



Conducta incivil online y sus consecuencias en la participación política: resultados Encuesta Foco Ciudadano

Autores: Claudia Novoa y Flavio Cortés.

Con la expansión del acceso a Internet que ha ocurrido en Chile en la última década, más la cobertura casi universal de teléfonos celulares que permiten la navegación online, se podría suponer que existen las condiciones para la constitución de un espacio público comunicacional que permite la confrontación de opiniones en un diálogo democrático y plural. Sin embargo, los foros de opinión y el debate online se encuentran frecuentemente caracterizados por un discurso descalificatorio que contraría las normas más básicas de la conducta cívica. Insultos, descalificaciones, suposición de intenciones, discursos de odio, son parte más bien común de la experiencia de los foros online en nuestro país.

En este Apuntes MIDE se presentan algunos rasgos de la comunicación online que alentarían el discurso no cívico o incivil, además de datos sobre cuán admisible es para las personas en nuestro país ese tipo de discursos y con qué rasgos se encuentra asociado. Para ello, se utilizan resultados provenientes de la Encuesta Foco Ciudadano que el Centro de Medición MIDE UC realiza periódicamente, donde se incorporó un módulo en el que se interrogó a las personas acerca de su percepción sobre la frecuencia del discurso incivil y sobre cuán admisible es este tipo de discurso.



Conducta online no cívica

La conducta discursiva incivil en el espacio digital es entendida, a grandes rasgos, como “características de la discusión que transmiten un tono innecesariamente irrespetuoso hacia el foro de discusión, sus participantes o sus temas” (Coe et al. 2014, p. 660).

Al respecto, los autores identifican cinco componentes específicos de la incivildad: [1] insultos, [2] vulgaridad (entendiendo como las malas palabras, garabatos, groserías),

[3] acusaciones mentirosas (ataques acusando a la otra persona de deshonesto), [4] expresiones peyorativas (burlas sobre la forma en que se expresa la persona) y [5] calumnia o difamación (ataques irrespetuosos y burlones sobre una idea).

Otros autores han definido la incivildad en comentarios online como “flaming”¹, que implica “conductas verbales hostiles” (Thompson y Foulger, 1996), o la expresión desinhibida de hostilidad, insultos y burlas (Kayany, 1998).

¿Por qué nos comportamos discursivamente de manera incivil?



La pregunta que cabe entonces es ¿Por qué un discurso de este tipo puede verse favorecido en la comunicación online? Para responder esto, los diferentes autores recurren a factores demográficos, rasgos de personalidad y hábitos de consumo de noticias online, los que podrían proporcionar una perspectiva sobre qué características ayudarían a explicar la falta de civismo en discusiones online.

De las variables mencionadas, Kenski et al. (2020) destacan que el sexo de las personas es el predictor más estable en la percepción de incivildad. Es decir que, el solo hecho de ser mujer se asocia con mayor calificación de comentarios online como inciviles. Esto sugiere que existen normas sociales de expresión comunicativa diferentes entre hombres y mujeres, y que inciden en que los hombres tengan mayor aceptación a (o reconozcan menos) expresiones verbales o escritas que para las mujeres resultan ofensivas. Kenski también propone que la orientación política es un factor determinante, ya que las personas de orientación política conservadora tienen menor probabilidad de percibir el discurso incivil, en particular aquellas afirmaciones que pueden calificarse como acusaciones mentirosas. En contraposición, las personas de orientaciones políticas moderadas y liberales serían más propensas a percibir este tipo de afirmaciones² (Kenski 2020).

¿Qué hace que los espacios de discusión online sean propicios para el comportamiento incivil?



Pero más allá de las características personales individuales, se ha planteado la pregunta de si el espacio online presenta

per se ciertas características que contribuyen o alientan el discurso incivil. Según Chen (2017) efectivamente Internet tiene ciertos atributos como rapidez, masividad y anonimato que alientan tal tipo de discurso. La rapidez alude a que prácticamente no hay mediación entre la producción y la diseminación del discurso, siendo esta inmediatez lo que hace que un acto privado pase a ser público prácticamente con el apretar de una tecla. No hay, por la misma estructura del medio, un instante forzado de deliberación, edición o reflexión como ocurría en la comunicación escrita de antaño.

