

Recibido el 09\_09\_2018 | Aceptado el 12\_10\_2018

# ¿QUÉ ME ESTÁS QUERIENDO DECIR? UN NUEVO ACERCAMIENTO METODOLÓGICO PARA ENTENDER LA INCIVILIDAD DE USUARIOS EN COMENTARIOS DE NOTICIAS ‘ONLINE’

WHAT ARE YOU TRYING TO SAY? A NEW METHODOLOGICAL APPROACH TO UNDERSTAND USER'S INCIVILITY OF ONLINE NEWS COMMENTS

Andrés Rosenberg

| aarosenb@uc.cl |

Facultad de Comunicaciones, Pontificia Universidad Católica de Chile



**Resumen.** Leer comentarios inciviles asociados a noticias en la web parece ser algo común. Es particularmente preocupante cuando se trata de noticias que discuten asuntos públicos o política de aquel país, porque irrumpen en espacios de deliberación democrática. Este trabajo se divide en dos partes: primero se dará cuenta de cómo la literatura internacional ha tratado el tema de la incivilidad y la deliberación en espacios de noticias *online* —antecedentes, definiciones, efectos—, para luego continuar con un análisis de discurso inductivo que considera 4.317 comentarios de usuarios en un medio de comunicación *online* chileno asociados a las elecciones presidenciales de Chile a fines de 2017. De estos comentarios se observa que la incivilidad se manifiesta principalmente como un discurso polarizado sobre la noticia y un constante ataque a la postura de otros usuarios, con escaso uso de evidencia o argumentos con datos concretos comprobables. **Palabras clave:** incivilidad; comentarios *online*; comunicación política; humor.

**Para citar este artículo:** Rosenberg, A. (2018). ¿Qué me estás queriendo decir? Un nuevo acercamiento metodológico para entender la incivilidad de usuarios en comentarios de noticias *online*. *index.comunicación*, 8(3), 87-104.

**Abstract.** Reading uncivil comments associated with online news seems to be common. It is particularly worrisome when dealing with news that discuss public or political issues of a given country, because they disrupt spaces of democratic deliberation. This work is divided into two parts: first, a literature review will be presented to account for the most important elements describing incivility and deliberation online; and secondly, an inductive discourse analysis based on the observation of 4,317 comments from users in a Chilean online media associated with the presidential elections in Chile at the end of 2017 will be presented and discussed. From these comments, it is observed that incivility manifests itself mainly as a polarized discourse on the news and a constant attack on the position of other users, with little use of evidence or arguments with verifiable data.

**Keywords:** Incivility; Online Comments; Political Communication; Humour.

## 1. Introducción

Dentro de la gama de cosas que se puede encontrar en la web, una persona comúnmente puede hallarse con comentarios e interacciones entre usuarios que no se conocen y que debaten sobre un mismo tema. Respecto a esto, una de las principales preocupaciones de los académicos ha sido el alto nivel de incivildad y agresividad que manifiesta un número considerable de individuos a la hora de comentar las noticias en los distintos portales existentes. Es un tema complejo porque en principio la web se ofrecía como un gran espacio de «esfera pública digital» (Papacharissi, 2002): un lugar donde intercambiar opiniones de manera libre y de ejercitar entonces la libertad de expresión. Sin embargo, la cantidad de incivildad expresada en estos comentarios ha puesto en jaque esta premisa democrática y ha levantado la preocupación de si acaso la verdadera deliberación puede ser alcanzada en Internet.

Los usuarios también han manifestado su preocupación. En un reciente estudio sobre civilidad en Estados Unidos, una encuesta operada por KRC Research mostró que una gran mayoría (el 75 por ciento de los encuestados) creía que la incivildad había llegado a niveles críticos, y un 59 por ciento creía que Internet y las redes sociales han sido las principales propulsoras de esta incivildad (Hwang, Kim, y Huh, 2014).

El fenómeno de la incivildad no puede subvalorarse puesto que la participación en estas redes y espacios de comentarios es alta: un proyecto de Estados Unidos (Engaging News Project) mostró que la mayoría de los encuestados (el 55 por ciento) había dejado un comentario y que un 77,9 por ciento había leído más de alguno en cierto punto (Stroud, Van Duyn y Peacock, 2016). Este mismo estudio de comentarios *online* mostró que la mayoría de quienes comentaban (el 56 por ciento) lo hacían para expresar una opinión o emoción,

particularmente cuando el tópico era la política de Estados Unidos (Stroud *et al.*, 2016).

Lo que este escrito espera lograr es, en primera instancia, dar cuenta de los principales trabajos que previamente han estudiado el fenómeno de la incivilidad y de la deliberación *online*, para luego dar paso a un análisis de discurso con enfoque inductivo, usando un caso chileno para ver si acaso la incivilidad analizada en dichos comentarios se asemeja a la descrita por la literatura anglosajona.

## **2. Discusión bibliográfica**

### **2.1 Incivilidad en comentarios de noticias 'online'**

El discurso incivil en las plataformas *online* de comentarios es variado, multifacético, y toma distintos encuadres discursivos (Chen, 2017a; Sobieraj y Berry, 2011).

Una de las formas en que más frecuentemente se ha estudiado la incivilidad es contrastándola con la cordialidad (Papacharissi, 2004). Mientras que la civilidad está más enfocada en normas que promueven el bien colectivo, la cortesía o cordialidad sugiere que los mensajes odiosos lo que hacen es atacar el 'rostro' de las personas, o sea, aquel constructo social que tienen frente al resto. Así, el discurso incivil también ha sido definido como la «comunicación que viola las normas de cortesía de una determinada cultura» (Mutz, 2015). Pero para Papacharissi (2004) la incivilidad tiene un propósito, que es el de irrumpir en las tradiciones colectivas de democracia.

La distinción entre incivilidad y descortesía es importante, porque según esta mirada, muchos mensajes pueden ser catalogados como descorteses mas no inciviles. Ser descortés, por lo general, involucra tener malos gestos, más relacionado con la forma de la comunicación, mientras que la incivilidad tiene un propósito: irrumpir en libertades personales o colectivas, o sea, en la democracia y sus normas.

La incivilidad también ha sido descrita en la literatura como *flaming*, proveniente del inglés 'llama' o 'fuego'. En este caso, se reconoce el uso de un lenguaje soez o provocativo hacia otra persona, que tiene un claro objetivo de provocar en ella una reacción airada o molesta (Aiken y Waller, 2000). Después de conducir dos estudios, Hutchens, Cicchirillo y Hmielowski (2015) encontraron que los usuarios de comentarios *online* eran más propensos a caer en *flaming* cuando sus visiones han sido atacadas por otros usuarios.

Un componente central en todo lo que respecta a la incivilidad —y que ha sido vastamente estudiada por académicos— es la forma en que el anonimato que se permite en estos espacios *online* ha afectado el nivel de la discusión y

ha permitido mayores niveles de incivilidad (Graf, Erba y Harn, 2017; Lapidot-Lefler y Barak, 2012). Pero si bien el anonimato ha permitido el incremento de *flaming* e incivilidad, también trae la ventaja de reflejar opiniones más honestas, más emocionales y que, por lo tanto, podrían ser más representativas de las personas que las emiten (Papacharissi, 2004).

La incivilidad también ha sido analizada en relación a las secciones de los portales *online*, para ver en cuáles está más presente. Suelen ser las secciones de política (asuntos nacionales), economía y deporte las que concitan mayor atención y que generan elevados niveles de incivilidad en sus comentarios (Coe, Kenski y Rains, 2014; Muddiman y Stroud, 2017).

El siguiente ejercicio inductivo se enfoca en mensajes en torno a un tema político de relevancia. No es que los otros temas tratados en los medios de comunicación no sean importantes, pero la incivilidad presente en torno a política y asuntos públicos es particularmente relevante por cuanto causa grietas en espacios de deliberación y participación ciudadana que van en el centro de la democracia digital (Stromer-Galley y Wichowski, 2011).

Por lo expuesto anteriormente, acotar la incivilidad ha sido una tarea difícil, porque muchos mensajes contienen distintos rasgos y niveles de agresión, odiosidad y sarcasmo, todos atributos de incivilidad ya identificados en la literatura —un buen ejemplo de meta análisis se encuentra en Jane (2015)—. Por lo general, el único aspecto de la incivilidad que es fácilmente identificable es la vulgaridad: palabras o expresiones groseras (Hutchens *et al.*, 2015).

La mayoría de los estudios hechos hasta el momento en este tópico se han desarrollado en Estados Unidos, y han utilizado metodologías cuantitativas para dar cuenta del volumen de la incivilidad en distintas dimensiones (Coe *et al.*, 2014), así como sus efectos en los lectores (Chen y Ng, 2017). Por lo mismo, este trabajo no se detendrá mayormente en aspectos ampliamente tratados en la literatura, sino que más bien espera contribuir con un enfoque cualitativo e inductivo para dar cuenta de cómo la incivilidad se hace presente en un caso de estudio típicamente incivil como lo es una elección presidencial, y si —acaso— las categorías identificadas se asemejan con las que previamente han sido tratadas en la literatura anglosajona.

## 2.2 Deliberación en comentarios de noticias ‘online’

Los comentarios de noticias *online* y otras formas de discursos *online* —como los comentarios en blogs y redes sociales— han sido también estudiados por sus rasgos deliberativos y su capacidad de promover la opinión y la participación política tanto *online* como *offline* (Gil de Zúñiga, Bachmann, Hsu y Brundidge, 2013; Halpern y Gibbs, 2012; Rösner, Winter y Krämer, 2016).

Las noticias *online* juegan un rol importante en promover el desacuerdo político (Barnidge, 2015). Por ejemplo, Rowe (2015) mostró que, tanto los portales de noticias *online*, como sus redes sociales respectivas promovían la deliberación, pero que su calidad era distinta. Tras un análisis de contenido del *Washington Post* y de su par en Facebook, el autor demostró que los rasgos deliberativos, como el intercambio de opinión y uso de evidencia, estaba más presente en el portal de noticias *online* que en su página de Facebook.

Otro estudio relevante en este ámbito es el de Halpern y Gibbs (2012), quienes analizaron dos redes sociales: Facebook y Youtube. Su estudio de mensajes respecto al gobierno de Estados Unidos mostró que «aunque las redes sociales tal vez no entregan herramientas para el intercambio de opiniones profundas acerca de política, aun así otorgan un espacio para la deliberación y fomentan la participación política *online*» (Halpern y Gibbs, 2012: 1166). En su estudio, la deliberación es un constructo de cinco dimensiones: equidad en la participación, nivel de participación, cortesía, civilidad y extensión del mensaje.

La autora Stromer-Galley (2007) desarrolló una categorización bastante usada en la literatura respecto a la deliberación política, tanto para contextos *online* como *offline*. Estos son: la expresión de una opinión fundada, referencia a una fuente externa, expresión de desacuerdo o nueva perspectiva sobre el tema que se discute, equidad en la participación durante la deliberación, coherencia respecto al tópico que se discute y compromiso con el usuario a quien se le responde.

Independiente de cuál sea la forma en que midamos deliberación, los ítems comunes incluyen siempre el nivel de la argumentación, la equidad en la participación de los miembros y el uso de fuentes externas y/o argumentos fundados. Estos no siempre son encontrados con la misma frecuencia, y dependerá fuertemente de la cultura y también de otras variables como la interfaz de la herramienta y la popularidad del medio de comunicación.

### **2.3 Los efectos de la incivildad y la deliberación 'online'**

Uno de los aspectos de relevancia a la hora de enfocarnos en la incivildad y la deliberación de los comentarios *online* es la preocupación en torno a sus efectos. Entre los académicos que han estudiado el tema, hay un consenso en las consecuencias negativas que tiene la incivildad en las personas. La incivildad es innecesaria en el sentido que no añade nada de substancia en la discusión (Coe *et al.*, 2014). También, la incivildad merma la confianza en la política (Mutz y Reeves, 2005). Esta disminución de la confianza se traduciría en que los usuarios expuestos a comentarios inciviles respecto a noticias de política mostrarían

menos confianza, tanto en el tópico de la discusión, como en los políticos que están siendo mencionados en la nota del portal de noticias.

Aunque los efectos descritos en la literatura son negativos en su mayoría, la incivilidad también tiene un aspecto positivo: genera mayor participación en quienes la leen (Borah, 2014).

Otros estudios sobre los efectos de la incivilidad apuntan a la comprensión de la noticia. Por ejemplo, basándose en la Teoría del encuadre, Borah (2013) examinó respuestas perceptuales cuando ciertos encuadres de las noticias interactuaban con incivilidad. La autora encontró que la incivilidad, contra intuitivamente, aumentaba la credibilidad hacia el artículo periodístico, pero que ciertamente bajaba la confianza en la política y en sus actores, como anteriormente se ha descrito. De manera similar, Ziegele, Weber, Quiring y Breiner (2017) encontraron evidencia de que los lectores de portales de noticias *online* consideraban tanto las características del artículo periodístico como la calidad de los comentarios de usuarios a la hora de escribir o no comentarios complementarios o en respuesta a algo ya expresado.

Haciendo uso de la Teoría de los valores noticiosos (*News Value Theory*), Ziegele *et al.*, (2017) encontraron que las noticias con factores de ‘controversia’ y ‘daño’ incrementaban la motivación de los participantes en escribir comentarios reactivos a través de involucramiento afectivo y cognitivo. Además, tanto incivilidad como mensajes deliberativos fueron descritos como dos rasgos distintos de un mismo mensaje, y que no son excluyentes, pudiendo encontrarse mensajes inciviles pero altamente deliberativos.

También en línea con la Teoría de valores de noticias, Muddiman y Stroud (2017) encontraron que la combinación de mensajes muy partidistas y contenido incivil pueden ser particularmente influyentes en cómo los usuarios interactúan con los comentarios. Después de analizar 9,6 millones de comentarios del *New York Times*, el partidismo y la incivilidad incrementaron recomendaciones (pulgares hacia arriba) y la probabilidad de obtener una llamada de atención negativa (*flag*). Estos resultados nuevamente evidenciaron que la incivilidad no produce un efecto puramente negativo, sino mixto, al menos cuando se trata de la participación de los usuarios.

De todos los tipos de incivildades descritos en la literatura, los garabatos (*swearing*) son el tipo de incivildad que más fuertemente produce una reacción de parte de usuarios, en especial de aquellos que profesan el mismo pensamiento de aquel usuario que está atacando a un político o grupo político, por ejemplo (Kwon y Cho, 2017). Además, los garabatos tienen un efecto de llamar la atención respecto a temas particularmente sensibles en la sociedad, por ejemplo, donde existen injusticias o disparidad de poder. Sin

embargo, los garabatos son los que predicen de mejor manera el rechazo a dichos comentarios, más que cualquier otra forma de incivilidad (Muddiman y Stroud, 2017).

La incivilidad ha sido estudiada también por sus efectos en polarizar a la gente. Los autores Hwang *et al.*, (2014) encontraron que el discurso incivil no afectaba una actitud polarizada, pero que sí afectaba la polarización percibida del público. De manera similar, Chen y Ng (2017) usaron la hipótesis del efecto de la tercera persona, que —en breve— explica una brecha entre la influencia que uno piensa que los medios tiene sobre uno, y la que uno piensa que tiene sobre el resto de las personas. En un contexto *online*, los ‘otros’ son en su mayoría cuentas anónimas o pseudónimos, por lo que según esta hipótesis un usuario reforzaría su opinión y pensaría que el debate incivil estará afectando en mayor medida a otros usuarios.

Con respecto a la polarización de la audiencia, el discurso incivil incrementa la parcialidad percibida respecto al artículo que fomenta dicha discusión. Este efecto sería más fuerte entre personas que tienen una ideología más conservadora (Anderson, Yeo, Brossard, Scheufele y Xenos, 2016). Comentarios descorteses e inciviles también pueden generar polarización respecto a predisposiciones. Por ejemplo, un estudio encontró que la incivilidad en comentarios respecto al uso de nanotecnología generaba polarización en la disposición de la gente a considerar esta tecnología dentro de sus posibilidades (Anderson, Brossard, Scheufele, Xenos y Ladwig, 2014).

La civilidad y cortesía de los comentarios afectan la percepción respecto al contenido mismo de la discusión. Un comentario civil suele generar más simpatía hacia su emisor que uno incivil. Sin embargo, el nivel de civilidad de un comentario no tiene efecto en percepciones respecto al comentario, en el sentido que la audiencia interpreta el uso de este vocabulario como un reflejo de la personalidad de su autor, y no tanto en demérito del comentario mismo (Graf *et al.*, 2017).

Por último, diversos estudios han ahondado en cómo las emociones juegan un papel crucial. En algunos casos, basta la más mínima expresión incivil para generar cogniciones hostiles (Rösner *et al.*, 2016). Adicionalmente, Chen y Lu (2017) encontraron en su experimento que sólo el desacuerdo incivil llevaba a respuestas inciviles y que, indirectamente, generaba mayor interés en participación política, a través de un mecanismo defensivo. Según los autores, esto refleja una realidad compleja en relación al debate público, al sugerir que la incivilidad genera más incivilidad, al menos en aquellas personas que sienten la necesidad de dar el último argumento.

Chen (2017b) resume este fenómeno en algo que describe como «el efecto defensivo», en donde un usuario confrontado con un mensaje incivil en

un tópico de alta polarización, siente la necesidad de guardar o proteger su 'rostro' a través de este efecto defensivo que lo llevará a responder de manera incivil, generando muchas veces una reacción en cadena.

### 3. Preguntas de investigación

Como hemos explicado anteriormente, gran parte de los trabajos sobre incivildad y deliberación *online* provienen de un contexto anglosajón. Tanto los medios de comunicación como la cultura varían entre cada país, y así es de esperar que variaciones significativas puedan ser observadas en otros contextos. Específicamente en Latinoamérica, donde se ha estudiado muy poco respecto a este asunto. Además, el tipo de preguntas y las metodologías cuantitativas se han repetido con constancia. Este trabajo busca aportar un enfoque cualitativo e inductivo, por lo que las preguntas que se presentan a continuación sólo se esbozan para guiar el análisis y en base a consideraciones teóricas previas, pero abriendo la posibilidad de encontrar conexiones nuevas que permitan más líneas de investigación.

→ **PI 1:** ¿Cómo es la incivildad que está presente en los comentarios que los usuarios hacen de las noticias?

→ **PI 2:** ¿De qué manera el humor se relaciona con los actos inciviles en los comentarios que los usuarios hacen de las noticias?

→ **PI 3:** ¿Cuáles son las formas de participación preferidas por los usuarios de noticias *online* a la hora de interactuar con el debate en torno a la noticia?

→ **PI 4:** ¿Cómo es la deliberación manifiesta que está presente en los comentarios que los usuarios hacen de las noticias?

### 4. Metodología

Para responder a las preguntas de investigación, se optó por un análisis del discurso por tratarse de un buen método de hallazgo exhaustivo, que permite encontrar nuevas categorías y obtener conclusiones e implicancias distintas a las que usualmente se obtienen con el análisis de contenido tradicional (Jørgensen, Phillips, 2002). Pero a diferencia de un análisis del discurso tradicional, que parte con categorías obtenidas de literatura, de entrevistas, etc., este trabajo desarrolla un proceso típicamente inductivo; desde la observación del fenómeno hasta el cruce de posibles relaciones y sus implicaciones (Babbie, 1998), lo



que permitirá un análisis distinto de los datos y la posibilidad de generar nuevas categorías que pudiesen ser útiles para futuras investigaciones.

Al ser un análisis del discurso, el autor fue el codificador y se utilizó el modelo jerárquico propuesto por Tracy (2013). En una primera ronda se examinó la muestra para identificar de manera intuitiva categorías respecto a los comentarios, con especial énfasis en el contenido latente y, en una segunda ronda de codificación, se buscó la saturación de las categorías, hasta que ninguna nueva fuera encontrada.

Como caso de estudio se escogió el día de la segunda vuelta de las elecciones presidenciales en Chile (17 de diciembre de 2017), por tratarse de un evento importante a nivel político y social en el que, de seguir la tendencia internacional, se podría observar grandes niveles de incivildad, puesto que las noticias relacionadas con asuntos políticos generan comentarios agresivos al tiempo que fomentan la participación (Coe *et al.*, 2014). Más aún si pensamos que ambos candidatos, Alejandro Guillier y Sebastián Piñera, representaban intereses y gustos muy distintos entre la población. Por lo mismo, es un tópico que genera debate por cuanto polariza a los lectores en lógicas binarias, por ejemplo, los que son políticamente de izquierda o de derecha, los que están a favor o en contra del matrimonio entre personas del mismo sexo, etc. (Hwang *et al.*, 2014).

Para la muestra se han utilizado comentarios codificados que pertenecen al principal portal de noticia *online* de Chile, *Emol*, *El Mercurio on line* (Alexa, 2017), que es propiedad de El Mercurio S.A. Es en este espacio donde ocurre el mayor flujo de comentarios de usuarios sobre las noticias que se publican y los comentarios que hacen otras personas (Rosenberg, 2017).

Se guardaron todas las noticias con sus comentarios del día 17 de diciembre, 40 publicaciones en total (4.317 comentarios) y usando el programa NVivo se hizo un análisis de cada uno, buscando nexos y códigos que se compartieran en varias publicaciones, así como casos atípicos y otras observaciones valiosas.

## **5. Resultados**

La tabla 1 —a continuación— muestra las categorías que surgieron de la observación de los comentarios y que, en cierta manera, trata de responder a la primera pregunta de la investigación acerca de cuánta incivildad está presente en comentarios de noticias; en este caso con un evento particular en Chile donde se podrían manifestar distintas formas de incivildad de manera más evidente.

Tabla 1. Categorías.

Tipo de comentario / "ejemplo real de la muestra" (sin correcciones idiomáticas)	Grado subjetivo de incivilidad (nulo, moderado, Alto) <sup>1</sup>
<b>1. Comentario civil sobre la noticia</b> "Vamos que se puede! Se vienen tiempos mejores!! Viva Chile!!" <sup>2</sup>	Nulo
<b>2. Comentario sobre la noticia con sarcasmo</b> "Si no sabe leer no creo que vote"	Moderado
<b>3. Respuesta civil a usuario</b> "El derecho a participar es de todos los chilenos, así lo determina la democracia, sin discriminación"	Nulo
<b>4. Ataque a usuario</b> "Tiene más plata que tú ignorante, envidioso"	Alto
<b>5. Respuesta crítica a usuario sin agresión/incivilidad</b> "Gente como tú, con opiniones que sobreesen este tipo de manifestaciones impropias de una democracia, es lo peor que Chile a producido"	Nulo
<b>6. Respuesta incivil sobre noticia sin atacar al usuario</b> "Piñera Presidente, fuera los ladrones de la Nueva Pillería y traidores a su causa"	Moderado
<b>7. Respuesta humorística pero sin incivilidad</b> "No es cualquier ciudadano, es el goleador Paredes. Ponte de pie y apláudelo"	Moderado
<b>8. Respuesta con interpelación a usuario</b> "Se puede saber cual es el abandono ud.es de Antofagasta?"	Nulo
<b>9. Respuesta burlesca a usuario</b> "Ahora saca la cortapluma y ponte a ofrecer sonrisas en la guata a quienes piensen distinto"	Alto
<b>10. Mensajes perdidos (por ejemplo, repetidos)</b> "Jose Fermandois"	Nulo
<b>11. Comentarios fuera del tópico de discusión</b> "EMOL ya no es lo que era, necesitamos un nuevo medio de comunicación para nuestro sector, viva radio agricultura!!!! abajo EMOL"	Nulo

[01] Al ser un ejercicio inductivo, la incivilidad manifiesta fue dividida en alta, moderada o nula, en consideración de la literatura previa respecto a sus efectos negativos en las personas.

[02] Los ejemplos son mostrados idénticos a cómo fueron escritos, incluyendo faltas ortográficas, de ser el caso, y modismos chilenos que no pertenecen al castellano formal pero que también pueden constituir incivilidad.

Fuente: elaboración propia.

## 6. Discusión

Los 4.317 comentarios fueron codificados después de encontrar patrones comunes y similitudes con la bibliografía ya discutida sobre incivilidad en comentarios de noticias. Antes de poder comentarlos, hay que explicar un par de aspectos a nivel contextual que pudieron influir en los contenidos y en este análisis.

Dos candidatos se midieron en la segunda vuelta presidencial de Chile el 17 de diciembre del 2017: Alejandro Guillier, independiente, pero con apoyo de los partidos de la centroizquierda, y Sebastián Piñera, de Revolución Nacional (RN), ex presidente de Chile y apoyado por los partidos de derecha del país.

Previamente al día de las elecciones, había completa incertidumbre sobre cuál de los candidatos ganaría. Siguiendo la tendencia internacional, las encuestas de opinión pública fueron miradas con recelo y cautela, y en su mayoría anticipaban una estrecha contienda. Es por esto que durante el día de las elecciones, y antes de los primeros resultados oficiales (a eso de las 18:45 horas), los partidarios de ambos candidatos se mostraban confiados. Pero a partir de las 19 horas los resultados con las primeras mesas escrutadas empezaban a adelantar un triunfo holgado de Sebastián Piñera, lo que hizo que cambiara el discurso imperante en comentarios de noticias *online*.

### **6.1 Abundante incivilidad**

De todos los mensajes queda claro qué rasgos típicos de incivilidad —como atacar los argumentos de otra persona de manera irrespetuosa y usar lenguaje soez o sarcasmo— son fácilmente visibles en estos espacios. Los mensajes más civiles son de aquellos usuarios que se refieren directamente a la noticia, mientras que la incivilidad, si bien está presente en todos los tipos de interacciones, es más común en usuarios que atacan lo escrito previamente por otro usuario. Un ejemplo de esto sería el comentario: «María Soledad está delirante igual que el declarado reo por lindo». A veces este tipo de reacciones generan una incivilidad en cadena, y es así que se pueden leer una tercera o cuarta respuesta incivil a este primer comentario incendiario, ejemplo: «otro empleado público busca pega».

De acuerdo con las investigaciones que ya se han hecho en este frente, la incivilidad promueve la participación —volumen de comentarios— mucho más que los comentarios civiles (Kenski, Coe y Rains, 2017; Muddiman y Stroud, 2017). Lo que plantea un importante interrogante y desafío para los medios de comunicación y sus responsables: ¿Cómo fomentar la participación civilizada de los usuarios en torno a las noticias?

La incivilidad es en casi todos los casos escrita, y comúnmente incluye faltas de ortografía y descuido en la redacción. Pocas veces se observa que un usuario utilice alguna imagen para apoyar su mensaje, como se observa en el ejemplo de la figura 1 en la página siguiente.

De este mismo ejemplo, se puede observar que el lenguaje empleado por el usuario no es soez, pero el mensaje en cuestión sí podría ser catalogado como incivil por cuanto mezcla el humor (en la imagen) con una crítica polarizada de la sociedad chilena. Se podría hablar entonces de una incivilidad sutil, en comparación con el ataque a otro usuario.

Figura 1.



Fuente: *El Mercurio Online (Emol)*.

## 6.2 ¿Es todo humor incivil?

Mensajes como el anterior también plantean un desafío al análisis del humor cuando es acompañado de un mensaje para reforzar un argumento (PI 2). La percepción del humor es distinta entre personas, sobre todo cuando no pertenecen a la misma cultura. Además, la falta de proximidad física —y el hecho de que el mensaje sea virtual— dificulta la correcta lectura que el autor puede dar con su particular humor.

Convendría separar entonces el humor en general del sarcasmo. Cuando una persona contesta a un usuario o se refiere a una noticia con sarcasmo, su intención se acerca más al ataque, o al menos así se vislumbra en las reacciones de estos comentarios, que se alejan de la argumentación para acercarse al ataque y la polarización («Alejandro, tiene preparado el avión para salir del país a las 19 hrs?»). En etapas posteriores de esta investigación se espera encuestar a usuarios de comentarios de noticias *online* justamente para conocer sus motivaciones a la hora de escribir o leer un mensaje con estas características.

También es importante resaltar que incluso respecto al sarcasmo, hay un fuerte componente cultural, y las percepciones de incivildad en este ámbito podrían ser muy variables incluso dentro de un mismo país, pero variando algunas dimensiones demográficas.

### **6.3 Comentarios civiles**

En contraste, los comentarios que no tienen ningún atributo de incivilidad también están presentes, y conviven con los comentarios agresivos, aunque a la vez generan menos participación y suelen ser más largos en extensión. Son estos comentarios lo que suelen entregar más de un argumento, y muchas veces van acompañados de cifras.

Aquí cabe destacar que la civilidad en comentarios no significa que no puedan ser altamente críticos. Por ejemplo: «Vergonzoso, inexplicable, absurdo... Que comiencen con acusaciones tan ridículas y que les den difusión... Es penoso, no entiendo cuál es la idea de ensuciar el proceso», dice un usuario respecto a supuestos votos marcados previamente.

Por último, llama la atención que hay un grupo de usuarios que aprovecha el espacio de los comentarios para manifestar repudio frente a una noticia que daba cuenta de que al candidato Alejandro Guillier le tiraron huevos durante la jornada de las elecciones. Este tipo de comentarios («En democracia no se puede permitir este tipo de actitudes») también genera aceptación y participación de otros usuarios, mostrando que la incivilidad, si bien está muy presente en estos espacios, convive con expresiones más moderadas, civilizadas y que se expresan en defensa de valores democráticos.

### **6.4 ¿Hay deliberación?**

La deliberación manifiesta en los comentarios analizados (PI 4) es muy similar a las categorías descritas en la literatura. El recurso menos usado por los usuarios es el de entregar datos, cifras y/o evidencias. Sin embargo, existe equidad de participación visible en casi todas las noticias analizadas; por lo que, si bien es cierto que algunas personas concentran varios comentarios, en general hay una participación diversa, donde llama la atención el número de usuarios que usa un nombre que parece ser real, aunque es imposible saber si efectivamente es el suyo o no.

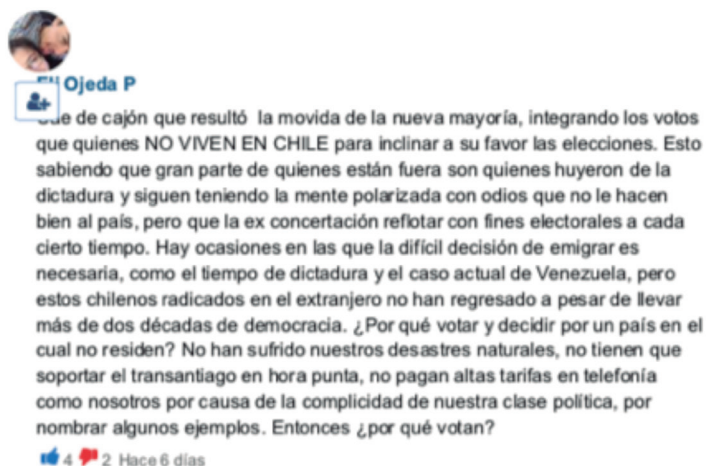
El recurso vinculado a la deliberación que se ve con mayor frecuencia es el nivel argumentativo y la extensión de los comentarios. Como se ejemplifica más adelante (figura 2), son varios los casos en donde un usuario elabora argumentos extensos y detallados para reflejar su opinión, con o sin tintes de incivilidad.

### **6.5 Otras formas de participación**

Para responder a la tercera pregunta de investigación (PI 3), se analizaron formas distintas a la de expresión de opinión. Una de las más usadas es la opción de pulgar hacia arriba o hacia abajo, o sea, de aprobar o rechazar el mensaje de otro

usuario. El número de estas interacciones es aún mayor que el de los comentarios, lo cual es coincidente con la literatura respecto a que hay un número más grande de usuarios que se identifican o no con comentaristas pero que, por distintos motivos, deciden restarse de la discusión de manera narrativa (Zell y Moeller, 2018).

Figura 2.



Fuente: *El Mercurio Online (Emol)*.

A diferencia de lo que se puede rescatar de mensajes, darle ‘me gusta’ o ‘no me gusta’ a un comentario, supone que todas esas interacciones son iguales, sin matices. No existe un ‘me gusta’, mejor que otro, o un ‘no me gusta’ peor que el anterior. Es justamente en el poder del discurso donde la incivildad cobra fuerza.

