



Galería de papel. William Dumont (2017)

¿REDES ASOCIALES? Amenazas a nuestra comunicación 2.0

En este artículo, el autor explora cómo las fake news han perturbado a los venezolanos que han buscado informarse acerca de las protestas en el país, y recoge las opiniones de periodistas y expertos sobre cómo protegerse de la desinformación en Internet.

VÍCTOR MANUEL ÁLVAREZ RICCIO

En momentos de intensa confrontación social y política, el acceso a información integral, veraz y responsable es fundamental para que los ciudadanos puedan tomar decisiones, a veces con carácter de urgencia, frente a un entorno agitado y cambiante.

En Venezuela hemos experimentado esta necesidad debido a la crisis política e institucional que atraviesa el país, la cual ha resultado, según el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (2017), en la realización de 1.791 protestas y 88 personas fallecidas desde el 1 de abril hasta este 13 de junio, y también en el arresto de 3.182 personas durante el mismo período, de las cuales 1.280 permanecen detenidas, de acuerdo a la organización Foro Penal (2017).

En las calles, manifestantes han retado a las fuerzas de seguridad del Estado que arbitrariamente han impedido la realización de las protestas, las han disuelto con desmedidas cantidades de gas lacrimógeno y, en los peores casos, han disparado directamente a la humanidad de los ciudadanos.

El Ministerio Público ha dado cuenta de la violencia contra los manifestantes y también contra efectivos de seguridad: el pasado 24 de mayo la fiscal general de la República, Luisa Ortega Díaz, reconoció que al menos mil personas habían sido lesionadas desde el inicio de las protestas, entre las cuales 229 eran policías o militares y 721 civiles.

En materia de protección de derechos fundamentales, el Ministerio Público ha imputado 19 funcionarios policiales y militares por la presunta comisión de los delitos de homicidio, trato cruel, inhumano, degradante, uso indebido de arma orgánica, violación ilegítima de libertad, violación de domicilio, entre otros. También tenemos 18 órdenes de captura pendientes por ejecutar. (Prodavinci, 2017)

Existe otro frente del conflicto social: el comunicacional. Mientras policías y guardias nacionales han reprimido a ciudadanos que protestan contra el presidente Nicolás Maduro, también han agredido a periodistas y comunicadores

sociales que hacen su trabajo. “La violencia contra los periodistas responde a la necesidad de invisibilizar estas realidades y limitar el contenido que circula”, dice un reporte de la organización de defensa de la libertad de expresión, Espacio Público (2017).

Los canales de televisión nacionales limitan la transmisión de imágenes en vivo de las actividades opositoras, a pesar de que son eventos relevantes desde el punto de vista de la teoría periodística, señala Espacio Público. El motivo del comportamiento de los medios es la estricta vigilancia que mantiene la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel) sobre los canales y radios al momento de informar sobre la actualidad de Venezuela. Ya dos canales internacionales (*El Tiempo TV* de Colombia y *Todo Noticias*, de Argentina) fueron sacados de la televisión por suscripción por orden de Conatel luego de que transmitieran imágenes y videos de las protestas y de la represión del Gobierno.

Ante la ausencia de información suficiente en los medios tradicionales como la televisión, la radio y la prensa escrita (cada vez está más limitada y más costosa), los venezolanos han optado por las redes sociales como principal fuente de noticias, con las ventajas que ellas conllevan pero también con sus debilidades. Son millones los venezolanos que tienen acceso a estas tecnologías de comunicación: según cifras de Conatel (2015), al menos 61 % de la población puede

conectarse a Internet. De acuerdo con el medidor de tráfico web Alexa, las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter están entre las primeras quince páginas más visitadas por los habitantes de Venezuela.

LAS FAKE NEWS, UN MOTIVO DE DESVELO

Las *fake news* son informaciones falsas y/o tergiversadas que suelen ser tomadas como auténticas y que, incluso, presentan una morfología semejante a la de una noticia construida por un profesional.

