polarização ideológico-afetiva; ou seja, estão repletas de sentimentos negativos e agressivos entre ideologias opostas que misturam a conjuntura da pandemia com a linguagem própria do conflito armado colombiano.

Palavras-chave: redes sociais, COVID-19, polarização, emoções, Colômbia.

Notas de autor

^a Autor de correspondencia. Correo electrónico: morenoo@javeriana.edu.co

Introducción

Los ciudadanos-usuarios que transitan por las redes sociales no están exentos de pensar en el poder de la información, el lenguaje y la palabra (Vera, 2010; Cano *et al.*, 2020; Ottaviano, 2021). En el ecosistema mediático contemporáneo no solo se ha ampliado la variedad de actores que recorren las esferas públicas digitales, sino también que estos ciudadanos-usuarios se han constituido en productores de sentido protagónicos (Jenkins, 2008; Sánchez y Contreras, 2012; Scolari, 2013). El artículo, de fondo, propone una reflexión sobre el reto de construir relatos digitales próximos a la reconciliación y la salud mental; reto que no recae únicamente en los medios de comunicación o en los profesionales de la comunicación, o en ciertos líderes de opinión, sino también en el grueso de estos ciudadanos-usuarios protagonistas (Cano *et al.*, 2020). ¿Cómo caracterizar la opinión pública digital colombiana teniendo como telón de fondo hitos conflictivos de la pandemia del COVID-19 y perfiles de población victimizada?

La literatura al respecto está dividida. Por un lado, los trabajos de Hindman (2008), Carr (2010), Spohr (2017), Ott (2017) y Suhay *et al.* (2018) reafirman el debilitamiento de la esfera pública digital, entendida como el espacio democrático de discusión/deliberación contemporáneo más visible. Por otro lado, investigadores como Papacharissi (2004), Chen (2018) y Rossini *et al.* (2021) matizan estos espacios públicos para distinguir niveles de discusión, tipos de redes sociales, rasgos de corrección social y fenómenos como la espiral del silencio o la autocensura. Los hallazgos del presente artículo en realidad se conectan más con el primer grupo de autores: estamos frente a una esfera pública digital plagada de expresiones violentas, emociones desoladoras y alta polarización que confunde el lenguaje de los conflictos sociales con el lenguaje del conflicto armado. Sin querer idealizar la esfera pública digital como espacio democrático liberal virtuoso, en este trabajo nos proponemos alertar a los ciudadanos-usuarios sobre su rol a la hora de construir relatos más próximos a la reconciliación y la salud mental (Cano *et al.*, 2020).

Esta reflexión se basa en los análisis de contenido y de sentimientos de 102 piezas digitales y 2761 comentarios de X e Instagram respecto a ocho hitos de discriminación y trece perfiles de profesionales de la salud y líderes sociales en el marco de la pandemia del COVID-19 en Colombia. El texto está dividido en cuatro partes: primero, el diseño metodológico, que justifica las decisiones para seleccionar la muestra y especifica los hitos y perfiles analizados; segundo, la descripción de resultados alrededor del círculo vicioso de la expresión violenta, que componen un sentido formal de la polarización; tercero, la exposición de resultados sobre la polarización ideológico-afectiva que constituye una acepción ulterior de la polarización, y, cuarto, la discusión sobre esfera pública digital y reconciliación.

Diseño metodológico

Cada mensaje disperso, incluso un fútil *tweet*, representa un nodo dentro de figuras más amplias que denominamos *relatos* (Flores y Crawford, 2001; Murcia-Gómez y Moreno-Martínez, 2008). ¿Cómo caracterizar estas figuras en las redes sociales en cuestión? y ¿hasta qué punto estos relatos reproducen sentidos próximos a la reconciliación y a la promoción de la salud mental? Para contestar estas preguntas, se empleó, primero, el método conocido como *análisis de contenido*, un enfoque de estudio cuantitativo y sistemático utilizado para caracterizar la discusión pública digital alrededor de ciertos grupos sociales y ciertos hitos en el contexto de la pandemia (Kolek y Saunders, 2008; Chew y Eysenbach, 2010; Wimmer y Dominick, 2014). El contenido analizado se dio a partir de variables como la calidad del lenguaje, las formas de polarización y los tipos de emociones, entre otros. Al incluir polarización y emociones, entonces, se debe agregar al diseño metodológico, en segundo lugar, el análisis de sentimientos, entendido como el método para clasificar los sentimientos expresados en los comentarios extraídos de redes sociales, así como los tipos de polaridad emergentes (Wiegand *et al.*, 2010). Ambos métodos, análisis de contenido y análisis de sentimientos, operan

con lo que se conoce como las técnicas basadas en el corpus, que revisan concurrencia o patrones sintácticos en un corpus de texto predefinido (Ermakova *et al.*, 2021).

Investigar X e Instagram conlleva problemas de volumen, velocidad, variedad y veracidad (McCay-Peet y Quan-Haase, 2016; Kitchin, 2016). Como las redes sociales son alimentadas por los mismos usuarios, cualquier investigación que trabaje con *tweets* y *posts* debe lidiar con amplios volúmenes, altos tráfico y ricas variedades de datos, así como con *bots* automatizados (Correa *et al.*, 2010). A pesar de los atributos del *big data*, como campo idóneo para enfrentar los problemas metodológicos de lo digital, varios investigadores han señalado sus limitaciones de opacidad, autonomía, generatividad, representatividad, acceso y costo (Weller, 2014; Tufekci, 2014; Ahmed, 2015; Ekbia *et al.*, 2015).

El *small data*, por otro lado, es un enfoque metodológico que privilegia el control humano de los datos recolectados en redes sociales, así como la profundidad analítico-cualitativa concentrada (Kitchin y Lauriault, 2015; Latzko-Toth *et al.*, 2017). Este enfoque no reemplaza al *big data*, sino que lo complementa (Pal y Gonawela, 2017). En este sentido, Faraway y Augustin (2018) afirman que una muestra pequeña podría generar mejores inferencias analíticas que una grande, sobre todo cuando se agregan conjuntos de datos, como cuando se eligen hitos o perfiles específicos, y se evitan grandes cantidades de datos dispersos.

Con esto en mente, seleccionamos la muestra, o un corpus, entre hitos y perfiles, que serían los conjuntos de datos. Para elegir los primeros, construimos una línea de tiempo con los principales acontecimientos sobre la pandemia del COVID-19 en Colombia resaltando episodios de discriminación.¹ Paralelamente, rastreamos en X e Instagram perfiles de profesionales de la salud y líderes sociales con más seguidores.²

Este ejercicio arrojó una muestra de 102 piezas digitales y 2761 comentarios distribuidos en hitos/perfiles, como se resume en la tabla 1.