Compartir las noticias es distinto. Un usuario puede compartir una de estas noticias porque está a favor del contenido, o porque quiere resaltar positiva o negativamente parte de él. Varios estudios ya han dado cuenta de la importancia que actualmente tiene esta alternativa (Karnowski, Leonhard y Kümpel, 2018; Lee y Tandoc, 2017).

## **7. Aportes, limitaciones y futuras consideraciones**

La principal limitante del presente estudio es que al aplicar un análisis del discurso de manera inductiva (cuando en su gran mayoría proceden deductivamente desde categorías pre-asignadas), los resultados no son generalizables, ni a muestras locales ni internacionales. Sin embargo, esta misma limitación se presenta

como una fortaleza, en el sentido que se plantea de manera experimental una forma distinta y novedosa de embarcarse en un análisis del discurso, pero desde el texto hacia la construcción de categorías y sus implicaciones.

Como fue discutido previamente, la literatura respecto a la incivilidad en comentarios de noticias ha sido principalmente medida con análisis de contenido, o sea, de manera cuantitativa, por lo que este trabajo comienza a aportar un enfoque más cualitativo al análisis de estos comentarios, para esbozar distintas consecuencias y efectos previamente desatendidos.

Otra aportación es el poder encontrar en el humor otra forma de incivilidad previamente desentendida en la literatura. El humor, como rasgo cultural, debiese ser más estudiado para explicar las dinámicas discursivas de su población. Este trabajo dio indicios de que ciertos tipos de humor —como el sarcasmo— son percibidos como particularmente ofensivos por lectores de comentarios de usuarios en noticias digitales.

Futuras investigaciones también debiesen considerar de manera más activa al usuario en su contexto individual, a través, por ejemplo, de entrevistas semiestructuradas y grupos focales, con el fin de conocer aspectos más subjetivos pero significativos del uso de este tipo de herramienta de comunicación y de la incivilidad en los comentarios y sus efectos en los lectores; así como las razones que puede esgrimir alguien para emplear este tipo de expresiones. Algunos de los resultados que se podrían esperar es que no todo tipo de incivilidad es evaluada por los lectores de la misma manera; y que incluso podría existir un aspecto positivo en ciertos grados de incivilidad, si acaso incentivan la participación a través de mecanismos de defensa de los lectores u otro tipo de motivaciones.

Otra área de estudios debiese ser referida a la plataforma misma, a su interfaz, a los sistemas de moderación y, en definitiva, a todos los elementos gráficos y comunicaciones que están afectando la discusión virtual sobre asuntos de relevancia nacional e internacional para un número significativo de personas.

## **8. Referencias**

- AIKEN, M. y WALLER, B. (2000). Flaming among first-time group support system users. *Information & Management*, 37, 95-100. Doi: [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(99\)00036-1](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(99)00036-1)
- ANDERSON, A. A.; BROSSARD, D.; SCHEUFELE, D. A.; XENOS, M. A. y LADWIG, P. (2014). The “nasty effect:” online incivility and risk perceptions of emerging technologies. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 373-387. Doi: <https://doi.org/10.1111/jcc4.12009>

- ANDERSON, A. A.; YEO, S. K.; BROSSARD, D.; SCHEUFELE, D. A. y XENOS, M. A. (2016). Toxic talk: How online incivility can undermine perceptions of media. *International Journal of Public Opinion Research*, 30(1), 156–168. Doi: <https://doi.org/10.1093/ijpor/edw022>
- BABBIE, E. R. (1998). *The practice of social research* (vol. 112). Belmont, CA: Wadsworth publishing company.
- BARNIDGE, M. (2015). The role of news in promoting political disagreement on social media. *Computers in Human Behavior*, 52, 211-218. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.011>
- BORAH, P. (2013). Interactions of News Frames and Incivility in the Political Blogosphere: Examining Perceptual Outcomes. *Political Communication*, 30(3), 456-473. Doi: <https://doi.org/10.1080/10584609.2012.737426>
- BORAH, P. (2014). Does it matter where you read the news story?: Interaction of incivility and news frames in the political blogosphere. *Communication Research*, 41(6), 809-827. Doi: <https://doi.org/10.1177/0093650212449353>
- CHEN, G. y LU, S. (2017). Online political discourse: Exploring differences in effects of civil and uncivil disagreement in news website comments. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 61(1), 108-125. Doi: <https://doi.org/10.1080/08838151.2016.1273922>
- CHEN, G. M. (2017a). *Online incivility and public debate: Nasty talk*. Springer. Doi: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-56273-5>
- CHEN, G. M. (2017b). Testing the ‘Defensive Effect’. En *Online Incivility and Public Debate: Nasty Talk* (pp. 149-171). Cham: Springer International Publishing. Doi: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-56273-5\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-319-56273-5_7)
- CHEN, G. M. y NG, Y. M. M. (2017). Nasty online comments anger you more than me, but nice ones make me as happy as you. *Computers in Human Behavior*, 71, 181-188. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.010>
- 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. Doi: <https://doi.org/10.1111/jcom.12104>
- GIL DE ZÚÑIGA, H.; BACHMANN, I.; HSU, S.-H. y BRUNDIDGE, J. (2013). Expressive versus consumptive blog use: Implications for interpersonal discussion and political participation. *International Journal of Communication*, 7, 22. Recuperado desde: <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/viewFile/2215/949>
- GRAF, J.; ERBA, J. y HARN, R. W. (2017). The role of civility and anonymity on perceptions of online comments. *Mass Communication and Society*, 20(4), 526-549. Doi: <https://doi.org/10.1080/15205436.2016.1274763>
- HALPERN, D. y GIBBS, J. (2013). Social media as a catalyst for online deliberation? Exploring the affordances of Facebook and YouTube for political expression. *Computers in Human Behavior* 29(3):1159-1168. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.10.008>



