



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

**Autores:**

**BERNARDO SORJ - ALICE NOUJAIM**

**Adaptación:**

**AGUSTIN FRIZZERA Y CAMILA NAVEIRA**

# INTRODUCCIÓN

**Internet se ha desplegado en nuestra vida cotidiana.** Las redes sociales son ya una de nuestras principales fuentes de información y, cada vez más, son un espacio donde nos relacionamos con otras personas, estudiamos, compramos, trabajamos, conocemos nuevas amistades, nos entretenemos. No usamos las redes sociales, estamos en ellas.

**Las redes sociales llegaron sin manual de instrucciones.** Se nos presentan como intuitivas, como herramientas espontáneas, pero **no son neutras.** Por el contrario, **influyen y moldean nuestros comportamientos, nuestra percepción del mundo y también nuestra capacidad de reflexionar.** Por eso, se ha vuelto tan importante entender cómo funcionan estas herramientas y cómo funcionamos nosotros en relación a ellas.

Existen numerosos esfuerzos centrados en desarrollar en las y los jóvenes la capacidad de reflexión crítica en relación a la información y los mensajes que circulan en Internet. Sin embargo, consideramos que el enfoque que sólo aborda lo virtual no resulta suficiente, ya que **las habilidades necesarias para desenvolverse en el mundo en línea son, esencialmente, similares a las que se necesitan fuera de él.**

No ignoramos que el ecosistema digital plantea dinámicas propias, pero a la vez creemos que se vuelve cada vez más importante desarrollar capacidades que nos permitan interactuar –con y en el ámbito digital– desde un abordaje integral y reflexivo. Así, el objetivo de este texto es **identificar todo aquello que interfiere en nuestra capacidad de discernir y de guiarnos por valores de respeto y convivencia, dentro y fuera de Internet.**

En un contexto en el que la verdad ya no se construye como un conjunto de hechos objetivos, se vuelve necesario encontrar formas de llegar a interpretaciones comunes de la realidad. Tal desafío **demand tiempo y paciencia,** ambos enemigos de la inmediatez que nos proponen el mundo de las redes.

En este sentido, consideramos prioritario reconocer en qué medida nuestras emociones, creencias y valores nos hacen, involuntariamente, colaborar con el ruido, los comportamientos negativos y la difusión de *información falsa en internet*. Estos fenómenos, entre otros, erosionan nuestra convivencia y nuestro terreno común.

Con el fin de contribuir a esa búsqueda, orientamos **“Corazones y Mentes”** no sólo a generar reflexiones en los y las jóvenes, sino también a hacer recomendaciones para los docentes que incluyan ejercicios para ser utilizados en sus contextos escolares. Nuestra intención es **acercar y revalorizar habilidades que nos permitan vincularnos de manera constructiva, a pesar de las diferencias, para construir un espacio virtual en el que nos sintamos libres para compartir ideas y conocimientos que nos ayuden a vivir mejor.**

Es decir, volver al inicio, porque para eso se inventó internet :)

# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>EMPATÍA: LA BASE DE LA SOCIABILIDAD.</b>	<b>6</b>
<b>SESGO DE CONFIRMACIÓN: CUESTIONEMOS NUESTRAS OPINIONES.</b>	<b>9</b>
<b>DISONANCIA COGNITIVA: NUESTRO GRUPO NO SIEMPRE TIENE RAZÓN.</b>	<b>13</b>
<b>SESGO DE ATRIBUCIÓN: SEAMOS CONSCIENTES DE NUESTROS PREJUICIOS.</b>	<b>17</b>
<b>LA NUEVA NORMALIDAD ES LA DIVERSIDAD.</b>	<b>20</b>
<b>LA PRIVACIDAD COMO VALOR.</b>	<b>23</b>
<b>POLARIZACIÓN: NO TODO ES UNA LUCHA ENTRE EL BIEN Y EL MAL.</b>	<b>26</b>
<b>INFORMACIÓN Y DESINFORMACIÓN EN REDES: NO TODO LO QUE SE VIRALIZA ES VERDADERO.</b>	<b>29</b>



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 1:

**EMPATÍA: LA BASE DE LA SOCIABILIDAD**

## Capítulo 1

### EMPATÍA: LA BASE DE LA SOCIABILIDAD

La **empatía es diferente de la simpatía**. La simpatía sucede cuando somos cordiales y agradables en nuestras relaciones con otras personas. La empatía, en cambio, es la **voluntad de comprender a las otras personas, aceptando y respetando sus formas de ser y pensar, aunque sean diferentes a las nuestras**. Esto no significa que estemos de acuerdo, sino que podemos entender sus motivos e intereses a la hora de ser, a la hora de actuar.

