

Distorsiones y acciones comunicativas en el contexto digital y los espacios virtuales

Distortions and communicative actions in the digital context and virtual spaces

Mario Alberto Zaragoza Ramírez

Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México
mariozaragoza@politicas.unam.mx
<https://orcid.org/0000-0001-9742-494X>

ISSN: 0185-4259; e-ISSN: 2007-9176

DOI: <http://dx.doi.org/10.28928/ri/952023/aot5/zaragazaramirez>

Resumen

En el contexto digital, el espacio (público) virtual se posiciona como el lugar donde se tejen y se comparten mensajes tanto de odio, como de solidaridad, de simpatía, de identificación política e ideológica, así como rumores e información tergiversada intencionalmente. Estos discursos que se hacen públicos conviven en el marco de las discusiones y el conflicto, por lo tanto, estas tensiones se muestran en escaparates donde las formas simbólicas se hacen más visibles que en otras épocas. Así, en el presente estudio se mostrarán, en primera instancia, las acciones comunicativas (Habermas, 1981) que se presentan en el espacio virtual como acciones intencionales que se interpretan de acuerdo con las circunstancias de los actores sociales y que pueden distorsionarse a conveniencia o mostrar una raíz violenta. El objetivo es problematizar estas acciones significativas sobre el marco estructural, a través de una discusión teórica sobre los límites del espacio virtual, los discursos de odio y el modelo agonista (Mouffe, 2003), para contrastar con la descripción de evidencia empírica reciente que se muestra en plataformas electrónicas como Twitter, las cuales representan una estructuración social que propicia que los usuarios sean potencialmente más afectados a los discursos de odio, las noticias falsas y la descalificación, que al diálogo y al entendimiento.

Palabras clave: espacio virtual, acciones comunicativas, plataformas electrónicas, distorsiones, discursos de odio.

Abstract

In the digital context, the virtual (public) space is positioned as the place where hate messages, solidarity, sympathy, political and ideological identification, as well as rumors and intentionally misrepresented information, are woven and shared. These discourses made public and coexist within the framework of discussions and conflict, therefore, these tensions have shop windows where symbolic forms become more visible than in other times. Thus, in the present study, communicative actions (Habermas, 1981) will be shown in the first instance, which are presented in the virtual space as intentional actions that are interpreted according to the circumstances of the social actors and that can be distorted for convenience or convenience and it show us a violent root. The objective is to problematize these significant actions on the structural framework, through a theoretical discussion on the limits of virtual space, hate speech and the agonist model (Mouffe, 2003), to contrast with the description of recent empirical evidence that has been displayed on electronic platforms as Twitter, like a social structure that encourages users to be potentially more affected by hate speech, fake news and disqualification than dialogue and understanding.

Key words: virtual space, communicative actions, social media, distortions, hate speech.



IZTAPALAPA

Agua sobre las

Introducción

Pareciera que hoy en día la polarización, el odio, el conflicto, las disputas y el enojo colectivo están más presentes que en otros tiempos, en lo que concebimos como espacios virtuales, aplicaciones y plataformas electrónicas de interacción social. Lejos quedaron los días (2011-2012) en que la *indignación* se levantaba en el ánimo colectivo y, organizados a través de diferentes medios, entre ellos las citadas plataformas, grupos de individuos protestaban en las calles de las principales ciudades de España, Estados Unidos, México o Chile, y también en países del norte del continente africano como Egipto o Libia, y de Oriente Próximo como Siria, comprendidos estos últimos casos en el marco de lo que se denominó Primavera Árabe.

A poco más de una década de distancia, las plataformas electrónicas de interacción social dejaron de lado su potencial emancipador, de organización y transformación política (Papacharissi, 2010; Morozov, 2011; Castells, 2012), para dar paso a los discursos de odio, noticias falsas, rumores, expresiones violentas, misoginia, violencia simbólica y un largo etcétera de manifestaciones que histórica y tradicionalmente se habían posicionado en la discusión pública, y concentrarse en las oposiciones y el conflicto. Esas acciones discursivas se materializan en las lecturas superficiales de división entre *buenos* y *malos* con diferentes implicaciones políticas, como se verá más adelante¹.

¹ Resulta importante señalar que, en el periodo histórico mencionado (2009-2011), las expresiones públicas en las redes tejidas en internet y sus plataformas de interacción no estaban solamente orientadas a la radicalización y la organización política. Como se mostrará en el presente estudio, las muestras y discursos de odio han acompañado a la sociedad moderna desde la configuración histórica del espacio público en el siglo XVIII (Habermas, 1986); posteriormente se acrecentaron, primero con los procesos de globalización de finales del siglo XX y principios del XXI, y más tarde encontraron eco en el contexto digital de las dos primeras décadas del siglo XXI.

En este tenor, donde pareciera que la polarización y los discursos de odio irrumpieron en el espacio virtual en tiempos recientes, resulta necesario estudiar las acciones comunicativas, al mismo tiempo que el conflicto y la falta de deliberación y diálogo de los asuntos públicos, para mostrar que históricamente la palabra, en su forma de discurso político, se ha empleado para imponer puntos de vista y conquistar las disputas públicas. Para Jürgen Habermas (1981), estas acciones comunicativas se expresan en el espacio público en un contexto que no es ni será neutral.

Todo actor social interpreta los actos comunicativos desde su posición de clase y su formación intelectual, y según sus fines, tanto individuales como colectivos. De esta manera, lo que se lee y escucha en los espacios físico-materiales y en las plataformas electrónicas son acciones significativas que cobran sentido y se reproducen en el marco de la vida política contemporánea con sus respectivas disputas por el poder.

Por ello, las formas violentas de dirigirse a los líderes políticos y a las figuras públicas que comparten nuestro entorno virtual están enmarcadas por prácticas cotidianas de sentido, intencionales e interpretadas que no nacieron en estos días y tampoco son producto de la inmediatez y la exposición tecnológica.

Este artículo se concentrará en el marco (el espacio público virtual y material) donde suceden esas prácticas (acciones comunicativas) en un contexto actual (de conflicto), para mostrar que las interacciones en las plataformas electrónicas, así como en la vida diaria, están enmarcadas por una racionalidad instrumental propensa al odio y a las estrategias que capitalizan las disputas públicas, las cuales se llevan a cabo con el objetivo de conseguir éxitos individuales. Es importante enfatizar que no se trata de un abordaje del espacio público en alguna de las diversas perspectivas desarrolladas en los estudios urbanos o territoriales, sino que se realiza desde una lectura política y social de este acercamiento conceptual.

Así, en la primera parte de este texto se abordarán teóricamente el espacio público (Habermas, 1986) y las acciones comunicativas (Habermas, 1981); en la segunda sección se incursionará en el ámbito de las distorsiones comunicativas, de los discursos de odio que se hacen públicos y exponen un escenario de conflicto permanente contrario al agonismo propuesto por Mouffe (2003) y a la economía afectiva de Sara Ahmed (2017), para finalizar con el análisis de algunas muestras particulares de evidencia empírica que ayuden a responder a la pregunta de por qué los individuos son afectos a tener la razón y a manifestar su odio por quien piense o se exprese diferente.

Acciones comunicativas y espacio (público) virtual

Para Habermas (1981), las acciones sociales tienen su base en los actos del habla (Austin, 1962; Searle, 1969), es decir, en el lenguaje y en la manera en que el entendimiento es posible a través de la voluntad de comprenderse entre los actores sociales involucrados en un intercambio de mensajes o interacciones sociales que son parte de la vida en común, desde la racionalidad comunicativa y el principio de validez como elementos objetivos que evitarían una imposición de puntos de vista particulares y propiciarían consensos. Sin embargo, también están involucradas acciones estratégicas y actos intencionales que reafirman un mundo sistematizado y la resolución de conflictos a través de acuerdos en los que quien conquista una disputa impone sus condiciones.

Las acciones comunicativas se contrastan y oponen entre sí según su orientación y fines. Aquellas que se orientan al éxito son acciones estratégicas que dan forma al mundo sistémico ordenado y jerarquizado que la obra de Habermas (1981) critica, y se oponen a las acciones orientadas al entendimiento que forman el mundo de la vida —este entendimiento, de inspiración fenomenológica y en el que puede leerse la influencia de Edmund Husserl en el entramado *habermasiano* (Habermas, 1981)—. Así, es importante señalar que las acciones comunicativas y las acciones estratégicas se contraponen y se relacionan dialécticamente entre sí en las interacciones que suceden en el espacio público.

Gran parte de la crítica que hace Habermas al mundo sistémico y a las acciones orientadas al éxito individual es que colonizaron el mundo de la vida e impusieron la racionalidad instrumental como forma y fondo para la construcción de acuerdos, y las disputas que se conquistaban estaban sostenidas en estrategias para conseguir el triunfo individual (Habermas, 1981).

En oposición, las acciones comunicativas orientadas al entendimiento son guiadas por el principio de validez y definidas por la racionalidad comunicativa (Habermas, 1981). Estas acciones son claves para comprender el interés que puede motivar al estado de la opinión pública a buscar, entre otras cosas, la convivencia y el bien común (Habermas, 1981).

