

# Estudio de audiencias durante la pandemia y el estallido social chileno: efectos de la conmemoración virtual del 11 de septiembre del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos

BEATRIZ ÁGUILA MUSSA, SOL ROJAS-LIZANA Y RAMÓN URIBE ABARCA\*

## Resumen

Este estudio analiza una muestra de los diez mil comentarios registrados durante la transmisión de Facebook en vivo de la experiencia digital "Sintoniza con la memoria" del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. En esta experiencia se escuchan grabaciones radiales en tiempo real del día del golpe de estado en 1973. Mediante el análisis del discurso, categorizamos y analizamos los comentarios para entender el impacto de la experiencia en la audiencia. Los resultados muestran que el efecto se expresa principalmente en discursos relacionados con: la continuidad de la memoria en la contingencia nacional, el emocionar que produce como actividad auditiva y el tipo de discurso ético ciudadano que la acompaña. Se encontró además que la pandemia desempeña un papel secundario dada la importancia política del Estallido social en Chile.

**Palabras clave:** memoria histórica, estudio de audiencias, Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, Chile

**Fecha de recepción:** 07 septiembre 2021

**Fecha de aceptación:** 06 mayo 2022

## Examining audiences during COVID-19 and radical political changes in Chile: the virtual commemoration of September 11 as organised by the Museum of Memory and Human Rights

### Abstract

This study analyses over a thousand comments left during the transmission of the digital experience 'Sintoniza con la memoria' at the Museum of Memory and Human Rights Facebook Live page. The experience was part of the Museum's annual activities to commemorate September 11 in Chile, which plays radio broadcasts from that day in 1973. Using discourse analysis, the comments were examined to understand the impact of the experience on the audience. The results show the presence of three discourses: the connection of the recent past with current radical changes, the strong flow of emotions produced by the listening, and an ethical stand that echoes the discourses of citizenship promoted by the Museum. Additionally, it was found that the pandemic is relegated to a secondary role given the political importance of the historical event known as Estallido social in Chile.

**Keywords:** Memory, Visitor Studies, Museum of Memory and Human Rights, Chile

\* Sol Rojas-Lizana, The University of Queensland, Australia, i.rojaslizana@uq.edu.au; Beatriz Águila, Instituto Nacional de Derechos Humanos, Chile, bea.amussa@gmail.com; Ramón Uribe, Fundación Superación de la Pobreza, Servicio País, Chile, socio.rua@gmail.com

## Introducción

El Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (MMDH) en Chile cuenta con la activa iniciativa digital #ConectadosConLaMemoria que, junto con Facebook Live, proporciona una serie de programas, seminarios, experiencias y exhibiciones en línea que mantiene al visitante virtual conectado (Águila, 2020). Una actividad que se realiza el 11 de septiembre de cada año desde 2018 es la campaña "Sintoniza con la memoria", que transmite en tiempo real minuto a minuto los eventos del 11 de septiembre de 1973, el día del golpe de estado en Chile. Esta transmisión consiste en archivos radiales que son parte de las colecciones del MMDH, dado que "[l]a radio fue el único medio de comunicación en registrar las primeras señales del golpe de Estado del 11 de septiembre de 1973, entregando información que tiempo después se convertiría en parte importante del patrimonio político y cultural del país." (MMDH, 2019, párrafo 2). La transmisión es accesible ese día, mediante el sitio web creado especialmente para la conmemoración, su plataforma Facebook y su perfil de YouTube<sup>1</sup>. En 2019, la transmisión ganó un León de bronce del Festival de Cannes Lion en la categoría Innovación en Radio y Audio.<sup>2</sup> En este estudio analizamos una muestra de los comentarios dejados el 11 de septiembre 2020 en la plataforma Facebook Live "Museo de la Memoria Chile" del MMDH con el objetivo de responder a la pregunta ¿qué impacto produjo la transmisión de este programa netamente auditivo en el visitante virtual? Dentro de esta pregunta buscamos entender las conexiones que se establecen entre contingencia y memoria, las emociones que surgen de la experiencia y los discursos de la memoria que emergen de la escucha.

