

## Conflicto y Disenso en las Comunidades Virtuales

El disenso es una parte natural de toda comunidad (virtual o no), en particular en la medida en que la comunidad va creciendo y se van creando espacios y grupos implícitos o explícitos dentro de ella.

La expresión y manifestación del disenso, escucharlo, responderlo y tomarlo en cuenta son procesos importantes para el sano crecimiento de toda comunidad.

Estos procesos no sólo sirven para que cada cual manifieste su descontento y críticas, sino también para que los demás puedan sumarse a ellas, respaldarlas, contradecirlas o ignorarlas, según les parezca.

Sirven tanto para el desahogo de frustraciones como para la afirmación de apropiación e identificación y pertenencia a una comunidad, grupo o espacio compartido.

### Quién es quién en el Disenso Participantes Activos, Pasivos y Moderadores

Uno de los retos en las comunidades virtuales es que no existen mecanismos formales para la representación de todos sus miembros y que las comunidades se extienden y sirven mucho más allá de los miembros visibles.

Y no necesariamente aquellos que más participan visiblemente o lo hacen con más fuerza que otros representan los intereses o pareceres de los demás o lo hacen en el mejor interés de la comunidad.

En las comunidades virtuales, sólo participa visiblemente una reducida cantidad de usuarios, mientras la mayoría, a pesar de registrarse, participa pasivamente, leyendo, acompañando y siendo parte de sus espacios y actividades sin opinar o interviniendo sólo cuando se sienten motivados o tienen tiempo para ello, o vencen el temor de no estar a la altura de otros participantes o de ser criticados. Incluso muchos otros ni siquiera se registran, pero son participantes asiduos, hasta que un día desean decir algo y proceden a registrarse.

Es por ello que los moderadores y administradores deben cuidarse de que la comunidad virtual y sus espacios compartidos generen valor para todos sus participantes, no sólo aquellos de participación activa o mayor visibilidad.

Tomemos como ejemplo el caso de una comunidad literaria, en la que son tan importantes los escritores como los lectores y en la que es tan importante generar una experiencia grata y de valor para ambos.

El escritor escribe en privado para practicar sus destrezas, liberar los demonios que le atormentan o simplemente dejar fluir su inspiración. Pero publica un texto para ser leído, comentado y conocer la reacción de los lectores a su creación para así crecer y mejorar. En adición al brillo de los textos ya publicados y el deseo de figurar junto a ellos, son los lectores los que motivan a nuevos escritores a participar, al ver que los

textos publicados son leídos y/o comentados. Incluso de entre esos lectores, surgen nuevos escritores. Una mejor experiencia y fácil acceso a los textos publicados permite a los lectores leer más y motivarlos a comentar los textos. Si los textos publicados no son leídos o comentados y pasan sin pena ni gloria, los escritores no sienten valor de su participación y carecerán de motivación para participar.

## **Cohesión Social, Grupismo y Conflictos**

En la medida que una comunidad crece y sus miembros participan activamente y se conocen entre sí, con frecuencia se da un fenómeno con el cual resulta paradójicamente difícil lidiar. Y es la formación de pequeños grupos de participantes asiduos que se leen y comentan unos a otros, generando una cohesión social y relación de amistad, camaradería y fidelidad que en ocasiones tiende a ser excluyente y por lo general es muy celosa de estas relaciones y cualquier acción que involucre a sus miembros.

La paradoja se encuentra en que en toda actividad comunitaria, se busca que los actores se apropien del medio, de los recursos y el entorno que ocupan, sintiéndolo suyo, lo cual pudiera parecer que ocurre en estos grupos, aunque con frecuencia lo que ocurre es que sienten una identidad y sentido de pertenencia con su propia cohesión y relaciones, mas que con el entorno mismo.

Pero esta situación con frecuencia va acompañada de un fenómeno con el cual resulta paradójicamente difícil lidiar. Y es la formación de pequeños grupos de participantes asiduos que se leen y comentan unos a otros, generando una cohesión social y relación de amistad, camaradería y fidelidad que en ocasiones tiende a ser excluyente y por lo general es muy celosa de estas relaciones y cualquier acción que involucre a sus miembros.

Lo importante es que exista y se fomente un espíritu de conciliación y la voluntad de colaborar y generar más valor para todos a través del esfuerzo participativo. Que el disenso nos lleve en la medida de lo posible al consenso. Juntos somos más, juntos podemos más, juntos sabemos más, juntos llegamos más lejos, juntos nos leen más, juntos escriben más, juntos somos más atractivos y diversos.

## **Importancia del Disenso como Limitante del Abuso por parte de la Regulación y Moderación desde Arriba**

Por otro lado, el disenso y las críticas son muy importantes cuando existen las figuras de Administradores y Moderadores. Toda acción de moderación es subjetiva por su propia naturaleza. Y en lo que a contenidos y expresión de cada cual se trata es muy difícil definir criterios objetivos o en los que todos coincidan o estén de acuerdo.