- HUTCHENS, M. J.; CICCHIRILLO, V. J. y HMIELOWSKI, J. D. (2015). How could you think that?!?!: Understanding intentions to engage in political flaming. *New Media & Society*, 17(8), 1201-1219. Doi: <https://doi.org/10.1177/1461444814522947>
- 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 & Electronic Media*, 58(4), 621-633. Doi: <https://doi.org/10.1080/08838151.2014.966365>
- JANE, E. A. (2015). Flaming? What flaming? The pitfalls and potentials of researching online hostility. *Ethics and Information Technology*, 17(1), 65-87. Doi: <https://doi.org/10.1007/s10676-015-9362-0>
- KARNOWSKI, V.; LEONHARD, L. y KÜMPEL, A. S. (2018). Why Users Share the News: A Theory of Reasoned Action-Based Study on the Antecedents of News-Sharing Behavior. *Communication Research Reports*, 35(2), 91-100. Doi: <https://doi.org/10.1080/08824096.2017.1379984>
- KENSKI, K.; COE, K. y RAINS, S. A. (2017). Perceptions of Uncivil Discourse Online: An Examination of Types and Predictors. *Communication Research*, 1-20. Doi: <https://doi.org/10.1177/0093650217699933>
- KWON, K. H. y CHO, D. (2017). Swearing effects on citizen-to-citizen commenting online. *Social Science Computer Review*, 35(1), 84-102. Doi: <https://doi.org/10.1177/0894439315602664>
- LAPIDOT-LEFLER, N. y BARAK, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 434-443. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.10.014>
- LEE, E. J. y TANDOC, E. C. (2017). When news meets the audience: How audience feedback online affects news production and consumption. *Human Communication Research*, 43, 436-449. Doi: <https://doi.org/10.1111/hcre.12123>
- MUDDIMAN, A. y STROUD, N. J. (2017). News values, cognitive biases, and partisan incivility in comment sections. *Journal of Communication*, 67, 586-609. Doi: <https://doi.org/10.1111/jcom.12312>
- MUTZ, D. C. (2015). *In-your-face politics: The consequences of uncivil media*. Princeton University Press.
- MUTZ, D. C. y REEVES, B. (2005). The new videomalaise: Effects of televised incivility on political trust. *American Political Science Review*, 99(1), 1-15. Doi: <https://doi.org/10.1017/S0003055405051452>
- PAPACHARISSI, Z. (2002). The virtual sphere. *New Media & Society*, 4(1), 9-27. Doi: <https://doi.org/10.1177/1461444022226244>
- PAPACHARISSI, Z. (2004). Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New Media & Society*, 6(2), 259-283. Doi: <https://doi.org/10.1177/1461444804041444>

- ROSENBERG, A. (2017). Nasty discussion: an overview on flaming and incivility in news comments sections (pp. 1-20). Comunicación presentada en la conferencia de la IAMCR (The International Association for Media and Communication Research) durante 2017 en Cartagena, Colombia.
- RÖSNER, L.; WINTER, S. y KRÄMER, N. C. (2016). Dangerous minds? Effects of uncivil online comments on aggressive cognitions, emotions, and behavior. *Computers in Human Behavior*, 58, 461-470. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.01.022>
- ROWE, I. (2015). Deliberation 2.0: Comparing the deliberative quality of online news user comments across platforms. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 59(4), 539-555. Doi: <https://doi.org/10.1080/08838151.2015.1093482>
- SOBIERAJ, S. y BERRY, J. M. (2011). Political discourse in blogs, talk radio, and cable news. *Political Communication*, 28(1), 19-41. Doi: <https://doi.org/10.1080/10584609.2010.542360>
- STROMER-GALLEY, J. (2007). Measuring Deliberation's Content : A Coding Scheme. *Journal of Public Deliberation*, 3(1), article 12. Recuperado desde: <http://www.publicdeliberation.net/jpd/vol3/iss1/art12/>
- STROMER-GALLEY, J. y WICHOWSKI, A. (2011). Political discussion online. *The Handbook of Internet Studies*, 11, 168.
- STROUD, N. J.; VAN DUYN, E. y PEACOCK, C. (2016). News Commenters and News Comment Readers. *Microsoft Word-Egaging News Project*, 1-21. Recuperado de: <https://mediaengagement.org/wp-content/uploads/2016/03/ENP-News-Commenters-and-Comment-Readers1.pdf>
- TRACY, S. J. (2013). *Qualitative research methods*. UK: Wiley-Blackwell.
- ZELL, A. L. y MOELLER, L. (2018). Are you happy for me ... on Facebook? The potential importance of 'likes' and comments. *Computers in Human Behavior*, 78, 26-33. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.08.050>
- ZIEGELE, M.; WEBER, M.; QUIRING, O. y BREINER, T. (2017). The dynamics of online news discussions: effects of news articles and reader comments on users' involvement, willingness to participate, and the civility of their contributions. *Information, Communication & Society*, 4462(May), 1-17. Doi: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1324505>

---

**Para citar este artículo:** Rosenberg, A. (2018). ¿Qué me estás queriendo decir? Un nuevo acercamiento metodológico para entender la incivildad de usuarios en comentarios de noticias online. *index.comunicación*, 8(3), 87-104.