En los dos meses de protestas que Venezuela ha experimentado, los usuarios de las redes sociales como Twitter y Facebook, así como los millones de personas que participan en grupos de WhatsApp, han tenido que aprender, cometiendo errores, a diferenciar una información falsa de una noticia verdadera. Esta lenta curva de aprendizaje ha significado, en no pocas oportunidades, noches de tensión porque se toma como cierto un dato dramático y de suma gravedad que, horas después, resulta desmentido por autoridades políticas o periodistas.

Dos momentos sirven para ejemplificar el efecto perturbador de las *fake news*: las noches del 20 de abril y del 3 de mayo, respectivamente.

El 20 de abril fue una noche de protestas, disturbios, saqueos, represión y muerte en la parroquia El Valle de Caracas (*El Nacional*, 2017). Los eventos que sacudieron ese populoso sector del área metropolitana se convirtieron en el tema de conversación en las redes sociales en todo el territorio nacional, pero, en medio de esa ola de fotografías, testimonios y opiniones, se colaron informaciones confusas y otras totalmente equivocadas. Durante esa madrugada, se pudo escuchar un audio compartido en redes que anunciaba, con convicción, que el presidente Nicolás Maduro estaba preparado para huir en la madrugada por el aeropuerto de Maiquetía por un alzamiento del ejército en su contra; ese relato incluyó que alrededor del Palacio de Miraflores habían encendido reflectores antiaéreos para prevenir un ataque con bombarderos y, además, que una muchedumbre había marchado en medio de la noche hasta Fuerte Tiuna para protestar contra los militares. Maduro no huyó, los mili-

Ante la ausencia de información suficiente en los medios tradicionales como la televisión, la radio y la prensa escrita (cada vez está más limitada y más costosa), los venezolanos han optado por las redes sociales como principal fuente de noticias, con las ventajas que ellas conllevan pero también con sus debilidades.

¿CÓMO RECONOCER LAS FAKE NEWS?

El pasado 28 de abril a las 5:00 pm, Caracas Press Club realizó en el Centro Cultural de Chacao el foro *Cuando los rumores nos desbordan, ¿quién dice la verdad en redes sociales?* A este evento fueron invitados Sergio Dahbar, experto en periodismo de investigación; Luis Carlos Díaz, periodista especialista en redes sociales; Ronna Rísquez, jefe de investigación del portal Runrunes; y el fotoperiodista Christian Verón. Moderó el escritor Leonardo Padrón.

A casa llena, el evento empezó con la intervención de Dahbar, quien abordó el tema de las “hordas tuiteras”, “la mentira deseada” y la “posverdad”. Según el investigador, el mundo de las redes sociales es dinámico y en él las personas pueden ganar reputación así como perderla en instantes porque los usuarios actúan como enjambres, como muchedumbres: si perciben algo que les gusta, lo replican, lo comparten y lo celebran pero si encuentran algo que les parece ofensivo, impopular o condenable, lo critican masivamente. De esta forma es que se crean las tendencias de conversación, ya sea para hablar en positivo de un tema o para repudiarlo.

Este comportamiento grupal, que tiene el potencial de anular el juicio crítico de los individuos, permite explicar por qué las personas comparten noticias falsas: aunque un dato no esté corroborado, puede servir para reafirmar la creencia de un grupo de usuarios que tiene un marco interpretativo compartido. A este fenómeno Dahbar lo califica como “la mentira deseada”. Asimismo, trajo a colación el término “posverdad”, que es la actitud con respecto a las noticias que privilegia las emociones y no el rigor informativo. Para actores sociales que usan la posverdad para exacerbar las emociones de sus audiencias, los hechos no tienen mayor importancia: lo relevante es que la proposición y aquello que se diga permita validar el sistema de creencias que se maneja.

tares no se alzaron y los reflectores en Miraflores eran focos para un festival de teatro.

El 3 de mayo fue otra noche de tensión para los usuarios de redes sociales porque, durante algunas horas, se pensó que el líder opositor, Leopoldo López, había fallecido. Bastó el mensaje en Twitter de un líder de opinión, el reconocido periodista Leopoldo Castillo, para que miles de venezolanos entraran en pánico.

