

Deconstruir el discurso polémico de Facebook: extrapolación de un modelo diseñado para estudios de caso¹

Tania María Chappi Docurro²

El estudio del discurso polémico (DP) insertado en las publicaciones impresas y en las redes sociales digitales (RSD) constituye un camino muy poco transitado en Cuba. En el primer caso, por ausencia (salvo excepciones) de la controversia en los medios de comunicación masiva impresos sostenidos por el Estado; en ambos, por el desconocimiento de los basamentos teórico-metodológicos acerca de la polémica pública y mediática.

A la par, la querella se ha entronizado en algunas RSD. A su favor debe señalarse, de acuerdo con Talía Suárez Pría³, Licenciada en Estudios Socioculturales y especialista en investigaciones sociales, que “permite una mayor visibilidad a temas que no son considerados por los medios de comunicación tradicionales. Mediante las discusiones o debates virtuales se abordan argumentos relevantes para la ciudadanía y que pueden tener un impacto social y político significativo. En algunos casos han logrado cambios en la legislación o en la opinión pública. Sin embargo, las controversias en línea también exhiben un lado negativo”.

Ya en la pasada década había “ganado importancia de forma gradual el papel de las redes sociales en el consumo de información, que se constituyen en un medio de discusión y formulación de la opinión pública”; no obstante, “la falta de educación y los comportamientos incívicos pueden degenerar con facilidad en enfrentamientos e incluso en insultos” (Guallar et al, 2016, pp. 359, 363).

En el actual contexto cubano e internacional pareciera un empeño utópico asentar en las RSD una cultura de la polémica, ya que las controversias en ese universo virtual suelen caracterizarse por la banalización del discurso, la polarización, la dicotomización, la violencia, el desconocimiento de la ética, el empleo de falacias. El uso de trolls enrarece aún más el espacio discursivo. Tan extendidas se hallan la descortesía y la agresividad verbal en las RSD, que han motivado internacionalmente múltiples investigaciones. Entre las mencionadas por Sanmartín (2019, p. 174) se encuentran las relativas a Twitter y Facebook, dos plataformas que han inspirado diversos análisis comparativos.

Consciente de este escenario, el presidente cubano, y primer secretario del Partido Comunista, Miguel Díaz-Canel Bermúdez, ha venido insistiendo en la necesidad de instaurar en la Isla la cultura de la comunicación, del debate y el diálogo. Así lo expresó, por ejemplo,

¹ Para citar este artículo:

Chappi, T. M. (2024). Deconstruir el discurso polémico de Facebook: extrapolación de un modelo diseñado para estudios de caso. En Rodríguez-Mena, M., Rojas, M., Pérez, O., Serrano, A., Llanes, L., Capote, T. y Armas, A. (eds.). *Memorias del Simposio Internacional 40 Aniversario del CIPS* [Multimedia]. Ediciones CIPS, ISBN: 978-959-85018-1-6 <http://www.cips.cu/Publicaciones/articulos>

² Periodista de la revista BOHEMIA y doctoranda por la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, Cuba. Correo electrónico: tchappidocurro@gmail.com

³ Entrevista de experto concedida a la autora el 16 de junio de 2023.

durante los primeros minutos de la entrevista concedida a Rusia Today el 30 de mayo de este año⁴.

Desde el ámbito periodístico, se insta igualmente a entronizar la controversia social fructífera. Al respecto delibera Brince Tapia (2021)⁵:

El pensamiento crítico es fundamental tanto en la audiencia como en los creadores de contenido en redes sociales; ambos tienen una responsabilidad social. El creador de contenido de generar y transmitir ideas trascendentes y de provecho para la sociedad, a la vez que fomenta que las personas generen debate entre los temas expuestos y, por lo tanto, trabajen el pensamiento crítico. Por su parte, la audiencia o los consumidores, tienen la responsabilidad de discernir entre lo que debería causar controversia en los demás, entre lo que debe estar en boca de todos o no. (s.p.)

Las indagaciones sociológicas en torno a dicha problemática mucho aportarían a los decisores de políticas y estrategias en el ámbito comunicacional del país. Cualquier transformación de un fenómeno social comienza, indefectiblemente, por estudiarlo y entenderlo. De lo contrario, el anhelo de cambio no rebasará la catarsis estéril.

Como bien valoraran Basile, Caselli, Merenda y Nissim (2018):

Modelar y comprender las controversias puede ser útil en muchas situaciones. Los periodistas y las agencias de noticias pueden prestar atención adicional en el encuadre de una determinada noticia, los funcionarios gubernamentales y los formuladores de políticas pueden ser más conscientes de los problemas involucrados en leyes específicas, los administradores de redes sociales podrían [...] monitorear contenido, con el fin de evitar la difusión del discurso de odio. (p. 73)

Mazzuchino (2019) resalta la presencia de “discurso político y argumentación [...] de carácter cotidiano y polémico” en las RSD, espacio donde la comunicación es “hipermediática, convergente y horizontal”, por lo cual Facebook representa “un espacio privilegiado para desarrollar uno de los actos comunicativos más habituales: discutir” (pp. 191, 193).

¿Cuáles rasgos de la estructura y funcionamiento de las redes sociales digitales, así como de la psiquis humana, contribuyen a transformarlas en un campo de batalla donde se atropellan los más elementales principios de una interacción ciudadana y social sana?