*La empatía es la capacidad de percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de las otras personas.* Esta habilidad no siempre surge de manera espontánea: muchas veces, **depende de nuestra voluntad lograr ser empáticos**. Somos seres complejos y, más de una vez, contradictorios. Así, la empatía es difícil de alcanzar pero, a la vez, es indispensable para cultivar vínculos sociales constructivos en estos tiempos.

Para entrenar y desarrollar la empatía, el **respeto es un valor clave**. Existen muchas maneras de ver y analizar un mismo tema y, a veces, **se nos mezclan las opiniones, los sentimientos y la información**. Eso, en la era de internet, es normal y nos pasa todo el tiempo. Es por ello que resulta indispensable intentar **separar a las personas de sus ideas y opiniones** de forma tal de **mantener el respeto por ellas aún cuando no estemos de acuerdo** en ciertos temas.

#### **HABILIDADES BLANDAS**

*Las habilidades blandas son una combinación de habilidades interpersonales, sociales, de comunicación, de carácter y de personalidad, entre otras, que permiten a las personas relacionarse positivamente con su entorno.*

*Son cualidades que, como cualquier otra habilidad, se pueden aprender.*

La empatía es una **habilidad blanda que practicamos en presencia de otras personas** cuando adoptamos un tono de voz, ciertos gestos, determinadas expresiones faciales y movimientos corporales. Toda esta información configura el significado de lo que se transmite y ayuda a procesar el impacto de nuestras perspectivas sobre las otras personas.

Cuando no estamos presentes en forma física, como por ejemplo en un intercambio de mensajes por chat, no podemos hacer uso de todos los sentidos. Así, perdemos -en parte- la capacidad de empatizar y la comprensión mutua se dificulta. Es por eso que, en entornos digitales, se hace doblemente importante nuestra voluntad de aplicar la empatía.

La comunicación virtual requiere prestar especial atención a los efectos que pueden causar nuestras actitudes y mensajes en los otros. Como no es tan fácil interpretar los sentimientos de los otros, la comunicación intermediada por la tecnología necesita que nos preguntemos, de manera frecuente, cómo se está sintiendo esa persona frente a nuestras actitudes y qué podemos hacer para mejorar la comunicación, para que el intercambio mantenga el mutuo respeto.

## ¿ENTONCES?

Para promover una buena convivencia debemos **tener presente las limitaciones que nos impone la comunicación virtual a la hora de empatizar** y **hacer el esfuerzo consciente de detenernos a pensar antes de actuar**, preguntarnos si estamos o no siendo empáticos.

Como en ese formato de comunicación nos falta la ayuda de algunos sentidos, tenemos que **acostumbrarnos al ejercicio de preguntarle a aquellos con quienes nos relacionamos acerca de sus sentimientos y pensamientos en lugar de darlos por hechos**.



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 2:

**SESGO DE CONFIRMACIÓN: CUESTIONEMOS  
NUESTRAS OPINIONES**



## Capítulo 2

# SESGO DE CONFIRMACIÓN: CUESTIONEMOS NUESTRAS OPINIONES

### SESGO COGNITIVO

*Un **sesgo cognitivo** es un efecto en nuestra mente que distorsiona la forma en que interpretamos la información que recibimos. Son "filtros" que construimos a partir de la combinación de experiencias, educación, cultura, tradiciones y grupos de pertenencia. En determinados contextos y momentos, estos filtros nos sirven para poder tomar decisiones rápidas. El riesgo de esa velocidad es que podemos cometer algunos errores.*

Sin la empatía podemos llegar a distanciarnos de las otras personas. Esa lejanía nos empobrece, **nos impide incorporar visiones distintas a las nuestras** sobre temas importantes o acontecimientos que están pasando. No estar en contacto con otras formas de ver la realidad deja a nuestras mentes limitadas a nuestra propia visión del mundo.

Es normal tener opiniones propias sobre un tema. Es, también, normal que nos caigan mejor algunas visiones que otras y que nos gusten ciertas cosas y otras no. **Cuando alguien dice algo que coincide con lo que pensamos nos genera un sentimiento positivo** que sube nuestra autoestima: lo sentimos como una aprobación, una validación.

Ese sentimiento agradable, a veces, puede convertirse en una trampa, ya que **tendemos a tomar como verdadera aquella información que coincide con nuestras opiniones previas**, sin reflexionar demasiado al respecto. Este sesgo cognitivo se conoce como **sesgo de confirmación**.