TABLA 1.
Número de piezas y comentarios por hitos/perfiles

Hitos/perfiles	Piezas analizadas*	Comentarios totales por pieza	Comentarios analizados**
Hito: amenaza al doctor José Buelvas en Soledad, Atlántico. Fecha: 8 de junio de 2020	13	2292	372
Hito: médico en Bogotá denuncia haber sido amenazado con una nota en su conjunto residencial. Fecha: 22 de abril de 2020	5	1452	100
Hito: amenazan a personal médico en Tierralta, Córdoba, por atender pacientes contagiados. Fecha: 19 de junio de 2020	1	3	3
Hito: asalto al barco-hospital San Raffaele en Buenaventura, Valle del Cauca. Fecha: 26 de julio de 2020	3	12	12
Hito: vendedor informal es víctima de abuso policial en el centro de Bogotá. Fecha: 20 de mayo 2020	12	2597	443
Hito: por miedo a ser contagiados, residentes de un edificio en el norte de Bogotá retienen a vigilante por un mes en su sitio de trabajo. Fecha: 8 de mayo 2020	14	946	255
Hito: vendedora de pescado en el Pacífico colombiano se queja por no poder vender sus productos en medio de la cuarentena. Fecha: 6 de mayo 2020	4	99	57

Hito: vendedor informal es víctima de abuso policial en Pereira, Risaralda. Fecha: 22 de mayo 2020	10	585	222
Javier García, médico especialista en Anestesiología. Perfil de Instagram: @don.anestesiologo	4	597	191
Rawdy Reales Rois, médico especialista en Medicina Interna. Perfil de Instagram: @dr.rawdy	1	409	45
Leonel Leal Rangel, médico especialista en Cirugía General y Laparoscopia Perfil de Instagram: @dr.leonelleal	Atado a hito	Atado a hito	Atado a hito
Medio de comunicación independiente con enfoque en derechos humanos y generación de paz. Perfil de X: @PacifistaCol	4	68	53
Asociación de las Madres de los llamados “Falsos Positivos” de Colombia. Perfil de X: @MAFAPOCOLOMBIA	2	264	70
Medio de comunicación con enfoque en los derechos humanos. Fundado por la Asociación Campesina del Valle del Río Cimitarra. Perfil de X: @prensarural	1	18	14
Corporación Colectivo de Abogados José Alvear Restrepo. Perfil de X: @Ccajar	2	277	70

La Asociación Campesina del Catatumbo. Perfil de X: @ASCAMCATOFICIA	2	609	68
Leyner Palacios, miembro de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición. Exsecretario de la Comisión Interétnica para la Verdad del Pacífico. Perfil de X: @PalaciosLeyner	3	77	66
Francia Márquez, activista medioambiental, defensora de derechos humanos, feminista y política colombiana. Perfil de X: @FranciaMarquezM	4	274	153
Jesús Abad Colorado, fotoperiodista. Perfil de X: @AbadColorado	4	268	162
Francisco de Roux, S. J., presidente de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición. Perfil de X: @FranciscoDeRoux	9	496	263
Luis Ernesto Olave, coordinador Pueblos Afro Red Latinoamericana y del Caribe para la Democracia. Perfil de X: @LUISEROLAVE	4	202	142
Total	102	11545	2761

* Se manejaron tres tipos de piezas digitales: *tweets*, *quotes* y publicaciones de Instagram. La mayoría de las piezas analizadas fueron tweets (68,6%), seguido de *quotes* (19,6%) y de publicaciones de Instagram (11,8%). A pesar de que se buscó en ambas redes por igual, se encontró que los contenidos respecto a la discriminación en época de pandemia transitan en su mayoría por X.

** La palabra comentarios se refiere a los *replies* de cada pieza.

Fuente: elaboración propia.

La captura de información se realizó manualmente siguiendo un protocolo de registro con base en los siguientes criterios: esquivar propaganda/publicidad; evadir perfiles sospechosos descartando perfiles sin foto, sin descripción y/o con menos de 50 personas seguidas; priorizar los mensajes con mayor número de caracteres (más de 70 y resaltar los primeros comentarios en orden cronológico.³ Para analizar el contenido usamos un instrumento de 75 preguntas divididas en secciones que preguntaban por el lenguaje, las posiciones, las emociones, las cosmovisiones y la dignificación, entre otros aspectos.

Siguiendo a Wimmer y Dominick (2014, es importante reconocer que el análisis de contenido podría tener limitaciones. Cuando es automatizado, pueden presentarse problemas con el procesamiento de lenguaje natural (informalidad, ambigüedad o sarcasmo. Recurrir al *small data* y al procesamiento manual pareciera solucionar estos obstáculos; sin embargo, persisten otros. Asegurar la fiabilidad del procesamiento requirió ajustar los niveles de acuerdo entre codificadores. Se hizo primero un estudio piloto y posteriormente se realizaron reuniones semanales en las que se discutieron casos difíciles de interpretar y se definieron alcances para cada categoría.

El círculo vicioso de la expresión violenta

En general, los relatos digitales analizados se enmarcan en vicios de enunciación comunes, como generalizaciones, calificativos, groserías y etiquetas/estigmas. En específico, hallamos que estos relatos responden a un vicio de enunciación puntual que hemos denominado *el círculo vicioso de la expresión violenta*; es decir, el uso de expresiones violentas para deslegitimar episodios de discriminación. Estos vicios terminan por pintar la discusión con tonos de polarización desde un nivel enunciativo. Preocupa que estos rasgos de forma parecen ser más comunes de lo anticipado en estas plataformas digitales.

La conversación sobre los hitos de discriminación en cuestión puede caracterizarse con las siguientes palabras clave: *términos sencillos*, *generalizaciones*, *estigmas*, *calificativos* y *groserías*. Los resultados arrojaron el siguiente panorama: tanto piezas digitales (95%) como comentarios (100%) manejan términos sencillos o directos. Sin embargo, sobre todo en los comentarios, se usaron mayores generalizaciones o palabras totalizantes (72%), etiquetas/estigmas (69%), calificativos (64%) y groserías (59%). Esto quiere decir que los ciudadanos-usuarios, en su mayoría, están minando las esferas públicas que transitan con vicios de enunciación que, a la postre, le abren la puerta a la polarización (Figura 1).

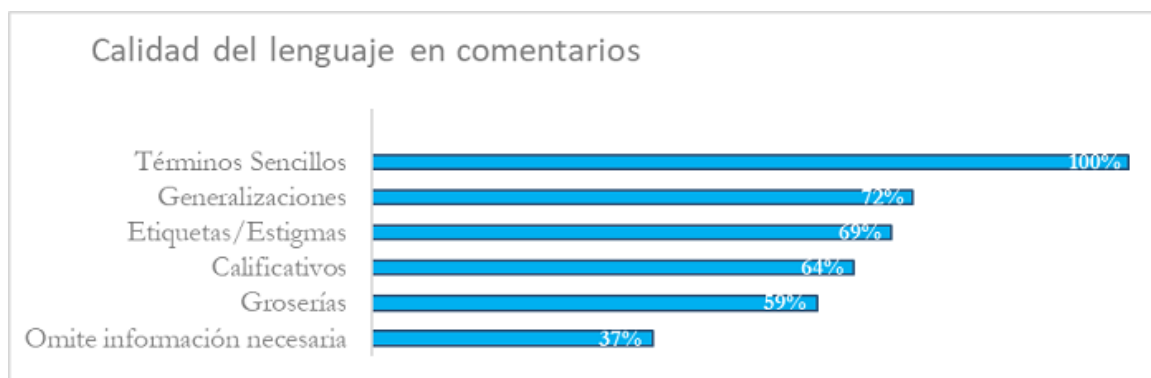


FIGURA 1.
Calidad del lenguaje en comentarios
Fuente: elaboración propia.

Los vicios de enunciación refuerzan la incomprensión de los hitos de discriminación como fenómenos sociales. Esto se conecta con lo que Guberman *et al.* (2016) llaman *violencia verbal endémica de las redes sociales* que puede ser difícil de identificar por sus maneras informales y locales de expresarse. El tema ha cobrado tal relevancia que ya existen modelos matemáticos para detectar agresiones, insultos, *ciberbullying* y *cyberharassment* en las redes sociales (Balakrishnan *et al.*, 2019; Sadiq *et al.*, 2021). Según lo anota la literatura al respecto, una plataforma como X, lejos de promover la democracia deliberativa, podría ensuciar la discusión pública favoreciendo la impulsividad, la vulgaridad, la agresividad y la desatención (Hindman, 2008; Carr, 2010; Ott, 2017).

Este estudio halló que frecuentemente los comentarios reprueban los actos de discriminación recurriendo a los vicios de enunciación antes mencionados, ignorando que el reproche inicial se ve opacado por nuevas expresiones violentas. El 69% de los comentarios deslegitima la violencia como forma de interacción social, pero, al mismo tiempo, el 67% usa formas de expresión violenta para esta deslegitimación. Este fenómeno lo denominamos *círculo vicioso de la expresión violenta*.