Los actos de habla articulados en el lenguaje generan una base significativa común que, a pesar de no ser homogénea, permite a Habermas esbozar cómo las acciones comunicativas pueden conformar una cotidianidad en la que lo común es lo que se comprende colectivamente, lo que dota de sentido a las opiniones compartidas. Quiénes somos y con quiénes compartimos el mundo. Las acciones comunicativas son las que le facilitan a Habermas sostener su acercamiento conceptual al mundo

de la vida, y también representan una alternativa para concebir la sociedad moderna y resolver el conflicto a través de la deliberación y el diálogo (Habermas, 1999).

El lenguaje permite socializar y generar mundos de significación y de convivencia, y su trascendencia en la cotidianidad radica en lo que compartimos de manera pública enunciando palabras, desde lo evidente hasta aquello que por estar oculto no es competencia de otros. A través de frases articuladas y sus significados, se manifiestan nuestros pensamientos, que se materializan solamente cuando se vuelven discurso y este se convierte en acción (Ricoeur, 1995).

La materialización de los discursos como acciones es lo que hace posible que los actores sociales tengan acceso a las discusiones en el espacio público virtual y se involucren así en los temas que consideran afines o en aquellos por los que muestran interés. Las acciones comunicativas permiten a Habermas plantear la manera en que los actores sociales se involucran y constituyen sus realidades subjetivamente en mundos de vida compartidos (Habermas, 1981).

Pensar las acciones comunicativas (como acciones sociales) tiene diferentes implicaciones. La primera consiste en considerar la teoría de Max Weber (2012) de las acciones sociales en un giro significativo, y poner en el centro el discurso (el lenguaje como construcción de sentido), es decir, la posibilidad del individuo para reconocer espacios comúnmente interpretados.

La relevancia del lenguaje para la teoría sociológica y para Habermas se encuentra en la conceptualización de las acciones comunicativas que se interpretan desde las posibilidades que ofrece al individuo en sociedad construir el sentido en correspondencia con otros (Habermas, 1981). Y como el lenguaje es una figura central, también lo son la interpretación y los significados que se generan a partir de las palabras que mantienen la interacción.

De acuerdo con lo anterior, la articulación que plantea Jürgen Habermas de las acciones comunicativas y del espacio público se encuentra en la manera en que esas acciones conforman la cotidianidad no solo como un espacio dado y compartido, sino como uno que se construye en el día a día. Los actos del habla generan la representación de lo que los individuos entienden por la realidad social y en ello se basan para interactuar, por lo que el odio en los discursos que se expresan públicamente refiere o manifiesta un proceso civilizatorio² violento, convulso e individualista.

Recapitulando, las acciones comunicativas orientadas al entendimiento dan forma al mundo de la vida (*lebenswelt*) e implican acciones conscientes y de sentido

² Proceso civilizatorio en el sentido que le da Norbert Elias (2009) a un proceso totalizador en el que nada ni nadie quedan fuera de la civilización, en este caso, la occidental.

enmarcadas por la sociedad y las expresiones culturales; además, poseen una estructura significativa de interpretación y están basadas en la racionalidad comunicativa y en el principio de validez. Por el contrario, las acciones comunicativas orientadas al éxito son las que tienen dominadas a las primeras y dan forma a lo que Habermas denomina mundo sistémico, que no es otra cosa que el mundo social formado por acciones estratégicas que tienen como fin conquistar exitosamente propósitos particulares. En la disertación *habermasiana*, las acciones orientadas al entendimiento y las acciones estratégicas orientadas al éxito conforman el mundo social en una relación dialéctica, sin embargo, las acciones del mundo sistémico colonizaron el mundo de la vida e impusieron sus condiciones (Habermas, 1981).

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que las acciones comunicativas están sujetas a la habitualidad cotidiana. Y si se retoma el entramado conceptual de Habermas (1981), se puede afirmar que las acciones estratégicas no solo dominan día a día las acciones orientadas al entendimiento, sino que tienen una retribución a veces económica, a veces emotiva, a veces simbólica, pero siempre en el sentido de retribución o recompensa, por lo que el odio que se puede leer en las plataformas electrónicas de interacción social hoy está conformado por acciones racionales y ordenadas (sistemáticamente) que tienen como fin imponer el punto de vista personal (que puede ser compartido) y que tienden a imponer agendas individuales.

Por ello, las expresiones de odio que se hacen públicas son racionales y están sistemáticamente ordenadas y sustentadas por la racionalidad instrumental (Horkheimer, 2007) y por la finalidad de capitalizar de modo individual el hecho de supuestamente tener la razón en las expresiones que aparecen en el espacio público. Esto aunado a que, en los límites de la democracia liberal occidental, la participación política se circunscribe a obtener capital electoral que puede traducirse en poder político.

La existencia de acciones conscientes orientadas al entendimiento distingue de esa habitualidad incuestionable la interpretación previa y la posterior racionalidad de las acciones comunicativas, que son distintas de las acciones habituales, aunque delimitadas o contenidas por ellas. Esto facilita comprender que las acciones comunicativas, además de ser actos conscientes, son intencionales y tienen un fin (Habermas, 1981) independientemente de su orientación, tal como se ha dicho.

Así, las acciones comunicativas permiten la entrada y conformación del mundo de la vida que, según Habermas (1981), se consolida en los elementos comunicativos compartidos desde la significación, ya que representan elementos dados que existen en la vida de las personas a pesar de sus significaciones o interpretaciones, pero también son las acciones orientadas estratégicamente al éxito aquellas que

dan orden al mundo sistémico que el individuo no cuestiona y que comprendió a la perfección para formar parte de él.

Pero serán solamente las acciones comunicativas orientadas al entendimiento las que permitan la apropiación subjetiva o significativa del espacio público, ya que para Habermas representan actos articulados de sentido que delinearán un sitio o un área donde se privilegie la racionalidad comunicativa (Habermas 1981). Por el contrario, las acciones estratégicas representan la imposición y búsqueda de dominio del espacio público, así como la capitalización de las acciones individuales para beneficio propio.

Actualmente, en la cotidianidad del espacio virtual, así como del material, lo que se aprecian son expresiones discursivas violentas que buscan imponer las condiciones de quien las enuncia, colonizando los espacios materiales y, por ende, también los virtuales, o acciones encubiertas que simulan orientarse al diálogo y al entendimiento, pero solo disfrazan la intención estratégica (Habermas, 1981). La apropiación del espacio público virtual se ve lejana cuando acalorados debates en las diferentes plataformas electrónicas como Twitter o Facebook se ven infiltrados por acciones estratégicas dirigidas a tener la razón y a imponer un modo de comprender la realidad³. Esto permite a los usuarios capitalizar desde *followers* o seguidores, hasta *likes* o *shares*,⁴ lo que eventualmente podrían traducirse en dinero, en incidencia política o en capital simbólico.

A diferencia de lo anterior, la apropiación del espacio público es un proceso intersubjetivo que consolida el mundo de la vida y tiene como fundamento el sentido de pertenencia, desde la noción de tener y compartir un objetivo común, hasta la de ser parte de un lugar, un objetivo o una meta colectiva. Ejemplos como *nuestra casa*, *nuestra calle*, *nuestra universidad* o *nuestra patria* hacen visible esta apropiación espacial y simbólica.

Tal apropiación sucede a través de acciones significativas que son parte de nosotros porque construimos su sentido sobre la base de lo subjetivo y en referencia a los otros, lo cual muestra el énfasis que Habermas pone en la racionalidad comunicativa y el principio de validez (Habermas, 1981), aunque esto sea un ideal. La apropiación se asume como un conjunto de acciones en el que la racionalidad comunicativa sería fundamental, sin embargo, no es lo más frecuente porque la apropiación espacial se

³ En la tercera sección de este artículo se mostrará la evidencia empírica.

⁴ Literalmente share se traduce como compartir, follower como seguidor y like como gustar o me gusta. Los tres son neologismos en español que provienen de vocablos en inglés y que forman parte de la jerga o argot de las plataformas arriba citadas.

ha entendido más como ocupación y se confunde con privatizar. Y aquí se incluye la participación política de los individuos en espacios virtuales o físicos.

Esta participación política es racional, pero no cercana a la apropiación o al sentido de comunidad como en el mundo de la vida, sino más bien próxima a acciones estratégicas que privatizan el espacio. La diferencia entre apropiar y privatizar radica en los fines; cuando el espacio público se apropia, se comparte con otros, al igual que una comunidad donde existe un fin común, pero, cuando se privatiza el espacio, se trata de una *conquista* en la que quien gana la disputa impone sus condiciones racionalmente⁵.

De esta manera, *la actitud natural* de inspiración fenomenológica del *lebenswelt*, para Habermas (1981) consiente la aparición de un mundo subjetivo que resaltarán los elementos socialmente significativos e inteligibles; en este marco, el sentido que el lenguaje pone en común nos permitirá afirmar que, en esa construcción de sentido, puede apropiarse el espacio público desde la pertenencia o como algo que, pese a que no se puede poseer o privatizar, sí se puede considerar como propio, como parte de la identidad de alguien. De ahí que el espacio público⁶ pueda ser considerado como una representación del mundo objetivo, del mundo social y, también, del mundo subjetivo, donde existen elementos comprendidos en común. El mundo es todos los sentidos posibles.

De acuerdo con lo anterior, Zizi Papacharissi (2010) propone la construcción de *esferas privadas* en el marco de las sociedades modernas y la democracia liberal occidental, porque la apropiación significativa del espacio público es difícil de conseguir de arranque. Y partir de un sentido privado, de lo que le compete o interesa primero individualmente a un actor social, facilita el camino para compartir con otros (Papacharissi, 2010).

