

ARTICLES CENTRALS

## Les xarxes socials: aliment per al conflicte i eina per a la transformació

Helena Puig

Confudadora i codirectora de Build Up

El 1966, Foucault alertava de la dificultat de veure les estructures de poder que condicionen els relats a través dels quals construïm la realitat<sup>1</sup>. Avui dia, les xarxes socials són un element fonamental de la “xarxa oculta” a través de la qual construïm la nostra realitat. I si volem entendre el conflicte, hem de tractar de veure com aquestes alimenten la polarització i què podem fer per utilitzar-les per a la transformació. Cada any augmenta la quantitat d’hores que la gent dedica al contingut de les xarxes socials i incrementa, també, la seva rellevància, amb un percentatge cada vegada més gran de persones, en molts països, que obtenen la majoria de les notícies i opinions polítiques a través de les publicacions de les xarxes socials i el seu intercanvi. A Build Up, l’organització que dirigeixo, hem treballat, durant els últims dos anys, per comprendre la polarització a les xarxes socials i experimentar amb el seu ús per a la transformació de conflictes a gran escala.

### Les xarxes socials donen forma al context del conflicte

Quan vam començar a utilitzar les tecnologies per a la transformació de conflictes, vam considerar la tecnologia com “simplement una eina” que podia usar-se per a bé o per a mal. Pel que fa a les xarxes socials, sabíem que estaven sent utilitzades de manera molt efectiva per al reclutament per grups armats, en particular per l’ISIS, per exemple per trobar dones musulmanes a Espanya disposades a casar-se amb combatents de l’ISIS. Però també coneixíem campanyes creatives i potents amb missatges de pau, adreçades al gran públic, com el treball de Peace Factory a Israel i Palestina. Les xarxes socials són només una eina i el que importa és com nosaltres, com a constructors de

pau, decidim utilitzar-les.

En els últims dos o tres anys, l'impacte negatiu de les xarxes socials en els conflictes sembla haver estat molt superior a qualsevol influència positiva que aquestes puguin tenir a l'hora de connectar les persones. Les xarxes socials han estat canals utilitzats per amplificar l'odi contra els grups marginats de tot el món, des de Myanmar fins al Líban i els Estats Units. Amb publicacions de notícies falses, que sovint obtenen els nivells més alts d'*engagement* (grau d'implicació emocional que tenen els seguidors) i algoritmes configurats per maximitzar l'*engagement*, la informació falsa es propaga ràpidament en moltes xarxes. Aquest èmfasi algorítmic en l'*engagement* és també, en part, la raó per la qual les discussions polítiques a les xarxes socials resulten particularment aferrissades, fins i tot després que algunes xarxes, com Facebook, hagin modificat els seus algoritmes.

## **“ L'impacte negatiu de les xarxes socials en els conflictes sembla haver estat molt superior a qualsevol influència positiva que aquestes puguin tenir ”**

Ens va semblar que tot el que fan els constructors de pau per promoure narratives i iniciatives per superar les divisions a les xarxes socials no té el mateix impacte que el treball dels actors que promouen la divisió, la polarització i la violència a les mateixes xarxes. Així doncs, vam decidir tractar d'entendre aquest nou context de conflicte: exactament com propaguen les xarxes socials la polarització i la divisió? Hi ha un creixent cos d'investigació acadèmica que examina aquestes dinàmiques, però sovint utilitza experiments a petita escala que poden ser difícils de traduir en recomanacions per als professionals. A través d'una combinació de recerca secundària i de les nostres pròpies anàlisis i reflexions, ens hem centrat en tres mecanismes interdependents que són clau per entendre com les xarxes socials estan modificant fonamentalment l'experiència humana d'una manera que augmenta la propensió al conflicte: canviant els incentius que tenim per implicar-nos amb algun contingut/persones i no amb

altres, afectant la manera en què construïm el discurs i alterant la manera en què construïm les nostres identitats.

## **Apropar-nos al conflicte des de les xarxes socials**

Amb aquesta anàlisi dels fets, ens vam adonar que, com a constructors de pau, havíem de fer servir el que sabíem sobre intervencions no en línia per superar divisions i descobrir la manera de trobar a les persones en el lloc en què estan. Podríem desitjar que les xarxes socials deixessin de cridar l'atenció de milers de milions de persones durant milers de milions d'hores al dia, però és poc probable que això passi a curt termini. A Build Up, estem assumint el repte de les xarxes socials en tractar de contrarestar les formes en què la tecnologia ens està modelant.

El nostre programa més destacat és The Commons <sup>2</sup>, una iniciativa que identifica persones que participen en converses polítiques a Twitter i Facebook, analitza quins tipus de comportaments poden denotar que una persona està exposada a relats o dinàmiques polaritzadors i s'adreça a persones amb aquestes característiques amb missatges automàtics que les conviden a participar en una conversa sobre com superar les divisions. Si responen, un dels nostres facilitadors de diàleg conversa amb elles a la plataforma (Twitter i Facebook) i, eventualment, les convida a una trucada de vídeo en grup per mantenir una conversa intervinguda amb persones que tenen altres opinions.