Varias piezas y comentarios ejemplifican este círculo vicioso de la expresión violenta. En el abuso policial contra un vendedor informal que se presentó en Pereira, Risaralda, el 22 de mayo de 2020, la pieza muestra un video en el que un grupo de uniformados de la policía retienen con violencia y exceso de fuerza a un vendedor ambulante, mientras lo despojan de su mercancía. Las respuestas violentas condenando el episodio no se hicieron esperar: “Cada día, la @PoliciaColombia se vuelve mas criminal e hijueputas arbitrarios con los

mas necesitados, a los grandes criminales se les arrodillan. Por eso la sociedad ya no los respetamos. Bazofias [sic]" (Figura 2).⁴

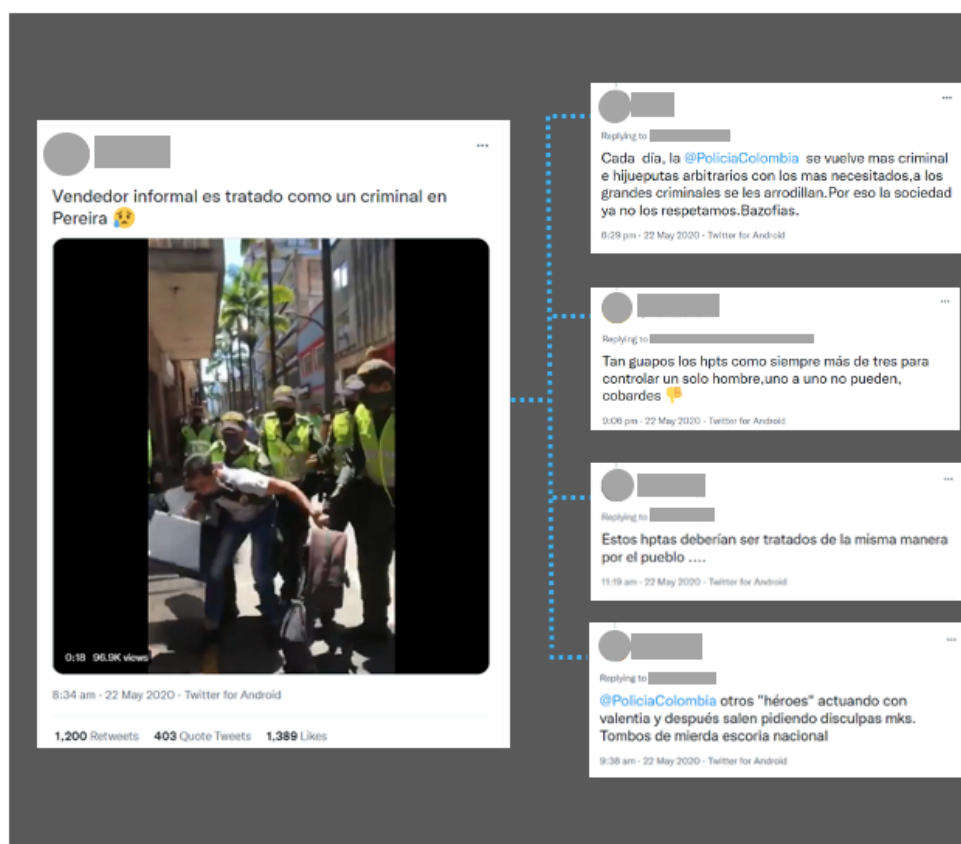


FIGURA 2.
Ejemplo hito de discriminación contra vendedor informal en Pereira
Fuente: elaboración propia.

Por miedo a ser contagiados, el 8 de mayo de 2020, los residentes de un edificio en el norte de Bogotá retuvieron a una vigilante en su sitio de trabajo por un mes bajo amenazas de despido. La pieza muestra una nota periodística del noticiero local CityTV en el que entrevistan a la vigilante y acto seguido se manifiestan comentarios violentos rechazando el suceso: "-Quien vive en los rosales? -Creo que son los "pentahijueputas gente de bien" Ahhhh, todo es más claro" (Figura 3).⁵



FIGURA 3.
Ejemplo hito de discriminación contra vigilante en el norte de Bogotá
Fuente: elaboración propia.

Un tercer ejemplo es el hito sobre el médico que denuncia haber sido amenazado con una nota en su conjunto residencial en Bogotá que decía “doctor, si no se va matamos a su esposa e hijos” del 22 de abril de 2020. En este hito hallamos comentarios que reproducen estos mismos vicios: “Tranquilo Doctor compre un calibre 38 con silenciador y suerte. Libre Defensa [*sic*]” (Figura 4).⁶

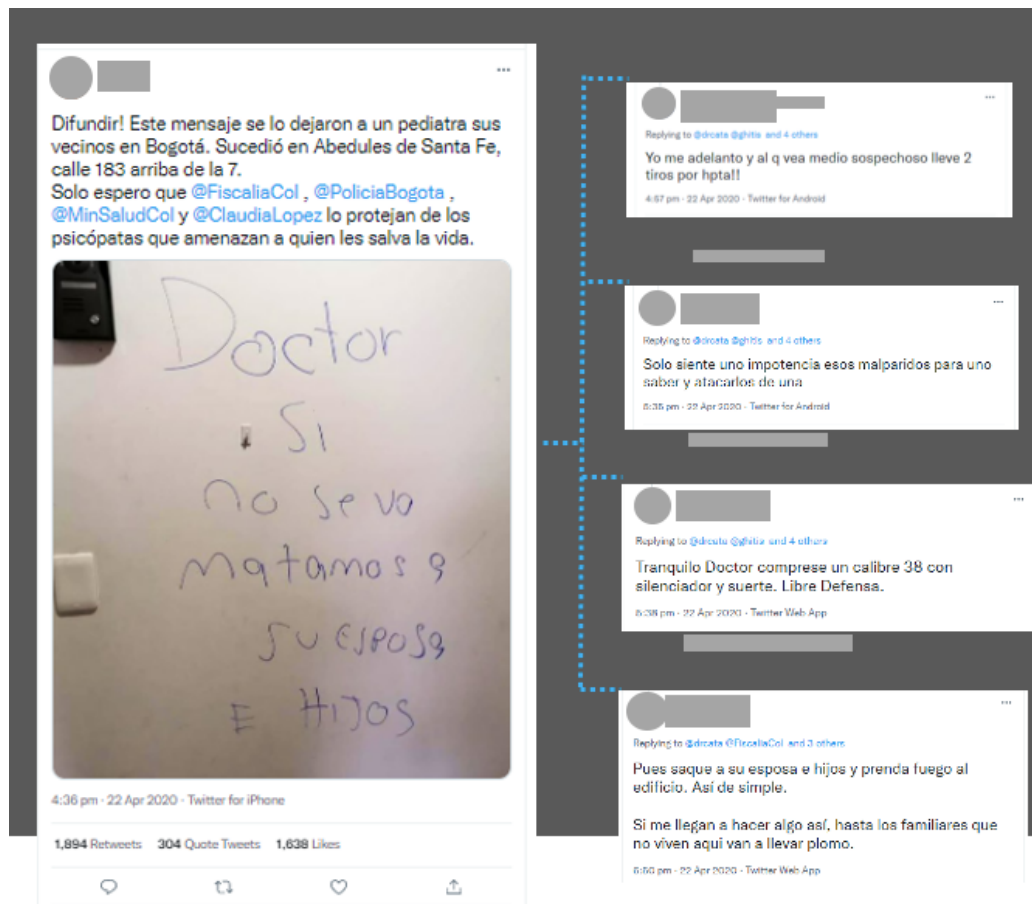


FIGURA 4.
Amenaza contra familia de médico en el norte de Bogotá
Fuente: elaboración propia.