Es en este punto, en la diferencia entre apropiar y privatizar, donde recobra sentido la explicación de las acciones comunicativas y su orientación según sus fines y la construcción de los mundos, tanto de la vida como sistémico. Las distor-

⁵ Aquí se habla de la racionalidad instrumental a diferencia de la racionalidad kantiana (Horkheimer, 2007).

⁶ El espacio público es objeto de numerosas teorizaciones y de distintos acercamientos conceptuales, entre los que destacan los realizados por Immanuel Kant, Hannah Arendt, Reinhart Koselleck, Niklas Luhmann y Jürgen Habermas, por sus contribuciones, así como por distinguir la génesis del espacio público asociada, en todos los casos, con las acciones políticas y sociales y con los procesos históricos (Rabotnikof, 2005). Asimismo, se distingue de los acercamientos realizados en los estudios urbanos y territoriales.

siones comunicativas que suceden enmarcadas por el espacio público dificultan su apropiación y mantienen las relaciones de dominio (o de dominador/dominado) imponiendo objetivos y planteando estrategias para lograr fines individuales, tal y como se verá más adelante en este texto.

Para continuar esta idea, debe evidenciarse la relación intrínseca que presentan las acciones comunicativas con el espacio público. Jürgen Habermas caracteriza las acciones como comunicativas y estratégicas para distinguir los fines y enfatizar que unas están orientadas al mutuo entendimiento y a nutrir el mundo de la vida, y otras al éxito individual sistematizado (Habermas, 1981). Y aunque las primeras parecieran escasas, son las acciones que ayudan a configurar un mundo subjetivo que sentimos como nuestro.

Caracterizar y distinguir las acciones comunicativas permite visibilizar que el espacio público se construye a través de las acciones y que no se trata solamente de un sitio dado o un lugar en común. Esto confiere mayor relevancia a lo aquí escrito porque, si el espacio público es el marco político y significativo para la vida e interacción de los individuos en las sociedades modernas, entonces incide en la vida política y en las cuestiones relevantes de la agenda pública; en el espacio público virtual, por lo tanto, se discuten y se llevan a cabo acciones de convivencia, interacción y conflicto.

Y es en esos límites donde aparecen las distorsiones comunicativas como un factor de la interacción política. Como se dijo desde las primeras líneas de este texto, ninguna acción comunicativa surge o se expresa en el espacio público de manera neutral, pues estas son intencionales y tienen una orientación según sea el caso (Habermas, 1981), de manera que es propicio visibilizar que, generalmente, se trata de acciones estratégicas que buscan descalificar y denostar al otro con el fin de obtener algún éxito (electoral) o colocar alguna agenda individual. Ese triunfo se encuentra en excluir las voces disidentes (Habermas, 1999) y en mantener, así, un mundo social ordenado.

Las acciones comunicativas heredan una comunicación política que sucede y se mantiene en el espacio público, por ello, una categoría analítica indisociable de esta discusión es la opinión pública, que desde el siglo XVIII aparece como la voz de una clase que toma el control político (Habermas, 1986). En este triunfo de la burguesía es en el que también Habermas ubica la génesis del espacio público moderno. Es menester a su vez señalar que la opinión pública en este escrito será entendida más como un *estado de ánimo* cambiante que va con el sentido mayoritario. Comprender así el *estado de la opinión pública* nos permitirá más adelante concentrar la atención en las disputas y las distorsiones comunicativas que predominan en el espacio público virtual (o material).

Continuando con Habermas, se puede afirmar que las acciones comunicativas ayudan a comprender las diferencias entre el espacio público y el espacio privado, a comprender el estado de la opinión pública, a posibilitar la deliberación política y a concebir las interacciones sociales como interpretaciones de la realidad. Además, las acciones comunicativas orientadas al entendimiento facilitan también la distinción entre el espacio público y la esfera pública, dando a esta última el cariz de un lugar distinto que supone acciones orientadas al entendimiento y sostenidas por el principio de validez.

Para cerrar esta sección es importante abordar la diferencia entre espacio público y esfera pública, esto porque lo que se aprecia en el espacio público son las discusiones e intercambios que muestran principalmente acciones estratégicas, tanto para la resolución de conflictos como para conquistar y lograr los objetivos instrumentales del éxito.

Por su parte, reconocer el entendimiento como una producción social de sentido le da algunas ventajas a la caracterización de la esfera pública; por ejemplo, asumir el compromiso de la significación y un entramado propio de la vida social desde lo que el sujeto siente y significa como suyo, como algo propio, implica la convivencia en un complejo entramado de intercambios culturales discursivos, cotidianos, que dan forma y significación a nuestra realidad y generan la idea de un mundo de la vida. Por el contrario, el espacio público y sus límites enmarcan las acciones estratégicas de provecho individual que incluso pueden buscar manipular el estado de la opinión pública o distorsionar las versiones oficiales a través de rumores o de tergiversar los discursos noticiosos con tal de obtener un fin específico.

En la distinción que Habermas hace entre esfera pública y espacio público, identifica la primera como el escenario de la emancipación individual que tiene su base en las acciones comunicativas orientadas al entendimiento mutuo (Habermas, 1981). La esfera pública le permite a un individuo ser libre y comunicarse con otros porque las acciones que le dan forma están, como se dijo, orientadas al entendimiento.

En la esfera pública se intercambian inquietudes, sentimientos, anhelos y deseos por construir con el otro a través del diálogo cara a cara (Zaragoza, 2018). En el espacio público las prácticas son diferentes, predominan la imposición, el dominio y la estrategia, así como las acciones encubiertas (Habermas, 1981), la violencia simbólica y material y, por supuesto, emociones públicas como el odio.

Resulta manifiesta la predilección de Habermas por la esfera pública, aunque esta sea planteada en términos ideales. Sin embargo, considerar las prácticas y las acciones comunicativas en el espacio público virtual nos permite visibilizar el problema en su justa complejidad; *quizás*, la naturaleza racional (instrumental) de las

acciones estratégicas es la que propicia el odio y la comprensión del otro como un contrario, como un opuesto. En la siguiente sección de este texto se dará cuenta de este problema y su relación con las distorsiones comunicativas.

Distorsiones comunicativas y los discursos de odio en el espacio público

Las distorsiones comunicativas se pueden entender en el marco explicativo de la teoría de la acción comunicativa como una alteración intencional de los actos del habla (Habermas, 1981); es decir, en el mundo social las acciones que los individuos toman están orientadas según sus fines, como ya se explicó, por lo que una distorsión implica una acción que se altera con un objetivo estratégico.

Esta alteración se relaciona con el odio, ya que se trata de una emoción que se hace pública o que aparece en el espacio público (como muchas otras) con el fin de separar o distinguir de manera violenta aquello que no representa parte de la unidad o lo que es diferente. En ese sentido, las emociones públicas, según Martha Nussbaum (2014), cohesionan o ayudan a cohesionar grandes grupos o colectividades alrededor de un propósito, generalmente político. Esta articulación alrededor de las emociones públicas, no sobra decir, sucede en el espacio público con un fin estratégico-político, de ahí que el miedo y el odio sean emociones públicas que generalmente son utilizadas por los grupos conservadores o por quienes poseen el poder para conservar su posición de dominio⁷ (Nussbaum, 2014).

De esta manera, los discursos de odio distorsionan las acciones comunicativas orientadas al entendimiento y reafirman el control estratégico de las emociones que se orientan al éxito, al triunfo individual por encima del colectivo. Las distorsiones colectivas fijan un contexto de polarización donde lo que menos importa es dialogar para conseguir un consenso a través del mutuo entendimiento. Las distorsiones comunicativas tienen un fin, y esa finalidad, generalmente, es político partidista electoral y busca convertir al otro en el enemigo, al diferente en aquello que debe perseguirse so pretexto del bien de la nación o del proyecto político en cuestión.

⁷ En la mayoría de las ocasiones, las emociones como el odio y el miedo se exaltan para culpar o dirigir a través de las emociones los discursos en contra de un sector o grupo bien focalizado. En ello radica la importancia que Martha Nussbaum (2014) reconoce en las emociones propicias para la democracia como el amor, o aquellas que le son contrarias, como el odio.

Pero ¿qué se puede considerar como odio o como discursos que hacen públicas muestras de odio? Las emociones públicas (entre ellas el odio) son consideradas por Martha Nussbaum (2014) como elementos discursivo-subjetivos que permiten la cohesión por medio del reconocimiento común, los afectos y el sentido compartido de la realidad.

Estas emociones públicas se involucran en la construcción significativa de lo que implica la realidad para los actores sociales, pues son parte inherente del proceso de significación y constitución del otro, el ello, la diferencia, de manera que el odio es parte de las emociones que se muestran en el mundo social. Para los fines del presente estudio, el odio y los discursos de odio serán comprendidos en primer lugar como un significado que se acumula y se comparte a la manera de los objetos, en el sentido de la economía de las emociones (Ahmed, 2017), y, en segundo lugar, serán un elemento discursivo de significado que separa y subraya las diferencias, y sobre todo los antagonismos.