## El Museo de la Memoria y los Derechos Humanos y sus estudios de audiencia

El MMDH fue una iniciativa de la gestión presidencial de Michele Bachelet y se inauguró en el año 2010 como respuesta a las recomendaciones de dos comisiones nacionales de verdad, realizadas en 1991 y 2003, que expresaron la necesidad de contribuir al proceso de reparación mediante medidas para honrar y compensar a las víctimas (Read, 2018; MMDH, 2021). En este sentido, el MMDH se conceptualiza como una forma de reparación simbólica dentro del marco de la justicia transicional que se define como el proceso mediante el cual gobiernos y sociedades enfrentan su pasado de violación a los derechos humanos para alcanzar la democracia y la paz (Ferrara, 2021). El Museo tiene como objetivo inmediato recuperar la memoria del periodo y responder a las víctimas mediante la conmemoración, el tributo y la visibilidad. Su objetivo a largo plazo es influir y estimular la reflexión ciudadana para adoptar un compromiso con la construcción de una sociedad justa y pacífica que mantenga una sólida cultura de los derechos humanos (Estévez, 2018).

Hay una veintena de publicaciones académicas sobre el MMDH en cuanto a su

<sup>1</sup> Esta experiencia digital de 9 horas se encuentra en: <https://web.museodelamemoria.cl/sigue-la-transmision-en-vivo-en-www-sintonizaconlamemoria-cl/>.

<sup>2</sup> Ver noticia: 'Museo gana León de Cannes por campaña que revivió minuto a minuto el Golpe de Estado de 1973' en <https://web.museodelamemoria.cl/Informato/museo-gana-en-leon-de-cannes-por-campana-que-revivio-minuto-a-minuto-el-golpe-de-estado-de-1973/>.

creación, sus exhibiciones, archivos y los discursos de derechos humanos y de justicia transicional que promueve (por ejemplo: Carter, 2013; Strauss, 2015; Violi, 2018; Hite y Badilla, 2019 y Sodaro, 2020), pero los estudios de audiencia que examinan el “comportamiento directo” (Macdonald, 2007) son escasos; entre ellos, Infante Batiste (2015) define las visitas guiadas como espacios de “performance” de la memoria donde visitantes y guías articulan y construyen conocimiento, poder y emociones. En el marco teórico de las propuestas de la justicia transicional, el estudio de Balcells, Palanza y Voytas (2018) investiga si el Museo tiene un efecto polarizador o conciliador en estudiantes universitarios de diferentes ideologías, concluyendo que los visitantes se inclinan por la promoción de los principios de la justicia transicional. Los resultados del trabajo de Faba y Aedo (2021), que investigaron cómo se relaciona el público con la arquitectura y las exhibiciones, fueron que el MMDH promueve eficazmente una redención colectiva del pasado traumático mediante estrategias de empatía y afecto que estimulan la emoción moral. Por su parte, Rojas-Lizana (2019, 2020, 2021) estudió los comentarios de los libros de visita de del MMDH y de las exhibiciones itinerantes en regiones determinando que la experiencia museística estimuló en el visitante los discursos del derecho a la memoria y el deber de recordar, además de tener un efecto sanador en quienes vivieron la dictadura como primera y segunda generación, y de compromiso cívico en quienes manifiestan una posmemoria de tercera generación.<sup>3</sup>

Estos estudios determinan que la audiencia es heterogénea en cuanto a edades, condición social y nacionalidad y que el Museo parece promover el sentir y experimentar más que el ver y aprender, lo que lo hace un agente activo en su interacción con el público (Violi, 2014). Todos estos trabajos se centran en la experiencia física del visitante en el Museo mismo y frente a las exhibiciones. La experiencia digital de los Museos es un campo en desarrollo que se ha orientado hacia las estrategias comunicativas de estas instituciones. No hay estudios hasta la fecha que se enfoquen en la respuesta de la audiencia a exhibiciones, programas o experiencias específicos, ni tampoco en relación con las respuestas a experiencias virtuales del MMDH.