En síntesis, los relatos digitales se enmarcan en lo que hemos llamado *vicios de enunciación*; es decir, están llenos de generalizaciones, calificativos, groserías y etiquetas/estigmas. Hasta aquí, nada inesperado. Lo que representaría un hallazgo es que estos relatos responden al círculo vicioso de la expresión violenta; es decir, utilizan expresiones violentas para deslegitimar la violencia como forma de interacción social, lo que termina reproduciendo los patrones de violencia. Estos rasgos, los vicios de enunciación y el círculo de la expresión violenta, terminan por pintar la discusión con tonos de polarización que van deteriorando el tono de la conversación.

Entre la pandemia y el conflicto armado: polarización ideológico-afectiva

Los relatos digitales analizados resultan espacios fértiles para la polarización ideológico-afectiva. Siguiendo a Spohr (2017) y Suhay *et al.* (2018), este concepto se refiere a la preeminencia de sentimientos negativos y agresivos entre ideologías opuestas que termina por escalar la discusión pública eclipsando cualquier camino deliberativo y esperanzador. A diferencia de las investigaciones sobre polarización política, que resaltan escenarios electorales y filiaciones partidistas (Tucker *et al.*, 2018; Urman, 2020), en este estudio de caso la polarización mezcla sentimientos desoladores con extremos ideológicos propios del conflicto armado colombiano, confundiendo el escenario de pandemia con el contexto de guerra.

En cuanto a las posiciones de los relatos digitales, las piezas (67%) y los comentarios (92%) expresan mayoritariamente una posición crítica. Por su parte, en contraste con las piezas (14%), los comentarios (82%) registran un alto porcentaje de posición parcializada o que toma partido. Con respecto a las posturas de los comentarios, el principal resultado corresponde a la postura política, con el 81%; seguido de las experiencias personales, con el 74,5%, y de las posturas sarcásticas/irónicas, con el 69%. Así, tenemos posiciones críticas en general y parcializadas, políticas, personales y sarcásticas en los comentarios.

Sin embargo, una cosa es posicionarse en el debate público y otra polarizar. Cuando entramos al terreno de la polarización, el 52% de las piezas y el 80% de los comentarios contienen visiones polarizantes; es decir, recurren a categorías binarias como bueno/malo, correcto/incorrecto o blanco/negro. El 51% de las piezas y el 54% de los comentarios priorizan un enfoque pesimista o catastrófico. El 61% de las piezas y el 43% de los comentarios evita los prejuicios o juicios de valor. Apenas el 20% de las piezas y el 51% de los comentarios brindan espacio a soluciones esperanzadoras (Figura 5).

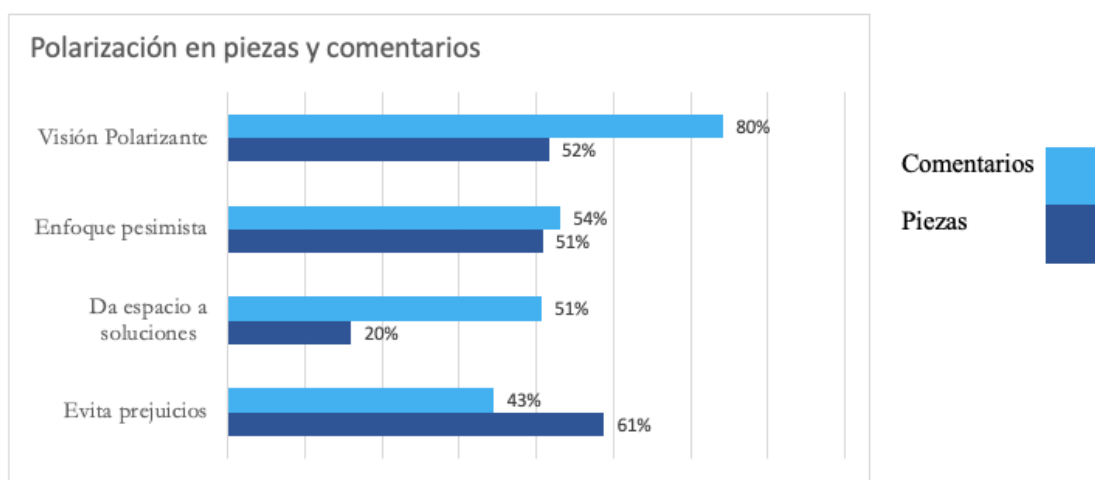


FIGURA 5.
Polarización en piezas y comentarios
Fuente: elaboración propia.

Asimismo, las emociones predominantes en las piezas son disgusto con 60%, tristeza con 40% e ira con 32%. Algo similar ocurre en los comentarios, pero con porcentajes más elevados: disgusto con 93%, ira con 85% y tristeza con 77%. Igualmente, las emociones menos marcadas en las piezas fueron amor con 10%, vergüenza con 6% y alegría con 5%. Lo mismo pasa en los comentarios, de nuevo, con porcentajes más altos: amor con 41%, vergüenza con 21,5% y alegría con 20%. Esto muestra, una vez más, el protagonismo de los ciudadanos-usuarios en la polarización y en las emociones negativas, por medio de los comentarios (Figura 6).

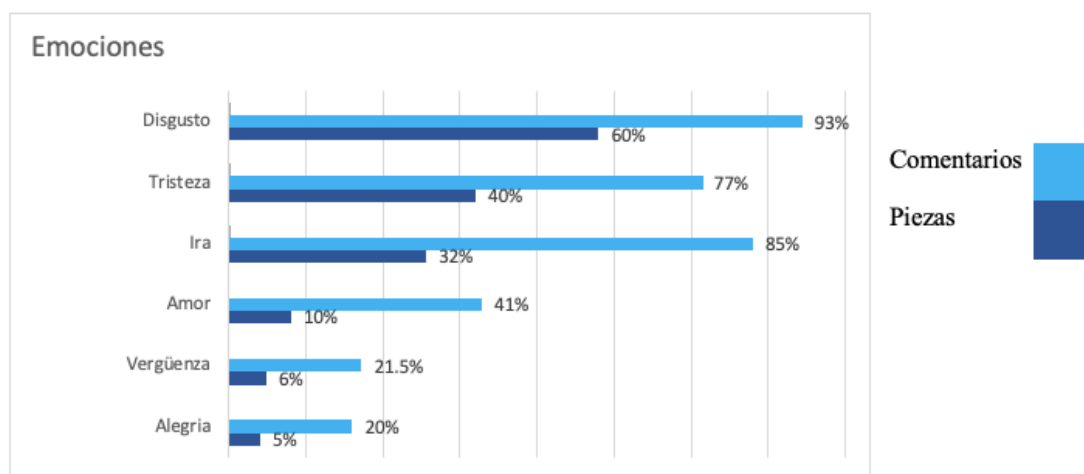


FIGURA 6.

Emociones

Fuente: elaboración propia.