Según Elisa Schmelkes (como se citó en Flores, 2017), diversas investigaciones evidencian que “la gente reacciona más a las noticias negativas o las cosas que te hacen enojar. Este factor por sí solo consigue sesgar todo el comportamiento de la red” (s.p.). La experta integraba en el momento de sus declaraciones el claustro del Centro de Ciencias de la Complejidad (C3) de la UNAM y se encontraba desarrollando, con el apoyo de otros colegas, “un modelo computacional de redes que simula la dinámica que ocurre en una red social con respecto a opiniones de temas controversiales” (s.p.). Sus resultados preliminares fueron dados a la publicidad en 2017, en el Boletín número seis de dicho centro; allí se afirma que:

⁴ Disponible en <https://actualidad.rt.com/programas/entrevista/468536-miguel-diaz-canel-brics-romper-hegemonia-imperial-norteamericana>

⁵ En Practicar el pensamiento crítico en las redes sociales es una necesidad esencial. Cubaperiodistas (28 de octubre de 2021). <http://cubarte.cult.cu/blog-cubarte/practicar-el-pensamiento-critico-en-las-redes-sociales-es-una-necesidad-esencial/>

Al simular el turno 100 los investigadores observan que la polarización se acelera. Llegado el turno 150 comienzan a aparecer publicaciones extremadamente negativas y virales. Comienzan a formarse lo que los investigadores llaman burbujas de opinión. Una burbuja de opinión es un segmento de la red, varios individuos, que están conectados entre sí y que ya no están conectados con la otra parte de la población. Todos piensan igual y no existe un contacto entre los que piensan azul y los que piensan rojo. No existe un diálogo entre ellos [...] Para cuando llega el turno 600 la opinión está dividida entre los dos extremos y la red se organiza en burbujas de opinión. Cada burbuja publica y distribuye cosas negativas sobre el otro. Los investigadores concluyen que la tendencia a compartir ideas que nos provocan emociones fuertes se suma a la estructura de redes sociales virtuales para provocar un fenómeno acelerado de radicalización y polarización espontánea en la sociedad. (Flores, 2017, s.p.)

Tales rasgos constituyen la base de las singularidades del DP en las RSD si se le compara con el empleado en los medios impresos.

Las indagaciones internacionales sobre el DP en Facebook han seguido diversos marcos conceptuales⁶ y líneas metodológicas; quizás una de las más novedosas sea la de las investigaciones de tipo cuantitativo que implican el uso de herramientas computacionales para analizar las configuraciones de las redes y detectar la prevalencia de disímiles parámetros. Tal enfoque sustenta, por ejemplo, las de Garimella, Morales, Gionis y Mathioudakis (2016 y 2017). La primera, examina la estructura y el contenido de las RSD, para discriminar entre los temas controversiales y los que no lo son, y determinar cómo se intensifica la controversia; mientras que la segunda midió el efecto causado por la atención colectiva sobre debates polémicos en las redes sociales. Ortiz de Zárate y Fuerstein (2020) propusieron un método de detección de controversias basado en el análisis y la medición del vocabulario empleado en Twitter. A cuantificar y comparar la polarización en las RSD se dedicaron igualmente Guerra, Meira, Cardie y Kleinberg (2021). No obstante, el sugerente campo que tales investigaciones abren para el estudio del DP en las RSD, un handicap es que exigen del sociólogo competencias que, salvo excepciones, este no domina, por lo cual durante todo el proceso de la investigación debe trabajar de conjunto con los especialistas en tecnologías informáticas.

Por otro lado, los tradicionales estudios de caso de la investigación cualitativa no han perdido su utilidad, como lo demuestran, por ejemplo, las indagaciones de Ríos y Silva (2019), sobre publicaciones controversiales de influencers; o las de Alonso y Morales (2023) acerca del debate generado en Twitter debido a una oleada de incendios en España. Su vigencia se debe a que proporcionan información pormenorizada y, en el caso del DP, exponen los matices de las intervenciones polémicas y de las propuestas enarboladas por quienes sugieren transformaciones. Además, es factible complementarlos con investigaciones cuantitativas.

⁶ Las “teorías más relevantes en las que se han basado los estudios de las redes sociales son el comportamiento individual, teorías sobre el comportamiento social y teorías sobre los medios de comunicación masiva. La primera de ellas es un modelo que se ha enfocado en explicar las afectaciones de las redes sociales al comportamiento individual de los usuarios. El segundo grupo está relacionado con el estudio del comportamiento social que se da en el uso colectivo de plataformas como Facebook o Twitter. Por último, el tercer grupo, estudios de mass media, se enfocan en la influencia que pueden tener estas plataformas en el comportamiento de los individuos [...] Estos marcos conceptuales han derivado en diversos temas [...] El primero de ellos es el análisis del comportamiento de los usuarios; el segundo, el impacto social de las redes en la sociedad; el tercero tiene que ver con modelos de evaluación teórica; el cuarto tema gira en torno a la influencia y usos de las redes sociales en universidades; el quinto consiste en los riesgos a la privacidad y las interacciones interpersonales; y, por último, el estudio de las estrategias de las redes sociales” (Gómez-Barrera, 2021a, p. 192).

El presente artículo profundiza específicamente en el examen del comportamiento del DP cuando gira en torno a un tema/suceso controversial concreto. Dicho examen posibilitaría precisar objeciones y reclamos reiterados, las ideas de la ciudadanía para solucionar los problemas debatidos, las expresiones de apoyo o rechazo a personas, instituciones, decisiones gubernamentales; de ese modo generaría sugerencias para el manejo de situaciones conflictuales de significativa importancia a nivel social o dentro de determinados grupos⁷ y guiaría la aplicación de políticas públicas y de medidas socio-económicas particulares.