El **sesgo de confirmación** es un "filtro" que usa nuestra mente mediante el cual **acepta, o "deja pasar", cierta información y opiniones sin cuestionarlas sólo porque se alinean con lo que ya pensamos**. Caemos en este sesgo porque **tenemos una capacidad limitada de procesar la información** que recibimos. Así, optimizamos el tiempo y dedicación que nos llevaría analizar todo lo que nos pasa en el día a día. A esto se suma que, en general, **nos cuesta aceptar que podemos estar equivocados**.

Así, gran parte del tiempo y casi sin darnos cuenta, tendemos a **aceptar**

como cierta toda información que valida nuestras opiniones y perspectivas, aún cuando no cuente con evidencia a su favor y pueda estar equivocada.

El sesgo de confirmación nos lleva aceptar información nueva sólo cuando proviene de personas con las que nos identificamos y/o cuando confirma nuestras opiniones. También, hace que difundamos sólo ese tipo de información o datos.

En el mundo digital, este “filtro” tiene mucho peso. Al recibir y reproducir sólo aquella información que valida nuestras creencias, alimentamos la falsa sensación de que todos piensan como nosotros, en base a lo que vemos diariamente en nuestros **feeds**.

Entonces, puede suceder que dos personas que viven en la misma ciudad, muy cerca una de la otra, vean en sus redes sociales realidades muy distintas y afirmen que esa visión parcial es la realidad. Así es cómo quedamos aislados en “**burbujas de información**” en las cuales constantemente reforzamos y reproducimos nuestra visión del mundo. Este tipo de comportamiento, potenciado hoy por las horas conectividad y la dinámica de las redes sociales, contribuye a un estado de desinformación generalizada.

Por eso, cuando nos cueste aceptar que alguien piensa distinto, tenemos que entender, en primer lugar, que efectivamente no estamos viendo lo mismo. Además, tenemos que incorporar la idea de que la información que contradice nuestras opiniones puede ser cierta y que eso no significa que estemos siendo cuestionados. Es posible y positivo estar de acuerdo con algo que dice una persona con la que, en general, no coincidimos.

Nuestra manera de ver el mundo es la base para relacionarnos con todo lo que pasa y tiene sentido que nos aferremos a ella, que sea nuestro “*punto de partida*”. Pero es importante reconocer que, también, puede llevarnos a emitir juicios apresurados, aceptando información falsa y rechazando la correcta.

Para promover una comunicación constructiva, lo más útil es adoptar una actitud prudente, de duda razonable. Aplicar estas dos actitudes nos permitirá mantener la apertura necesaria para incorporar nuevas perspectivas y evitará que nos encerramos en una “*burbuja*”.

### PRUDENCIA Y DUDA RAZONABLE

La **prudencia** es la capacidad de no emitir un juicio hasta tanto se cuente con todos los elementos e información para decidir.

La **duda razonable** se refiere a la necesidad de reflexionar antes de aceptar una información y confirmar su validez.

No existen las verdades absolutas, lo que hoy resulta obvio quizás no lo fue en el pasado y lo que creemos que es cierto ahora puede probarse como equivocado en el futuro. Por eso, **es mejor siempre estar abiertos a integrar nuevas formas de ver las cosas y a cuestionar nuestras opiniones.**

Nadie lo sabe todo y los argumentos opuestos a los nuestros no necesariamente nos llevan a que cambiemos de opinión, pero puede que nos inviten a reflexionar mejor sobre lo que creemos, **llevándonos a desarrollar nuestra capacidad de pensar de manera crítica y reflexiva y evitando** que nuestras actitudes y comportamientos promuevan **un entorno general de ruido y desinformación.**

### ¿ENTONCES?

Comprobar qué tan verdadera es la información lleva un tiempo que, en general, no tenemos. Aún así, reconocer el sesgo de confirmación nos sirve para hacer el ejercicio consciente de cuestionar nuestras propias creencias haciéndonos preguntas y abriéndonos a recibir información nueva.

Cuando recibimos información nueva, y más aún cuando son argumentos que contradicen lo que creemos, lo recomendable es:

- No reaccionar inmediatamente, tomarse un tiempo para procesar la información.
- Reflexionar y revisar lo que pensábamos antes de recibir esta información.
- Escuchar y valorar los argumentos ajenos, aún pudiendo concluir que no estamos de acuerdo .