Es por ello que las críticas, las quejas, las reclamaciones, cuestionamientos y expresión de disenso sirven para mantener "a raya" a los moderadores y administradores, que de otra forma pueden pasar fácilmente a sentirse omnipotentes y válidos en sus acciones y criterios, sin validarse ante la comunidad que deben servir.

En resumen, los procesos de disenso son normales, importantes y sanos en toda comunidad (virtual o no) y lo importante es que sean acompañados de apertura al diálogo, voluntad de generar valor para todos y adecuar las posturas de cada cual, cediendo lo que no sea vital para atender y tomar en cuenta los intereses de todos, buscando así acercarnos lo más posible al elusivo e imposible consenso plural.

Los procesos de disenso tienden a surgir en las comunidades virtuales en varios escenarios frecuentes:

- Cuando se cambian las normas de participación.
- Cuando se intenta aplicar normas de participación que no habían sido aplicadas previamente o eran ignoradas.
- Cuando se introducen moderadores en espacios en los que no existían o actuaban.
- Cuando se cambia la estructura, forma, contenidos, categorías, espacios y características del entorno y espacio compartido.
- Cuando uno o más usuarios ven afectado su protagonismo, simpatía, relevancia o seguimiento en la comunidad por la llegada de nuevos miembros o la participación activa de otros usuarios.
- Cuando uno o más usuarios asumen actitudes conflictivas, discriminatorias, provocadoras, agresivas o de desdén hacia otros usuarios, en particular basándose en su antigüedad, nivel de participación, relaciones amistosas o visibilidad dentro de la comunidad.
- Lo anterior también se da cuando un grupo de usuarios se convierte en un círculo estrecho de fuerte cohesión social que desdeña a los que no son parte de dicho círculo o están en desacuerdo con cualesquiera de sus miembros.

## Estrategias para Minimizar Conflictos

- Definir normas claras para la participación en un espacio compartido.
- Justificar estas normas, indicando claramente los beneficios concretos de las mismas.
- Someter las normas a criticismo y sugerencias de los participantes, pero dejando claro que hay ciertos valores que son intrínsecos y propios a la naturaleza del espacio compartido y por lo cual algunas cosas no cambiarían (aceptación de porno, promoción masiva, discriminación, ofensas, etc.).
- Hacer de la aceptación de estas normas una condición para la participación en el espacio compartido.
- Hacer cumplir las normas en todo momento y para todos, de lo contrario se da pie a acusaciones de parcialización o privilegios.
- Ofrecer acceso fácil a las normas en todo momento.
- Mantener un espacio abierto para quejas, críticas, reclamaciones y cuestionamientos. Este espacio servirá tanto para expresar quejas de otros usuarios, del funcionamiento de la plataforma, como para cuestionar las acciones mismas de los moderadores y administradores.
- Mantener un espacio abierto para sugerencias, propuestas y votaciones.
- Documentar las acciones de moderación y administración y permitir a los usuarios comentarlas, criticarlas y cuestionarlas.

Carlos Miranda Levy  
carlos@educar.org

## Sobre el Autor

Carlos Miranda Levy es Consultor en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con más de 10 años desarrollando proyectos y estrategias para la Sociedad de la Información, Desarrollo Humano, Educación, Gobierno, Contenidos Libres, Comunidades Virtuales y Redes Sociales. Fue destacado por CNN como uno de los 20 Latinoamericanos más influyentes en el Internet en el año 2000, Investigador en Emprendimiento Social (Digital Vision Fellow) en la Universidad de Stanford, USA con apoyo de la Fundación Reuters y merecedor del Google Developing World Scholarship en el 2004-2005. Es autor de estrategias de TIC en entornos institucionales, gubernamentales, comerciales y comunitarios, así como de numerosos modelos conceptuales sobre desarrollo humano y el emprendimiento social y metodologías para la formulación de estrategias para el “Impacto Social con Tecnología”, modelos pedagógicos-tecnológicos y de TIC en Educación. Ha realizado trabajo de campo, investigaciones y talleres con centenares de educadores y docenas de instituciones en 15 países de América Latina y el Caribe. Es fundador de *Educar.org*, portal de contenidos educativos, comunidad virtual de aprendizaje colectivo y campus virtual libre que sirve a más de un millón de personas al mes. En adición es fundador de *Bibliotecas Virtuales.com*, una extensa biblioteca digital e intensa comunidad que publica decenas de textos en tres idiomas cada día y comenta textos literarios, llegando a un millón de personas cada mes. Así mismo es el arquitecto de *Ciudades Virtuales Latinas -CIVILA.com-*, una red de comunidades virtuales y ciudades digitales de América Latina en la que participan más de 3 millones de personas al mes y en la que se mantienen activas discusiones sobre desarrollo humano.