

WhatsAppers para el Bien Social:

Respuesta de la Comunidad Local al COVID-19 en Brasil



Source: Dolar One- Seth Vañó

Autor:

Sérgio Barbosa¹

Resumen:

Los llamados “WhatsAppers” constituyen una comunidad local de activistas y ciudadanos preocupados que utilizan WhatsApp para promover redes de solidaridad en Brasil. Desde el lanzamiento de la aplicación, los activistas se apropian cada vez más de la aplicación WhatsApp para el bien social, no solo para “charlar” con personas de ideas afines, sino también para utilizarla como una plataforma clave para la política del siglo XXI, particularmente en el Sur Global – en comparación con otros países occidentales. A luces del activismo digital y de la sociología digital, este *policy brief* analiza el papel desempeñado por WhatsAppers para prevenir la propagación del COVID-19 en Brasil. Los datos fueron colectados entre marzo y julio de 2020 a través de etnografía digital. El objetivo es captar cómo los WhatsAppers se comunican a nivel local, al tiempo que hacen una agenda común de solidaridad y cuidado. Finalmente, este *policy brief* proporciona algunas recomendaciones para que los gobiernos se relacionen con los grupos de WhatsApp gerenciados por las comunidades locales.

About ICLD

The Swedish International Centre for Local Democracy (ICLD) is part of the Swedish development cooperation. The mandate of the organization is to contribute to poverty alleviation by strengthening local governments.

“Espero que 2021 sea el año en que la política finalmente se ponga al día con la ciencia y cuando la humanidad aprenda a usar sabiamente nuestros inmensos poderes.” Yuval Noah Harari

Introducción

Durante la última década, las aplicaciones de mensajes encriptadas como Signal, Telegram y WhatsApp se han convertido en “cambio de juegos” para la política del siglo XXI. Durante la pandemia de COVID-19, cuando el contacto cara a cara fue limitado para minimizar la propagación del coronavirus, las interacciones sociales ocurrieron principalmente en las aplicaciones de mensajes encriptadas. Estos son útiles no solo para recopilar información sobre el virus, sino también para intercambiar mensajes a alta velocidad en todo el mundo. Este proceso se ve facilitado por los bajos costos, las altas tasas de acceso y gracias a las predatoras “tarifas-cero”² en el Sur Global (Belli y Zingales, 2021). Por un lado, los académicos destacan el papel del WhatsApp como espacio para el compromiso cívico (Abubakar y Dasuki, 2018; Baxter, 2018; Milan y Barbosa, 2020). Por otro lado, estas aplicaciones se pueden utilizar para difundir contenido malicioso y desinformación a través de grupos públicos y privados (Barbosa & Back, 2020; Evangelista y Bruno, 2019).

¹ Centro de Estudios Sociales (CES), Universidad de Coimbra, Portugal e Investigador Visitante de la Universidad de Utrecht, Países Bajos. **Correo electrónico:** sergiosilva@ces.uc.pt

² “Los planes de ‘tarifa-cero’ eximen a determinados datos de contar para el límite de datos de un usuario o de acumular cargos por uso excesivo” (McSherry, C. et al., 2016). Aquí los denominamos “predadoras” porque las empresas de telecomunicaciones permiten a los usuarios acceder a WhatsApp “gratis”, en lugar de mensajes de texto cortos más costosos. Este proceso mantuvo a los usuarios brasileños sin acceder información publicada fuera de plataformas como Facebook y WhatsApp. De facto, los brasileños no tienen navegación “libre de datos”, sino que las empresas de telecomunicaciones ofrecen uso ilimitado de WhatsApp.



Figura 1: Imagen de perfil del UCG en el grupo privado de WhatsApp.