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 3:

**DISONANCIA COGNITIVA: NUESTRO GRUPO NO  
SIEMPRE TIENE RAZÓN.**

## Capítulo 3

### DISONANCIA COGNITIVA: NUESTRO GRUPO NO SIEMPRE TIENE RAZÓN.

Gran parte de **nuestra identidad se conforma según los grupos sociales a los que pertenecemos** y es lo que llamamos **identidad social**. Esta pertenencia genera ciertos efectos de los que no somos del todo conscientes:

- Como mencionamos en el apartado anterior, **tendemos a tener más apertura frente a las personas que tienen ideas u opiniones afines a las de nuestros grupos** y solemos cerrarnos más ante aquellas personas que tienen ideas opuestas.
- Acostumbramos a **aceptar sin cuestionar todas las posturas y opiniones que surgen en esos grupos** cuando queremos **demostrar lealtad**, aunque eso signifique apoyar ideas con las que, en el fondo, no estamos muy de acuerdo y/o son información falsa.

El deseo de pertenencia a un grupo con el que nos sentimos identificados nos puede llevar a **priorizar la lealtad por sobre la reflexión y el pensamiento crítico**. Cuando sentimos que el grupo está siendo cuestionado por una perspectiva distinta, y no nos detenemos a reflexionar, **no podemos reparar en el valor que puedan llegar a tener esas otras ideas** sino que, de manera automática, **asumimos que la otra persona está equivocada**.

Cuando esto sucede, terminamos **discutiendo identidades en lugar de ideas** y, de esa manera, nos privamos de incluir y difundir otros puntos de vista, dificultando la circulación de información diversa.

Esta dinámica está muy presente en el ecosistema de las **redes sociales** donde las etiquetas que indican pertenencia se exponen con orgullo y la **demanda de inmediatez dificulta la pausa de la reflexión**.

Lo cierto es que **no hay grupos que siempre tengan razón y otros que nunca la tengan** y, sobre todo, que el hecho de **ser parte de un grupo no nos asegura saber qué debemos pensar u opinar sobre un tema**.

Cuando, frente a determinadas cuestiones, **elegimos no tomar postura o ponemos en duda lo que opina nuestro entorno** y seres queridos, nos enfrentamos a lo que se llama **disonancia cognitiva**. La disonancia

cognitiva es la **tensión o desarmonía interna** cuando quedamos frente a dos pensamientos que chocan, que son incompatibles, o frente a comportamientos que entran en conflicto con nuestras creencias.

El deseo de pertenecer suele ser instintivo y **cuestionar lo que dicen las personas en las que confiamos es incómodo** y puede generar tensión. Por eso, a veces, **nos callamos aunque sepamos que estamos equivocados**. Cuanto mayor es el conflicto entre dos opiniones contrarias, las personas nos aferramos a nuestros grupos. Esto hace que perdamos registro de que esos **“otros”** son personas muy parecidas a nosotros (**¡nos olvidamos de la empatía!**) y que, **quizás, sus ideas son interesantes y valen la pena**.

Además, al asociar a esas personas con características negativas, sólo por el hecho de pertenecer a otro grupo, estamos activando el **sesgo de confirmación** y perjudicando nuestra capacidad de escucha y, en consecuencia, de pensar reflexivamente.

Permitirnos **cuestionar nuestras perspectivas e identidades es una manera de respetar a los demás**, porque significa que consideramos **sus opiniones** y que nos concentramos en **identificar lo interesante de las ideas**, más allá de quien las exprese.

En definitiva, lo importante es evaluar las opiniones, información e ideas en función de muchos otros factores y no sólo según quien las expresa porque, de lo contrario, estaríamos ajustando los hechos **de la realidad a la visión que nosotros y nuestro grupo de pertenencia tiene del mundo**.

## ¿ENTONCES?

Una de las cosas que podemos hacer para lidiar con la disonancia cognitiva es **darnos tiempo para la introspección**: preguntarnos y analizar en qué medida nuestro deseo de pertenecer está influyendo en nuestra postura. El objetivo debe ser **acercarnos a información lo más verdadera posible y que eso no se sienta como una traición** a nuestra identidad, individual o social.

Otra actitud importante es reconocer la existencia de la diversidad: existen infinitas posturas distintas a la nuestra. A la vez, **reconocer que la diversidad nos enriquece**, que **si sólo nos comunicamos con quienes**

integran nuestros grupos perdemos todo lo bueno que nos ofrece lo distinto.

En redes sociales, por ejemplo, esta idea se materializa siguiendo cuentas de personas que opinan de manera totalmente opuesta a la de nuestro grupo para no perder el contacto con estas otras perspectivas que, en ocasiones, nos pueden marcar un camino interesante o, al menos, sugerente.