Así, la economía de las emociones o economía afectiva, según Sara Ahmed (2017), puede comprenderse como intercambios y acumulación. La autora toma como referencia a Marx y a Freud (este último en sus trabajos sobre el inconsciente) para mostrar que esta economía de los afectos y las emociones tiene en el odio un elemento que se acumula a lo largo del tiempo (Ahmed, 2017: 82). Las acciones comunicativas con orientación al éxito pueden comprenderse, asimismo, en la forma de acumulación y búsqueda de ganancia porque, como se indicó anteriormente, buscan imponer para ganar, en este caso para obtener un mayor beneficio o, como indica Ahmed (2017), buscan convertir la fórmula marxista de dinero-mercancía-dinero (D-M-D) en un referente para entender por qué el odio puede transmitirse, acumularse y encauzarse para obtener algún beneficio (Ahmed, 2017: 81).

Se puede indicar que en las sociedades modernas las personas expresan odio (y pueden acumular esa emoción) por lo que desconocen, por aquello que no perciben como parte de su unidad (que no ven ni comprenden como iguales) y por algo que les disgusta.

Las emociones públicas se transmiten con cierta facilidad, pues apelan al sentido subjetivo que constituye el mundo social de la mano de acciones concretas. De ahí que las acciones comunicativas (subjetivas y objetivas) separan a quien no es como nosotros.

Al respecto señala Sara Ahmed: “que el odio circule en un sentido económico, funcionando para distinguir a algunos otros de otros otros una diferencia que nunca termina, en tanto está esperando a otros que todavía no han llegado” (Ahmed, 2017: 84). La economía afectiva propuesta por la autora nos ayuda a visibilizar

que la aparición del odio en los discursos principalmente aparece con el objetivo de separar y apoyar una causa que por regla general se encuentra sostenida por el proyecto político predominante.

Por ello se hicieron públicos los discursos de odio contra los judíos en la Alemania nazi y los discursos de odio en contra de quienes, a mediados de la década de los noventa del siglo pasado, se oponían a los proyectos de desarrollo inmobiliario que antepusieron el crecimiento económico a lo humano, desdeñando así las resistencias y considerándolas *un atraso*.

El odio va de lo particular a lo general y viceversa, y evoca, señala Ahmed (2017), al grupo o los grupos a los que el individuo representa o desea pertenecer. Además, el odio incluye: “la negociación de una relación íntima entre un sujeto y un otro imaginado, como un otro que no puede ser relegado allá afuera” (Ahmed, 2017: 87).

Lo anterior ayuda a visibilizar que los discursos de odio, en el fondo, son parte del sentido de pertenencia, y en muchos casos una forma de intentar pertenecer a la mayoría o a lo que es aceptado. Por ello no es extraño que algunos individuos expresen odio por grupos a los que pertenecen, pero no desean pertenecer; es decir, una persona que no es parte de la clase más favorecida económicamente se enfrenta con discursos de odio al pobre por miedo a que se le reconozca su verdadera pertenencia a ese grupo socioeconómico.

Insiste Ahmed: “Por tanto, al odiar a otro, este sujeto también se está amando a sí mismo; el ojo estructura la vida emocional del narcisismo como un investimento fantástico en la continuación de la imagen del yo en los rostros que juntos conforman el ‘nosotros’” (Ahmed, 2017: 91). De ahí que la cohesión de las emociones sea muy importante para el sentido de pertenencia en el espacio público.

El problema de las distorsiones y de los discursos de odio se complejiza cuando las acciones comunicativas toman forma en el espacio público virtual y se muestran como contenido escrito en las plataformas electrónicas de interacción social. Pero su complejidad no radica en el componente tecnológico, sino porque en el espacio público, ya sea material o virtual, se expresan las distorsiones y los discursos de odio que, en lugar de comunicar, buscan imponer condiciones, a veces con argumentos, pero generalmente a través de agresiones e insultos.

Se trata de una situación compleja porque en el espacio virtual el anonimato, la lejanía y la plataforma dan ciertas libertades a los usuarios que no tendrían en un espacio público material, en interacciones cara a cara o presenciales. Y aunque la jerarquía no se elimina, en los espacios virtuales suele haber mayor horizontalidad.

En la obra *Los orígenes del amor y del odio*, Ian Suttie indica que el odio “debe todo su significado a una demanda de amor” (Suttie, 2007: 37). Así, quienes esgrimen un

discurso de odio lo hacen en contra de algo, pero reafirmando el lugar y la posición a donde desean pertenecer. Y la estridencia con la que se enuncia dependerá del fin que se busca: denostar a un actor social, a un líder político, a un movimiento, a una identidad e incluso llegar a la violencia.

Además, el discurso de odio puede suceder en cualquier lugar y estrato (Ring, 2021). Ningún momento de la historia del espacio público puede reconocerse libre de discursos de odio, ya que configuraron una manera de interactuar y de pertenecer, hasta los extremos de no aceptar que el otro se acerque porque pone en riesgo la supuesta seguridad individual (Ahmed, 2017). Es clave recordar los discursos nacionalistas (de odio) contra la migración colectiva de principios del siglo XXI, por mencionar solo un ejemplo.

Los discursos de odio que se fomentan hoy en día en el espacio público virtual obedecen a circunstancias estructurales de la sociedad moderna, y en general son la exacerbación del individualismo y la ganancia. No es casual que difundan valores vinculados al capitalismo y a las sociedades industrializadas (globalizadas).

Metafóricamente, *entrar* o *salir* al y del espacio público virtual puede entenderse de la misma manera que como cuando se abre la puerta de la casa y se sale a la calle, que es una forma de *ingresar* al espacio que es de todos. De esta forma, acceder a los perfiles virtuales desde teléfonos celulares (móviles), tabletas o computadoras es una manera de incorporarse al espacio público a través de discusiones públicas, foros, o simplemente en el propio *timeline* de Twitter o el *feed*⁸ de Facebook.

Y aunque no está de más insistir en que el factor tecnológico no es el determinante en la problemática de las distorsiones comunicativas y la aparición de los discursos de odio, sí es indicativo de que el debate público en el contexto digital actual sucede en algunas plataformas electrónicas porque es ahí donde se puede observar la representación del mundo social, del proceso civilizatorio ya mencionado y de la globalización.

La utilización de metáforas espaciales como *entrar* o *salir* de los perfiles electrónicos/virtuales como si se tratara del espacio material nos permite indicar que el espacio público es un lugar que puede habitarse (Harvey, 2010) y que tiene cierto arraigo antropológico, aunque también sea un sitio estandarizado (Augé, 2008). Y cuando se habla de plataformas electrónicas, habitar un lugar virtual implica la apropiación intersubjetiva de la que se habló en la sección anterior de este texto.

⁸ Timeline significa línea del tiempo y feed el muro que se alimenta (con la interacción de los usuarios). Ambas palabras son propias de las plataformas citadas.

Sin embargo, pese a la virtualidad y a la conectividad, el espacio público virtual está condicionado por al menos tres cuestiones (asociadas a las condiciones materiales): pagar el acceso a internet, tener un mínimo de alfabetización tecnológica, y generacionalmente ser parte de la población que comparte en gran medida su cotidianidad a través de las redes sociodigitales que se tejen en estas plataformas electrónicas. A propósito de esas tres condicionantes o brechas es por lo que generalmente son las acciones estratégicas las que se apoderan del espacio virtual para mostrar diferentes expresiones de *éxito*, ya sea en discusiones o en escritos que buscan capitalizar política y económicamente por medio del número de seguidores, interacciones o *likes*, según sea el caso, como sinónimo de éxito.

De regreso con el texto de Zizi Papacharissi (2010), se puede afirmar que tanto estas novedosas expresiones públicas en el espacio virtual, como las viejas, implican la entrada e involucramiento de los sentidos y de las emociones, en este caso particular para hacer comprensible la existencia del otro con el que se está discutiendo o interactuando por medio de las plataformas donde los discursos de odio suelen ser protagonistas.

Los plataformas electrónicas de interacción social y las redes que pueden tejerse no son una excepción del mundo social ni del espacio público material. Los discursos de odio que se hacen presentes en ellos, al igual que los discursos violentos, son los ya existentes: insultos y distorsiones de las acciones comunicativas que representan un complejo entramado de actos significativos que no propician el diálogo, sino que se encuentran frontalmente con un mundo sistémico donde no es el argumento más sólido, sino el mejor esgrimido, el que se posiciona como el más visible o el que obtuvo una mayor capitalización. En ese sentido, las discusiones virtuales más recurrentes están orientadas por el convencimiento estratégico y guiadas por emociones como el odio.

De ahí que sea habitual encontrarse tanto grupos de odio, como falsos grupos de amor y unidad (Ahmed, 2017), ya que son estos colectivos que se precian de mayor apertura los que paradójicamente solo aceptan los discursos de iguales, o las condiciones de diferencia les provocan las más violentas reacciones o pretenden encubrir discursos de odio bajo supuestos argumentos.

Las expresiones públicas que se disfrazan de acciones comunicativas o, en términos de Habermas, de acciones encubiertas (Habermas, 1981), son la representación y muestra mayoritaria de los espacios públicos virtuales, una geografía imaginada tecnológicamente que los individuos reinventan y cotidianizan según sus fines (Papacharissi, 2010) y donde los discursos de odio en contra de cualquier diferencia (de género, económica, racial, sexual) suceden (Ring, 2021).

De ello deriva que la dominación tecnológica revitalice en el individuo la fantasía de tener el control (Papacharissi, 2010). Sin embargo, las plataformas electrónicas, como representación del espacio público virtual, poseen sus propias dinámicas que regulan las prácticas sociales de sus usuarios.