### Materiales y métodos

El MMDH recopiló los casi diez mil comentarios dejados en su página de Facebook, durante el día de la transmisión, en cinco archivos Excel (total 9 596) que facilitaron a los investigadores, quienes sacaron una muestra de un 10% siguiendo el criterio de orden temporal y presencia de un mínimo de dos oraciones.<sup>4</sup> El criterio de utilizar comentarios sincrónicos responde a la fecunda captura emocional que se produce cuando la experiencia está fresca en la memoria ya que los estudios muestran que las reflexiones durante y después de las experiencias varían (Noy, 2009; Kavanagh, 2000).

.....

<sup>3</sup> El MMDH publica cada año un Estudio de audiencias y otros estudios de públicos focalizados que muestran cuantitativamente la información recopilada en la recepción del Museo, los libros de visita y, últimamente, en las redes sociales. Ver sección Publicaciones de su sitio web: <https://web.museodelamemoria.cl/publicaciones/>.

<sup>4</sup> Se excluyeron los numerosos comentarios de agradecimientos y felicitaciones al MMDH y aquellos que solo presentaban emojis.

Estos comentarios fueron leídos varias veces para encontrar patrones, identificar temas y formar categorías iniciales generales, según las pautas básicas del Análisis temático que incluyen pasos desde la identificación al refinamiento de temas, como lo trabajan Nowell et al. (2017). Las primeras clasificaciones resultaron en cuatro categorías amplias y generales cuya segunda clasificación produjo las siguientes categorías: Experiencias personales del 11 de septiembre; Apoyo al golpe de estado; Relatos de dictadura; Nunca más; Pensar la memoria; Pensar los derechos humanos; Emociones de la Escucha; FF. AA. y carabineros; Contingencia nacional actual; La figura de Salvador Allende; Relativo al MMDH.

En el análisis cualitativo se utilizaron herramientas del Análisis Crítico del Discurso (ACD), que examina la lengua en uso y en contexto desde perspectivas multidisciplinares lingüísticas y sociales (Rojas-Lizana, 2019a). Dentro de este acercamiento, se siguió la propuesta tripartita de Wodak (2011) que identifica temas y contenidos, estrategias discursivas y construcciones lingüísticas como marco, metáfora, hipérbole, repetición, registro, léxico, para aportar a la comprensión detallada del discurso.

Siguiendo la propuesta del ACD que considera la lengua como constructora de realidad, los comentarios que se reproducen en este artículo no han sido modificados en estilo u ortografía pues contribuyen a la construcción del significado. Se han anonimizado y a cada uno le sigue la palabra “entrada” y una cifra que corresponde a su cronología dentro del corpus. Por razones de espacio, proporcionamos un máximo de cinco comentarios por ejemplo.

### Análisis

Muchos de los temas y frecuencias de las once categorías identificadas coinciden con las halladas en otros estudios de audiencia del MMDH, como son los libros de visita (Rojas-Lizana, 2020; 2021), o las visitas guiadas y las entrevistas (Infante Batiste, 2015; Faba y Aedo, 2021), pero otras parecen tener una relación única con la contingencia nacional, como se ve en los números entre paréntesis que representan la frecuencia de cada categoría: a) Experiencias personales del 11 de septiembre (120); b) Apoyo al golpe de estado (33); c) Relatos de dictadura (101); d) Nunca más (147); e) Pensar la memoria (195); f) Pensar los derechos humanos (283); g) Emociones de la Escucha (225); h) FF. AA. y carabineros (112); i) Contingencia nacional actual (212); j) La figura de Salvador Allende (108); k) Relativo al MMDH (50).