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 4:  
**SESGO DE ATRIBUCIÓN: SEAMOS CONSCIENTES  
DE NUESTROS PREJUICIOS.**



## Capítulo 4

### SESGO DE ATRIBUCIÓN: SEAMOS CONSCIENTES DE NUESTROS PREJUICIOS.

Sin darnos cuenta, **solemos dar por hecho que las acciones de los demás responden a su "personalidad"**. Esta tendencia de asociar los motivos de una acción a la imagen que tenemos de los otros se llama **sesgo de atribución**.

Constantemente, **damos por hecho que sabemos por qué las personas actúan de tal o cual manera** pero, en ocasiones, podemos equivocarnos. En ese caso, **"creemos saber"** pero, en realidad, **juzgamos incorrectamente**. Y ese juicio no es irrelevante, **desconoce gran parte de la realidad de los otros** ya que no nos tomamos el tiempo de preguntarnos *¿por qué tal persona hizo tal cosa?*

Existen dos formas típicas de explicar las acciones de los otros: por rasgos de personalidad y motivaciones internas o por el contexto y factores externos. También, se puede dar una combinación de ambas opciones. En cualquier caso, lo importante es entender que, **según la interpretación que elijamos, el juicio puede tener distintas consecuencias**.

Cuando **no tenemos en cuenta los factores externos que llevan a las personas a actuar de determinadas maneras**, cuando le damos más entidad a lo que tiene que ver con su personalidad, podemos estar **emitiendo juicios precipitados**.

En el ecosistema *online* resulta aún más difícil conocer las **circunstancias particulares** de todas las personas con las que interactuamos y eso hace que muchas veces **etiquetemos a los otros asumiendo sus realidades y razones, generando de esa manera ofensas y daños que serán vistos por la otra persona como injustificados**.

Además, en las redes sociales esta actitud puede derivar en **comportamientos discriminatorios ya que son esos prejuicios los que conducen a comentarios agresivos, ataques virtuales, discursos de odio y acoso cibernético** en publicaciones y feeds.

## ¿ENTONCES?

Es importante **que seamos conscientes de nuestros prejuicios** a la hora de interpretar las acciones de otras personas y sobre todo antes de reaccionar ante las mismas.

Una actitud recomendable, a la hora de evaluar contenidos o mensajes en redes sociales, es **darnos tiempo para preguntarnos si estamos juzgando a la persona o al contenido en sí y responder una vez hecha esa reflexión.**



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 5:

**LA NUEVA NORMALIDAD ES LA DIVERSIDAD**

## Capítulo 5

### LA NUEVA NORMALIDAD ES LA DIVERSIDAD

A todos nos gustan e interesan cosas distintas: comidas, libros, series, películas, estilos de vestir, deportes, lugares, etc. Pero existe algo que se llama **sesgo de normalidad** que consiste en la **tendencia a pensar que nuestra forma de ser y pensar es “la correcta” o “la normal”, y que la de los demás es “incorrecta” o “anormal”**.

En general, **lo que consideramos “normal” desde nuestro punto de vista es una visión singular y subjetiva**, propia y/o relacionada con el grupo al que pertenecemos y a nuestra identidad. Así, lo que llamamos “normal” no indica **lo que está bien o mal, sino sólo lo que es habitual para nosotros**.

Además, lo que hoy es “normal” probablemente en el futuro ya no lo sea y en el pasado tampoco lo era. Un ejemplo actual es **el uso de barbijo o tapabocas en el contexto de la pandemia de Covid-19**. Hoy, es normal usarlo y ver a otras personas que lo usan en las calles; sin embargo, pocos meses atrás, nunca nos hubiéramos imaginado que esta sería la “normalidad”.

Mientras no perjudiquen a nadie, todas las creencias, opiniones y formas de ser y pensar son válidas y pueden ser expresadas. **Reconocer que somos diferentes nos permite entender que ni nosotros ni los otros son más o menos normales** sino, precisamente, **distintos**.

Si todo el mundo pensara lo mismo, si todo el mundo tuviera las mismas expectativas de qué es “lo normal”, no podríamos crear nada nuevo, no existirían las dudas, ni la curiosidad.

**Ser conscientes de la tendencia a “normalizar”** lo que nos resulta familiar es una actitud clave para poder relacionarnos de manera positiva con personas diferentes. Aumentar esa conciencia, justamente, nos lleva a **respetar más a los demás en sus diferencias** sin la expectativa de que haya una definición fija y cerrada de lo que es “normal”.

Promover la diversidad es vital en el mundo en el que vivimos hoy. Aceptar las distintas formas de ser y de mirar pero, al mismo tiempo, intentar encontrar puntos en común en temas que nos preocupan como comunidad es clave en estos tiempos.