Estas dinámicas enmarcan los parámetros o las medidas que deben tomarse para en un primer momento ser parte y participar en ese marco significativo del espacio público virtual, y si es el caso, tomar acciones para habitarlo. Sin embargo, según las condicionantes que pueden verse en nuestros días, habitar el espacio público virtual desde las acciones comunicativas en los diferentes perfiles individuales resulta una tarea por demás complicada; lo que realmente se aprecia es la colonización del mundo sistémico, donde los discursos de odio se articulan con intereses individuales que culminan en imponer opiniones y en tomar las diferentes disputas para descalificar, violentar y, por ende, minimizar al otro, al oponente.

Estas expresiones son predominantes y se pueden ver en casos particulares, como las descalificaciones que algunos usuarios hacen a protestas legítimas como las encabezadas por los movimientos feministas entre noviembre de 2019 y marzo de 2020 en México, Argentina y Chile. Y representan gran parte del problema de invisibilización y normalización de, por ejemplo, la violencia de género, tal y como se mostrará en la siguiente sección a través de la evidencia empírica.

Paradójicamente, las plataformas electrónicas representan un medio para que los usuarios potencien la autonomía de sus acciones, sin embargo, lo que más se aprecia es que esa libertad de acción se limita y queda enmarcada por las viejas reglas del espacio público material, es decir, por las condicionantes de clase, los prejuicios y las acciones estratégicas, que le permiten al usuario de las plataformas imponer sus condiciones a la hora de discutir públicamente y tratar así de conseguir sus objetivos instrumentales, como incrementar el número de seguidores o la cantidad de interacciones positivas que posteriormente pueda intercambiar por capital simbólico, político o económico.

Los individuos que se mueven con cierta destreza por las entrañas de plataformas electrónicas como Twitter y Facebook están inscritos en dinámicas de poder, como indica Carlos Scolari (2018), y suscriben las reglas del mundo sistémico, donde las acciones estratégicas consiguen los fines instrumentales a pesar de la ética comunicativa (Habermas, 1981).

Dos de las pistas más visibles a las que apela la dinámica de los espacios virtuales son la individualidad (o más bien la individualización exacerbada) y la autorreferencialidad constante de las plataformas electrónicas. Esto les da atribuciones a los usuarios de mirarse exclusivamente como el centro de las dinámicas sociales,

les impide comprender la complejidad de los fenómenos sociales y los reduce a un contexto individual donde, si no hay problemas en su contexto inmediato, se niega la existencia de las problemáticas exteriores. Un ejemplo es negar que existen la violencia de género y los feminicidios porque el usuario es un hombre joven, mestizo, de piel blanca, económicamente dependiente de sus padres y sin problemas de exclusión en la escuela o violencia simbólica en el trabajo.

La identidad personal es una prioridad en plataformas electrónicas como Facebook y Twitter, que tienen como elemento primordial una foto de perfil y su respectiva biografía. En ambos casos se puede mentir (estratégicamente tergiversar algunos datos) o utilizar imágenes que no corresponden con el usuario, pero la intención es que estos perfiles funcionen en el espacio virtual como una representación personal para que cada quien pueda hacerse cargo de las expresiones y de las acciones que *postea* o comparte públicamente. Sin embargo (y en eso radica la principal particularidad de las plataformas electrónicas frente a las redes sociales materiales de conocidos que se tejen en el espacio público desde la constitución de la sociedad), se puede fingir, recurrir a las dinámicas propias de internet y navegar con toda soltura en un mar de representaciones falsas o convenientes ficciones.

Aun así, señala Papacharissi (2010), pese a todas las posibilidades que existen para representar a una figura virtual ajena o diferente de la real, de muchas formas se filtra el verdadero usuario, y el espacio público virtual se torna, con matices, en representaciones simbólicas que muestran al individuo tal cual es.

Por ejemplo, no es cosa menor que tanto Facebook como Twitter soliciten direcciones de correos electrónicos, nombres y fechas de nacimiento, y que desalienten la aparición de perfiles anónimos o *bots*,⁹ que generalmente son los que, en casos virales o polémicos, se hacen presentes para apoyar o generar una huella digital que favorezca el pensamiento mayoritario, y para atacar a la posición contraria a este, sea cual fuere.

Así, en su funcionamiento, los espacios virtuales y las plataformas electrónicas se encuentran cortados transversalmente por la racionalidad instrumental, que delimita la idea de que se vive *en* la tecnología y *por* la tecnología, pero no necesariamente *con* esta (Sfez, 1995). Y que la sociedad se encuentra en el mundo sistémico, que se convierte en su propia naturaleza. Conforme a esto, el artefacto que es solamente una herramienta se superpone a su usuario, lo que en palabras de Sfez (1995) representa

⁹ *Bot*: neologismo que viene del término robot. Los *bots* son perfiles generados por diseño automatizado para reproducir discursos e incidir cuantitativamente en expresiones virales.

la metáfora del *Frankenstein tecnológico* que intenta devorar a su creador. El ambiente político, económico, comunicacional, social y cultural en donde un individuo se forma a sí mismo es un espacio público virtual con límites impuestos.

Si los elementos que hacen de la autorreferencialidad la base de las acciones ocupan un lugar preponderante en el diseño de las plataformas electrónicas, la multirreferencialidad, entonces, queda relegada, las expresiones del otro son minimizadas, y se violenta al que piensa y se expresa diferente.

Es aquí donde las emociones públicas, como el odio, entran a la discusión, ya que están inspiradas en la imposición, la estrategia y el éxito para separar al diferente; para quienes enuncian discursos de odio, como se indicó más arriba, estos entrañan un factor de pertenencia. Una de las implicaciones históricas que esto tiene es que quien conquista una disputa tiene la facultad de imponer sus condiciones. Así lo hizo la burguesía para delimitar las reglas del espacio público material en el siglo XVIII de cara a crear la participación política y eso que hoy llamamos opinión pública (Habermas, 1986).

En las acciones comunicativas y en los discursos que se hacen públicos, la asociación entre la afectividad y la coyuntura sociopolítica evidencia las formas en que lo político (sobre todo en los casos o situaciones polémicas) se inscribe en la vida cotidiana de los usuarios, así como en sus posibles interacciones. El carácter antagónico de las relaciones políticas (Mouffe, 1999) se pone de manifiesto, no obstante, en cada uno de estos momentos comunicativos, lo que cambia es el énfasis en el *nosotros* o en el *ellos*. De ahí que sea tan difícil sobrellevar las discusiones en estos términos y transformar lo político en algo distinto a la relación predominante del amigo/enemigo schmittiano que Mouffe (1999) critica.

La confrontación política está presente todo el tiempo, y el conflicto no desaparece ni se niega en una relación comunicativa a través de los discursos (de odio) que se hacen públicos en el contenido de algunos usuarios en las plataformas electrónicas de interacción social, al contrario, se concentra en temas polémicos (la mayoría de las veces) que son de interés para un numeroso grupo de individuos, por lo que tiene incidencia en el estado de la opinión pública e involucra emociones públicas como el odio.

Estos conflictos son más visibles en momentos electorales, pero no son privativos de una contienda por algún puesto político de elección popular. En los espacios virtuales en México luego de 2018, por ejemplo, se ofrece un catálogo amplio, pues la confrontación de algunos usuarios en sus perfiles virtuales es constante y cotidiana.

Y, en efecto, el adversario puede ser entendido como un enemigo, separado por los discursos de odio en el espacio público virtual, sin embargo, no se constituye

como un enemigo legítimo con quien, si bien se comparte la lealtad a los principios ético-políticos de la democracia liberal, se mantiene un desacuerdo respecto del significado y la puesta en práctica de dichos principios; desacuerdo que, como señala Schmitt (1998), no puede resolverse a través de un debate racional.¹⁰

A partir de la distinción existente entre antagonismo y agonismo (Mouffe, 2003), se puede evidenciar que el conflicto no supone un peligro para la democracia ni para el espacio público, al contrario, supone su condición de existencia por la interacción entre sus partes y confirma que las acciones comunicativas pueden construir mundos de vida sin negar el agonismo, frente a las acciones estratégicas más del lado del antagonista y del *enemigo* que debe enfrentarse y dominarse a diario para incluso negar sus derechos y separarse de toda coincidencia.

En ese sentido, las experiencias político electorales que se configuran en función de la lógica amigo/enemigo y que se muestran en el marco de la vida pública como discursos de odio en el espacio público, si bien se ajustan a los principios democráticos, existe entre ellas un desacuerdo insuperable respecto al sentido que adquieren, razón por la cual se dirimen estratégicamente, tal y como sucede con las discusiones en las plataformas electrónicas, que no llegan a nada más allá que a descalificaciones e insultos.

Lejos de defender públicamente la búsqueda de acuerdos entre puntos de vista disímiles a través de acciones estratégicas como una alternativa, la polémica se hace cargo de las rupturas, que dividen a la sociedad y el estado de la opinión pública; de esta forma, la gestión de los conflictos por medio de acciones comunicativas no distorsionadas orientadas al entendimiento que atraviesan un espacio público democrático, tal como señala Chantal Mouffe (2003), harían que el disenso y el agonismo fueran la regla y no necesariamente la excepción, aunque lo que se atestigua es todo lo contrario.