Enviado a las ocho de la noche, el *tubazo* de Castillo movilizó incluso a la familia del preso político, que visitó el Hospital Militar y luego la Cárcel de Ramo Verde, para exigir información acerca del estado de salud de López. A las pocas horas, el diputado Diosdado Cabello mostró en su programa, “Con el mazo dando”, un video breve que daba fe de vida del cautivo.

La familia de Leopoldo López, posteriormente, denunció que el video que presentó Cabello estaba editado, aunque tuvo que admitir que Leopoldo sí estaba vivo, lo que demostró que la información que ofreció Castillo no era cierta. Revisado este 14 de junio, el mensaje del periodista tiene un número significativo de reenvíos: 19.549. El alcance de esa comunicación fue enorme, lo suficiente como para que el Gobierno tuviese que reaccionar y demostrar que la denuncia era una mentira.

Para el experto comunicador Andrés Cañizales (*AFP*, 2017), la desinformación que sufren los venezolanos por a la falta de referentes confiables es un terreno fértil para la promoción de *fake news*. La socióloga Maryclen Stelling ha indicado que existen en el país laboratorios de guerra y de “ciberterrorismo” que se encargan de difundir información falsa para causar alarma, zozobra y propiciar la violencia. El Gobierno de Nicolás Maduro, por su parte, ha denunciado que la “derecha”, sus opositores, mantiene una campaña mediática, una guerra comunicacional, que promueve mentiras para dañar a la revolución bolivariana (*AVN*, 2017).

Sea cual sea el origen de las *fake news*, lo cierto es que las mismas solo pueden generar mayores conflictos, violencia y pesar a una población que, frente a la confrontación entre el Gobierno y la oposición, requiere interpretaciones honestas, amplias y datos veraces.

Sea cual sea el origen de las fake news, lo cierto es que las mismas solo pueden generar mayores conflictos, violencia y pesar a una población que, frente a la confrontación entre el Gobierno y la oposición, requiere interpretaciones honestas, amplias y datos veraces.



Luis Carlos Díaz siguió en el uso de la palabra. Presentó la siguiente metáfora: la mentira es “sexy”, es como una amante que llega para alterar el matrimonio que todos tenemos con la realidad, con la verdad, que es nuestra “esposa”. De esa forma, explicó que las personas y grupos que construyen *fake news* utilizan modelos de presentación de las noticias clásicas, dramatizándolos,

incluyendo fotos emocionantes, expresiones alarmantes, para que los lectores acepten la mentira. “Cuando te pique el ojo, te ponga musiquita, te llame, piénsalo dos veces, quédate con tu esposa, quédate con la verdad”, bromeó Díaz.

Cuando hizo referencia a la situación comunicacional de los venezolanos durante estos meses de protestas y luchas políticas, calificó a los ciudadanos como

“cazadores furtivos” que entran a Internet a saciar el hambre informativa que los medios tradicionales no son capaces de satisfacer porque están secuestrados por el poder. Por la importancia que han adquirido las redes sociales en la actualidad, hizo un llamado a la responsabilidad de los usuarios: sugirió que deben reconocer el gran poder que tienen las redes para generar comunidad, para movilizar a las personas y para producir cambios, por eso es necesario verificar las informaciones que se transmiten, porque eso fortalece los lazos y produce confianza.

Ronna Rísquez, jefe de investigación del portal Runrunes, advirtió que los sujetos en redes sociales, especialmente los periodistas, pierden credibilidad si sus lectores descubren que han publicado algo errado. Para prevenir las mentiras, los datos inciertos y las *fake news*, Rísquez recordó el trabajo metodológico de los periodistas: contrastar las fuentes, verificar desde distintos enfoques, filtrar y aprobar solo la información que sea completamente confiable, y colaborar con colegas que apoyen con su crítica.

Rísquez quiso diferenciar el trabajo de los periodistas y las publicaciones que hacen los comunicadores no profesionales en redes sociales. Si bien todos somos comunicadores,



solo los periodistas han sido entrenados en un método que les permite cotejar y verificar la información. Un trabajo periodístico que integra exitosamente la información de las redes sociales es aquel que procesa, analiza y ordena la incontable información que aparece en Internet publicada por miles de personas.