Previamente la autora había desarrollado (como contribución de su investigación doctoral en Ciencias de la Comunicación)⁶ una Concepción Teórica, Metodológica y Práctica (CTMP) para aplicar en el análisis contextualizado de polémicas culturales y su inserción en medios de comunicación masiva impresos. Dos preceptos básicos se tuvieron en cuenta:

- El discurso polémico (DP) es “un contra-discurso para desacreditar a un objetivo en el seno de una presentación polarizada, incluso dicotomizada, de las oposiciones”. Se sitúa dentro del conjunto de las polémicas, pero no tiene necesariamente que pertenecer a él, pues existen ataques aislados, como en el caso del panfleto (Amossy y Burger, 2011, s.p.).
- Polémica pública es la que transcurre en la esfera pública, especialmente la sostenida en los medios masivos de comunicación. Al decir de Amossy (2016), su objetivo es hacerse cargo de las rupturas, a menudo profundas, que dividen a los ciudadanos en una democracia pluralista en la que las opiniones, las creencias, los intereses, los ideales, las costumbres e incluso los valores de base pueden divergir profundamente. Esta gestión del conflicto tiene lugar en un marco de disenso, es decir, en el intento por subrayar la naturaleza y la incompatibilidad de los puntos de vista antagonistas que se disputan el privilegio de modelar el futuro de la comunidad. (p. 33)

Este tipo de polémica desempeña las siguientes funciones: 1) Polarización: incentivar y crear agrupamientos de individuos en torno a distintas posiciones. 2) Exponer los diferentes aspectos de las tesis en confrontación, en beneficio de una opción razonada (Albert y Nicolas, como se citó en Amossy, 2016, p. 33). 3) Coexistencia en el disenso: ofrece una vía para airear las divergencias y (aun cuando no se llegue a una opción razonada) prevenir la anarquía y la violencia física.

Siendo consecuentes con la creciente impronta de las redes sociales digitales en Cuba, resulta pertinente ampliar el campo investigativo hacia el comportamiento de estas.

Objetivos

Sobre la base de los anteriores postulados, la ponente se propuso: 1) Delimitar peculiaridades del modo en que discurre regularmente el discurso polémico (DP) en Facebook, en comparación con los rasgos del DP en publicaciones impresas. 2) Diseñar un modelo de análisis aplicable en estudios de caso sobre el DP en esa RSD, concibiéndolo mediante la extrapolación de parámetros de una metodología ya existente –ideada para examinar medios de comunicación masiva (MCM) no digitales –, e imbricando dichos parámetros con variables relativas a la dinámica y la estructuración del espacio discursivo en Facebook.

⁷ Adscripta a la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana. Tema: Análisis contextualizado de polémicas culturales y su inserción en medios de comunicación masiva, para fundamentar una concepción teórica, metodológica y práctica sobre la polémica mediática. Caso de estudio: revista BOHEMIA (años 40 del siglo XX).

Métodos

Siguiendo pautas de la investigación cualitativa, para cumplir con el primer objetivo, se optó por un estudio exploratorio que conllevó los siguientes pasos:

Revisión de la literatura: libros y ensayos en torno a la polémica pública y mediática; investigaciones sobre las redes sociales digitales, plasmadas en tesis y artículos académicos.

Selección de una RSD: Se eligió Facebook por ser una red de amplio uso en Cuba, en la cual el DP aprovecha diversas vías: el chat, los comentarios directos –textuales e icónicos– a las publicaciones de otros usuarios (personas, instituciones, MCM que difunden materiales periodísticos en esa RSD), la opción de compartir posts controversiales y materiales difundidos por los MCM digitales.

Exploración: Se observó el comportamiento del DP en esa red, en torno a diversos temas (la Ley de Comunicación Social, las tarifas para el transporte privado, la entrega del Premio Nacional de Literatura a Delfín Prats, la falta de implementos para equipos de béisbol, los precios agropecuarios, la visita del presidente Miguel Díaz-Canel a un centro productivo, el desarrollo económico de Vietnam, la supuesta instalación de una base China de espionaje en la Isla, entre otros) y a posts publicados a título personal o por MCM e instituciones.

Comparación entre lo observado y los resultados obtenidos al examinar previamente las modalidades adoptadas por el DP en un MCM impreso: la revista BOHEMIA del decenio 1940-1949.

Lograr el segundo objetivo implicó seleccionar aquellos parámetros de la metodología cualitativa integrada en la CTMP propuesta por la autora en su tesis doctoral (cuya elaboración se basó en el método del estudio de caso e incluyó la revisión bibliográficadocumental, el metanálisis y las entrevistas a expertos) que fueran afines con el funcionamiento de las RSD, e imbricarlos con otros relativos a la dinámica y la estructuración del espacio discursivo en Facebook.

Resultados

Descripción del objeto de estudio

Al circular en publicaciones impresas y en Facebook, el discurso polémico público ostenta ciertos principios comunes para ambos soportes. Entre ellos deben resaltarse:

Existencia de temas desencadenantes (los que motivan las réplicas al enunciado primigenio, dentro del producto comunicativo puede ser el eje del discurso o un complemento del asunto predominante), subyacentes (se ocultan detrás de los asuntos explicitados por los contendientes⁸) y subsecuentes (afloran en las respuestas al producto comunicativo que da pie a la controversia, pueden ocupar una posición central, incluso desplazando o sustituyendo por completo al desencadenante, o secundaria).

Algunos actores intervienen a título personal y otros con carácter institucional.