Al valorar la diversidad, en lugar de simplemente "*tolerarla*", podemos **aprender de las diferencias**, incorporando nuevas perspectivas y conocimientos, deshaciéndonos de prejuicios (**sesgo de atribución**) y acercándonos a los demás para entender y aceptar sus particularidades (**empatía**).

## ¿ENTONCES?

Internet y las **redes sociales pueden ser grandes aliadas para entrar en contacto con lo distinto**. Hoy, es más fácil que nunca conocer realidades completamente diferentes a la nuestra. **Exponernos a intercambiar miradas y opiniones con personas que nada tienen que ver con nuestra cotidianidad** puede ser una experiencia **muy positiva** tanto a nivel personal como social.

Cuando **activamos nuestra curiosidad** estamos reflexionando y, al hacerlo, **nos diferenciamos y damos lugar a la diversidad**. En tiempos marcados por las divisiones, este esfuerzo es **útil, valioso y necesario**.



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 6:

**LA PRIVACIDAD COMO VALOR.**

## Capítulo 6

### LA PRIVACIDAD COMO VALOR.

Nacer en un mundo digitalizado significa que, aún antes de aprender a hablar, ya hay fotos nuestras en las redes sociales. Es decir, mucha de **nuestra información personal e imágenes están en internet, prácticamente, desde siempre.**

Por eso no nos resulta raro que nuestra información personal esté a disposición de las apps y plataformas que más usamos, pero **antes esto no era habitual:** acceder a datos personales era más un tema de películas de espías que de la vida cotidiana.

#### **HUELLA DIGITAL**

*Es el rastro que dejamos cuando interactuamos con las plataformas. Por ejemplo, los posteos o comentarios que hacemos en redes sociales, correos electrónicos, mensajes y llamadas a través de mensajería, etc.*

*Todo aquello que hacemos en Internet queda registrado y almacenado en una gran base de datos y conforma nuestro historial en línea, el cual puede eventualmente ser visto por algunas personas, empresas y/o gobiernos sin que lo sepamos.*

Si bien ya nos acostumbramos, es importante que contemos con más **herramientas para desenvolvernos de manera segura al interactuar con las plataformas** que más usamos.

**La privacidad** es la capacidad de decidir lo que otras personas saben sobre nosotros y es un valor importante, tanto si estamos compartiendo un mismo espacio en presencia física o si interactuamos a través de internet.

Existe una diferencia importante entre saber usar la tecnología y las redes sociales y el saber usarlas prestando atención a la **protección de nuestra información personal, si así lo quisiéramos.**

La mayoría de las apps y plataformas en las que pasamos gran parte del tiempo son gratis. Esto es así gracias a que **esas empresas le cobran a otras empresas por la circulación de la publicidad que vemos**

mientras los estamos navegando. Para que esa publicidad sea más efectiva, las redes sociales **usan nuestra huella digital con el objetivo de mostrarnos contenidos, productos, ofertas, imágenes que coincidan con nuestros gustos, intereses y preferencias**. Es por esto que nuestra información personal resulta tan valiosa y es esa la razón por la cual es importante que aprendamos a ofrecerla o resguardarla según el caso.

Muchas veces, la comunicación e interacción a través de plataformas hace **difícil establecer la frontera entre nuestro espacio privado y público** y eso puede generar consecuencias negativas tanto en lo personal, como en lo colectivo.

**En el ecosistema online, un mismo formato o contenido puede ser público o privado según la circunstancia.** Abundan ejemplos cotidianos: Si un correo electrónico es enviado a una sola persona, se considera una comunicación privada. Pero si ese mismo correo es reenviado a muchas personas, pasa a ser un tipo de comunicación pública.

Si ese contenido se viraliza aparece un problema adicional: se pierde el rastro del emisor. **El mensaje se vuelve anónimo y se diluye la responsabilidad en caso de que genere un resultado negativo o lastime a alguien** en algún sentido. Esto es lo que sucede mayormente con las noticias falsas.

Es por estas implicancias, sutiles y hasta inesperadas, que **es tan importante desarrollar sentido crítico y reflexivo** para poder **habitar el ecosistema virtual de manera segura y responsable**. En ese sentido, proteger nuestra propia privacidad, entender la distinción entre lo público de lo privado y procesar con precaución la información que recibimos y reenviamos son aspectos claves para socializar en el entorno online desde un lugar de mayor autonomía.