La amenaza al doctor José Buelvas en Soledad, Atlántico, el 8 de junio de 2020, por supuestamente haber dejado morir a un paciente contagiado con COVID-19 es un buen ejemplo. El doctor Buelvas realizó un video explicando lo sucedido y hubo una gran cantidad de comentarios mezclando la situación del COVID-19 con el conflicto armado colombiano: “No se moleste... pero Colombia siempre ha sido eso, Narcotráfico Terrorismo y Amenazas. Quizá la que murió era familia de algún narco o de alguien de las farc. Nada nuevo... [sic]” (Figura 7).⁷

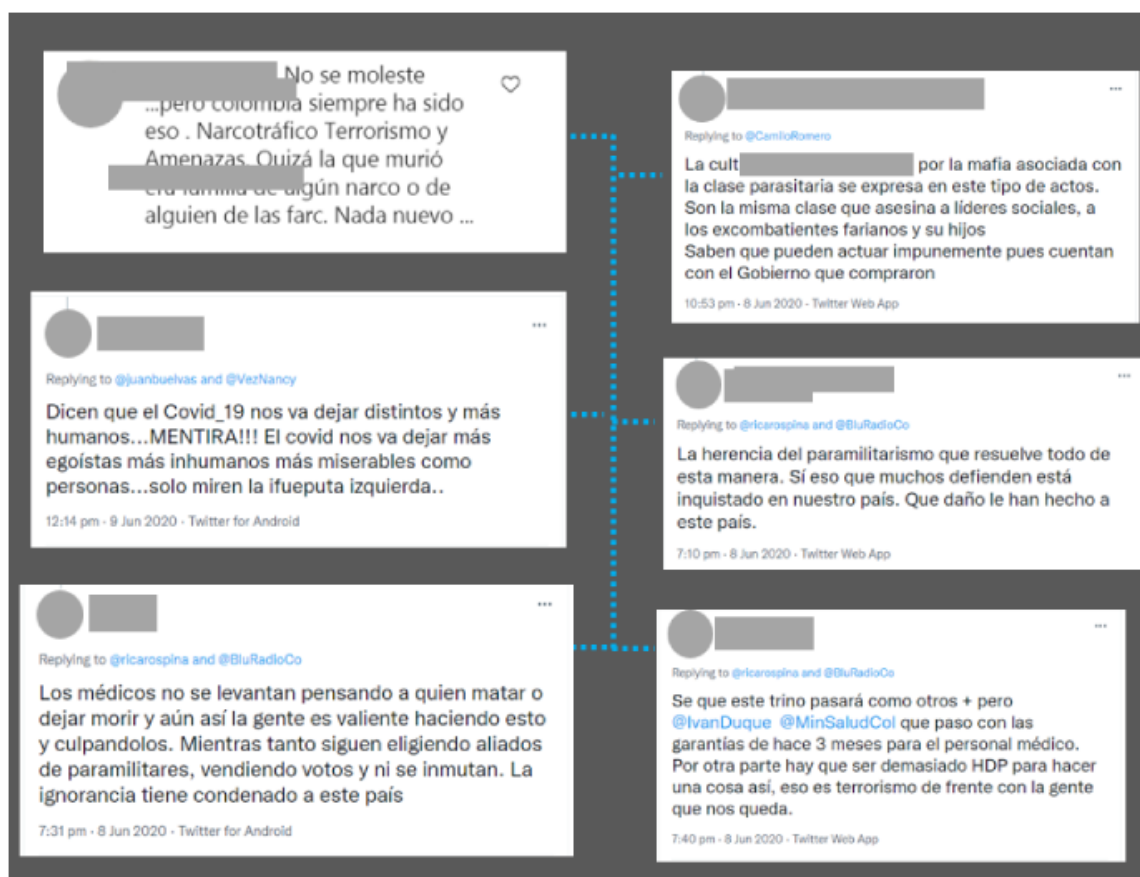


FIGURA 7.
Ejemplo amenaza contra médico en Soledad (Atlántico)
Fuente: elaboración propia.

Los perfiles de líderes sociales no escapan a este rasgo. La activista de derechos humanos y actual vicepresidenta, Francia Márquez, en su cuenta @FranciaMarquezM hace un llamado sobre la situación que están viviendo los líderes sociales durante la contingencia sanitaria por COVID-19 y le pide particularmente al presidente de la República tener empatía con ellos. Varios comentarios a esta pieza reaccionaron así: “Pero por favor a un estado narco le esta pidiendo esto. Además tienen los paramilitares de su lado. Lo último que le importa a Duque es el pueblo... Su hna y sus interés con los banqueros es lo importante [sic]” (Figura 8).⁸

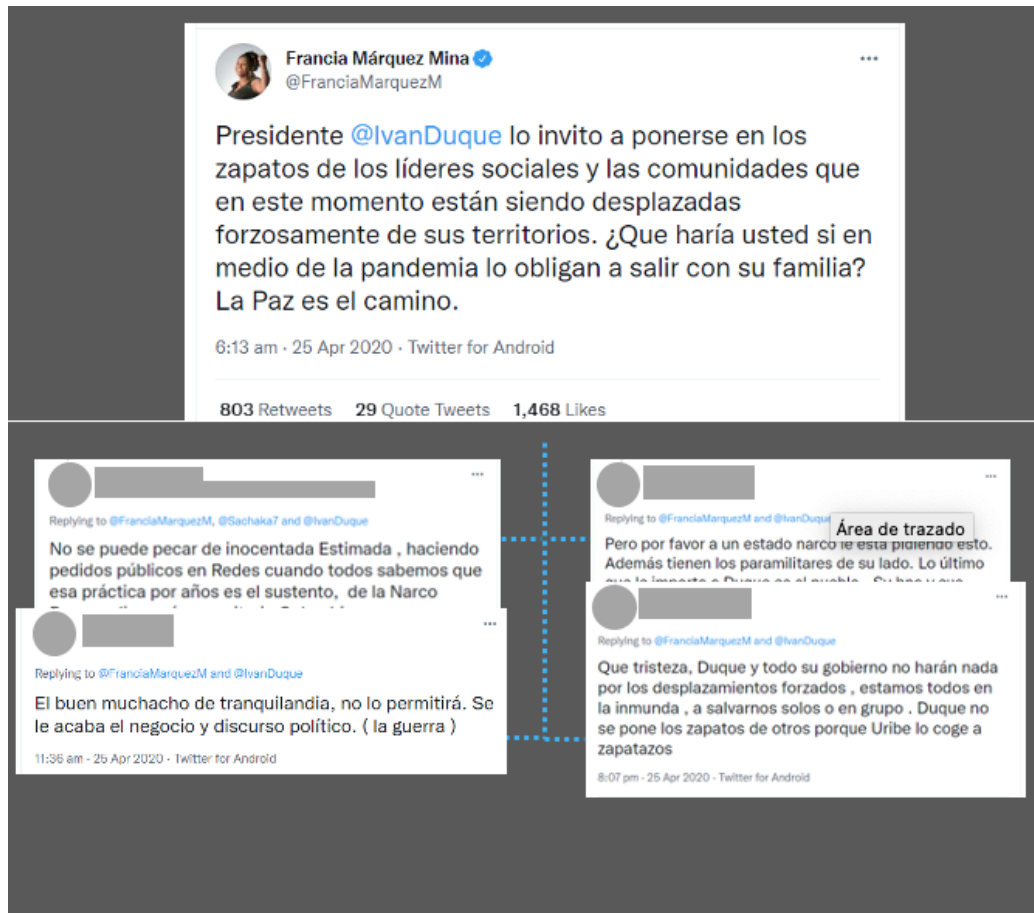


FIGURA 8.
Ejemplo perfil de la líder social Francia Márquez
Fuente: elaboración propia.

Por último, en el abuso policial contra un vendedor informal en el centro de Bogotá, el 20 de mayo de 2020, varios comentarios mezclaron el contexto del conflicto armado colombiano con el episodio de discriminación en cuestión: “¿Al estado le quedaron gustando las estrategias paramilitares? [sic]” (Figura 9).⁹



FIGURA 9.
Ejemplo hito violento contra vendedor informal en el centro de Bogotá

Fuente: elaboración propia.

Esta forma de polarización mezcla sentimientos desoladores con extremos ideológicos propios del conflicto armado colombiano, enredando el escenario de pandemia con el lenguaje de guerra. Esto enruta la discusión pública hacia los extremos ideológicos opuestos y alienta el pesimismo y la visión catastrófica. De esta manera, se comprende que el 77% de las piezas no desplace la mirada de horror hacia puntos comunes de encuentro y el 69% no resalte formas de interacción social y convivencia pacífica; se entiende que el 73% de los comentarios muestre el fenómeno de la violencia como un callejón sin salida y el 63% priorice el sensacionalismo y el amarillismo.