Alternancia del DP: los dos soportes evidencian lo identificado por Argüelles (s.f.): “los contra–argumentos a una tesis son, y deben ser estudiados como, argumentos provenientes

⁸ Julio Schwartzman (2017) alega que el objeto o materia central de una polémica a menudo no es el invocado públicamente. Incluso puede “estar ausente de las cuestiones declaradas, asomar en un paréntesis o una nota al pie, u ocultarse en una serie de hechos o textos pretéritos en las trayectorias de los polemistas” (p. 6)

de un oponente (temporal) de esa tesis, mientras que los argumentos a favor, así como los contra-argumentos son, y deben ser estudiados como argumentos provenientes de un promotor (temporal) de la tesis”. Se reitera el vocablo temporal, ya que ambas posiciones pueden intercambiarse en el transcurso del disenso (cuando el oponente introduce nuevas tesis, incluso no relacionadas con la primigenia, y al estas ser enfrentadas por el otro polemista).

Dimensión ideológica del DP: tanto en los MCM impresos como en las RSD, el discurso polémico conlleva la expresión de las ideologías de los polemistas⁹.

Géneros discursivos utilizados: al igual que en los MCM impresos (y digitales) el DP puede cobijarse en diversos géneros periodísticos (presentes en los materiales que los MCM colocan en sus perfiles de Facebook o que llegan a la red al ser compartidos por otros usuarios) y en otras formas discursivas.

Al mismo tiempo son evidentes diferencias notables. Se sintetizan en la Tabla 1:

Parámetro	MCM impresos	Facebook
Temas del DP	Además de asuntos político-sociales y otros vinculados con la cotidianidad, en ocasiones se debaten los concernientes a sucesos y figuras históricas, las corrientes económicas, literarias, filosóficas...	Discusión más centrada en asuntos emergentes.
Espacio comunicativo	Las planas del MCM.	La polémica pública puede circular en dos espacios: 1) el muro donde se colocan y se hacen visibles los comentarios; 2) el chat de <i>messenger</i> (entorno permitido únicamente a los miembros del grupo).
Marco temporal de la polémica	Suelen delimitar marcos temporales, más o menos extensos, según la política editorial del medio, la fuerza del tema desencadenante del debate y el interés de los lectores por este, así como la relevancia social y profesional de los emisores del DP.	La polémica puede durar indefinidamente (siempre que se mantenga la vigencia del asunto discutido), gracias a la gran facilidad con que al tema desencadenante se suman los subsecuentes y al relevo frecuente de participantes.

⁹ De acuerdo con Van Dijk (2005), “consisten en representaciones sociales que definen la identidad social de un grupo, es decir, sus creencias compartidas acerca de sus condiciones fundamentales y sus modos de existencia y reproducción” (p. 10).

		Resulta más difícil inferir el momento de cierre de la controversia.
Actores de la polémica	Los MCM priorizan la intervención de expertos, personalidades y figuras mediáticas. Y deciden a cuántos polemistas admiten. <i>Enunciador (emisor) del DP:</i> La práctica más extendida es identificarse por su nombre real. <i>Enunciario (receptor) del DP:</i> Este grupo se subdivide en enunciatario con poder de réplica y el enunciatario neutro (receptor abstracto).	Participa cuanta persona, institución y MCM lo desee, en igualdad de condiciones en cuanto al derecho de expresión. Y el número de quienes reaccionan a un post relacionado con un tema controversial es impredecible. <i>Enunciador (emisor) del DP:</i> A veces no revela su verdadera identidad (se esconde tras pseudónimos o nombres ficticios), o solo muestra una parte de ella. Así, el debate se convierte en una pelea en las sombras. <i>Enunciario (receptor) del DP:</i> En lugar de consumidor pasivo del mensaje (o sin poder de réplica), es un <i>prosumidor</i>¹⁰. Por consiguiente, la alternancia de roles (enunciador/enunciario) es más marcada que en los MCM impresos.
Juicio crítico, capacidad argumentativa y ética de los polemistas	<i>Profundidad del mensaje:</i> Amplio espectro. Los textos controversiales abarcan desde criterios superficiales hasta reflexiones de envergadura y especializados, con dominio de la argumentación. <i>Ética:</i> En ciertos tipos de publicaciones se permite a los actores de la polémica faltar a la ética ciudadana y adoptar un discurso ofensivo, pero lo	<i>Profundidad del mensaje:</i> Sin negar la ocasional existencia de réplicas reflexivas y opiniones argumentadas, la posibilidad (y la compulsión) de responder de inmediato a las opiniones del(los) oponente(s) incide en que por lo general no se organicen previamente ni

¹⁰ Término conformado mediante la fusión de las palabras productor y consumidor.