Por este motivo, resulta importante decir que las confrontaciones en el espacio público virtual están predominantemente enmarcadas por el antagonismo, los discursos de odio, las distorsiones y acciones estratégicas, y se ha privilegiado el estudio de mecanismos para resolver, o hasta limitar, los conflictos a su mínima expresión en contiendas electorales.

¹⁰ Cabe mencionar aquí que el agonismo propuesto por Chantal Mouffe (2003) no puede ni pretende reducirse a una relación dialéctica de un ellos frente a un nosotros concreto, sino al símbolo frente a aquello que hace imposible cualquier tipo de construcción que involucre un nosotros.

En contraste, el modelo agonista (Mouffe, 2003) es el que mantiene el conflicto, pero busca responder a este con el diálogo, la deliberación y el consenso (Habermas, 1999). Y aunque esto sería parte de otro estudio, es imprescindible hacer notar que existen alternativas más allá de la confrontación y de los discursos de odio en el espacio público. Sin embargo, las expresiones violentas y los discursos de odio en el espacio público, tanto virtual como material, predominan en el mapa y dificultan el tránsito a una vida democrática.

¿Por qué resulta tan difícil el tránsito de las expresiones violentas al diálogo? La respuesta que aquí se sugiere es que se priorizan los discursos de odio y las descalificaciones de la diferencia porque es la ruta conocida hasta ahora (fomentada por los estudios en teoría política), y aquella que trasciende la vida cotidiana a través del predominio de las explicaciones individuales que justifican acciones y prácticas compartidas públicamente en una sociedad propensa al triunfo individual como sinónimo de progreso o éxito. Y porque el odio ha sido valorado y calificado como éxito al menos en el pensamiento mayoritario, que une y separa según las ideas predominantes.

Si se retoma lo enunciado teóricamente hasta aquí, se puede indicar que el camino que siguen los discursos de odio en el espacio público se orienta hacia la racionalidad instrumental y hacia la estrategia que le permite a quien gana una confrontación pública, a través de actos del habla, tener la razón y distinguir al otro como enemigo o como diferente y, por lo tanto, separarse con vehemencia.

Imponer un punto de vista en el espacio público representa una afectación directa a la percepción individual, pues se cree que se ha triunfado en una disputa pública y que la realidad socialmente construida es tal y como el individuo cree. Esto resulta problemático, pues separar y distinguir a través de discursos de odio no concede ningún valor a la convivencia en las sociedades modernas. Y hasta se puede negar aquello de lo que se es parte, como los discursos racistas, clasistas y en contra de alguna identidad de género distinta a la heterosexual.

Los discursos de odio son utilizados por grupos nacionalistas, autoritarios, fascistas, conservadores, etcétera, que históricamente han explotado esta distinción a través de la acumulación y propagación del odio para su beneficio estratégico.

Estos actos discursivos se encuentran o tienen un punto de encuentro en lo que retoma Habermas (1981) para criticar el establecimiento del mundo sistémico: las acciones estratégicas orientadas al éxito son racionales (instrumentalmente) para una realidad como la nuestra, donde el progreso se confunde con la técnica y donde se pueden mercantilizar emociones o sentimientos.

Los discursos de odio que se hacen públicos predominan en el espacio público virtual porque hasta ahora se ha privilegiado la forma instrumental y de imposición en la resolución de disputas a través de acciones comunicativas, además de que se han premiado la discriminación y el odio con una supuesta pertenencia de clase, identitaria y de grupo. Por ejemplo, la clase trabajadora puede intentar defender discursivamente a sus explotadores con la ilusión de un día formar parte de sus filas.

¿Cómo llegamos a odiarnos tanto?

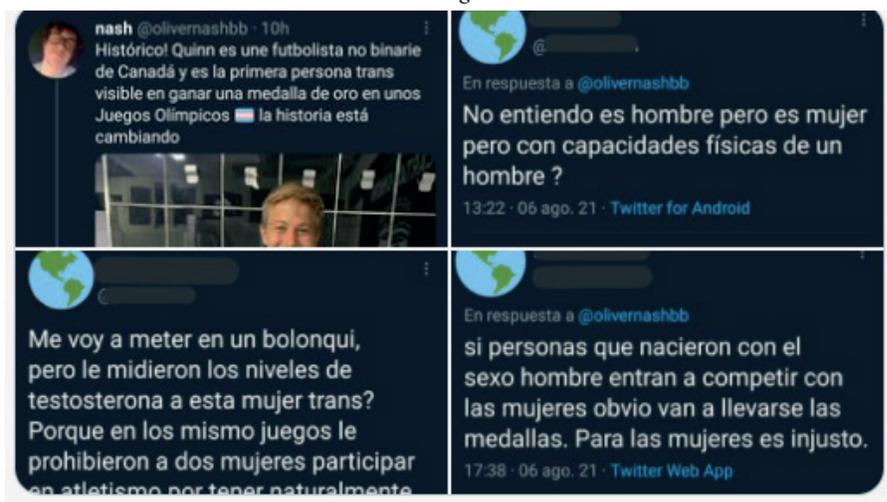
No es que el odio sea un fenómeno reciente o nuevo, ni que la sociedad contemporánea sea más afín a los discursos de odio que separan. Y tampoco es que las tecnologías asociadas al contexto digital propicien ese odio. Como se verá a continuación, las expresiones comunicativas que suscitan o difunden mensajes de odio buscan señalar a la otredad, a quienes son diferentes a las mayorías aceptadas socialmente, con el fin de no sentirse excluidos y de acoplarse a la realidad predominante, y también para obtener alguna ganancia estratégica.

A continuación, se mostrará cómo en una plataforma como Twitter los mensajes son más propensos al odio y están condicionados al número de interacciones que se obtienen, con dos elementos como guía. El primero es el odio como distinción y separación de las diferencias, redundando y predominando sobre lo socialmente aceptado (incluso si quien enuncia no es parte de ese grupo hegemónico) y con el objetivo de remarcar las diferencias para reafirmar posiciones, y el segundo elemento consiste en convertir en enemigo o adversario (discursivamente) para imponer un modo de ser, pero también para conquistar disputas, principalmente por capital electoral.

En primer lugar, se presentará el fenómeno de la transfobia por su reciente aparición, aunque este no deja de lado problemas como el racismo y el discurso clasista (de odio) contra personas racializadas, pobres o pertenecientes a pueblos originarios e identidades de género distintas a la heterosexualidad. No se había presentado con anterioridad en el espacio público virtual porque, aunque el reconocimiento a la diversidad sexual es parte de luchas históricas de la comunidad LGBTQ+ (Natansohn, 2014), apenas se ha aceptado. Es decir, a pesar de su aparente novedad, sigue sin tolerarse, no se ha estructurado, y no deja de lado el discurso de odio y violento, como se muestra en la figura 1.

FIGURA I.

Twitter, 6 de agosto de 2021



La muestra puede ser más amplia y los casos sumamente diversos, pero las reacciones y comentarios (discursos) de odio se reproducen a la manera de la estructuración social descrita, entre otros, por Habermas (1981), cuyo trabajo es citado en este estudio como un reconocimiento del mundo social y de las formas aceptadas socialmente,¹¹ donde el mundo sistémico orienta sus acciones al éxito. Son ejemplos los *tweets* que aquí se presentan, como discursos de odio contra una identidad de género que aún no es aceptada pese a que mujeres trans compitieron en los juegos olímpicos de Tokyo 2020.¹²

Como se indicó párrafos arriba, la guía para compartir los ejemplos de las acciones comunicativas distorsionadas en el espacio público virtual parte, en principio, de separar las diferencias, en este caso hombre/mujer, y en segundo lugar de convertir al objeto de los discursos de odio en el enemigo, en aquella persona que es

¹¹ La teoría sociológica de destacados autores como Erving Goffman, Gregory Bateson o Talcott Parsons desarrolla estudios sobre los roles sociales. Aunque no se analizarán en este estudio, es importante tomarlos en cuenta.

¹² Es importante mencionar que los juegos olímpicos de Tokyo 2020 se llevaron a cabo en el verano de 2021 a causa de las restricciones provocadas por la pandemia de la COVID-19.

discriminada, pero principalmente violentada, para que quien profiere los insultos pueda afirmarse a sí mismo como parte de la unidad aceptada: ser heterosexual.

En ese sentido, los insultos que se enuncian y se comparten en las plataformas electrónicas tienen el objetivo no solo de descalificar y señalar lo diferente, sino de hacerlo a través de las formas más violentas, que generarían un éxito (Habermas, 1981) incluso en términos racionales (Horkheimer, 2007), donde la pertenencia se confirma, y se muestra con estridencia lo distinto.

FIGURA 2.

Twitter, 26 de junio de 2021

Replying to [@olivernashbb](#)

Jajaj nunca pensé vivir para ver a un supemacista travesti, que es igual de inmoral que el resto de los zurdos racistas, sexistas y clasistas.

[Translate Tweet](#)

6:14 PM · Jun 26, 2021 · Twitter for Android

Los insultos son la materialización de los discursos de odio y, como afirma Sara Ahmed (2017), los crímenes de odio son el paso concreto más lamentable y condenable de una situación como la que se presenta. Estas muestras del espacio virtual evidencian solo una parte de un problema estructural que no es reciente, pero que apenas se asoma a las plataformas electrónicas porque la visibilidad de las identidades de género emergente no se detiene ni se deja amedrentar, y por ende tiene más reflectores que en otras épocas. En ambos casos se puede observar que los insultos son expresados para, como se indicó, separar las identidades de género diferentes de la heterosexualidad normada y aceptada por las sociedades modernas, de manera que se genera así un enemigo a perseguir por su identidad.

En temas de política electoral mexicana, luego del triunfo en las urnas de Andrés Manuel López Obrador, un grupo de empresarios, políticos opositores, periodistas y académicos conformó una estrategia para posicionarse frente a la agenda política del presidente, pero lo que muestran en conjunto son acciones estratégicas orientadas a reducir el capital electoral de quien ahora ocupa la presidencia y a intentar, a través de discursos de odio y de polarización, obtener alguna ganancia (véase figura 3).

FIGURA 3.
Twitter, diciembre de 2018



La muestra que aquí se comparte no tiene el objetivo de limitar o de generalizar, solo se intenta dar cuenta de que los discursos de odio se intercambian y acumulan para obtener, indica Ahmed (2017), una ganancia, vinculada con lo dicho por Habermas (1981), sobre la estrategia y los fines instrumentales, ya que son las representaciones comunicativas de un mundo sistémico que estratégicamente se orienta al éxito. En estos casos, ganar y conquistar exitosamente un objetivo está vinculado a alcanzar la aceptación y a sentirse parte de lo aceptable, así como a impulsar a través de insultos y distorsiones comunicativas una descalificación constante a todo aquello que no se inserta en el mundo social.

En el espacio público, tanto virtual como material, se filtran y atraviesan todas las dinámicas de producción del mundo existente (Harvey, 2010), por lo que las distorsiones que aquí se comparten, aunque son una minúscula muestra de un extenso universo, son parte de cómo se han comprendido los ataques en los años recientes, no solo en las plataformas electrónicas.

Un caso para contrastar con las muestras discursivas anteriores donde predominan los discursos de odio lo representa un conjunto de acciones más cercanas al proceso de apropiación del espacio público virtual, en el que los usuarios y las usuarias de las redes que se tejen en internet dan la vuelta a circunstancias violentas. Ingrid Escamilla fue víctima de un feminicidio en la Ciudad de México (Redacción BBC, 2020); las imágenes del crimen fueron filtradas a la prensa y se divulgaron a través de distintos medios de amplia circulación y de diferentes plataformas.

La acción que buscó contrarrestar este acto fue publicar, con el hashtag *#IngridEscamilla*, fotos, retratos e imágenes de paisajes que ayudaran a combatir el tráfico de datos de los discursos de odio (véase figura 4). Esto incide directamente en las búsquedas en sitios como Twitter, pues se muestran primero los resultados de las imágenes que subieron los usuarios y las usuarias y no las del feminicidio. Aparece también una publicación fuera de México para evidenciar que las fronteras geográficas no limitan el espacio virtual ni su contenido.

En el caso de las expresiones de odio fuera de los linderos de México, las cartografías virtuales que muestra Edgar Velasco (2019), en un estudio realizado bajo el cobijo de *Signa_lab*, trazan la ruta de las distorsiones y de la acción colectiva alrededor de dos temas que enmarcan la violencia. En dicho estudio se muestra cómo los discursos de odio se contraponen y rebasan las interacciones como si fueran el único sendero por seguir. En esta investigación en redes se detalla la situación en el marco de los tiroteos en Estados Unidos y de la polarización sobre temas polémicos en México (Velasco, 2019), pero lo que resalta es la imposibilidad de diálogo y la cercanía y propensión por el discurso de odio, que, como se dijo en la sección anterior de este texto, ayuda a sentirse como parte de la unidad, en este caso, de quienes agreden y no de las personas agredidas.

FIGURA 4.

Twitter, febrero de 2020



En el contexto actual, debe decirse que no son el gobierno de López Obrador ni ningún otro reciente los generadores o los creadores del odio que se filtra y que en algunos casos da forma a los discursos y expresiones públicas polarizadas o antagónicas. Se trata de un problema estructural más profundo, estamos hablando de una sociedad que tiene su fundamento en la racionalidad instrumental y que genera recompensas estructurales y sistemáticas a las narrativas violentas.

Tampoco se trata de afirmar que el ser humano es *violento por naturaleza* o que los discursos de odio están estructurados en la sociedad desde su origen. Pero sí se puede señalar que, en las condiciones estructurales de las sociedades modernas, se han recompensado (con ganancias concretas, económicas y políticas, pero también simbólicas de pertenencia) las acciones que, a través de discursos de odio, agreden a quienes no coinciden con la unidad de lo socialmente permitido, lo que beneficia a una clase hegemónica o predominante.

Como se indicó, el espacio público virtual no es la excepción, pues es parte de la reproducción del espacio público material y de las prácticas sociales que le dan forma. Las condicionantes económicas del acceso, la alfabetización digital y la generación a la que los individuos pertenecen son también determinantes en el espacio físico y condicionan las acciones comunicativas que se expresan y se comparten públicamente.

Es importante señalar que existen maneras de no reproducir los discursos de odio o la violencia generalizada, pero son excepciones de una cotidianidad convulsa en la que se premia al que triunfa a pesar de todo.

A manera de conclusión

Uno de los puntos principales de esta discusión se concentró en describir por qué la mayoría de los individuos en el espacio virtual son propensos a los discursos de odio y cómo este problema se puede ver en la forma en que se disputan las narrativas en el espacio público en las sociedades modernas. Como se explicó, los límites y formas del espacio público se configuraron en el siglo XVIII (Habermas, 1986) con las reglas y estructuraciones que hoy reconocemos. Las disputas que ahí se ubican tienen como marco la vida política moderna, por ello, quien conquista estas pugnas tiene la posibilidad de imponer su versión de la historia, lo cual representa un problema identificable en la civilización occidental (Elias, 2009), cuando es una clase social la que impone las formas socialmente aceptadas en ese espacio.

En ese marco, los discursos de odio poseen una violencia estructural que racionalmente (Horkheimer, 2007) mantiene un estado de las cosas e invisibiliza a quienes no comparten los puntos de vista mayoritarios o de la unidad, transmitiendo y acumulando odio (Ahmed, 2017) como si de mercancía se tratara para distorsionar las acciones comunicativas a conveniencia en el espacio público. Esto muestra que las acciones orientadas al éxito recurren a acciones encubiertas (Habermas, 1981), engaños y violencia, con tal de obtener el *triumfo* en una discusión pública y de separar a la diferencia o enfatizar su existencia.

Las plataformas electrónicas de interacción social, tal y como se mostró, son una evidencia de esto; en tiempos recientes, los discursos de odio, el horror y las narrativas violentas acaparan la atención pública porque reafirman un momento histórico que, por considerar solo un ejemplo, mantiene y reproduce la violencia de género, la homofobia, el clasismo y la discriminación, porque una parte de la sociedad se ha visto beneficiada por esas condiciones, lo que además fortalece la estructura colonial y patriarcal del capitalismo moderno.

Sin embargo, también existen acciones colectivas, aunque son una minoría, en las que los usuarios de las plataformas electrónicas pueden cambiar la narrativa de odio predominante, pues son ellos y ellas quienes utilizan socialmente la tecnología, y no viceversa. Lo anterior parecería una obviedad, pero, tal como señala Lucien Sfez (1995), en la teoría contemporánea se le atribuyen valores y actitudes humanas a la técnica aplicada hasta llegar a su fetichización. En este sentido, de acuerdo con el estudio que aquí se presentó, las acciones habituales en los perfiles electrónicos reproducen la estructuración existente de confrontación y aportan ganancias individuales.

Las confrontaciones que se pueden leer en los márgenes del espacio público virtual suelen imponer opiniones predominantes sin importar si son violentas, expresiones de odio o rumores malintencionados; todas estas, distorsiones comunicativas. El uso de la tecnología reproduce un orden social establecido, pues los linderos del espacio virtual son, estructuralmente, los mismos que los del espacio público material, aunque los cambios tecnológicos aparenten su transformación estructural. En los discursos públicos no se aprecia ningún cambio o ninguna acción que no se pueda revisar históricamente en el mundo social concreto.

En la historia de las sociedades modernas, el orden político, económico y social se impuso conforme las reglas y prácticas de quienes, entre otras dinámicas, obtenían el triunfo en una disputa o conquistaban una narrativa en el espacio público. Es importante recordar que, como se indicó en la primera parte de este texto, el mundo social (Habermas, 1981) tiene su fundamento en el contraste entre el mundo

sistémico y el mundo de la vida, y quien impone el orden a través de las acciones comunicativas puede incidir en las condiciones históricas de convivencia, incluso desde el odio y las distorsiones comunicativas.

Por ello, el conflicto se exagera en el espacio público virtual no solo en las contiendas electorales, sino en otros momentos relevantes de la convivencia y en la forma de hacer política a través de discursos públicos, ya que las acciones comunicativas pueden distorsionarse, como se señaló, con un fin electoral o en el intento por desgastar (o aumentar de ser el caso) el capital simbólico y político de un gobernante con diferentes estrategias comunicativas; no con argumentos, sino con distorsiones orientadas a fines político electorales. Puede *triunfar* en las narrativas quien convence, aunque lo haga con engaños o falsedades.