En síntesis, los relatos digitales se enmarcan en lo que hemos llamado polarización ideológico-afectiva; es decir, están llenos de sentimientos negativos y agresivos entre ideologías opuestas que mezclan la coyuntura de la pandemia con el lenguaje propio del conflicto armado colombiano. Frecuentemente se nombran actores como las FARC-EP, los paramilitares y las Fuerzas Militares, o fenómenos como el narcotráfico, el terrorismo y la violencia armada en discusiones que poco se relacionan con estos actores y fenómenos. Priorizar este tipo de polarización, así como las emociones de disgusto/ira/tristeza, termina por deteriorar la discusión pública. Los hitos de discriminación acaban mostrándose como un fenómeno sin salida y sin puntos de encuentro posibles para la convivencia pacífica, tanto como lo ha sido históricamente el conflicto armado colombiano. Es diciente que estos rasgos sean impulsados, mayoritariamente, por los comentarios de los ciudadanos-usuarios.

Discusión

Siguiendo el trabajo clásico de Hindman (2008), los relatos digitales en torno a los hitos de discriminación y a los perfiles de profesionales de la salud y líderes sociales en tiempos de pandemia no son precisamente espacios de deliberación constructiva, o de optimismo tranquilizador, sino de vicios de enunciación violenta y de polarización ideológico-afectiva. Estas características producen un escalamiento de la discusión pública eclipsando cualquier camino esperanzador. Un primer hallazgo consiste en lo que hemos llamado el círculo vicioso de la expresión violenta. Esto significa que con frecuencia los comentarios a las piezas digitales reprueban los actos de discriminación recurriendo a expresiones violentas, además de las usuales generalizaciones, calificativos, groserías y etiquetas/estigmas. Esto equivaldría a censurar la violencia social por medio de la violencia enunciativa. Lo que formaría el círculo vicioso al que hacemos referencia. El segundo hallazgo es lo que hemos denominado, siguiendo a Spohr (2017) y Suhay *et al.* (2018), *polarización ideológico-afectiva*; es decir, relatos pintados de sentimientos negativos y agresivos entre ideologías opuestas que en este específico caso terminan por mezclar la coyuntura de la pandemia con el lenguaje del conflicto armado colombiano.

El reto para todos los actores de la opinión pública digital, pero especialmente para los ciudadanos-usuarios, sería, siguiendo los hallazgos, superar el círculo vicioso de la expresión violenta, así como los otros vicios de enunciación mencionados, y, de igual manera, desarmar las posturas ideológicas extremas irreconciliables y las emociones amargas que confunden contextos discriminatorios propios de la pandemia con lenguajes violentos propios del conflicto armado. La pregunta sería cómo incluir tonos argumentativos y propositivos que abran horizontes de expectativa esperanzadores. Siguiendo a Cano *et al.* (2020), se trataría de “recuperar la fuerza comunitaria de la palabra, alentar la capacidad de entendernos y desnaturalizar los discursos discriminatorios” (p. 24). Significa, en concreto, comprender los efectos que cada pieza/comentario tiene en los procesos de reconciliación y de promoción de salud mental y de construir caminos creativos para hacerles frente a los vicios enunciativos y a la polarización ideológico-afectiva. Esto, como se ha dicho, no es un reto únicamente para los medios de comunicación o los profesionales de la comunicación, o los líderes de opinión, sino también para la mayoría de ciudadanos-usuarios de las redes sociales.

De todas formas, como lo anota la literatura, habría también un rasgo poderoso de las redes sociales para revivir la esfera pública digital, sobre todo cuando mayor diversidad y volumen de opiniones hay. Siguiendo a Papacharissi (2004), es claro que no todos los comentarios con vicios de enunciación son alarmantes ni denigrantes para la opinión pública digital; algunos podrían reavivar el plano más político de la discusión apasionada. En este sentido, habría que distinguir niveles en estos vicios y corroborar volumen y diversidad en la opinión. Además, como lo indican Rossini *et al.* (2021), no todas las redes sociales se comportan de la misma manera: mientras que la intimidad de WhatsApp podría favorecer la corrección social ante la desinformación, Facebook podría comportarse de forma opuesta. Por último, como lo enuncia Chen (2018), también podríamos estar soslayando fenómenos parecidos a la espiral del silencio digital o a la autocensura causados por niveles altos de polarización, difusión de publicidad y miedo al aislamiento social. Estos asuntos serán tema de una segunda parte de esta investigación.

Referencias

- Ahmed, W. (2015). Challenges of using Twitter as a data source: An overview of current resources. *Impact of Social Sciences Blog*. <http://eprints.lse.ac.uk/70829/>
- Balakrishnan, V., Khan, S., Fernández, T. y Arabnia, H. (2019). Cyberbullying detection on Twitter using Big Five and Dark Triad features. *Personality and Individual Differences*, 141, 252-257. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.01.024>

- Cano Busquets, M., Gómez-Restrepo, C., Forero-Ariza, M. y Sarmiento-Suárez, M. (2020). *Comunicarnos sin daño. Convivencia y salud mental*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. <http://doi.org/10.11144/Javeriana.9789587815610>
- Carr, N. (2010). *The shallows: What the internet is doing to our brains*. W. W. Norton y Company.
- Chen, H-T. (2018). Spiral of silence on social media and the moderating role of disagreement and publicness in the network: Analyzing expressive and withdrawal behaviors. *New media y Society*, 20(10), 3917-3936. <https://doi.org/10.1177/1461444818763384>
- Chew, C. y Eysenbach, G. (2010). Pandemics in the age of Twitter: Content analysis of tweets during the 2009 H1N1 outbreak. *PLoS One*, 5(11), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0014118>
- Correa, T., Hinsley, A. W. y de Zúñiga, H. G. (2010). Who interacts on the web? The intersection of users' personality and social media use. *Computers in Human Behavior*, 26(2), 247-253. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.09.003>
- Ermakova, T., Henke, M. y Fabian, B. (2021). Commercial sentiment analysis solutions: A comparative study. *Proceedings of the 17th International Conference on Web Information Systems and Technologies* (pp. 103-114). Scitepress. <https://doi.org/10.5220/0010709400003058>
- Ekbja, H., Mattioli, M., Kouper, I., Arave, G., Ghazinejad, A., Bowman, T., Ratandeep S., Tsou, A., Weingart, S. y Sugimoto, C. (2015). Big data, Bigger Dilemmas: A Critical Review. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(8), 1523-1545. <https://doi.org/10.1002/asi.23294>
- Faraway, J. y Augustin, N. (2018). When small data beats big data. *Statistics and Probability Letters*, 136, 142-145. <https://doi.org/10.1016/j.spl.2018.02.031>
- Flores, P. y Crawford, L. (2001). El papel de los relatos noticiosos en la construcción de un proyecto comunicativo para la paz en Colombia. *Diálogos de la Comunicación*, 61, 46-55.
- Guberman, J., Schmitz, C. y Hemphill L. (2016). First steps in quantifying toxicity and verbal violence on Twitter. *19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work and Social Computing (CSCW)* (pp. 277-280). Association for Computing Machinery. <http://dx.doi.org/10.1145/2818052.2869107>
- Hindman, M. (2008). *The myth of digital democracy*. Princeton University Press.
- Instituto de Estudios para el Desarrollo y la Paz (Indepaz). (2020, 15 de julio). *Informe especial. Registro de líderes y personas defensoras de DDHH asesinadas desde la firma del acuerdo de paz. Del 24/11/2016 al 15/07/2020*. Autor. <http://www.indepaz.org.co/wp-content/uploads/2020/07/Informe-Especial-Asesinato-lideres-sociales-Nov2016-Jul2020-Indepaz.pdf>
- Instituto de Estudios para el Desarrollo y la Paz (Indepaz). (2021, 24 de noviembre). *5 años del acuerdo de paz. Balance en cifras de la violencia en los territorios. Registros del Observatorio de Derechos Humanos y Conflictividades de Indepaz*. Autor. <http://www.indepaz.org.co/5-anos-del-acuerdo-de-paz-balance-en-cifras-de-la-violencia-en-los-territorios/>
- Jenkins, H. (2008). *Convergence culture* (P. Hermida, Trad.). Paidós.
- Kitchin, R. (2016). Big Data – Hype or Revolution? En L. Sloan y A. Quan-Haase (Eds.), *The Sage handbook of social media research methods* (pp. 27-38). SAGE. <http://dx.doi.org/10.4135/9781473983847>
- Kitchin, R. y Lauriault, T. (2015). Small data in the era of big data. *GeoJournal*, 80, 463-475. <http://dx.doi.org/10.1007/s10708-014-9601-7>
- Kolek, E. y Saunders, D. (2008). Online disclosure: An empirical examination of undergraduate Facebook profiles. *NASPA Journal*, 45(1), 1-25. <https://doi.org/10.2202/0027-6014.1905>
- Latzko-Toth, G., Bonneau, C. y Millette, M. (2017). Small data, thick data: Thickening strategies for trace-based social media research. En L. Sloan y A. Quan-Haase (Eds.), *The Sage Handbook of Social Media Research Methods* (pp. 199-214). SAGE. <http://dx.doi.org/10.4135/9781473983847>
- McCay-Peet, L. y Quan-Haase, A. (2016). What is social media and what questions can social media research help us answer? En L. Sloan y A. Quan-Haase (Eds.), *The Sage Handbook of Social Media Research Methods* (pp. 13-26). SAGE. <http://dx.doi.org/10.4135/9781473983847>