	característico en los principales medios impresos es respetar los límites establecidos por la sociedad.	se decanten las ideas. La recurrente fragmentación del discurso, junto con el desnivel en la formación cultural y profesional de los participantes, impide la presencia de polémicas de fondo. <i>Ética:</i> La posibilidad de escudarse en el anonimato incentiva o viabiliza las posturas desinhibidas o agresivas, los epítetos y frases groseras.
Respeto a las normas idiomáticas	Salvo excepciones, las redacciones periodísticas velan porque los textos tengan al menos un nivel medio de corrección, tarea encomendada a personal especializado.	Es posible manifestarse sin respetar las reglas gramaticales y ortográficas, ya que no hay un mediador que edite los enunciados en el momento de la polémica.
Mediación entre el DP y los públicos	Como gestor de la polémica, antes de publicar un texto con un DP el MCM media entre este y sus destinatarios ¹¹ Dicha mediación puede hasta incluir una declaración de principios de la dirección del órgano de prensa, acerca del suceso abordado. En el ámbito de un medio impreso se produce un deslinde entre el enunciador y el enunciatario del DP. Y si uno de los receptores pretende sumarse al grupo de los emisores, requiere la previa anuencia de los gestores de la polémica en el MCM.	Las facultades del dueño o administrador de un perfil en Facebook para mediar entre el DP y los enunciatarios es más limitada, ya que: 1) Al existir una total espontaneidad durante la emisión del discurso, no puede controlar de antemano qué tipo de texto, imagen o audiovisual colgarán en el muro los participantes en el debate. 2) Si bien tiene la capacidad de bloquear previamente la posible intervención de determinados usuarios, no conoce a todos los que podrían querer incorporarse a la

¹¹ Gestionar la polémica (por parte de directivos del MCM o los periodistas) conlleva realizar las acciones necesarias para que el discurso polémico llegue a las planas, canales o espacios del medio; se adecue a la estructura y deontología de este; sea presentado a los públicos de manera que conozcan a los actores, los temas, los principales puntos en conflicto, sus connotaciones; se le sumen nuevos actores; sea resaltado mediante el diseño gráfico y audiovisual.

		controversia. 3) Para eliminar un comentario indeseado antes de que sea visto por otros internautas, necesita estar conectado y atento al intercambio polémico justo en el momento en que el mensaje es publicado. De lo contrario, el comentario en cuestión puede ser leído y replicado por un número impredecible de personas antes de ser retirado. Usualmente la intervención del titular del espacio constituye un acto posterior al intercambio polémico y puede implicar las siguientes acciones: 1) bloquear o eliminar al usuario que expresó opiniones no deseadas; 2) el administrador del grupo de chat retira su permanencia en el sitio al miembro que incumple las reglas; 3) los directivos de la plataforma bloquean o cancelan las cuentas de quienes ellos consideran que han violado la política de la red. Otra mediación ocurre automáticamente, cuando mediante el empleo de algoritmos, el sitio muestra solo aquellos comentarios que considera “más pertinentes” o “más destacados”.
Alternativas para socializar el	El DP mediático se hace público a través de:	En el muro, las opciones de los actores de la

DP	a) Polémicas entre personas ajenas al equipo de periodistas. b) Directivos y periodistas, toman partido en relación con debates que se están discutiendo en el espacio público. c) Réplicas, por parte de los directivos, a DP que funcionarios gubernamentales, políticos, u otros MCM emiten en contra del medio. d) Criterios de políticos, funcionarios, personalidades diversas, lectores, quienes responden a entrevistas o encuestas elaboradas por el MCM. e) Réplicas de lectores (género epistolar) inconformes con informaciones o comentarios publicados por el medio.	polémica son: a) Colgar publicaciones (post) en las cuales dan su opinión sobre un tema controversial de la esfera pública, ya sea dirigiéndose al enunciatario neutro, o explícitamente a una persona o entidad. b) Comentar las publicaciones de otros polemistas. c) No ofrecer directamente sus criterios, sino compartir posts sobre el tema en cuestión (provenientes de otros usuarios a título personal, de instituciones o de MCM digitales), con los cuales está de acuerdo. El chat también brinda la posibilidad de comentar (replicar) directamente los enunciados de otro(s) miembro(s) del grupo; o disentir mediante la colocación de imágenes y materiales audiovisuales.
Extensión del DP	Va desde respuestas breves a encuestas y entrevistas grupales hasta extensos comentarios o artículos.	Lo más común es que las respuestas sean breves o tengan una extensión menor que los textos para las publicaciones impresas.
Alternancia del DP	Se aprecian tres modalidades: 1) Respuesta única: el polemista replica a un enunciado (que pudo haber tenido intención polémica o no) con el cual discrepa. Su reacción no genera contrarréplicas. 2) Alternancia de réplicas y	Se establece un intercambio polémico mucho más dinámico que en las publicaciones impresas, con una mayor alternancia de las réplicas y contrarréplicas. Y no son inusuales las series polémicas de

	contrarréplicas: a-En polémicas bipartitas o bipersonales: solo intervienen dos actores. b-En polémicas de efecto polifónico: confluencia de varios actores cuyos enunciados se alternan o se superponen (réplicas y contrarréplicas en productos comunicativos diversos), o comparten un espacio discursivo único. 3) Serie polémica de intervenciones múltiples¹²: al tema desencadenante de la controversia se van sumando otros introducidos por nuevos actores (polemistas) que enarbolan sus propias agendas.	intervenciones múltiples Así, junto con el tema original, avanzan los subyacentes, con sus propias dinámicas, dentro de la misma polémica. Cuando la intervención de los polemistas ocurre de forma simultánea, se fragmenta la exposición de los parlamentos; el orden de los enunciados no es lineal, ya que se introducen cuñas (escisiones¹³) de DP enarbolados por otros cibernautas que interrumpen el flujo orgánico de las ideas entre los participantes. Esto implica que los polemistas necesitan desarrollar una mayor concentración, pues deben identificar cuáles res-puestas, o partes de ellas, aluden a lo dicho por cada uno de los participantes y cuáles se refieren a otros discursos o introducen nuevas aristas o temas subsecuentes. Tal alternancia genera confusión, cacofonía, en el corpus del DP; este no es diáfano o completamente claro.
Velocidad	Transcurre cierto tiempo entre la	En muchos casos son

¹² Al respecto, Schwartzman (2017), autor del concepto, razona: “Si bien la pluralidad puede aportar un facetado poliédrico al agobiante binarismo habitual, también puede multiplicar la vanidad del protagonismo, como si quienes se suman a la multiplicidad polémica no quisieran permanecer al margen de un torrente que definiría, en apariencias, todo lo controvertible de la contemporaneidad [...] Y un curioso efecto secundario: al contener en sí los debates previos, iniciados por otros, los últimos en arribar a la liza discursiva se inscriben en una suerte de metapolemidad” (p. 11).