“En el afán de buscar espejismos en el desierto la gente empieza a comer arena”, alertó Christian Verón, fotoreportero que cerró el foro.

En esta época, la imagen tiene enorme importancia para el relato periodístico, explicó Verón, pero muchas imágenes son compartidas sin datos precisos sobre qué contienen y por eso son descontextualizadas en redes. Es necesario, añadió, que cada foto que se tome de las protestas esté acompañada de una leyenda explicativa para que la imagen no sea tergiversada por nadie.

ÉTICA COMUNICACIONAL PARA QUE LAS REDES SEAN VERDADERAMENTE SOCIALES

El mundo de la comunicación 2.0 es abrumador. El investigador Jesús María Aguirre (2016) apunta las siguientes características: la mayor parte de la información que fluye en el universo de los cibernautas es producida por los individuos de forma proactiva (correos, mensajes en redes o blogs) o reactiva (comentan en noticias, contestan cuestionarios, califican publicaciones); el tamaño y la densidad de los contenidos audiovisuales transmitidos por el ciberespacio es muy superior con respecto a la información textual; la mayoría de los contenidos tiene la función de

... el uso de las tecnologías de difusión no garantiza la comunicación, entendida como fortalecimiento del sentido de comunidad, de creación de relaciones, de reconocimiento de los sujetos participantes, de desarrollo social.

entretener, no de informar; el rol clásico de los periodistas y las empresas de comunicación ha sido resquebrajado, han perdido poder en el manejo de la información; en cambio, múltiples actores, especialmente los usuarios, han ganado poder en las redes.

Es, por lo tanto, importante recordar lo que comunicólogos han venido advirtiendo desde mediados del siglo XX, cuando explotaron los estudios de los *massmedia*: el uso de las tecnologías de difusión no garantiza la comunicación, entendida como fortalecimiento del sentido de comunidad, de creación de relaciones, de reconocimiento de los sujetos participantes, de desarrollo social.

En otras exploraciones teóricas, uno puede encontrarse con el investigador venezolano Antonio Pasquali, quien definió comunicación como la generación de sentido comunitario entre dos o más personas a través de intercambios de signos. Pasquali, en su concepto, descarta que el envío de información desde una autoridad a un subalterno obligado a obedecer sea en verdad comunicación, y tampoco considera comunicación aquellos escenarios en los que hay conversación pero la misma está tutelada y restringida para algunas de las partes. Por lo tanto, para esta teoría, no todo intercambio de palabras es comunicación, sino aquellos que refuerzan el sentido de comunidad con la participación libre y autónoma de las partes.

¿Hay sentido de comunidad entre un cínico y un engañado? ¿Tienen un sentido similar de las situaciones un mentiroso y la persona que cree en sus palabras? Así las cosas, mal podría decirse que mentir es comunicar. (Álvarez Riccio, 2016)

Como se ha establecido que comunicar es más que meramente transmitir, que es ofrecer al otro la verdad, nuestra verdad, y recibir la suya para establecer un diálogo constructivo y beneficioso para todas las partes, podemos descartar que enviar mensajes sin verificación, sin cuidado, sin cautela, que sirvan para difundir mentiras o falsedades sea en verdad un acto de comunicación: más bien, acto de incomunicación que convierte a estas nuevas tecnologías en

“redes asociales” por la irresponsabilidad y el descuido en su uso.

PERIODISMO: ABC

En redes sociales, los criterios básicos del periodismo permanecen intactos, y buscar estas señas es la mejor vacuna para evitar el engaño de una información falsa:

- El lenguaje periodístico es, usualmente, formal. Evita adjetivos, expresiones dramáticas, usos coloquiales y vulgares. Por otro lado, los textos periodísticos están bien escritos y no deben tener errores ortográficos o gramaticales.

- Un escrito noticioso es denotativo: se dedica a señalar hechos concretos y a establecer las relaciones entre ellos, pero no admite la opinión del periodista salvo que sea un texto interpretativo y explicativo, que debe estar identificado como tal.