- Murcia-Gómez, V. y Moreno-Martínez, Ó. (2008). La postura de la representación y del discurso: O un trastrocamiento de la metáfora usual de la nación. *Signo y Pensamiento*, 27(53), 38-58. <http://hdl.handle.net/10554/27789>
- Ott, B. (2017). The age of Twitter: Donald J. Trump and the politics of debasement. *Critical Studies in Media Communication*, 34(1), 59-68. <https://doi.org/10.1080/15295036.2016.1266686>
- Ottaviano, C. (2021). ¿De qué hablamos cuando hablamos de receptor/a, público, usuario/a, consumidor/a, sujeto, audiencia o ciudadanía comunicacional? En *Derecho humano a la comunicación: Desconcentración, diversidad e inclusión Los desafíos comunicacionales del siglo XXI desde las perspectivas de las Defensorías de las Audiencias*. Editorial Punto de Encuentro.
- Pal, J. y Gonawela A. (2017). Studying political communication on Twitter: the case for small data. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 18, 97-102. <https://doi.org/10.1016/j.cobeha.2017.09.009>
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New media y Society*, 6(2), 259-283. <https://doi.org/10.1177/1461444804041444>
- Rossini, P., Stromer-Galley, J., Baptista, E. y Veiga de Oliveira, V. (2021). Dysfunctional information sharing on WhatsApp and Facebook: The role of political talk, cross-cutting exposure and social corrections. *New media y Society*, 23(8), 2430-2451. <https://doi.org/10.1177/1461444820928059>
- Sadiq, S., Mehmood, A., Ullah, S., Ahmad, M., Choi, G. y On, Byung-Won. (2021). Aggression detection through deep neural model on Twitter. *Future Generation Computer Systems*, 114, 120-129. <https://doi.org/10.1016/j.future.2020.07.050>
- Sánchez, J. y Contreras, P. (2012). De cara al prosumidor: producción y consumo empoderando a la ciudadanía 3.0. *Icono*, 10(3), 62-84. <https://doi.org/10.7195/ri14.v10i3.210>
- Scolari, C. (2013). *Narrativas transmedia. Cuando todos los medios cuentan*. Deusto.
- Spohr, D. (2017). Fake news and ideological polarization: Filter bubbles and selective exposure on social media. *Business Information Review*, 34(3), 150-160. <https://doi.org/10.1177/0266382117722446>
- Suhay, E., Bello-Pardo, E. y Maurer, B. (2018). The polarizing effects of online partisan criticism: Evidence from two experiments. *The International Journal of Press/Politics*, 23(1), 95-115. <https://doi.org/10.1177/1940161217740697>
- Vera, P. (2010). Entornos virtuales: entre el ciudadano-usuario y los gobiernos locales. En *La trama de la Comunicación* (vol. 14; pp. 289-303). Universidad Nacional del Rosario. <http://hdl.handle.net/2133/2156>
- Tucker, J., Guess, A., Barbera, P., Vaccari, A., Sanovich, S., Stukal, D. y Nyhan, B. (2018). Social media, political polarization, and political disinformation: a review of the scientific literature. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3144139>
- Tufekci, Z. (2014). Big Questions for social media Big Data: Representativeness, Validity and Other Methodological Pitfalls. En *ICWSM '14: Proceedings of the 8th International AAAI Conference on Weblogs and Social Media* (pp. 505-514). University of Michigan Ann Arbor.
- Urman, A. (2020). Context matters: political polarization on Twitter from a comparative perspective. *Media, Culture y Society*, 42(6), 857-879. <https://doi.org/10.1177/0163443719876541>
- Weller, K. (2014). What do we get from Twitter—and What Not? A Close Look at Twitter Research in the Social Sciences. *Knowledge Organization*, 41(3), 1-15. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-47768-2>
- Wiegand, M., Balahur, A., Roth, B., Klakow, D. y Montoyo, A. (2010). A survey on the role of negation in sentiment analysis. En R. Morante y C. Sporleder (Eds.), *Proceedings of the Workshop on Negation and Speculation in Natural Language Processing* (pp. 60-68). University of Antwerp. <https://aclanthology.org/W10-3111>
- Wimmer, R. y Dominick, J. (2014). *Mass media research. An introduction*. Wadsworth Cengage Learning.

Notas

- * Artículo de investigación.