¹³ Un ejemplo de esta dinámica ofrece Julia Sanmartín Sáez (2019) en su artículo Análisis contrastivo de la (des)cortesía en los comentarios digitales del periódico 20minutos.es y del FACEBOOK de viajacontumascota.com: anonimato y comunidad virtual.

reacción ante temas controversiales de la cotidianidad	emergencia del suceso controversial y la llegada del debate a los destinatarios. Es el lapso imprescindible para redactar el texto, gestionar su inserción en el MCM, imprimir y distribuir la publicación.	prácticamente instantáneas las primeras reacciones ante el suceso, a las cuales se irán sumando otras, de acuerdo con las circunstancias particulares del hecho.
Estructura del texto y de espacio discursivo	Las polémicas mediáticas suelen estar conformadas por textos adscriptos a los géneros opinativos, a los que se suman las llamadas cartas abiertas. El DP se fusiona con el lenguaje periodístico, al auxiliarse de cintillos, epígrafes, títulos, sumarios, gráfica (por ejemplo, fotos y caricaturas).	Se observan dos tipos: 1) El post con un DP es un trabajo periodístico, o lo contiene (hay posts híbridos, donde el internauta ofrece su opinión y la complementa colgando dichos materiales provenientes de los MCM). 2) El DP se auxilia de otras formas del discurso, sin estructura periodística. Sin embargo, en general todos los post pueden utilizar, igual que los MCM, imágenes diversas (se añaden el ícono de ME GUSTA, los emoticones que representan otras reacciones¹⁴ y los memes¹⁵), a las que podrían sumarse recursos audiovisuales.

Complejidades y recursos para identificar el DP en Facebook, en torno a un tema controversial específico, y analizarlo

Si bien este tipo de análisis es equivalente al estudio de casos de las investigaciones cualitativas y comienza con la identificación de las controversias, en el contexto de las RSD reviste una complejidad superior: en Facebook es sencillo acceder a las intervenciones en torno a un tema controversial (simplemente se coloca el asunto en **Buscar** y aparecerán las múltiples referencias), pero identificar las conversaciones que llegan a formar polémicas implica tiempo, pues es necesario revisarlas una por una. Además, la irónica y se propagan rápidamente, o sea, se distinguen por su viralidad RSD puede cobijar innumerables debates

¹⁴ me encanta, me importa, me divierte, me asombra, me entristece, me enfada.

¹⁵ Según Vila (2018), estos mensajes o contenidos audiovisuales, generalmente son de carácter irónico y se propagan rápidamente, o sea, se distinguen por su viralidad

sobre un mismo tema: islotes cerrados (simultáneos o no) y a la vez complementarios si se suman para observar el DP sobre un asunto determinado. Esto vuelve más dilatado y arduo el ordenamiento y procesamiento de la información.

Empero, un indicio es el tono de la comunicación u opinión primigenia: en algunos casos es neutro (y puede llevar a la polémica o no); en otros, por su empleo del sarcasmo, la ironía y la agresividad, probablemente conduzca a la controversia

Examen cualitativo (observación, descripción y valoración) del DP en Facebook.

Una vez identificada la polémica y seleccionadas las unidades de análisis, se aplicará un modelo que se enfoca en hallar respuestas para estas variables:

- Condiciones que propiciaron el surgimiento de la controversia (contexto social y antecedentes) y estimulan su intensificación.
- Marco temporal del estudio: deben especificarse las fechas de inicio y culminación, y argumentar por qué se eligió ese período. Téngase en cuenta que la cercanía temporal entre los sucesos y el debate sobre estos posibilita a los organismos relacionados con aquellos rectificar posiciones y medidas, a partir de las informaciones ofrecidas por los investigadores. Para que sean de mayor utilidad, dichas investigaciones precisan implantar un protocolo que, sin afectar la hondura del examen, acorte los plazos de sus diversas etapas (diseño, implementación, procesamiento, elaboración del informe de investigación).
 - *Temas* de la polémica¹⁶: desencadenantes, subyacentes y subsecuentes.
 - Aspectos conflictivos recurrentes: serán registrados los elementos concretos, los prejuicios, las inconformidades; el grado de aceptación o rechazo en relación con el suceso debatido (en ambos casos, o sea, el discurso en contra o el discurso a favor, ha de utilizarse la siguiente gradación de conflictividad: alta, media y baja; cuando en un mismo discurso se alternen enunciados a favor y en contra, un paso previo sería separarlos en dos grupos).
 - Actores: forma en que se autopresentan los emisores del DP: alias, pseudónimos, nombres, rasgos físicos, competencias profesionales... Los actores pueden identificarse hasta cierto punto, más allá de lo que dicen sobre sí mismos durante sus intervenciones en la polémica. Esto se debe a que todo el que coloca un post en Facebook debe tener obligatoriamente un perfil, que puede ser localizado en el Buscador de esa RSD. Sin embargo, no se puede determinar de modo absoluto si los datos recogidos en su perfil son verídicos, incluso cuando en lugar de avatares o imágenes de tipo general, incluyen una foto personal.
 - Profundidad, lenguaje y tono del DP (esta variable tributa al conocimiento acerca del juicio crítico y la capacidad argumentativa de los actores de la polémica). Se esclarecerá:
 - Si los polemistas abordan solo aspectos irrelevantes, o aquellos que tienen implicaciones sociales, políticas, económicas, culturales.
 - Si al referirse a los problemas tocan apenas lo epidérmico o van a la esencia de estos.
 - Si la crítica se circunscribe a la figura del oponente y a las