Dado el tema de la experiencia digital, no extraña la presencia de intervenciones en las categorías ‘a’, ‘c’, ‘g’ y ‘j’ porque están directamente relacionadas con la transmisión. Llama en cambio la atención la abundancia de entradas para las categorías ‘e’, ‘f’ e ‘i’, pues indica que la experiencia produjo un alto grado de reflexión y dentro de ésta, de una reflexión asociada con la contingencia nacional. De hecho, la contingencia nacional parece permear todas las categorías de la escucha.

Todo texto ocurre dentro de un contexto histórico específico, el cual se revela en diferentes grados en el discurso. En este caso la contingencia adquiere un nivel protagónico dado que los comentarios emergen desde un contexto marcado por dos procesos sociales fuertes, traumáticos y sin precedentes en la cotidianidad del Chile 2020. Primero, y de manera explícita, está la experiencia del Estallido social

(iniciado en octubre 2019), que en los comentarios destaca las violaciones a los derechos humanos y el proceso de votación para el plebiscito sobre el cambio de la Constitución (ver sección 1 abajo). En segundo lugar, y de manera implícita, tenemos la experiencia de la pandemia COVID19 desde marzo 2020. Aunque la muestra recolectada no incluía comentarios sobre la pandemia, la gran cantidad de gente que se conectó a la experiencia (sobre un millón de usuarios) mostraría que la pandemia actuó como ‘telón de fondo’ dado que no se podía conmemorar de forma presencial en el Museo, como en años anteriores. Esto revelaría que los comentaristas consideraban el acontecer político más relevante en la cotidianidad del momento.

De las once categorías que conforman el corpus de este estudio, en esta sección seleccionamos ejemplos de aquellas que responden más claramente a la orientación de nuestra pregunta sobre el impacto que tuvo esta transmisión en la audiencia. Para esto elaboramos sobre los temas de: 1) la continuidad de la memoria en la contingencia nacional, 2) el efecto emocional de esta actividad auditiva, y 3) el tipo de discurso ético y ciudadano que las acompaña. Cuando se presenta en el discurso, indicamos el efecto de la escucha en diferentes tipos de memoria generacional, siguiendo la nomenclatura de Hirsch (2012). Es decir, la memoria directa se refiere a quienes experimentaron el periodo traumático de la dictadura como víctimas o testigos, mientras que la posmemoria es la “inter- and transgenerational transmission of the traumatic experience” (Hirsch, 2008, p. 10) y se manifiesta de dos maneras: como posmemoria heredada, que se adquiere mediante transmisión familiar, y como posmemoria afiliativa, que cubre a las generaciones jóvenes que adquieren el conocimiento histórico mediante fuentes indirectas como los medios de comunicación y la escuela.

### Contingencia y memoria

Aunque la contingencia nacional se hace presente en casi todas las categorías encontradas en la muestra, destacaremos aquí los ejemplos en los que desempeña un papel protagónico; las categorías “Contingencia nacional”, con 212 entradas, y más indirectamente “FF. AA. y carabineros” con 112 comentarios.

Dado que la transmisión ocurre en un contexto pos Estallido social, existe una gran variedad de comentarios que cubren desde el día del Estallido (18 de octubre del 2019)<sup>5</sup> hasta las preparaciones para el plebiscito nacional sobre la elaboración de una nueva Constitución. El plebiscito, que por la pandemia fue recalendariado de abril a octubre 2020, un mes después del día de esta experiencia virtual, pedía a la ciudadanía manifestar si quería cambiar la Constitución que rige Chile desde 1980 y si esto era afirmativo, votar si la convención constitucional debería ser: “convención mixta constitucional (50% de constituyentes elegidos y 50% de parlamentarios actuales), o con todos sus miembros elegidos.” (Garcés, 2020, p.