- 1 Entendiendo *episodios de discriminación* como aquellos acontecimientos en los que la exclusión se pone en juego. Se refiere a cuando un actor entabla una relación mediada por la violencia contra otro actor. La línea de tiempo fue construida con base en noticias de medios nacionales como *El Tiempo*, *Caracol Radio* y *El Espectador*.
- 2 Debido al enfoque de reconciliación y convivencia del *Observatorio Comunicación sin daño*, incluimos en la muestra tres perfiles de Instagram de profesionales de la salud y diez de X de líderes sociales. Estos perfiles representan a actores vulnerables en medio de la pandemia. El criterio de selección se basó en mayor cantidad de seguidores y contenidos atados a la pandemia. Según Indepaz (2020), un líder social es aquella persona o grupo de personas que “defiende los derechos de la colectividad y desarrolla una acción por el bien común reconocida en su comunidad, organización o territorio. Todo líder o lideresa social se considera un defensor de derechos humanos”. De acuerdo con Indepaz (2021), en 2020, año en que estalló la pandemia del COVID-19, se registraron 310 asesinatos de líderes sociales, la cifra más alta desde la firma del Acuerdo de Paz con las FARC en 2016.
- 3 Los primeros comentarios de un *tweet* tienden a moldear/enmarcar toda la conversación que le sigue. Esta conclusión se deriva de un ejercicio piloto con cinco piezas digitales realizado por el grupo de investigación. De todas formas, reconocemos que hace falta un estudio exclusivo en este aspecto.
- 4 Los perfiles fueron ocultados para evitar señalamientos personales. Transcripción literal del contenido. Pieza: vendedor informal es tratado como un criminal en Pereira (emoticono de cara con lágrima). Comentario 1: “Cada día, la @PoliciaColombiana se vuelve mas criminal e hijueputas arbitrarios con los mas necesitados, a los grandes criminales se les arrojan. Por eso la sociedad ya no los respetamos. Bazofias”. Comentario 2: “Tan guapos los hpts como siempre más de tres para controlar un solo hombre, uno a uno no pueden, cobardes (emoticono con pulgar abajo)”. Comentario 3: “Estos hpts deberían ser tratados de la misma manera por el pueblo...”. Comentario 4: “@PoliciaColombia otros ‘héroes’ actuando con valentía y después salen pidiendo disculpas mks. Tombos de mierda escoria nacional”.
- 5 Los perfiles de los comentarios fueron ocultados para evitar señalamientos personales. Transcripción literal del contenido: pieza: INDIGNANTE. Obligan a mujer vigilante de conjunto a dormir en sótano y trabajar 24/7 en la cuarentena. No tenía permisos pero sí mala alimentación. Tuvo que ser trasladada en ambulancia desde Los Rosales a una clínica por su mal estado de salud. Fue despedida. #ArribaBogotá. Comentario 1: “-Quien vive en los rosales? -Creo que son los “pentahijueputas gente de bien” Ahhhh, todo es más claro”. Comentario 2: “Que inhumano, no sean abusivos con los trabajadores... miserables, infames. Hijos de la gran P.\$@”. Comentario 3: “Pero que HIJUEPUTAS LES PASA!! (emoticono de cara roja enojada) DESGRACIADOS”. Comentario 4: “Escorias hpts, que la justicia (si es que no les dan \$\$\$.) sea efectiva y les haga pagar tanto daño!! (emoticonos de cara enojada diciendo groserías, cara verde con náuseas y de bacteria verde) y todos los habitantes de allí tienen que pagar!!! (emoticonos de bacteria verde)”.
- 6 Los perfiles de la pieza y los comentarios fueron ocultados para evitar señalamientos personales. Transcripción literal del contenido: Pieza: Difundir! Este mensaje se lo dejaron a un pediatra sus vecinos en Bogotá. Sucedió en Abedules de Santa Fe, calle 183 arriba de la 7. Solo espero que @FiscaliaCol, @PoliciaBogota, @MinSaludCol y @ClaudiaLopez lo protejan de los psicópatas que amenazan a quien les salva la vida. Comentario 1: “Yo me adelanto y al que vea medio sospechoso lleve 2 tiros por hpta!!”. Comentario 2: “Solo siente uno impotencia esos malparidos para uno saber y atacarlos de una”. Comentario 3: “Tranquilo Doctor comprese una calibre 38 con silenciador y suerte. Libre Defensa”. Comentario 4: “Pues saque a su esposa e hijos y prenda fuego al edificio. Así de simple. Si me llegan a hacer algo así, hasta los familiares que no viven aquí van a llevar plomo”.
- 7 Los perfiles de los comentarios fueron ocultados para evitar señalamientos personales. Transcripción literal del contenido: comentario 1: “No se moleste... pero Colombia siempre ha sido eso. Narcotráfico Terrorismo y Amenazas. Quizá la que murió era familia de algún narco o de alguien de las farc. Nada nuevo...”. Comentario 2: “La cultura traqueta impuesta por la mafia asociada con la clase parasitaria se expresa en este tipo de actos. Son la misma clase que asesina a líderes sociales, a los excombatientes farianos y sus hijos Saben que pueden actuar impunemente pues cuentan con el Gobierno que compraron”. Comentario 3: “Dicen que el Covid_19 nos va a dejar distintos y más humanos... MENTIRA!!! El covid nos va a dejar más egoístas más inhumanos más miserables como personas... solo miren la ifueputa izquierda”. Comentario 4: “La herencia del paramilitarismo que resuelve todo de esta manera. Sí eso que muchos defienden está inquistado en nuestro país. Que daño le han hecho a este país”. Comentario 5: “Los médicos no se levantan pensando a quien matar o dejar morir y aún así la gente es valiente haciendo esto y culpándolos. Mientras tanto siguen eligiendo aliados de paramilitares, vendiendo votos y ni se inmutan. La ignorancia tiene condenado a este país”. Comentario 6: “Se que este trino pasará como otros + pero @IvanDuque @MinSaludCol que paso con las garantías de hace 3 meses para el personal médico. Por otra parte hay que ser demasiado HDP para hacer una cosa así, eso es terrorismo de frente con la gente que nos queda”.
- 8 Los perfiles de los comentarios fueron ocultados para evitar señalamientos personales. Transcripción literal del contenido: pieza: Presidente @IvanDuque lo invito a ponerse en los zapatos de los líderes sociales y las comunidades que en este momento están siendo desplazadas forzosamente de sus territorios. ¿Qué haría usted si en medio de la pandemia lo obligan a salir con su familia? La Paz es el camino. Comentario 1: “No se puede pecar de inocentada Estimada, haciendo pedidos públicos en Redes cuando todos sabemos que esa práctica por años es el sustento, de la Narco Paraco oligarquía

parasitaria Colombiana...”. Comentario 2: “Pero por favor a un estado narco le esta pidiendo esto. Además tienen los paramilitares de su lado. Lo último que le importa a Duque es el pueblo... Su hna y sus interés con los banqueros es lo importante”. Comentario 3: “El buen muchacho de tranquilidad, no lo permitirá. Se le acaba el negocio y discurso político. (la guerra)”. Comentario 4: “Que tristeza, Duque y todo su gobierno no harán nada por los desplazamientos forzados, estamos todos en la inmundia, a salvarnos solos o en grupo. Duque no se pone los zapatos de otros porque Uribe lo coge a zapatazos”.

- 9 Los perfiles de la pieza y los comentarios fueron ocultados para evitar señalamientos personales. Transcripción literal del contenido: pieza: Este es el trato que le da la @PoliciaColombia al AdultoMayor que se encuentra en las Calles de Bogotá – Colombia. (emoticonos de cara con tapabocas y bandera de Colombia) ¡Juzquen Ustedes! Comentario 1: “Tan machitos con los más débiles (emoticono de cara roja enojada) porque no se van al monte a perseguir disidencias de las FARC, o a los del Clan del Golfo o a los Paramilitares Ver. 2.0. Ahí sí demostrarían su valor”. Comentario 2: “Un caso aislado, las FARC asesinaron a miles de adultos mayores, les quitaron las tierras, los desplazaron, cuando no los asesinaron. Hoy posando de impolutos, que porquería”. Comentario 3: “¿Al estado le quedaron gustando las estrategias paramilitares?” Comentario 4: “Porque no van al monte a braviar firme con la guerrilla y los paramilitares y también aquellos que matan a nuestros líderes se ensañan es contra el más débil bellacos falsos”.

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

Agradecimientos

Agradezco al equipo de trabajo del Observatorio Comunicación sin Daño de la Pontificia Universidad Javeriana: Marisol Cano Busquets, Ph. D.; Dr. Carlos Gómez-Restrepo, Ph. D.; Paula Ospina Saavedra, Ph. D.; Dra. María José Sarmiento Suárez; Miriam Forero Ariza, y Álvaro Núñez Zúñiga. También, agradezco a los asistentes de investigación de este proyecto: Natalia González Pérez, Sofía Murcia Sotelo, Viviana Albarrán, Mauricio Andrade, Vivian Molina, Paula Navarro, María Alejandra Ruiz y Juan Camilo Carlier. Este proyecto fue financiado por el Proyecto de Planeación Universitaria Comunicación para la Reconciliación y la Salud Mental de la Pontificia Universidad Javeriana.

Cómo citar: Moreno-Martínez, O. (2023). El círculo vicioso de la expresión violenta y la polarización ideológico-afectiva en tiempos de COVID-19. La opinión pública digital colombiana en X e Instagram. *Signo y Pensamiento*, 42. <https://doi.org//10.11144/Javeriana.syp42.cvev>