¹⁶ Al estudiar la evolución de los debates en Twitter de 2011 a 2016, específicamente “las interacciones entre los usuarios involucrados en la discusión”, Garimella, Morales, Gionis y Mathioudakis (2017) observaron que “la polarización reflejada en la estructura de red de las interacciones en línea se correlaciona con el aumento de la popularidad de un tema” (s.p.).

características del texto que este ha escrito, o si profundiza en el tema objeto de debate.

- Si los textos cumplen con los principios de la ética ciudadana.
- Recursos a los que apelan los post que generan mayor número de adhesiones¹⁷.
- Patrones ideológicos (se vinculan con los modos en que el enunciado polémico alude, cita, referencia a otro discurso –intertextualidad– y se posiciona en relación con él). Se puntualizarán:
 - Marcadores como percepciones autoidentitarias, actividades del grupo al que pertenece el polemista, propósitos, normas y valores. (Permite distinguir cómo se posicionan los participantes en la polémica dentro del entorno social).
 - Falacias de la argumentación, juicios no fundamentados y recursos indirectos de descalificación, como la parodia, la sátira y la ironía. Ya que su uso refleja el conocimiento o desconocimiento del polemista sobre el tema debatido, se recolectaría valiosa información acerca de sobre qué cuestiones la ciudadanía necesita mayor información y cuáles medidas demanda; asimismo, tales elementos ofrecen indicios de la cultura del debate a nivel personal y social, e igualmente posibles intenciones de confundir o crear falsos escenarios.
- Estructura del espacio comunicativo y del espacio discursivo:
 - Dónde se inserta la polémica: dentro del chat de messenger o en el espacio de las publicaciones (muro).
 - Cuáles post y publicaciones digitales comparten los enunciadores del DP.
- Soluciones propuestas por los polemistas y grado de aceptación o rechazo por parte de los otros participantes.

Entre las herramientas de recolección y procesamiento de datos a las que es dable recurrir –como lo han hecho otros estudios de casos en relación con las RSD– se encuentran: el software de investigación FacePager (viabiliza exportar los comentarios de las redes sociales, para luego descargarlos en una hoja de Excel) y Quanteda (análisis de textos).

Como complemento para las investigaciones de este tipo, resulta conveniente prestar atención a la propuesta (si bien los propios autores señalan que todavía debe refinarse) de Basile, Caselli, Merenda y Nissim (2018), quienes con un enfoque cuantitativo desarrollaron modelos para diagnosticar cuánta controversia podría generar una publicación en Facebook y cuáles grados de amplitud alcanzarían las posibles reacciones de los participantes. Los resultados se generan a partir del manejo de un amplio volumen de información. En esencia, el método toma como unidades de análisis los íconos que en Facebook facilitan compartir emociones o sentimientos en relación con el tema que se debate (ME GUSTA, etcétera), y especifica en qué cantidad y proporción cada uno es utilizado. Cuanto más variadas son las reacciones, mayor es la entropía (entendida como grado de incertidumbre o desorden y expresada en un valor numérico) en relación con un suceso u opinión compartidos en la RSD y, por consiguiente, más controversiales son estos.

¹⁷ Gómez-Barrera (2021) asevera que “la noción de contagio emocional, constituido como un saber, sirvió de base experimental para que Facebook pudiera adoptar mecanismos, objetivos, planes, métodos de irrigación de emociones entre sus usuarios” (p. 86). Al respecto, menciona diversos estudios que profundizan en cómo ocurre dicho contagio.

Debido al diseño de la metodología, las deducciones que ofrece son aproximadas o parciales, pues no todos los participantes en una controversia en Facebook hacen uso de los íconos. Sin embargo, tales inferencias resultan útiles en más de un sentido: representan una alerta o punto de arranque para emprender con profundidad estudios cualitativos y enriquecen las apreciaciones de otras pesquisas ya realizadas, al incorporar valoraciones en torno al criterio de cibernautas cuyo aporte al debate se sustenta (por completo o en parte) en los recursos icónicos y no en el discurso escrito.

Conclusiones

Aunque las polémicas que discurren en medios de comunicación impresos y en la red social Facebook presentan algunos elementos comunes, a la par ostentan diferencias significativas en lo referido al espacio comunicativo en el que discurren, el marco temporal, la velocidad de reacción ante la emergencia del tema controversial, la autopresentación de los actores, la organicidad del discurso, la alternancia del discurso polémico, la mediación entre el DP y los públicos.

La versatilidad y la fragmentación del DP en Facebook imponen a las investigaciones complejidades adicionales. Sin embargo, urgen estudios sociológicos y comunicológicos acerca de la presencia del DP en las redes sociales digitales en el contexto cubano. El modelo de análisis sugerido resulta pertinente para dichas indagaciones; estas propiciarían: 1) enfrentar con un enfoque científico las falacias con las que se pretende dañar el proyecto sociopolítico y económico del país; 2) encauzar la actuación de las instituciones y organismos del Estado, en aras de informar, explicar y dar respuesta satisfactoria a las necesidades de la población.