- Una noticia debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quiénes? ¿Por qué? ¿Cómo? Si estas preguntas no están contestadas con rigor y precisión en una publicación de Twitter o Facebook, la información no es totalmente confiable y debe ser tomada con cautela.

- Los trabajos periodísticos son integrales y admiten la pluralidad de las fuentes. Cuando una publicación en Internet toma solo una versión en el marco de un debate o un conflicto, podemos dudar de que nos esté ofreciendo el relato de forma veraz. Es posible que haya escogido omitir datos fundamentales. En el marco de un conflicto violento, la voz de las víctimas debe recibir especial atención, pero no las víctimas de un solo bando, ¡todas!

- Los trabajos periodísticos están exentos de mensajes de odio o de guerra. Localizar esto

Como se ha establecido que comunicar es más que meramente transmitir, que es ofrecer al otro la verdad, nuestra verdad, y recibir la suya para establecer un diálogo constructivo y beneficioso para todas las partes, podemos descartar que enviar mensajes sin verificación, sin cuidado, sin cautela, que sirvan para difundir mentiras o falsedades sea en verdad un acto de comunicación (...)

es fundamental en el conflicto político venezolano. Si tiene mensajes de odio, de guerra, si ataca al otro desde la descalificación en lugar de informar, no es un mensaje periodístico sino propaganda de uno de los bandos que solo incentiva el debilitamiento del tejido social.

- El texto periodístico bien hecho resiste la verificación, la revisión minuciosa, al contraste con otras noticias, al análisis lógico.

Si se cumplen todas estas características, aún es posible que la información sea mentira y que se esté en presencia de una excelente falsificación o de una simulación extraordinaria. No obstante, estos son criterios elementales que cualquier usuario de Internet puede utilizar para leer y producir mensajes de tal forma que haga uso responsable de las tecnologías.

VÍCTOR MANUEL ÁLVAREZ RICCIO

Licenciado en Comunicación Social. Candidato a Magíster en Comunicación para el Desarrollo Social por la UCAB. Miembro del Consejo de Redacción de la revista Comunicación.

Trabajos citados

- AFP (5 de mayo de 2017): "La guerra de las 'Fake News' también se libra en Venezuela". Obtenido de *El Siglo*: <http://elsiglo.com.ve/2017/05/05/guerra-fake-news-venezuela/>
- AGUIRE, J. M. (2016): *Comprender la Sociedad Red: Comunicaciones y Educación*. Caracas: Centro Gumilla.
- ÁLVAREZ RICCIO, V. M. (28 de junio de 2016): *La Voce d'Italia*. Obtenido de Explorar la teoría para mejorar la práctica: <https://voce.com.ve/2016/06/28/178734/explorar-la-teoria-para-mejorar-la-practica/>
- AVN (14 de junio de 2017): "Clap de Yaracuy inician formación comunicacional para enfrentar guerra mediática". Obtenido de <http://www.avn.info.ve/node/399448>
- Conatel (17 de noviembre de 2015): "Penetración de Internet en Venezuela supera 61%". Obtenido de <http://www.conatel.gob.ve/penetracion-de-internet-en-venezuela-supera-61/>
- El Nacional* (21 de abril de 2017): "Disparos, saqueos y represión de la PNB protagonizaron la noche en El Valle". Obtenido de http://www.el-nacional.com/noticias/protestas/disparos-saqueos-represion-pnb-protagonizaron-noche-valle_178286
- Espacio Público (6 de junio de 2017): *Dos meses de protesta, represión y violaciones de los DD.HH.*
- Foro Penal (14 de junio de 2017): *Foro Penal*. Obtenido de <https://twitter.com/PorHumanidad/status/875024372804857857>
- Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (13 de junio de 2017): *Venezuela: 1.791 protestas y 88 fallecidos desde el 1 de abril 2017*. Obtenido de <https://www.observatoriodeconflictos.org.ve/tendencias-de-la-conflictividad/venezuela-1-208-protestas-y-55-fallecidos-desde-el-1-de-abril-2017>
- Prodavinci (24 de mayo de 2017): "¿Qué dijo la Fiscal General sobre las víctimas, la actuación de la GNB y los juicios militares?"



Galería de papel. William Dumont (2017)