5 Durante el Estallido se violaron los derechos humanos sistemáticamente. Ver: Amnistía Internacional (2020), el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH, 2019), el Alto Comisionado de Naciones Unidas Derechos Humanos (ACNUDH, 2019) y Charney, Marshall y Chirstodoulidis (2021).

57). El cambio de la Constitución se estipuló bajo la opción ‘Apruebo’, mientras que mantenerla, por la opción ‘Rechazo’. Muchos comentarios expresaron reflexiones sobre el Estallido, la situación del país o directamente su postura en torno a las dos opciones políticas.

Ejemplo 1:

El 25 de Octubre a vengarse de los Golpistas y llenar de APRUEBO las urnas... (entrada 944).

Y lo peor q aún siguen haciéndolo, se siguen manchando las manos con el pueblo. Es cosa de ver cómo lo hicieron para el Estallido social. (entrada 395).

Un 11 de septiembre diferente. El primero después del estallido del 2019. Ya no somos los mismos. Todo cambió. No más silencio, no más adormecidos. Casi 50 años han pasado y la herida sigue abierta y purulenta, porque no han habido actos reparatorios. No más impunidad. (entrada 162).

Un llamado a los jóvenes por sobretodo...este 25 de octubre salgan a votar, debemos ahora más que nunca estar unidos y acabar con la constitución de la dictadura, a dar paliza al retraso, tenemos que ganar y para ello hay que votar #Apruebo. (entrada 135).

Las instancias del Ejemplo 1 muestran una asociación directa entre los responsables del golpe de Estado y los responsables de la represión durante el Estallido social (entrada 395). Además se conecta la elección política del “Apruebo” con aquellos que se opusieron al golpe y el “Rechazo” con quienes lo apoyaron (entradas 944 y 135, ver también la entrada 557 del Ejemplo 7) y se agrega una relación directa entre los comentarios que aluden al proceso constituyente con la situación del Chile actual en función de eliminar la Constitución de la dictadura. La entrada 162 manifiesta que el Estallido produjo un cambio profundo en la sociedad; sin embargo, identifica una continuidad en la falta de justicia y reparación hasta el presente. Esta herida “abierta y purulenta” se hace más dolorosa y traumática en los efectos psicosociales del Estallido al verse nuevamente a los militares en las calles (entrada 674). Cabe mencionar que también se registraron algunos comentarios<sup>6</sup> que aluden a la opción “Rechazo” como reacción a los comentarios sobre el “Apruebo”.

En cuanto a la categoría “FF. AA. y carabineros”, los escritos demuestran una desconfianza profunda hacia las instituciones armadas de entonces y de hoy. Es más, se puede afirmar que la totalidad de los comentarios expresa una pésima imagen de ellas, declarándolas principales responsables de las violaciones a los derechos humanos desde 1973 en adelante y, especialmente, durante el Estallido social. Esto revela que el orden normativo y policial del Estado que, desde sus bases como sociedad, demandaría respeto y acatamiento permanente (Salazar, 2012), se encuentra en fase de fractura producto del profundo malestar social creciente que contribuyó al Esta-

6 En total 33 comentarios de la muestra manifestaron formas de oposición dado que corresponden a un sector de la población que recuerda el periodo como ‘salvación’ (Stern, 2010; Sohnlein, 2018). La mayoría de ellos se podrían clasificar como troleos (Cook et al. 2017); por ejemplo: ‘Que maravilloso!!!! Comenzó el bombardeo contra las mierdas comunistas.’ (entrada 596). ‘Momentos gloriosos de cómo se tiene que destruir el comunismo’ (entrada 755).



llido (Mayol, 2020). Este malestar se personifica en la imagen de las fuerzas armadas y carabineros especialmente porque la violación a los Derechos Humanos fue abiertamente protagonizada por estas instituciones en el pasado y en el presente.