Al examinar el discurso polémico presente en Facebook, resulta beneficioso imbricar herramientas de los estudios cualitativos y de los cuantitativos. Al mismo tiempo –dadas las características de las redes sociales digitales–, deben perfeccionarse los diseños y procedimientos, mediante su aplicación en investigaciones que, además de responder a objetivos particulares, posibiliten aquilatar la eficacia de los métodos disponibles en la actualidad.

Referencias

- Alonso-Jurnet, Á.; Morales-i-Gras, J. (2023). Indignación y descontextualización en la comunicación de fenómenos meteorológicos extremos en Twitter: análisis de las comunidades y el debate público digital en torno a la oleada de incendios en España. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* 29(2), 273-286. <https://dx.doi.org/10.5209/esmp.87270>
- Amossy, R. (2016). Por una retórica del dissensus: las funciones de la polémica. En A.S. Montero (comp.), *El análisis del discurso polémico. Disputas, querellas y controversias* (pp. 25-38). Prometeo. <http://comycult.files.wordpress.com> › 2018/04
- Amossy, R. y Burger, M. (2011). Introduction: la polémique médiatisée. *Semen*, (31), 7- 24. <https://doi.org/10.4000/semen.9072>
- Argüelles Acosta, Pablo (s/f). *Polémicas culturales, acercamientos teóricos*. https://www.academia.edu/29868888/Pol%C3%A9micas_culturales._Acercamientos_te%C3%B3ricos

- Basile, A.; Caselli, T.; Merenda, F. y Nissim, M. (2018) p. 73-89. Facebook Reactions as Controversy Proxies: Predictive Models over Italian News. *IJCoL* (4-2). <https://doi.org/10.4000/ijcol.514>
- Flores, Oswaldo (2017). Cuando la controversia llega a las redes sociales. *Boletín del Centro de Ciencias de la Complejidad* (6). <https://www.c3.unam.mx/boletines/boletin6.html>
- Garimella, V., De Francisci Morales, G., Gionis, A., & Mathioudakis, M. (2016). Quantifying controversy in social media. *WSDM 2016 - Proceedings of the 9th ACM International Conference on Web Search and Data Mining* (pp. 33-42). ACM. <https://doi.org/10.1145/2835776.2835792>
- Garimella, V.; Morales, G.; Gionis, A.; Mathioudakis, M. (25-28 de junio de 2017). The Effect of Collective Attention on Controversial Debates on Social Media. *Proceedings of WebSci '17*, Troy, NY, USA. <http://dx.doi.org/10.1145/3091478.3091486>
- Gómez-Barrera, J. (2021). ¿Cómo estudiar Facebook? El contagio emocional y las formaciones discursivas. *Revista Hipertextos*, 9(15), 83-99. <https://doi.org/10.24215/23143924e029>
- Gómez-Barrera, J. (2021a). Estudiar las redes sociales: perspectivas teóricas para un análisis. *Mediaciones*, 26(17), 190-203. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.17.26.2021.190-203>
- Guallar, J.; Suau, J.; Ruiz-Caballero, C.; Sáez, A.; Masip, P. (2016). Redistribución de noticias y debate público en las redes sociales. *El profesional de la información*, 25(3), 358-366. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/download/50965/31136/147583>
- Guerra, P., Meira Jr., W., Cardie, C., Kleinberg, R. (2021). A Measure of Polarization on Social Media Networks Based on Community Boundaries. *Proceedings of the International AAAI Conference on Web and Social Media*, 7(1), 215-224. <https://doi.org/10.1609/icwsm.v7i1.14421>
- Mazzuchino, M. G. (2019). El discurso político digital: humor y polémica en Facebook. *Pragmalingüística* (27), 191-211. <http://dx.doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2019.i27.10>
- Ortiz de Zárate, J.M. y Feuerstein, E. (2020). Vocabulary-based Method for Quantifying Controversy in Social Media [Archivo PDF]. <https://www.semanticscholar.org/paper/Vocabulary-based-Method-for-Quantifying-Controversy-Zarate-Feuerstein/6daa3f124cd830120189b86629d5dd0c757af8f1>
- Ríos Roeder, N. A. y Silva Peter, V. N. (2019). Las publicaciones controversiales de influencers: análisis semiótico de las reacciones de los usuarios en redes sociales. [Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller en Comunicación, Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12793/R%C3%ADos_Publicaciones_controversiales_influencers.pdf?sequence=1
- Sanmartín Sáez, J. (2019). Análisis contrastivo de la (des)cortesía en los comentarios digitales del periódico 20minutos.es y del Facebook de ViajaconTuMascota.com: anonimato y comunidad virtual. *ELUA* (33), 173-194. doi: 10.14198/ELUA2019.33.9
- Schvartzman, J. (2017). Catorce tesis sobre polémica. *Patrimônio e Memória*, 13(2), 4-13.

<https://pem.assis.unesp.br/index.php/pem/Article/View/782>

van Dijk, T. A. (2005, abril-junio). Ideología y análisis del discurso. Estudio. Utopía y Praxis Latinoamericana (29), 9-36. www.discursos.org/oldarticles/Ideolog%EDa%20y%20an%E1lisis%20del%20discurso.pdf

Vila Ponte, J. J. (2018). La terminología de las redes sociales digitales: estudio morfológico-semántico y lexicográfico. [Tesis de Doctorado. Universidad de la Coruña]. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/21325/VilaPonte_Juan-Jose_TD_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y