## **¿ENTONCES?**

Es útil e importante darnos el tiempo para **preguntarnos sobre si realmente queremos, o no, compartir cierta información, publicaciones o imágenes personales** y saber que **contamos con herramientas** que nos permiten decidir qué datos queremos dar y cuáles preferimos proteger para que permanezcan en el ámbito de nuestra privacidad.





# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 7:

**POLARIZACIÓN: NO TODO ES UNA LUCHA  
ENTRE EL BIEN Y EL MAL.**

## Capítulo 7

# POLARIZACIÓN: NO TODO ES UNA LUCHA ENTRE EL BIEN Y EL MAL.

Por estos días, en muchos países, existe una **tendencia general a analizar cualquier conflicto de opinión como una lucha entre el bien y el mal**, en la que el "lado propio" representa el bien y el "otro lado", el mal. Este fenómeno, por el cual la opinión pública se divide en dos extremos opuestos, es cada vez más común en la vida cotidiana y se lo conoce como **polarización**.

La polarización existe desde antes de la aparición de Internet y si bien las **redes sociales** no la generan, si tienen la **capacidad de potenciarla y hacerla más visible**.

Recordemos lo que ya dijimos sobre los "*filtros*" (sesgos) que usa nuestra mente, sobre todo, el que deriva de nuestra pertenencia a grupos y aquel mediante el cual confirmamos y validamos nuestras creencias previas. Estos "*filtros*" influyen en nuestra actividad en las **redes sociales** y pueden llevarnos a amplificar la circulación de información -no siempre verdadera- **como herramienta para atacar y demonizar a quienes están "del otro lado"**, colaborando así en los procesos de polarización.

Numerosas investigaciones confirman que cuando nos enfrentamos a alguien con un punto de vista opuesto, **es más probable que juzguemos a esa persona como "buena" e "inteligente" si escuchamos sus ideas en persona, en lugar de por escrito**. Pero la mayoría de las plataformas de redes sociales están diseñadas para centrarse en el texto, lo que reduce las posibilidades de la discusión y el debate.

**Además, las redes sociales favorecen la sobresimplificación de argumentos** justo cuando los desafíos del presente requieren que tengamos en cuenta múltiples capas de complejidad. Es difícil abordar esa complejidad en conversaciones con párrafos cortos y pocos caracteres, son tiempos en que los contenidos *viralizables* son aquellos fáciles de procesar, son aquellos diseñados para compartir sin reflexionar.

La polarización **es negativa para la convivencia social** porque se basa en la **difusión de caricaturas y argumentos sobre-simplificados**, que carecen de una explicación real y fundada en los hechos, y que en

muchas ocasiones sólo tienen por objetivo atacar.

Además, involucrarnos en este tipo de discusiones **hace que veamos y juzguemos a los otros de manera estereotipada, simplificada y negativa,** aumentando la hostilidad general y nuestro propio malestar.

### **¿ENTONCES?**

Como venimos diciendo, para **desarrollar un pensamiento crítico** es **muy importante prestar atención a nuestros propios sesgos y tendencias,** poniéndonos en situación de incomodidad desde las cuales **reflexionar antes de juzgar, decidir y reaccionar**

También, es bueno adoptar una actitud que nos motive a profundizar en aquellos debates que nos interesan pero **dándoles el tiempo, la escucha y el análisis necesarios y, sobre todo, abriéndonos a entender las perspectivas de los otros.**



# **CORAZONES Y MENTES FUERA Y DENTRO DE INTERNET**

Capítulo 8:

**INFORMACIÓN Y DESINFORMACIÓN EN REDES: NO  
TODO LO QUE SE VIRALIZA ES VERDADERO.**

## Capítulo 8

# INFORMACIÓN Y DESINFORMACIÓN EN REDES: NO TODO LO QUE SE VIRALIZA ES VERDADERO.

La información disponible en Internet es mucha, demasiada. Así, una de las ventajas de las redes sociales es también uno de sus principales problemas: **tener acceso a todo tipo de información, todo el tiempo, a veces nos abruma, nos confunde.**

En un universo de múltiples mensajes, emisores y productores de contenido, **resulta difícil distinguir la calidad y veracidad de la información** a la que estamos expuestos. Los límites entre las noticias y las opiniones personales, o entre la prensa tradicional y los productores de noticias falsas, están desapareciendo.

A la sobreabundancia de información se agrega que, en gran medida, **perdimos la confianza en los medios periodísticos tradicionales** y que, cada vez más, **lo usual es mantenernos actualizados a través de las redes sociales.** En este contexto, es más importante que nunca desarrollar la **capacidad de distinguir y evaluar la calidad de esa gran masa de datos, artículos y mensajes** porque los efectos de la desinformación influyen en nuestros comportamientos y afectan nuestros vínculos.