Para comprender la forma en que los grupos de activistas se movilizaron en WhatsApp para frenar COVID-19, este policy brief investiga el contexto político más amplio en Brasil. Jair Bolsonaro, el presidente de extrema derecha que ganó las elecciones brasileñas en 2018, calificó la propagación del COVID-19 como una “pequeña gripe” y fue reconocido mundialmente por su comportamiento irresponsable y negacionista (Barbosa, 2020a). Entre otras desinformaciones, el presidente brasileño ha recomendado repetidamente el uso de hidroxocloroquina, un fármaco que ha demostrado ser ineficaz para prevenir la propagación de la enfermedad (Oliveira et al, 2021), y se reveló que es en gran medida peligroso (White, 2020). Además, no fueron firmados los contratos de vacunas a tiempo (Biroli, 2021). Como Szylovec et al. argumentan, “la ausencia de un discurso coherente entre el presidente y el Ministerio de Salud, gobernadores y alcaldes causó inseguridad política” (2021: 14), o sea, Bolsonaro reemplazó a dos ministros de salud que no estaban de acuerdo con él sobre un enfoque basado en la ciencia para lidiar con la pandemia (Fishman, 2020) y, lamentablemente, no creó un protocolo nacional para detener estratégicamente el coronavirus. En el momento de esta escrita (octubre de 2021), Brasil alcanzó el hito alarmante de 600.000 muertes por COVID-19, registrando más de veinte-unos millones de infecciones (Centro de recursos de coronavirus, 2021). Teniendo en cuenta la estrategia fallida del gobierno federal brasileño, este *policy brief* analiza dos preguntas: ¿cuál ha sido el proceso paso a paso de apropiación de WhatsApp para promover respuestas locales al COVID-19? ¿Cómo podemos explicar el surgimiento de un activismo basado en aplicaciones de mensajes encriptadas anclado en estrategias de cuidado y solidaridad desde abajo hacia arriba?

Para reflexionar sobre estas dos preguntas, me concentro en las interacciones sociales dentro de un grupo privado de activistas en WhatsApp, titulado Unidos contra el Golpe (UCG, por Unidos Contra o Golpe), que sobrevivió de la lucha contra el golpe político que removió a la presidenta Dilma Rousseff del poder para resistir y oponerse al bolsonarismo (McKenna, 2020). El grupo fue creado el 30 de marzo de 2016 por un ciudadano consciente de Florianópolis, una capital mediana del estado de Santa Catarina en el sur del país. UCG es un grupo heterogéneo compuesto por activistas, educadores, periodistas y miembros de la sociedad civil del sur de Brasil. Incluye tanto a activistas con experiencia (por ejemplo, sindicalistas) como a activistas iniciantes.

Método

Desde mi ingreso al grupo del WhatsApp en 2016, yo he realizado una extensa etnografía digital, registrando informaciones diariamente con la finalidad de investigar al grupo UCG. Después de registrar no oposición de los miembros del grupo, seguí ejecutando la etnografía digital y fui transparente sobre mi identidad de investigador y sobre el objetivo de compartir los resultados de la investigación con los participantes. Se buscó el consentimiento informado a intervalos regulares, teniendo en cuenta la membresía fluctuante y el compromiso intermitente inherente a grupos de este tipo (ver Barbosa & Milan, 2019). Aquí, los datos para este policy brief son fruto de una etnografía digital de marzo a julio de 2020. Al momento que escribo este artículo, hay alrededor de 135 miembros en el grupo.

Tabla 1 resume el repertorio de comunicación de UCG

 <p>Información sobre la salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los activistas publicaron y compartieron contenido basado en información científica (incluidos mensajes de audio, videos, fotos, enlaces) y material escrito por periodistas locales. • Difusión de noticias socavadas por el Gobierno Federal. • Los hashtags “#Mantenerse saludable”, “#Quedarse en casa”, “#Confiar en la ciencia” y “#Usar mascarilla” con función expresiva para quedarse en casa respetando los protocolos de distanciamiento social (cuando sea posible) se comparten a través de redes. • Llamada para transmitir <i>live streaming</i> en Instagram
 <p>Diálogo interpersonal como agencia ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Respuestas directas” como diálogo entre individuos dentro del grupo. • Ausencia de liderazgo formal: la gran mayoría de los miembros figuraban también como “administradores”, lo que les permitía agregar nuevos miembros o excluir a los existentes. • Estructura descentralizada: solidaridad desde abajo hacia arriba y toma de decisiones basada en discusiones acaloradas entre los miembros del grupo.
 <p>Iniciativa hiperlocal para promover el cuidado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamar a estrategias de cuidado: ayuda mutua, escuchar al otro y confiar en las relaciones cultivadas. • Estimular responsabilidad dentro del grupo para resolver las prácticas cotidianas de cuidado para ayudar a los otros. • Acciones locales y conjuntas como iniciativas colectivas (por ejemplo, entrega rápida de mercancías para distribuir en los barrios cercanos; <i>crowdfunding</i>; donación de ropa y mascarillas).
 <p>Pequeña arena para combatir la desinformación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los activistas discuten el tipo de desinformación que recibieron sobre COVID-19 a través de WhatsApp, jugando en “pequeñas arenas” para investigar el contenido y discutirlo con los miembros del grupo. Mientras, acordaron tomar precauciones para asegurarse de que la información sea precisa antes de reenviar cualquier contenido a otros grupos de WhatsApp.

Fuente: elaboración del autor.



Figura 2: Llamada para transmitir en vivo en Instagram. El objetivo de esta actividad fue discutir el impacto de la educación virtual en la salud mental de los adolescentes y los niños.

Créditos de las fotos: Consuelo Brito



Figura 3: Acciones locales como la donación de mantenimientos para población vulnerable.

Créditos de las fotos: Lise Rafaela.

WhatsAppers para el bien social: estrategias de cuidado y redes de solidaridad

Aprovechando la alta penetración de WhatsApp en todo Brasil (Reuters, 2021), junto con una poderosa combinación de solidaridad desde abajo hacia arriba, UCG se apropió de WhatsApp como plataforma principal para organizarse y comunicarse. La plataforma proporcionó un espacio para encontrar personas de ideas afines, que no necesariamente estaban comprometidas políticamente de antemano. Desde que nació UCG, los miembros del grupo comenzaron a expresar indignación y organizar acciones conjuntas. Gracias a la naturaleza a-geográfica de la aplicación, la red se expandió mucho más allá de las fronteras del estado de Santa Catarina y, en el momento que escribo este policy brief, incluía participantes de todo Brasil. La información sobre protestas y otros eventos se difundió a través de mensajes y muchos recibieron información sobre eventos locales cerca de sus casas a través de los chats grupales. La diversidad de activistas sirvió para oponerse al gobierno de extrema derecha de Jair Bolsonaro y, al mismo tiempo, hizo un esfuerzo colectivo para detener el daño causado por la pandemia de COVID-19.

Los activistas son mucho más que consumidores pasivos de una plataforma comercial, y trabajaban cooperativamente en el interés colectivo a través de WhatsApp. Se conectan a canales de redes sociales más amplios, como YouTube, Facebook, Instagram, etc. Se organizan en los “bastidores” de WhatsApp, gracias a las cualidades íntimas e inmediatas de la infraestructura de la aplicación de mensajes encriptadas y, con la ayuda de las comunidades locales, promovieron procesos internos de toma de decisiones (Barbosa, 2020). Específicamente, los miembros del grupo hicieron pequeños espacios donde los participantes abogan por la participación plural. La Tabla 1 muestra cómo estas comunidades digitales allanaron un repertorio de comunicación para “oxigenar” la democracia brasileña. Las redes de solidaridad se extendieron durante la pandemia, ya que los activistas de UCG compartieron noticias e información sobre la propagación del coronavirus con miembros del grupo. A través del grupo privado, la población vulnerable recibió apoyo para acceder a información de salud, dinero y donaciones de alimentos, ropa y mascarillas.

Avanzando: recomendaciones de políticas para enfrentar la pandemia de COVID-19 en Brasil

Este estudio mostró que WhatsAppers promovió un repertorio de comunicación en formato micro conectado a otras plataformas de redes sociales a través de acciones locales, en las que diversos actores se involucran en proyectos populares por el cambio social. Los integrantes del grupo se apropiaron de una plataforma comercial para mitigar las consecuencias sociales de la pandemia de COVID-19 en Brasil. A partir de esta investigación en curso, el bien social no se deriva de una intención

ingenua, como alegan las llamadas grandes empresas tecnológicas GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft) y criticadas por estudios recientes (Magalhães y Couldry, 2021); sino de las prácticas cotidianas de los actores políticos como agentes de intervención social y generadores de conciencia crítica (Freire, 2004), así como promotores de la solidaridad desde abajo hacia arriba. Para concluir, **enumero tres recomendaciones para que los gobiernos locales interactúen y se comuniquen con grupos de WhatsApp de las comunidades locales y ciudadanos comunes:**

1. **Difundir información precisa:** abordar el contenido malicioso cargado en aplicaciones de mensajes encriptadas con información precisa para fomentar una relación de confianza entre el gobierno local y los ciudadanos. Las autoridades locales deben promover la revitalización de la agencia democrática de los ciudadanos en el núcleo de la sociedad, emprendiendo al menos tres acciones prácticas:
 - a. Posicionar al “ciudadano común” como el componente central de la sociedad, lo que permite realizar campañas de educación para fomentar la literacia digital.³
 - b. Evitar reducir el conocimiento a un grupo seleccionado de expertos, ya que el intercambio de experiencia e investigación debe trasladarse al espacio digital.
 - c. Apoyar un proceso dialógico que involucre a los ciudadanos comunes sobre qué “tipo de información” comparten en aplicaciones como WhatsApp.
2. **Difundir mensajes populares adaptados a los contextos locales:** El gobierno local, por ejemplo, podría publicar mensajes supervisados por expertos y educadores en aplicaciones de mensajes encriptadas (en forma de videos, mensajes de audio y publicaciones) para difundir la confianza del público en la experiencia científica, mientras produce mensajes populares adaptados a cada uno de estos contextos locales.
3. **Promover la colaboración creativa:** los miembros de las instituciones locales pueden facilitar los recursos necesarios para las actividades organizadas en los grupos de WhatsApp.

Agradecimientos

El autor agradece a los académicos de la sesión temática “COVID-19 y Participación” del “ICLD Local Academy 2020”, desea agradecer a los revisores por sus comentarios y sugerencias y a los correctores por su cuidadosa revisión. Dedicó este policy brief a la memoria de nuestra querida activista y amiga de UCG, Claudete Domingas Mittmann, fallecida el 1 de noviembre de 2019. Claudete fue una profesora eminente, una activista dedicada, una educadora paulofreireana, una mujer maravillosa y un ser humano generoso cuyo trabajo duro y comprometido ha influido considerablemente en esta investigación. #Claudete Presente!

³ “Literacia digital significa tener las habilidades necesarias para vivir, aprender y trabajar en una sociedad donde la comunicación y el acceso a la información se realizan cada vez más a través de tecnologías digitales como Internet, plataformas, redes sociales y dispositivos móviles” (Western Sydney University, 2020).

Referencias

Abubakar, N. H.; Dasuki, S. I. (2018). Empowerment in their hands: use of WhatsApp by women in Nigeria. *Gender, Technology and Development* (22): 2, 164-183.

Barbosa, S. (2020). COMUNIX WhatsAppers: The Community School in Portugal and Spain. *Political Studies Review*, 1-8. doi: <https://doi.org/10.1177/1478929920951076>.

Barbosa, S. (2020a). WhatsApp (ing) alone will not save Brazilian political disarray: An investigation of WhatsApp affordances under Bolsonaroism. COVID-19 from the Margins. Available at: <https://data-activism.net/2020/06/bigdatasur-whatsapp-ing-alone-will-not-save-brazilian-political-disarray-an-investigation-of-the-affordances-of-whatsapp-under-bolsonarism/> (accessed 3 March 2021)

Barbosa, S. & Back, C. (2020). The Dark Side of Brazilian WhatsAppers. In: Sabariego, J.; Amaral, A. B. & Salles, E. B. C. (org.), *Algoritarmos. Tirant lo Blanch: São Paulo-Valencia, Brasil, Valencia*, pp. 454-467. Available at: <https://editorial.tirant.com/es/libro/algoritarmos-fernandez-savater-amador-9788418329715> (accessed 16 January 2021)

Barbosa, S. & Milan, S. (2019). Do not harm in private chat apps: Ethical issues for research on and with WhatsApp, *Westminster Papers in Communication and Culture* (14) 1, 49-65. doi: <http://doi.org/10.16997/wpcc.313>.

Baxter, J. (2018). 'Keep strong, remember everything you have learnt': Constructing support and solidarity through online interaction within a UK cancer support group. *Discourse and Society* (29) 4: 363-379.

Coronavirus Resource Center (2021). Johns Hopkins University & Medicine. Available at: <https://coronavirus.jhu.edu/> (accessed 17 May 2021)

Belli, L. & Zingales, N. (2021). WhatsApp's New Rules: Time to Recognize the Real Cost of "Free" Apps. *Cyberbrics*. Available at: <https://cyberbrics.info/whatsapp-new-rules-time-to-recognize-the-real-cost-of-free-apps/> (accessed 18 April 2021).

Biroli, F. (2021). A tragedy of multiple causes: How Brazil failed to handle COVID-19 *OU Brazil Studies Program One-Page*, 16: 1-2.

Evangelista, R. & Bruno, F. (2019). WhatsApp and political instability in Brazil: targeted messages and political radicalisation. *Internet Policy Review*, 8(4). <https://doi.org/10.14763/2019.4.1434>

Fishman, A. (2020). Brazil's Jair Bolsonaro, the world's most powerful Coronavirus denier, just fired the health minister who disagreed with him. Available at: <https://theintercept.com/2020/04/16/bolsonaro-fires-health-minister-brazil-coronavirus/> (accessed 20 April 2021).

Freire, P. (2004). *Pedagogy of Indignation*. Boulder: Paradigm Publishers.

Magalhães, J. C., & Couldry, N. (2021). Giving by Taking Away: Big Tech, Data Colonialism, and the Reconfiguration of Social Good. *International Journal of Communication*, 15, 343-362.

McKenna, E. (2020). Taxes and tithes: The organizational foundations of *bolsonarismo*. *International Sociology* 35 (6), 610-631.

McSherry, C. et al (2016). Zero rating: What it is and why you should care. *Electronic Frontier Foundation*. Available at: <https://www.eff.org/deeplinks/2016/02/zero-rating-what-it-is-why-you-should-care> (accessed 10 January 2021).

Milan, S., & Barbosa, S. (2020). Enter the WhatsApp: Reinventing digital activism at the time of chat apps. *First Monday*, 25 (12). doi: <https://doi.org/10.5210/fm.v25i12.10414>.

Oliveira et al. (2021). "Those on the Right Take Chloroquine": The Illiberal Instrumentalisation of Scientific Debates during the COVID-19 Pandemic in Brazil. *Journal of the European Institute for Communication and Culture*, 28 (2).

Reuters (2021). Reuters Institute Digital News Report 2021. Oxford: University of Oxford. Available at: <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2021> (accessed 30 June 2021).

Szylovec, A.; Umbelino-Walker, I.; Cain, B. N.; Ng, H. T.; Flahault, A.; Rozanova, L. (2021). Brazil's Actions and Reactions in the Fight against COVID-19 from January to March 2020. *Int. J. Environ. Res. Public Health* (18) 2: 555. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020555>

UNCTAD. (2020). Impact of the Covid-19 Pandemic on Trade and Development. United Nations Publications: New York. Available at: https://unctad.org/system/files/official-document/osg2020d1_en.pdf (accessed 10 January 2021)

Western Sydney University (2020). What is digital literacy? Library Study Smart. Available at: https://www.westernsydney.edu.au/studysmart/home/study_skills_guides/digital_literacy/what_is_digital_literacy (accessed 4 May 2021)

White, C. M. (2020). Hydroxychloroquine for COVID-19: A new review of several studies shows flaws in research and no benefit. *The Conversation*. Available at: <http://theconversation.com/hydroxychloroquine-for-covid-19-a-new-review-of-several-studies-shows-flaws-in-research-and-no-benefit-137869> (accessed 17 February 2021).

Otras lecturas

Dowling, E. (2021). *The care crisis. What caused it and how can we end it?* London: Verso.

Escobar, A. (2020). *Pluriversal Politics: the real and the possible*. Durham, NC: Duke University Press.

Internetlab; Rede Conhecimento Social (2021). The Drivers of Political Communication on Messaging Apps: Habits and Perceptions of Brazilians in 2020, São Paulo.

Merriman, H; Barrach-Yousefi, N. (2021). *Glossary of Civil Resistance. A resource for study and translation of key terms*. Washington: ICNC press.

Milan, S.; Treré, E. & Masiero, S. (Eds.) (2021). *COVID-19 from the Margins: Pandemic Invisibilities, Politics and Resistance in the Datafied Society*. (Theory on Demand; Vol. 40) Amsterdam: Institute of Network Cultures.

Sandel, M. (2020). *The tyranny of merit: what's become of the common good?* London: Allen Lane.

Sitrin, M. and Colectiva Sembar (eds). (2020). *Pandemic Solidarity: Mutual Aid during the Covid-19 Crisis*. London: Pluto press.

Papacharissi, Z. (2021). *After Democracy: Imagining our political future*. London: Yale University Press.

van Dijck, J. & Alinejad, D. (2020). Social Media and Trust in Scientific Expertise: Debating the COVID-19 Pandemic in the Netherlands *Society Media + Society*, 1-11.

Financiamiento

El autor recibió el apoyo financiero por medio de la beca de doctorado FCT (Fundación para Ciencia y Tecnología): SFRH/BD/143495/2019. Este policy brief es el resultado de una visita de investigación vinculada a ICON (Institute for Cultural Inquiry) y GDS (Governing the Digital Society), en la Universidad de Utrecht (2021), Países Bajos.

Contact details

Swedish International Centre for Local Democracy

Visiting address Söderväg 1D, 621 58 Visby

Telephone +46 498-29 91 00

E-mail info@icld.se

Web www.icld.se