La **masividad** refiere a que las personas evalúan si sus puntos de vista coinciden o no con los de la mayoría de las personas basándose en lo que sus amigos y conocidos dicen. Esto implica que hablarán más en la medida en que estos puntos de vista individuales sí encajen con el de las masas, sobre todo en redes sociales.

Por su parte, el **anonimato** puede influir en la actitud de las personas, pues el verse enfrentadas en una discusión en el espacio online, en el que no son conocidas personalmente ni se enfrentan cara a cara con sus contradictores, las priva de experimentar consecuencias directas que regulen sus actos. En este sentido, el efecto que produce el anonimato en los foros de comentarios online se asimila al efecto del estado psicológico de desindividuación, que, a grandes rasgos, implica la “sensación de que nadie sabe quien eres realmente en Internet” (Chen, 2017, p. 12). Este estado influye en la predisposición de las personas a comportarse de manera más desinhibida y con menos consciencia de las consecuencias de sus actos (Sproull & Kiesler, 1986).

Encuesta Foco Ciudadano y conducta incivil



En este contexto, la Encuesta Foco Ciudadano 2019-2020 incluyó un conjunto de preguntas sobre conducta incivil online en una población objetivo correspondiente a personas chilenas de 18 a 69 años, residentes de los principales centros urbanos del país³. En dicha encuesta se abordó, en primer lugar, con qué frecuencia las personas percibían comentarios inciviles en las noticias online para posteriormente preguntarles qué tipo de comentarios eran caracterizados como inciviles, proporcionándoles para ellos un conjunto de comentarios de un foro online ficticio.

1 Término en inglés que alude a un discurso inflamatorio

2. Este estudio está realizado en Estados Unidos donde el término liberal alude a personas que se sitúan en la izquierda del espectro político.

3. Antofagasta, Viña del Mar, Valparaíso, Con-Con, Concepción, Talcahuano, San Pedro de la Paz, Temuco y el gran Santiago

Uso de Internet y presencia de comentarios inciviles



La Encuesta Foco ciudadano reveló que el 89,5% de la población urbana utiliza internet al menos una vez al mes y de ellos, la mayoría (56%) se definió como lector en las redes sociales; es decir, que se limita a leer lo que otros usuarios postean; un 30% comparte contenido en la red y un 14% se asume como participante activo, esto es que sube o postea en las redes sociales fotos, videos y comentarios.

Al preguntárseles específicamente por los foros de noticias, la mayoría de los chilenos (58%) lee comentarios posteados en las noticias online de manera frecuente, y un 36% postea comentarios en las noticias online frecuentemente. La utilización de este tipo de espacios de debate sobre el escenario noticioso ha sido reveladora; la encuesta indica que un porcentaje no menor, el 30% de los lectores de noticias online, responde frecuentemente a comentarios posteados de otros usuarios.

Interrogados acerca de si es común encontrar contenidos inciviles en dichos foros online, el 51,2% de los encuestados indicó ver frecuentemente comentarios que insultan a otros usuarios en la sección de comentarios de las noticias online; 46,6% señala ver comentarios que incluyen groserías y un 42,1% menciona comentarios que tratan de manera degradante a ciertos grupos (ej. disidencias sexuales y de género, inmigrantes, personas de distinta raza, etc.).

¿Cuán aceptable es la incivildad en Internet para las chilenas y chilenos?



La aceptabilidad de la conducta incivil en los comentarios a noticias online se midió a través de la reacción ante un conjunto de comentarios que eran una respuesta ficticia a una noticia sobre una ley que regulaba la convivencia vial. Para ello, los investigadores de la encuesta Foco Ciudadano, crearon cinco comentarios, uno de los cuales cumplía las normas de una convivencia online respetuosa de las personas y los otros cuatro eran manifestaciones de distinto tipo de conducta online incivil.

El párrafo que se le presentaba a los encuestados era el siguiente:

“A propósito de la ley de convivencia vial que regula la relación entre ciclos (bicicletas, scooters, patines, etc.), autos y peatones, en un espacio de comentarios de un diario online se produce el siguiente diálogo:

1. *“excelente iniciativa para regular, ¡por fin!, el espacio vial”*
2. *“de nada sirve una ley si tenemos una cultura de indios, donde nadie respeta a nadie”*

3. *“encuentras la iniciativa excelente porque eres un cuico que nunca te has bajado del auto”*
4. *“otra vez los flaites resentidos mostrando la hilacha”*
5. *“cállense todos los weones”*

Con posterioridad a leer este párrafo, se le solicitó a los encuestados contestar si consideraban aceptables o inaceptables cada uno de estos comentarios, con lo que se obtenía una medida de lo que se consideraba incivil y cuán aceptable era la conducta discursiva online incivil.

¿Qué aspectos se relacionan con la aceptación de comentarios inciviles?



Para evaluar el grado en que los encuestados aceptaban la incivildad online se construyó un índice de aceptación de incivildad, por el cual se suma un punto por cada comentario incivil que se considera aceptable (desde el segundo comentario en adelante en el listado recién desplegado) y, en el caso del primer comentario, que es civil, se suma 1 punto si la persona lo considera inaceptable. Por ende, la escala de incivildad va desde 0 puntos donde la persona presenta una conducta online impecablemente cívica a 5 puntos donde el encuestado despliega el máximo de aceptación a la conducta online incivil. Usando esta escala, el puntaje promedio obtenido es de 1.07, lo que implica la aceptación de más de un comentario incivil. Los hombres presentaron un nivel de aceptación de conducta incivil mayor que las mujeres (1,23 versus 0,96).

Analizando la proporción de personas que consideró aceptables comentarios inciviles, al menos un 20% de encuestados consideró cada uno de los cuatro comentarios inciviles como aceptables. El que menos aceptabilidad recibió fue: “cállense todos los weones”, el que pese a su tono despectivo e insultante fue aceptable para un 19,8% de las personas, y el que más aceptabilidad recibió (34,7% de los encuestados) fue un comentario claramente peyorativo y discriminatorio para un grupo social como es el “de nada sirve una ley si tenemos una cultura de indios, donde nadie respeta a nadie”.

Al analizarse los resultados por nivel socioeconómico, se encontró diferencias por las cuales las personas de estratos sociales más altos presentaron un nivel de aceptación mayor a la conducta online incivil (1.42) que el grupo socioeconómico medio (1.04) y bajo (0.92).

El nivel de autoritarismo de las personas, que también fue medido en esta encuesta, presentó una relación significativa y directa con la aceptación de los comentarios inciviles, esto es: a mayor nivel de autoritarismo las personas presentaron una mayor aceptación de incivildad en los comentarios

(1.02 de personas con alto autoritarismo versus 0.57 de bajo autoritarismo).

Respecto a la relación entre orientación política de las personas y aceptación de conducta online incivil, se observó que las personas que se declaran independientes presentaron el nivel más alto de aceptación incivil (1.58) mientras que las personas de izquierda presentaron el nivel más bajo (0.73).

¿La aceptación de comentarios inciviles fue afectada por el “estallido” social?



El proceso de aplicación de la encuesta Foco Ciudadano 2019-2020 cruzó el proceso social conocido como “el estallido social” ocurrido a partir de octubre del 2019. Esto implicó que la aplicación de la encuesta se desarrollara en un periodo “preestallido social” y “post estallido social”, por lo cual se produjo una oportunidad de analizar si la percepción sobre la civilidad en los comentarios online tuvo alguna influencia o repercusión en aquellas personas que fueron encuestadas con posterioridad al estallido. Sin embargo, pese a que la sociedad chilena experimentó un agudo proceso de confrontación durante ese período, la percepción de exposición a comentarios inciviles en los medios de comunicación no difirió significativamente entre quienes fueron encuestados antes del “estallido” (1.00) o después de este (1.09). Tampoco varió significativamente el nivel promedio de aceptación de comentarios inciviles respecto de quienes contestaron la encuesta luego de ocurrido el estallido o revuelta social del 18 de octubre.

Conclusión



Este estudio mostró, en una muestra representativa de la población chilena, que la aceptación de los comentarios inciviles online se asocia a factores que la literatura ha mostrado como relevantes: sexo, orientación actitudinal autoritaria y orientación política. De esta forma, tienden a aceptar más la conducta incivil los hombres, las personas con alto nivel de autoritarismo y aquellos que no manifiestan orientación política alguna.

Se advierte un hallazgo, en principio paradójico, por el cual los sectores socioeconómicos más altos (que poseen mayor educación formal) aceptan más comentarios inciviles que los grupos de menor nivel socioeconómico.

También parece ser llamativo que el agudo conflicto social que experimentó el país en los meses posteriores a octubre de 2019 no se tradujo ni en una mayor percepción de

conducta incivil online ni en una mayor aceptación de este tipo de discurso, lo que podría indicar una cierta distancia entre el fragor social y la expresión mediática digital.

Estos resultados nos llevan a reflexionar sobre la manera en que se puede construir un espacio de debate público, valorando este tipo de espacios virtuales como garantes de la democracia deliberativa o, al menos, como una dinamización de la esfera pública a través de una mayor diversidad y volumen de discusión (Papacharissi, 2004).

Los resultados de este análisis indican que las personas efectivamente leen foros online de periódicos y que para alrededor de un quinto de las personas los comentarios peyorativos, derogatorios o insultantes son aceptables. Esta orientación puede ser explicada por características individuales como el sexo, orientación política o actitudes hacia el autoritarismo, pero también contribuye al fenómeno el espacio comunicacional digital, que en su misma arquitectura permite una comunicación directa, masiva y rápida sin que exista una función editora como era el caso de los medios de comunicación clásicos.

Habría que preguntarse si parte de esa función no debiera ser asumida, al menos por los soportes online de medios de comunicación establecidos como periódicos o radios, para que en esos espacios se pudiera construir una lógica de debate público más cercana a la dinámica de la democracia deliberativa que al show business de los reality show que, en su lógica, pretenden escandalizar a través de la confrontación vacía y gratuita para lograr mayor rating o audiencia.

Bibliografía

Chen, G. M. (2017). Online incivility and public debate: Nasty talk. In *Online Incivility and Public Debate: Nasty Talk*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-56273-5>

Coe, K., Kenski, K., y Rains, S. A. (2014). Online and uncivil? Patterns and determinants of incivility in newspaper website comments. *Journal of Communication*, 64(4), 658–679. <https://doi.org/10.1111/jcom.12104>

Hwang, H., Kim, Y. y Huh, C. U. (2014). Seeing is Believing: Effects of Uncivil Online Debate on Political Polarization and Expectations of Deliberation. *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 58(4), 621–633. <https://doi.org/10.1080/08838151.2014.966365>

Kayany, J. M. (1998). Contexts of uninhibited online behavior: Flaming in social newsgroups on usenet. *Journal of the American Society for Information Science*, 49, 1135–1141. [doi:10.1002/\(sici\)1097-4571\(1998\)49:12<1135::aid-asi8>3.0.co;2-w](https://doi.org/10.1002/(sici)1097-4571(1998)49:12<1135::aid-asi8>3.0.co;2-w)

Kenski, K., Coe, K., y Rains, S. A. (2020). Perceptions of Uncivil Discourse Online: An Examination of Types and Predictors. *Communication Research*, 47(6), 795–814. <https://doi.org/10.1177/0093650217699933>

Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: Civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New Media and Society*, 6(2), 259–283. <https://doi.org/10.1177/1461444804041444>

Sproull, L. y Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32(11), 1492–1512. <https://doi.org/10.1287/MNSC.32.11.1492>

Thompson, P.A. y Foulger, D.A. (1996). Effects of pictographs and quoting on flaming in electronic mail. *Computer in Human Behavior* 12(2): 225-43