**“ Les persones volen ser escoltades sobre l'experiència de no ser escoltades pels altres: aquesta és la clau per generar empatia, evitar relats paral·lels i construir un pont d'entesa ”**

**Les persones necessiten entendre què els està passant, tant a elles mateixes com a la seva comunitat**

La premissa principal en què es basa la metodologia de The Commons és que hi ha polarització. Aquesta iniciativa està enfocada cap a la majoria de les persones que estan atrapades en una dinàmica polaritzadora a les xarxes socials i no en són conscients o que, d'alguna manera, desitjarien no formar part d'aquesta dinàmica. No consisteix a combatre (directament) les expressions d'odi, lluitar contra l'extremisme violent o prevenir la propagació d'informació errònia <sup>3</sup>.

El nostre principal objectiu és que les persones prenguin consciència de la polarització i fer servir aquesta consciència per influir en el seu comportament quan no estan en línia. Creiem que la consciència sobre la polarització és clau per a la construcció del discurs en línia (i no en línia) i per a la formació de les nostres identitats. Ens basem en un cos d'investigació en psicologia social cada vegada major per comprendre quin tipus de missatges i converses fomentaran la consciència de la polarització. En poques paraules, creiem que el que funciona és ser multiparcial, centrar-nos en escoltar experiències personals i, en general, "complicar el relat". També rastregem cada missatge automatitzat que enviem i cada conversa que tenen els nostres facilitadors, fet que ens permet monitoritzar les taxes de resposta i (fins a cert punt) mesurar l'impacte en el temps. Això vol dir que estem constantment aprenent i iterant en relació amb el nostre ús del llenguatge, els paràmetres de target i els enfocaments per al diàleg. El més important que hem après fins ara és que el que més volen les persones és ser escoltades sobre l'experiència de no ser escoltades pels altres: aquesta és la clau per generar empatia, evitar relats paral·lels i començar a construir un pont d'entesa.

**“ És indispensable que els constructors de pau intervinguin en les xarxes socials per contrarestar les dinàmiques polaritzadores ”**

## **Hem de construir més Commons**

Per l'experiència que hem tingut fins al moment a The Commons, estic convençuda que és indispensable que els constructors de pau intervinguin en les xarxes socials per

contrarestar les dinàmiques polaritzadores. L'informe sobre el programa pilot de The Commons s'obria amb un meravellós poema de Khaled Mattawa que diu: "La norma és que ara tots són gitanos. / Tots estan buscant a la seva tribu". Molts dels nostres conflictes socials actuals, inclosos els de Catalunya i Espanya, estan sent alimentats en part per les interaccions a les xarxes socials.

Build Up ha realitzat un treball exploratori sobre la polarització a les xarxes socials al Regne Unit i el Líban. De manera encara provisional, estem veient que els principis clau de l'enfocament de The Commons són vàlids en tots els contextos. Queda, certament, molt per fer en altres xarxes socials, especialment a WhatsApp, que poden tenir diferents dinàmiques de polarització. Tot i així, creiem que la metodologia que hem desenvolupat podria adaptar-se i reproduir-se en altres situacions en què les xarxes socials estan alimentant el conflicte per aprofitar el potencial que ofereixen per influir en la transformació del conflicte.

## **SOBRE L'AUTORA**

Helena Puig és cofundadora i membre de l'equip de Build Up, una organització social sense ànim de lucre que promou infraestructures i pràctiques innovadores per al compromís civil i la construcció de pau. Té una llarga experiència en construcció de pau, des de l'àmbit de la innovació. Ha treballat a Sudan, República centreafricana, Guinea-Bissau, Líbia, Xipre, Myanmar, Nepal, Somàlia i Iraq.

1. "L'ordre és, alhora, el que es dóna en les coses com la seva llei interior, la xarxa secreta segons la qual es miren en certa forma les unes a les altres, i el que no existeix si no és a través de la reixa d'una mirada, d'una atenció, d'un llenguatge" (*Las palabras y las cosas*, Michel Foucault, 1966).

2. La metodologia detallada i els resultats que utilitzem en el nostre programa pilot inicial (a finals de 2017) estan disponibles [aquí](#). Actualment estem portant a la pràctica una iniciativa a escala molt més gran i el nostre objectiu és poder compartir els resultats i la metodologia a finals de 2019.

3. Hi ha excel·lents iniciatives que aborden aquests tres importants aspectes del conflicte a les xarxes socials, com el treball de [PeaceTech Lab](#) en la lluita contra les expressions d'odi en línia, el [Redirect Method](#) de Moonshot CVE i la tasca de [MIDO](#) per

abordar la informació falsa a Myanmar.

Fotografia de Jason Howie.

© Generalitat de Catalunya