De esta manera, los discursos de odio evidencian que el enojo colectivo es lo que da vida a las narrativas del espacio público, virtual o material. Las sociedades modernas se expresan a través de la violencia, y la retribución que esto aporta es el triunfo y la imposición de condiciones políticas, sociales y económicas, lo que confirma la posición predominante y separa las formas simbólicas (Cassirer, 1945) contrahegemónicas, que pueden ser de identidad de género, raciales o económicas, por mencionar algunas.

Si consideramos que los individuos socializan por medio de la repetición de prácticas sociales, no es extraño que los problemas estructurales se reflejen y se muestren en las acciones cotidianas y en los discursos significativos normalizados e interiorizados, como el odio por lo diferente o por aquello que no va en el sentido de lo socialmente aceptado por las mayorías, como el estatus social, el triunfo instrumental-individual o la falsa noción de progreso.

Sobre el orden sociopolítico y comunicativo imperante, tal y como se explicó, no se aprecia actualmente una indignación que pueda encauzar lo colectivo hacia transformar las condiciones materiales e históricas como hace poco más de una década, sino un malestar generalizado y la búsqueda de un supuesto *culpable*. La participación política en espacios virtuales y el consumo individual han sufrido cambios relevantes en los últimos años, pero ninguno de ellos ha sido definitivo para cambiar el proceder colectivo en esos ámbitos. Compramos y nos mostramos en el espacio público virtual casi en la misma forma de siempre, solo sustituyendo la plataforma electrónica por la física, usando la herramienta con los propósitos de autorreferencia e individualización exacerbada del medio por antonomasia: internet (Morozov, 2011).

Las expresiones públicas que fomentan la polarización en los espacios virtuales obligan al usuario a posicionarse uno frente al otro, a fincar sus acciones comuni-

cativas como si se tratara de un bando. Esto beneficia a las contiendas políticas, pero sobre todo representa un obstáculo para la vida política en comunidad, que comprende y concibe a los otros y la diferencia como interlocutores válidos, y el mencionado agonismo como propuesta política (Mouffe, 2003).

¿Cómo se consolidó el odio como la emoción predominante en los discursos que impide esta política comunitaria? Se puede concluir que, en el marco de las sociedades modernas, el odio se ha premiado o recompensado de distintas formas, tal y como se explicó en la segunda sección, a través de la economía afectiva (Ahmed, 2017). Los discursos de odio se acumulan e intercambian, a manera del dinero y la ganancia, por ello no se renuncia a ellos, sino que se potencian en los espacios virtuales. Además, en la disputa entre las narrativas existentes en el espacio público, las acciones comunicativas se distorsionan con un fin estratégico (Habermas, 1981), que vuelve a vincularse con la ganancia.

La evidencia empírica que se presentó en la tercera sección del presente artículo es parte de una muestra reciente de casos en los que los discursos de odio exacerbaban la polarización ya existente, en una sociedad donde la economía de las emociones (Ahmed, 2017) ha separado y unido, donde los públicos representados (pensamiento mayoritario o socialmente aceptado) se imponen a los públicos débiles (Fraser, 1990), donde se discrimina a las personas diferentes por pertenecer a lo que supuestamente aporta mayor representación y ganancias (o ventajas, en especial económicas en el espacio público, como históricamente Fraser (1990) reconoce en el caso de las mujeres frente a los hombres).

¿Cómo llegamos al punto de *odiarnos tanto* entre semejantes? El antecedente es profundo en la estructuración de las sociedades modernas o tardomodernas (Rosa, 2016). No solo se trata de los procesos asociados a la globalización, al neoliberalismo, a las tecnologías propias del contexto digital o a la aceleración tecnológica, del cambio social y del ritmo de vida (Rosa, 2016), sino que se trata de un elemento que se estructuró y también coadyuvó a estructurar de manera acelerada lo que hoy reconocemos y comprendemos como parte de la cotidianidad e interacción en el espacio público.

Tal y como aquí se mostró, las interacciones públicas tienen en sus discursos cotidianos, además de una intencionalidad, una propensión al odio porque eso ha permitido a unos distinguirse de los otros y ubicarse en una posición particular, donde se asume como parte de la mayoría, e incluso selectivamente, como parte de un discurso generalizado que separa y violenta a otros por no estar incluidos en una supuesta unidad. Esta última, una homogeneidad más bien simulada que va acorde

a las sociedades de consumo y globalizadas, que no son otra cosa que sociedades capitalistas o modernas, como se explicó en el párrafo anterior.

Esto último representa un freno e imposibilita la comunidad y la cohesión social sobre causas comunes en el espacio público virtual en particular, y en el mundo social en general, lo cual potencia la política del amigo/enemigo schmittiano y la confrontación política. Quizás hoy más que nunca, solo se concentra en ganar una reyerta para mostrar que se tiene la razón o que se pertenece al grupo mayoritario, para conquistar y gobernar cual emperador en la cima de la roca más alta de un imperio en ruinas.

Referencias bibliográficas

Ahmed, Sara

2017 *La política cultural de las emociones*. México: Universidad Nacional Autónoma de México-Centro de Investigaciones y Estudios de Género.

Augé, Marc

2008 *Los no lugares*. Barcelona: Paidós.

Austin, John Langshaw

1962 *How to do Things with words*. Londres: Oxford University Press.

Cassirer, Ernst

1945 *Antropología filosófica*. México: Fondo de Cultura Económica.

Castells, Manuel

2012 *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza.

Elias, Norbert

2009 *El proceso de la civilización*. México: Fondo de Cultura Económica.

Fraser, Nancy

1990 "Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy", *Social Text*, 25/26, 56-80. Recuperado de: https://carbonfarm.us/amac/fraser_public.pdf

Habermas, Jürgen

1981 *Teoría de la acción comunicativa, Tomo I. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.

Habermas, Jürgen

1986 *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: Gustavo Gili.

Habermas, Jürgen

1999 *La inclusión del otro*. Barcelona: Paidós.

Harvey, David

2010 “Del espacio al lugar y de regreso”, en Boris Berenzon y Georgina Calderón (coords.), *El tiempo como espacio y su imaginario*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Horkheimer, Max

2007 *Crítica de la razón instrumental*. Buenos Aires: Terramar.

Morozov, Evgeny

2011 *The Net Delusion: The Dark Side of Internet Freedom*. Nueva York: Allen Lane.

Mouffe, Chantal

1999 *El retorno de lo político*. Barcelona: Paidós.

Mouffe, Chantal

2003 *La paradoja democrática*. Barcelona: Gedisa.

Natansohn, Graciela

2014 “Por una agenda feminista para internet y las comunicaciones digitales”, ponencia presentada en el III Congreso Género y Sociedad: voces, cuerpos y derechos en disputa. Córdoba, Argentina: Universidad de Córdoba, 24 a 26 de septiembre de 2014.

Nussbaum, Martha

2014 *Emociones políticas. ¿Por qué el amor es importante para la justicia?*. Barcelona: Paidós.

Papacharissi, Zizi

2010 *A Private Sphere. Democracy in a Digital Age*. Londres: Polity Press.

Rabotnikof, Nora

2005 *En busca de un lugar común: el espacio público en la teoría política contemporánea*. México: Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Filosóficas.

Redacción BBC

2020 “Feminicidio de Ingrid Escamilla: la indignación en México por el brutal asesinato de la joven y la difusión de las fotos de su cadáver”, 11 de febrero de 2020, *BBC NEWS Mundo*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51469528>

Ricoeur, Paul

1995 *Teoría de la interpretación*. México: Siglo XXI Editoreads.

- Ring, Caitlin
2021 *Hate speech*. Boston. Massachusetts Institute of Technology.
- Rosa, Hartmut
2016 *Alienación y aceleración*. Buenos Aires: Katz.
- Schmitt, Carl
1998 *El concepto de lo político*. Madrid: Alianza.
- Scolari, Carlos
2018 *Las leyes de la interfaz*. Barcelona: Gedisa.
- Searle, John
1969 *Speech Acts*. Londres: Cambridge University Press.
- Sfez, Lucien
1995 *Crítica a la comunicación*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Suttie, Ian
2007 *Los orígenes del amor y del odio*. Barcelona: Obelisco.
- Velasco, Édgar
2019 "El discurso de odio en redes sociales: la bestia que escapa del laberinto", *Signa_Lab*, ITESO, 30 de agosto de 2019. Recuperado de: https://iteso.mx/web/general/detalle?group_id=17162364
- Weber, Max
2012 *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Zaragoza, Mario
2018 "Esferas públicas y apropiación del mundo social. Habermas y Arendt miradas comunes", *Sphera Publica*, 2(18), 93-116. Recuperado de: <https://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/view/348>

MARIO ALBERTO ZARAGOZA RAMÍREZ

.....

Profesor-investigador de tiempo completo en el Centro de Estudios en Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. Doctor en Ciencias Políticas y Sociales con orientación en Ciencia Política por la Universidad Nacional Autónoma de México. Líneas de investigación: teorías contemporáneas de la comunicación, espacio público y esfera pública, industrias culturales. Candidato a investigador nacional del Sistema Nacional de Investigadores del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

Citar como: Zaragoza Ramírez, Mario Alberto (2023), "Distorsiones y acciones comunicativas en el contexto digital y los espacios virtuales", *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, núm. 95, año 44, julio-diciembre de 2023, ISSN: 2007-9176; pp. 223-255. Disponible en <<http://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/issue/archive>>.