Uno de los problemas principales es que **la repetición de una información a través de redes sociales nos lleva a proyectar la importancia de ese contenido** cuando en realidad **no todo lo que se viraliza es verdadero.** También, puede suceder lo contrario cuando, en realidad, el hecho de que algo no se muestre no significa que no exista o no importe.

A pesar de sus crisis y limitaciones, **el periodismo tiene cierta responsabilidad acerca de las noticias que transmite.** Una noticia emitida por los medios tradicionales usualmente tiene una fecha y debería mencionar las fuentes de información. Esta es una enorme diferencia con la información que circula en redes sociales, en ocasiones a través de perfiles anónimos o falsos que envían mensajes diversos, o en portales web con “*notas*” sin referencia a fuentes, ni a evidencia chequeada y/o científica.

Internet se caracteriza por permitir a las y los usuarios ser **prosumidores de contenidos:** es decir, productores y consumidores a la vez. Aunque no seamos autores del contenido, si lo consumimos **y luego**

decidimos compartirlo, eso nos hace responsables de su divulgación. La difusión en grupos pequeños y privados de mensajería, por ejemplo, es muy potente, ya que llega a todos los miembros del grupo con un importante grado de confianza y en un espacio donde el contenido es más pasible de ser leído y reenviado.

Compartir contenido en las redes sociales puede dar una ilusión de pasividad, pero es importante ser conscientes de que ese acto implica cierta responsabilidad y que colaborar en la circulación de información falsa o no chequeada puede tener efectos no deseados y perjudiciales para nosotros y nuestro entorno.

## ¿ENTONCES?

Es importante tomar consciencia acerca de nuestro rol y responsabilidad a la hora de compartir la información que nos llega.

También, es vital desarrollar habilidades específicas para el análisis crítico del contenido que circula online y crear así nuestras propias defensas frente al fenómeno de la desinformación, auto observando nuestros comportamientos, a veces inconscientes e involuntarios.

# LO IMPORTANTE

## **A la hora de vincularnos en redes sociales, es importante:**

- Prestar atención a nuestros propios sesgos y tendencias.
- Tener presentes las limitaciones que nos impone la comunicación virtual a la hora de empatizar.
- Preguntarle a aquellos con quienes nos relacionamos acerca de sus sentimientos y pensamientos en lugar de darlos por hechos.
- Hacer el ejercicio de cuestionar nuestras creencias y de abrirnos a recibir información nueva.
- Darnos tiempo para pensar en qué medida el deseo de pertenencia a un grupo está influyendo en nuestras posturas sobre distintas cuestiones.
- Preguntarnos si estamos juzgando a la persona o al contenido y responder una vez hecha esa reflexión.
- Evaluar si queremos o no compartir cierta información, publicaciones o imágenes y saber que contamos con herramientas que nos permiten decidir qué datos queremos dar y cuáles preferimos proteger.
- Tomar consciencia acerca de nuestra responsabilidad a la hora de compartir la información que nos llega.

Este trabajo es producto de la colaboración entre  
**Democracia en Red y Plataforma Democrática.**  
[democraciaenred.org](http://democraciaenred.org) / [plataformademocratica.org](http://plataformademocratica.org)

La presente versión, adaptada al público argentino, fue  
escrita por Agustín Frizzera. La versión original fue escrita  
por Bernardo Sorj y Francisco Brito Cruz



Licencia Creative Commons, generada el 7 de septiembre de 2020.  
**#desinformación. más allá de las noticias falsas**, por Agustín Frizzera, se  
distribuye bajo una Licencia Creative Commons de Atribución 4.0  
Internacional CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>)

**Usted es libre para:**

**Compartir:** copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.

**Adaptar:** remezclar, transformar y crear a partir del material.

El licenciente no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los  
términos de la licencia. Bajo los siguientes términos:

- **Atribución:** en cualquier explotación de la obra autorizada por la licencia  
será necesario reconocer la autoría (obligatoria en todos los casos).
- **No hay restricciones adicionales.** No puede aplicar términos legales ni  
medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier  
uso permitido por la licencia.

**AVISOS:** No tiene que cumplir con la licencia para elementos del material en el dominio  
público o cuando su uso esté permitido por una excepción o limitación aplicable.  
No se dan garantías. La licencia podría no darle todos los permisos que necesita para  
el uso que tenga previsto. Por ejemplo, otros derechos como publicidad, privacidad, o  
derechos morales pueden limitar la forma en que utilice el material.

Desarrollado con el apoyo de:

