

Medios de comunicación y narrativa: Gestionar conflictos en sociedades polarizadas

El auge de las plataformas digitales y las redes sociales ha transformado el sector de los medios de comunicación y ha afectado el tipo y modo de circulación de las narrativas. Enfocado principalmente en el contenido mediático, este documento describe el papel de los diferentes tipos de medios de comunicación en la promoción de narrativas simplificadas que generan conflictos en sociedades profundamente divididas. Además de medidas para promover contenido preciso e imparcial que contrarreste la desinformación, el documento propone enfoques prácticos para garantizar que los medios amplifiquen historias diversas y complejas que nutran un panorama narrativo más rico y fomenten la participación, en especial entre grupos, en contextos polarizados.

Con el fin de fortalecer el [marco conceptual sobre narrativas](#) de IFIT, este documento ofrece orientación a una variedad de actores interesados (la sociedad civil, los responsables de formular las políticas y los donantes, entre otros) sobre el funcionamiento de las dinámicas narrativas y el trabajo de narrativas en los medios de comunicación para ayudar a gestionar conflictos a nivel nacional. Este análisis está basado en una extensa investigación de IFIT, así como en consultas exhaustivas con expertos (incluidos los miembros del [Grupo de práctica de narrativas inclusivas](#) de IFIT) en narrativas, periodismo, comunicaciones, gobernanza de Internet y conflicto.

Contexto

La primera parte de este documento ofrece un contexto sobre el papel de las narrativas en la conducción o mitigación de conflictos, el efecto que pueden tener los medios de comunicación transformados en los paisajes narrativos y el papel de estos en el fomento de las divisiones sociales. El análisis resume fenómenos conocidos en el panorama de los medios, pero a través del lente de las narrativas.

El papel de la narrativa en la conducción o mitigación de conflictos

Las narrativas son las historias que los grupos cuentan sobre los orígenes, identidades y creencias de sí mismos y de otros. A nivel *individual*, una narrativa constituye la historia de vida y las experiencias que ayudan a una persona a encontrar significado de la vida diaria. A nivel *colectivo*, las narrativas se relacionan con la interpretación de eventos históricos y experiencias conjuntas, para a través un lenguaje particular formar sistemas de creencias grupales y una identidad compartida construida de manera simbólica. Estas narrativas dan forma al comportamiento, ofreciendo una historia con roles claros para que sea más fácil actuar con un propósito. Todos estamos influenciados por el panorama narrativo de nuestra sociedad y nos entendemos a nosotros mismos y a los demás a través de él.

En países marcados por profundas divisiones, las narrativas pueden fomentar el acercamiento entre distintos grupos sociales y la acción política para abordar reivindicaciones y gestionar conflictos intergrupales. Sin embargo, también pueden aumentar la polarización al inflamar los agravios y debilitar la confianza social, hasta el punto de motivar la violencia. Varios actores con intereses específicos, en particular las élites e instituciones políticas y sociales, utilizan ciertas narrativas para perseguir sus propios objetivos y —a menudo—, tienen incentivos para difundir narrativas polarizantes que aseguren su influencia. Una narrativa polarizante generalmente enfatiza la validez de las reivindicaciones de un grupo y la superioridad moral de sus afirmaciones, al tiempo que culpa a “otros” del conflicto. En este sentido, tiende a reducir la diversidad y complejidad de las narrativas colectivas a una historia simple que se refuerza a sí misma y deja al margen hechos y pruebas inconvenientes. Una sociedad altamente polarizada tiende a estar dominada por dos o tres narrativas simples y opuestas, en las que las opiniones extremas eclipsan las opiniones moderadas en los debates públicos y otras narrativas quedan ocultas a la vista.

Cuando las narrativas que simplifican la realidad dominan el panorama narrativo de una sociedad, los individuos y grupos en conflicto compiten entre sí por atención y apoyo. A menudo, estos actores no comparten una misma realidad, de tal manera que la opinión y los prejuicios determinan la comprensión de los hechos fácticos al punto que estos se moldean para reflejar la historia que se quiere contar. Por ejemplo, si un sector solo ve un mundo en el que hay ‘enemigos peligrosos’ que amenazan la vida de civiles inocentes, éstos rechazarán una narrativa rival en la que el otro lado está luchando contra la pobreza o la violencia estatal (Tabla 1). En tales contextos, los debates son más emocionales que racionales, las historias se marginan más que complementarse entre sí y las aparentes brechas entre las narrativas pueden conducir a un colapso en la conversación civil y los procesos políticos, muy por encima de las variaciones reales en las opiniones sostenidas en privado por la gran mayoría de la población.

Por esta razón, un enfoque clave para gestionar el conflicto en sociedades profundamente divididas es 1) exponer la forma en que las narrativas impulsan el conflicto, 2) comprender la multiplicidad y complejidad de las historias detrás de las narrativas simplificadas, y 3) amplificar las narrativas de grupos menos dominantes que circulan en la

sociedad. El objetivo no es imponer o seleccionar una narrativa unificadora para difundir, o incluso promover la neutralidad, sino más bien romper las preconcepciones inconscientes, permitir la autorreflexión sobre el sesgo narrativo y alentar una mayor diversidad de narrativas para prosperar juntos. A medida que el paisaje narrativo se enriquece, las narrativas simples y divisivas pierden poder. Los grupos y las personas pueden percibir las relaciones y los puntos en común entre sus historias, reconocer las reivindicaciones de los demás y colaborar entre sí para gestionar los conflictos de una manera más constructiva. En este proceso, los medios de comunicación son fundamentales.

TABLA 1. DIFERENCIAS ENTRE NARRATIVAS SIMPLIFICADAS Y COMPLEJAS

Característica	Narrativa simplificada	Narrativa compleja
Su motivación	Poder y dominación	Intereses racionales
Sus poderes	Exagerados	Comunes
Su carácter	Malvado	Humano
Nuestro pasado	Inocente	Cómplice
Nuestro futuro	Romántico	Realista
Nuestro objetivo	Dañar a “los otros”	Para beneficiarnos/limitar el daño hacia nosotros
Factores casuales	Reducidos a unos pocos o a uno	Varios y complicados
Dirección causal	Lineal	Ciclos de retroalimentación
Contexto causal	Individualizado	Estructural
Discurso	Polarizante	Detallado
Representación del tiempo	Comprimido	Complicado
Relaciones con el adversario	Traicioneras	Productivas
Alcance del conflicto	Cósmico	Mundano
Lenguaje de las historias	Poético	Prosaico

Adaptado de Solon Simmons, *Teoría de la raíz narrativa y resolución de conflictos: poder, justicia y valores* (Londres: Routledge, 2020).

El impacto de los medios de comunicación transformados en los paisajes narrativos

Los medios de comunicación han desempeñado —durante mucho tiempo— un papel en la configuración de los paisajes narrativos de las sociedades. Durante gran parte del siglo XX, los medios de comunicación tradicionales (periódicos, radio y más tarde la televisión) promovieron ciertas narrativas e intereses grupales, por lo general, de los Estados y las élites políticas y empresariales. A medida que se profesionalizaron en la segunda mitad del siglo, los medios de comunicación continuaron teniendo inclinaciones políticas y priorizaron ángulos particulares o asumieron historias, pero también priorizaron cada vez más la objetividad y la información imparcial sobre una gama más amplia de historias relevantes para el interés público. Los medios impresos y de radio-difusión construyeron normas en torno a la verificación de hechos e historias mediante

la corroboración de fuentes y la provisión de diferentes puntos de vista. Adicionalmente, filtraron el tipo y la calidad de las noticias e indicaron estándares mínimos sobre cómo deben comportarse los actores sociales y políticos.

El siglo XXI ha sido testigo de un cambio importante en el panorama de los medios. Los medios de comunicación tradicionales han cambiado progresivamente de plataformas analógicas a digitales, lo cual les ha permitido ampliar su alcance, especialmente en países con una importante infraestructura de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y un acceso generalizado a Internet y dispositivos de bajo costo. El número de medios de comunicación, plataformas de contenido digital y tipos de productores de contenido ha crecido de manera exponencial. Las redes sociales, desde plataformas como Facebook, YouTube, WhatsApp, Telegram y TikTok, hasta los productores de contenido que las utilizan, han creado un mundo en el que cualquier persona puede ser un medio de comunicación. Es así como la línea divisoria entre noticias y entretenimiento y entre medios de comunicación tradicionales y redes sociales ha terminado por desdibujarse. De hecho, para muchos, las redes sociales son su principal fuente de noticias.

Aun cuando los medios de comunicación tradicionales continúan desempeñando un papel de “filtro” (a través de las salas de redacción centralizadas), éstos se encuentran bajo un estrés sin precedentes. Los medios tradicionales están experimentando más intimidación y amenazas (en línea y en persona), más presión de la administración corporativa y mayor tensión entre mantener la objetividad y cumplir con los objetivos financieros. Muchos medios tradicionales, en particular los periódicos pequeños e independientes con lectores locales, han cerrado o han perdido importancia. En países con una infraestructura de TIC limitada o donde el Estado interfiere en los medios de comunicación, los medios privados tradicionales pueden mantener su influencia, pero a menudo con libertades restringidas o eclipsadas por los medios controlados por el Estado. No obstante, actores tanto internos como externos, incluidas las diásporas, desafían de forma regular el *status quo* a través de plataformas de redes sociales o mediante el contrabando de contenido a través de las fronteras. Como tal, los medios tradicionales se enfrentan a una creciente crisis de popularidad y legitimidad en una diversidad de contextos, lo cual está erosionando su capacidad para dar forma a los paisajes narrativos nacionales.

Los cambios en el sector de los medios de comunicación han dado voz a un número mayor de productores de contenido diverso, así como el potencial para acceder a una audiencia más amplia. Los productores de contenido están identificando y difundiendo historias que antes no se habrían escuchado a gran escala. Están creando espacios públicos (virtuales) más grandes para los actores marginados, incluidas las mujeres y los jóvenes, y brindan oportunidades para que las personas y los grupos se involucren en el mundo digital y se movilicen con fines sociales y políticos. Adicionalmente, comparten historias utilizando formatos más diversos y potencialmente inclusivos, como vídeos, podcast e infografías. El resultado es un aumento de contenido producido fuera de los principales medios y en el Sur global, lo que permite aprender sobre eventos y prácticas en países y continentes y sirve a su vez para impulsar la periferia. En consecuencia, hay muchas más narrativas en circulación pública que nunca.

Al mismo tiempo, la competencia entre los productores de contenido y las oportunidades comerciales que presentan las nuevas plataformas han profundizado el impulso para aumentar el número de seguidores, atraer anunciantes y monetizar el contenido. Como resultado, tanto el contenido tradicional como el de las redes sociales se ha vuelto mucho más dirigido a su audiencia objetivo. Por su parte, la audiencia —a menudo representada por sus miembros más vocales y no el público en general—, influye cada vez más qué hechos y eventos se tratan y cómo estos son abordados. Dado que los mensajes sensacionalistas, simplistas y emocionales atraen la atención y generan ganancias, los productores de contenido tienen un incentivo para difundir historias que provocan indignación y otras fuertes respuestas emocionales entre sus seguidores.

Las grandes empresas de tecnología como Google, Twitter y Facebook, pero también los medios tradicionales con una gran presencia en línea, utilizan algoritmos que adaptan aún más el contenido a audiencias específicas. A pesar de la evidencia de que las grandes empresas como Facebook son conscientes de que el contenido dirigido contribuye a la indignación y la polarización, su modelo de negocio las desalienta de frenar el contenido provocador, mientras que el entorno regulatorio las aísla en gran medida de la responsabilidad. Estos desarrollos han reducido el tipo y la precisión del contenido al que muchas personas acceden y, por lo tanto, la variedad de narrativas que ven circular. También han abierto nuevas vías para la difusión de narrativas simplificadas que fomentan la polarización.

El papel de los medios de comunicación en el fomento de la polarización

Los medios tradicionales y las redes sociales dan forma a las narrativas al centrar la atención en eventos y problemas particulares y excluir otros. Utilizan técnicas de narración para amplificar historias sobre estos temas y las hacen emocionalmente atractivas para su audiencia, a menudo enfatizando el sufrimiento experimentado por un individuo o un grupo y construyendo binarios de héroes y villanos. Luego repiten y elaboran esas historias, ubicándolas en diferentes contextos y mirándolas a través de varias lentes, hasta el punto de que las historias combinadas avanzan una narrativa tan estable y normalizada que parece ser un hecho. Las narrativas promovidas por los medios de comunicación se vuelven muy visibles en el panorama narrativo nacional y la población las internaliza.

En algunos casos, los medios de comunicación y los productores de contenido difunden, de forma deliberada, historias con una interpretación de los hechos conforme a una narrativa específica. Pueden estar motivados por el poder o las ganancias, la presión de actores e instituciones influyentes, o la pertenencia a un grupo social y la creencia en la validez de sus quejas y la superioridad moral de sus afirmaciones. En otros casos, el contenido está determinado por un sesgo inconsciente, en el que los productores de contenido, sin saberlo, cuentan historias que refuerzan una narrativa que ha dado forma a su visión del mundo. Incluso los periodistas experimentados, que están formados en comunicación objetiva, revelan parcialidad por lo que eligen cubrir, a quién inculpan como un villano o potencian como un héroe, o el lenguaje que usan para describir a una persona o un evento. Debido a que es tan común, el sesgo narrativo puede ser difícil de detectar.

El auge de las plataformas digitales y la segmentación de contenido en los medios ha permitido a los gobiernos, las élites políticas y empresariales y otros actores influyentes interactuar con sus partidarios y promover sus agendas a un nivel sin precedentes, incluso a través de la propaganda y la polarización. Para construir su influencia personal e institucional, algunos usan narrativas simplificadas en los medios digitales con el fin de reclutar seguidores; organizar campañas virtuales, desacreditar o intimidar a sus rivales; e instigar eventos de la vida real con el objetivo de provocar violencia colectiva y desestabilización, por lo general de una manera que oculta su papel como orquestadores. La vigilancia de las redes sociales y el uso de software espía les permiten apuntar tanto a partidarios como a oponentes a gran escala. Muchos actores influyentes utilizan los medios tradicionales y las redes sociales para difundir información errónea, desinformación y ‘noticias falsas’, creando una sensación de confusión en el público sobre lo que cuenta como ‘noticias reales’ y la objetividad y credibilidad de la información.

Con la transformación de los medios, se observa comúnmente que las personas están cada vez más expuestas a un aluvión de historias en diferentes plataformas a lo largo del día, mientras son absorbidas por “cámaras de resonancia” que refuerzan su visión del mundo y bloquean perspectivas alternativas. A menudo, estas cámaras implican amplificar relatos de la realidad manipulados mientras se difunden mensajes provocativos que atraen la atención y generan, a veces hasta el punto de fomentar el discurso de odio. Una vez en una cámara de resonancia, estas narrativas falsas o simplificadas pueden volverse tan efectivas que, cuando se exponen a puntos de vista opuestos, las personas se atrincheran más, en lugar de menos, en sus puntos de vista polarizados. Los individuos y grupos luego difunden estas narrativas en sus redes sociales a través de plataformas en línea y servicios de mensajería como WhatsApp. La tecnología digital también hace que las plataformas y el contenido que reproducen ciertas narrativas particulares sean más fáciles de encontrar que nunca.

Como parte de esta dinámica, los medios brindan un contenido atractivo que puede moldearse para respaldar el origen y la historia de desarrollo de un grupo, facilitando —en algunos contextos— la difusión de historias que marginan a partes de la sociedad. En tales casos, los medios contribuyen a un proceso de subyugación moral mediante el cual el ‘otro’ ya no es percibido como un actor moral legítimo. La amplificación y contrastación de diversas historias no tiene lugar, los individuos no comprenden el significado de las narrativas contrapuestas y, posteriormente, las perspectivas de diálogo o cualquier tipo de compromiso constructivo disminuyen. Tomar conciencia del sesgo narrativo y el valor de las narrativas complejas es clave para reconocer y contrarrestar estos efectos divisivos de los medios.

Opciones

Para contrarrestar el contexto descrito anteriormente, esta sección propone cinco vías para nutrir un paisaje narrativo rico a través de los medios de comunicación: capacitación y educación, colaboración y diálogo, verificación, fondos y regulación. Así mismo, con la intención de generar nuevas ideas, se presenta una amplia gama de opciones

para que las diferentes partes interesadas consideren promover o implementar según el tipo de gobierno y la dinámica sociopolítica, el grado de polarización, el nivel de infraestructura de TIC y el grado de libertad de prensa y de libertad de expresión, entre otros factores. Las notas finales apuntan a ejemplos concretos de estas opciones.

La premisa es que cuando una sociedad tiene medios de comunicación variados que difunden contenido preciso y amplifican muchas historias diversas y complejas, esto produce un panorama narrativo rico que fomenta el compromiso entre diferentes grupos sociales e instituciones, lo que hace más probable que el conflicto se gestione de una manera constructiva. Los grupos con narrativas e identidades particulares pueden coexistir en tensión, y los individuos pueden identificarse con múltiples narrativas que explican sus orígenes, su identidad y su comportamiento. El efecto es resaltar raíces comunes y elementos entrelazados a través de diferentes narrativas grupales, lo que permite el entendimiento mutuo y el diálogo impulsado más por hechos que por mitos antagonicos.

Entrenamiento y educación

A través de la capacitación y la educación, el público en general, además de los actores influyentes del sector público y privado, y los productores de contenido de las redes sociales y tradicionales, pueden aprender cómo los prejuicios narrativos dan forma a nuestra visión del mundo, a identificar narrativas simplificadas y desinformación, y a localizar y difundir historias que demuestren complejidad social. Las acciones específicas de formación y educación podrían incluir lo siguiente:

- Iniciar y ampliar campañas de información para el público en general sobre qué son las narrativas, cómo las movilizan los diferentes actores y el papel de la monetización y los nuevos modelos comerciales de medios en la configuración del contenido que la gente ve y comparte. Estas campañas también podrían cubrir cómo identificar noticias falsas y desinformación, incluido mediante el uso de herramientas y aplicaciones en línea que rastrean la manipulación de información.¹
- Ofrecer capacitación en competencias narrativas a diversas partes interesadas en los sectores público y privado, así como a miembros del público,² incluyendo componentes sobre por qué y cómo los diferentes actores utilizan los medios para promover la polarización y la desinformación, así como sobre cómo el sesgo inconsciente afecta la forma en la que consumimos el contenido de los medios.³
- Ampliar los programas de alfabetización mediática e informativa en escuelas, bibliotecas y centros juveniles.⁴
- Establecer y publicitar un sitio web y un foro virtual que proporcione recursos sobre qué es la narrativa y cómo funciona, promueva un código de ética y conducta en los medios, y fomente la objetividad y la diversidad de puntos de vista en las redes sociales y tradicionales a través de diversas herramientas prácticas, (desde guías gráficas de ‘cómo hacerlo’ hasta videojuegos.)⁵

- Reintroducir aprendizajes en los medios de comunicación tradicionales para que los diversos productores de contenido aprendan sobre los códigos de conducta y los hábitos y normas de la profesión a través de la práctica, al tiempo que adquieren un conocimiento más profundo sobre sus áreas de enfoque.⁶
- Promover oportunidades de aprendizaje para diferentes tipos de productores de contenido a través de programas de educación terciaria y formaciones en desarrollo de capacidades, así como programas de pequeñas subvenciones y becas que promuevan contenido objetivo.⁷
- Capacitar a los productores de contenido que trabajan en situaciones de conflicto, con énfasis en la importancia de la búsqueda de la verdad sobre la promoción de una agenda en particular y resaltando la necesidad de mostrar contenido sensible al conflicto que no exacerbe las divisiones. Lo mismo se aplica a los productores de contenido en diásporas para países donde los medios están limitados o la diáspora es un motor de conflicto.⁸

Colaboración y diálogo

A través de la colaboración y el diálogo, los medios de comunicación y los productores de contenido, en cooperación con actores influyentes, así como con individuos y grupos en conflicto, pueden evaluar sus prejuicios, roles y prácticas desde una perspectiva narrativa, desarrollar y difundir narrativas más complejas, e inspirar nuevas ideas entre sus electores. Las acciones específicas de colaboración y diálogo podrían incluir lo siguiente:

- Organizar una serie de diálogos y debates públicos, a nivel comunitario, subnacional o nacional, sobre el sesgo narrativo y el papel de los medios de comunicación en la promoción de la polarización, con la participación y relatos de personas y comunidades afectadas por la polarización.⁹
- Crear una asociación profesional nacional o regional para ayudar a los diferentes productores de contenido a intercambiar experiencias y conocimientos, comprender a su audiencia y concebir mejor su rol como mediadores de la información en medio de la influencia polarizadora de los medios, así como la forma en la que los prejuicios conscientes e inconscientes dan forma a sus historias.¹⁰
- Establecer redes de medios de comunicación pequeños e independientes para colaborar y compartir contenido que aborde conflictos localizados, así como ampliar el contenido a nivel nacional, en particular con respecto a los problemas que sub-reportados.¹¹
- Crear redes de medios de comunicación y productores de contenido que representen los distintos lados de un conflicto para colaborar en la verificación del contenido y contrarrestar la desinformación, así como para abordar las amenazas a los productores de contenido.¹² Las comunidades podrían colocar a los productores de contenido en los medios de comunicación que se suscriben a narrativas diferentes a las suyas, o podrían permitir un intercambio de becarios entre grandes y pequeños medios (incluso entre el Sur y el Norte del planeta), para promover la conciencia de los prejuicios, el entendimiento mutuo y el compromiso entre las líneas divisorias.

- Promover la colaboración entre los productores de contenido y los miembros activos de las comunidades marginadas a través de las líneas divisorias, para comprender las reivindicaciones que provocan los conflictos, crear de forma conjunta contenido y compartir recursos y experiencia para revelar amenazas al interés público.¹³
- Establecer consejos de despolarización, o incorporar sus ideas en asociaciones existentes, para fomentar la autorreflexión entre organizaciones culturales clave (por ejemplo, estudios de cine, productoras de televisión, museos y teatros) a fin de nutrir el medio heterodoxo a expensas de los márgenes polarizadores.
- Organizar diálogos y talleres entre diferentes actores y representantes de las grandes empresas tecnológicas, en particular con sus departamentos de políticas públicas y a nivel regional, para desarrollar de forma conjunta enfoques de autorregulación y mantenimiento de estándares éticos.
- Convocar a los *'influencers'* de los medios en posiciones de liderazgo cívico, político e institucional para discutir sus sesgos narrativos y promover entre sus electores narrativas complejas sobre aquellas simplificadas.
- Considerar el uso y la construcción de redes sociales descentralizadas de código abierto que individuos o colectivos administren y supervisen, en lugar de grandes empresas de tecnología, y que permitan la colaboración y el compromiso multiplataforma.¹⁴

Verificación

Los procesos de verificación mejorados y estandarizados ayudan a las partes interesadas a garantizar que el contenido de los medios sea preciso, justo e inclusivo. Las acciones de verificación específicas podrían incluir:

Adoptar, elaborar y concienciar sobre indicadores aceptados para verificar que el contenido y los procedimientos sean precisos, justos e inclusivos.¹⁵

Establecer y dar a conocer plataformas de denuncia de irregularidades y otras herramientas en línea que ayuden al público a rastrear y publicitar la manipulación de la información.¹⁶

Crear asociaciones entre los medios o plataformas y los actores estatales, empresariales y comunitarios, incluidas las organizaciones de la sociedad civil y los académicos, para verificar el contenido de los medios y desacreditar la desinformación,¹⁷ incluso a través de un estatuto internacional multilateral sobre la desinformación.¹⁸

Mantener la presión sobre las plataformas de redes sociales para limitar la publicación automatizada. Adoptar y mantener procedimientos de verificación transparentes para cuentas de interés público e implementar sistemas de cumplimiento de estándares y advertencias para las audiencias.¹⁹

Crear un observatorio nacional independiente con un grupo de partes interesadas respetadas para elevar el costo político de financiar y promover contenido que fomente el discurso de odio, la desinformación y la polarización.

Financiación

La financiación de iniciativas que van desde la infraestructura de las TIC hasta las plataformas colaborativas y la investigación, es fundamental para que las iniciativas propuestas con anterioridad tengan éxito. Dentro de las acciones de financiación específicas se podrían incluir:

- Promover la inversión en infraestructura de TIC y el acceso a Internet y a dispositivos de bajo costo para abordar las brechas digitales globales y locales.
- Apoyar la información pública y las iniciativas educativas centradas en la competencia narrativa y la alfabetización mediática e informacional.
- Establecer y recopilar información sobre fondos nacionales para patrocinar medios de comunicación independientes y pequeños, así como becas para productores de contenido, con un enfoque en el trabajo de mejor calidad y los principios del periodismo de investigación.²⁰
- Invertir en medios panregionales del Sur global para garantizar una mayor autonomía y seguridad para investigar e informar.
- Invertir en medios de noticias pequeños e independientes que se centren en informar sobre historias locales a través de las divisiones de conflicto de una manera justa y precisa, con conocimiento directo de las dinámicas políticas y de cualquier otro tipo que dan forma al contexto local.
- Brindar soporte a plataformas y redes para la verificación de hechos.
- Invertir en la investigación sobre la desinformación y sus efectos, así como en la experimentación sobre cómo involucrar a las diferentes partes en la reducción de la polarización a través de los medios.²¹
- Invertir en una infraestructura tecnológica pública más equitativa para la web.²²

Regulación

La regulación de los medios es una herramienta importante, aunque son preferibles los enfoques que fomenten la narración en lugar de frenarla. Entre los medios privados tradicionales, los medios audiovisuales han tendido a ser sujetos de la regulación legal o co-regulación entre los medios y el Estado, mientras que los medios impresos han dependido de la autorregulación, principalmente a través de consejos de prensa. Las plataformas de redes sociales también dependen de mecanismos de autorregulación, aunque las políticas de moderación y eliminación de contenido no tienen un estándar claro, carecen de transparencia y tienden a ser reactivas en lugar de proactivas, además de ser propensas al abuso y a la implementación desigual. Los métodos de regulación de los medios propuestos aquí intentan abordar algunas de estas deficiencias y están destinados a complementar los otros enfoques, en particular la educación y la colaboración, que pueden ser implementados en un período de tiempo más corto y pueden ser más factibles en contextos de represión o conflicto. Las acciones regulatorias legislativas y financieras específicas podrían incluir:

- Reevaluar el marco legislativo y las regulaciones gubernamentales sobre los medios y plataformas de medios, incluida una agencia reguladora con representación diversa, para abordar la forma de reducir la capacidad de polarización mientras se preserva la libertad de prensa y la libertad de expresión. Incluir disposiciones para limitar la propiedad de las organizaciones de medios por parte de los actores políticos, garantizar una cobertura política proporcionada de los partidos, amplificar los intereses políticos y culturales de las minorías, abordar el acoso de los productores de contenido y criminalizar la difusión de información falsa.²³
- Ofrecer beneficios fiscales especiales para los medios de comunicación independientes, financiar de forma pública a las organizaciones de noticias con un mandato de servicio público, y expandir en gran medida el sector de noticias nacional y local sin ánimo de lucro. Asegurar que cualquier medio subvencionado públicamente incluya reglas para una cobertura política y minoritaria proporcionada, además de otras medidas que ayuden a reducir la polarización. Esto incluye desincentivar al personal para que aumente el tráfico a través de contenido provocativo y polarizador.²⁴
- Subsidiar la producción de noticias locales o establecer servicios de noticias locales, asegurando en cada caso que se mantenga la competencia y un espectro justo de opiniones.
- Utilizar los poderes antimonopolio para reducir el dominio de las grandes empresas tecnológicas. Impulsarlos a que apliquen soluciones tecnológicas para abordar el contenido problemático (por ejemplo, algoritmos contra el discurso de odio, complementos *plug-in* de transparencia). Considerar exigirles que paguen por el contenido de noticias presentado en sus plataformas, teniendo en cuenta que esto podría limitar el acceso a la información en algunos países.²⁵
- Establecer consejos para las redes sociales compuestos por las diferentes partes interesadas (incluidos académicos y la sociedad civil) para fomentar la autorregulación, mantener los estándares éticos, abordar los problemas de moderación del contenido y aumentar la transparencia y la rendición de cuentas.²⁶
- Implementar un plan de acción nacional para prevenir y abordar el acoso y la violencia contra los productores de contenido.²⁷
- Cuando los conflictos violentos o los gobiernos represivos dificultan la regulación nacional, considerar la posibilidad de establecer o fortalecer organismos regionales como sustituto.²⁸
- Incorporar el mapeo de medios en el análisis de conflictos convencional como práctica estándar, evaluando la influencia de diferentes tipos de medios y plataformas, su propiedad, concentración de mercado, capacidad y grado de diversidad de puntos de vista, así como la influencia de las fuentes de información globales y regionales versus las locales.²⁹
- Incorporar una reforma regulatoria de los medios de comunicación en los acuerdos de paz e incluir a los medios de comunicación como enfoque en cualquier proceso de justicia transicional.

Conclusión

Este artículo ha analizado el papel de los medios de comunicación en la promoción de narrativas simplificadas que impulsan la polarización y el conflicto en sociedades profundamente divididas. Ha propuesto métodos para nutrir paisajes narrativos más ricos en todo el sector de los medios a través de la capacitación y la educación, la colaboración y el diálogo, la verificación, los fondos, y la regulación. En lugar de imponer una o dos narrativas unificadoras, el documento aboga por el valor de ampliar y elaborar las numerosas narrativas que ya están en circulación, con el fin de demostrar la complejidad social, fomentar el compromiso y mejorar la gestión de conflictos.

Reconocimientos

Mary Harper, Miguel Silva, Seth Kaplan y Solon Simmons del [Grupo de práctica de narrativas inclusivas](#) (INPG) de IFIT desarrollaron estas ideas sobre narrativa y medios de comunicación, en cooperación con Jasmina Brankovic de IFIT, quien redactó el documento. IFIT agradece a los expertos de INPG e IFIT que brindaron sus contribuciones al documento y a Anriette Esterhuysen, Carlos Dada, Juanita Leon, Julia Roig, María Teresa Ronderos, Moky Makura, Nerma Jelacic, Roxane Farmanfarmaian y Therese San Diego Torres por su valiosa retroalimentación.

Notas finales

1. Por ejemplo: <https://osome.iu.edu/tools/botslayer>; <https://hoaxy.osome.iu.edu>
2. Por ejemplo: <https://www.partnersglobal.org/newsroom/narrative-competency-the-power-of-intentional-communication>
3. Por ejemplo: <https://insidepolarisation.nl/en>
4. Por ejemplo: <https://mediasmarts.ca>
5. Por ejemplo: <https://heterodoxacademy.org>; <https://mediainitiatives.am/en>
6. Por ejemplo: <https://www.bbc.com/careers/trainee-schemes-and-apprenticeships/apprenticeships/dja>
7. Por ejemplo: <https://mediahelpingmedia.org/2017/07/25/from-citizen-reporting-to-citizen-journalism>
8. Por ejemplo: <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/publications-and-communication-materials/publications/full-list/conflict-sensitive-reporting-state-of-the-art-a-course-for-journalists-and-journalism-educators>
9. Para ver ejemplos, consulte <https://www.cominit.com>
10. Por ejemplo: <https://sanef.org.za/about-us>
11. Por ejemplo: <https://periodistasdeapie.org.mx>; <https://ligacontraelsilencio.com>; <https://www.elclip.org>
12. Por ejemplo: <https://credibilitycoalition.org>
13. Por ejemplo: <https://www.thebureauinvestigates.com/explainers/about-the-project>
14. Consulte <https://sopa.tulane.edu/blog/decentralized-social-networks>; <https://www.wsj.com/articles/frank-mccourt-wants-to-build-a-new-model-for-social-media-11633710479>
15. Por ejemplo: <https://thetrustproject.org>
16. Por ejemplo: <https://english.atlatszo.hu/about-us-fundraising>
17. Por ejemplo: <https://firstdraftnews.org>, especialmente <https://start.me/p/vjv8ob/first-draft-basic-toolkit>. Además, Taiwán ha adoptado un modelo de asociación público-privada para hacer frente a la desinformación. Si bien las diferentes partes interesadas trabajan con compañías de redes sociales para desacreditar y rebajar las teorías de conspiración viral, el enfoque principal es la línea de servicios de mensajería (utilizada por el 90 % de la población). La estrategia Line Fact Checker alienta a los usuarios a remitir historias sospechosas a robots de verificación de hechos como Cofacts, donde las publicaciones se agregan a una base de datos y son verificadas por voluntarios. Trabajando en conjunto, el Taiwan FactCheck Center independiente dirige un repositorio en línea de teorías de conspiración refutadas y lleva a cabo una verificación de hechos revisada por pares. Además, la asociación perfecciona la alfabetización en medios públicos a través de proyectos como vTaiwan, patrocinado por el estado, que utiliza software para visualizar grupos de consenso entre los ciudadanos y permite a los legisladores y a las partes interesadas diseñar políticas que respondan a la evolución del terreno intermedio evitando las opiniones extremas en cualquiera de las dos terminales. El gobierno también envía camiones de alfabetización a las zonas rurales para educar a la gente sobre cómo detectar noticias falsas. Este enfoque combina intervenciones de arriba hacia abajo (con el gobierno introduciendo nuevas tecnologías para aumentar la transparencia y combatir la desinformación) con el compromiso de abajo hacia arriba (con miles de ciudadanos alistados para abordar la desinformación, incluso más recientemente durante la pandemia de COVID-19 cuando los farmacéuticos desempeñaron este papel).
18. Por ejemplo: <https://cbc.radio-canada.ca/en/media-centre/trusted-news-charter-fight-disinformation>
19. Por ejemplo: <https://help.twitter.com/en/managing-your-account/about-twitter-verified-accounts>
20. Por ejemplo: <https://www.nfnz.cz/en>
21. Por ejemplo: <https://www.cima.ned.org>
22. Por ejemplo: <https://www.projectliberty.io>
23. Para ver ejemplos, consulte <https://www.loc.gov/law/help/social-media-desinformation/compsum.php>. Alemania ha adoptado la Ley de aplicación de la red (NetzDG) para contrarrestar el discurso de odio, las noticias falsas y el contenido ilícito, amenazando a las redes sociales con una multa de hasta 50 millones de euros si no eliminan material “claramente ilegal”; dentro de las 24 horas posteriores a la denuncia (o una semana si no está claro si el contenido es ilegal). Este modelo depende de la autorregulación, pero está dentro de los parámetros del marco regulatorio estatal (como los medios de difusión). Sin embargo, los Estados autoritarios replicaron la matriz NetzDG para proporcionar un manto de legitimidad para la censura y represión digital y la mayoría se ha referido explícitamente a la NetzDG como una justificación para restringir el discurso en línea.
24. Consulte <https://www.publicmediaalliance.org/changing-times-for-public-media-funding>

25. Por ejemplo, Australia ha adoptado códigos de conducta que obligan a las plataformas de redes sociales a pagar a las organizaciones de noticias por fragmentos de noticias. Exigen un aviso previo de los cambios en la clasificación algorítmica y la presentación de noticias, el reconocimiento apropiado del contenido original de las noticias y el suministro de información sobre el uso de los datos personales recopilados durante las interacciones con el contenido de las noticias. El objetivo es reducir la capacidad de las redes sociales para contribuir a la polarización (impactando sus resultados finales) y aumentar la financiación para los medios tradicionales, en

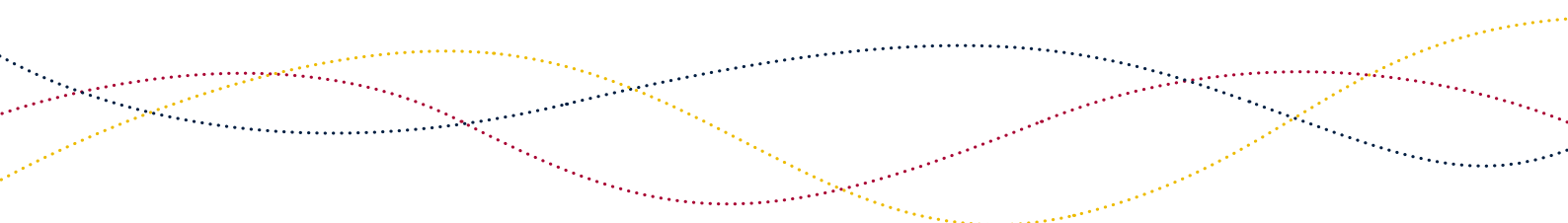
especial para los productores de contenido más pequeños, regionales y rurales (reforzando su capacidad para competir).

26. Consulte <https://www.cigionline.org/articles/social-media-councils>

27. Por ejemplo: <http://rm.coe.int/090000168097fa83>

28. Consulte, por ejemplo <https://www.cimaned.org/publication/the-untapped-potential-of-regional-co-operation-for-media-reform-in-southern-africa>

29. Por ejemplo: <https://www.dw.com/en/tool-2-conflict-mapping/a-57051871>



Fundada en 2012, el [Institute for Integrated Transitions](#) (IFIT) es una organización no gubernamental internacional e independiente que ofrece un análisis integral y asesoramiento técnico a los actores nacionales involucrados en negociaciones y transiciones en sociedades frágiles y afectadas por conflictos. IFIT ha apoyado negociaciones y transiciones en países como Colombia, El Salvador, Gambia, Libia, Nigeria, Siria, Sri Lanka, Túnez, Ucrania, Venezuela y Zimbabue.