Ejemplo 2:

[a]ntes podía escuchar esta memoria historia, pero ahora me genera una ansiedad tremenda... me imagino que tiene bastante que ver con el estallido social y todo lo que paso... wn el estallido social fue poca cosa en comparacion a esto, ahora comprendo tan bien a los abuelos que les afecto TANTO el nuevo toque de queda con militares a las calle. (entrada 793).

NO OLVIDAR QUE NOS SIGUEN REPRIMIENDO LOS PACOS Y MILICOS. (entrada 905).

No se en que momento la gente comenzó a gustarle el 19 de septiembre e ir a celebrar las glorias del ejército. Y de hecho, no se en que momento les volvieron a tomar cariño a los pacos cl. Después del estallido social nunca más miraré a un paco cl de la misma manera. (entrada 51).

YA NADIE QUIERE SER PACO !! NADIE QUIERE DEJAR SIN VISTA AL PUEBLO !!!! (entrada 434).

Los comentarios del Ejemplo 2 reflexionan sobre la similitud entre el Golpe y el Estallido, pero también revelan decepción que al parecer se debe a que desde la vuelta a los gobiernos democráticos en 1990, se les dio cierta oportunidad de confianza a tales instituciones (“antes podía” y “ahora comprendo”, “no se en que momento”, “ya nadie quiere”); sin embargo, el Estallido social afectó directamente esta creencia,<sup>7</sup> convirtiéndose en total desconfianza y rechazo. Como reflexiona Garcés (2020, pp. 71-72):

En Chile, el ‘nunca más’ a la violación de los derechos humanos no se ha cumplido. En plena democracia (restringida, por cierto), con un gobierno elegido en las urnas y que se declara respetuoso del estado de derecho, los derechos humanos se han violado, como indicó Amnistía Internacional, de ‘modo generalizado’.

Esta cita de Garcés y los comentarios del Ejemplo 2 muestran que el marco “democracia” ha sido perturbado en cuanto a su asociación prototípica con un estado de derecho en el cual no hay violación a los derechos humanos. Los marcos son “configurations of culture-based conventionalized knowledge” (Taylor, 2003, p. 93), es decir, una red de conocimientos que conectan un concepto con múltiples dominios asociados y es cuando se alteran en una aguda contradicción que se intensifica el emocionar en el discurso, que en este caso incorpora la indignación y el sentido del engaño.

### Emociones de la escucha

El estudio de la expresión de emociones en el discurso es una herramienta de investigación fundamental para comprender el efecto que tienen las exhibiciones

.....  
7 En cambio, la violación a los derechos humanos por parte de Carabineros en el Wallmapu no ha cesado nunca (Marimán, Caniqueo, Millalén, y Levil, 2006).

de un museo (Nawijn y Fricke, 2015). Los Museos de la Memoria suelen recurrir a estrategias de enunciación que promueven un impacto emocional en el visitante para que se comprometa con la historia y reflexione sobre los discursos éticos de las propuestas de la justicia transicional (Hite, 2018; Light et al., 2021). La presencia de emociones intensas en el discurso de los comentarios es constante en toda la muestra. En esta sección nos centramos en los comentarios de la categoría “Emociones de la escucha” (225 entradas), que presentan un emocionar traumático gatillado por la característica exclusivamente auditiva de la transmisión que hace al oyente “sentir” la presencia del pasado, afectando poderosamente no solo a quienes vivieron los hechos de 1973, sino también a una audiencia transgeneracional.

Ejemplo 3:

He estado la gran cantidad de horas escuchando esto y es terrible, se me aprieta el pecho, el alma y el corazón. (entrada 987).

Hoy no pude escucharlo por completo, no sé si serán mis hormonas de 🤰. Pero la angustia y la pena invade cuando pienso en todo eso, aunque no lo haya vivido. (entrada 946).<sup>8</sup>

Sonoridades que trascienden.... sonoridades que dejan marca y por más que queramos dejar de escucharlas, resulta imposible... constituyen ese doloroso soundtrack de las vidas de muchos y muchas... crecer en dictadura en mi caso constituye una huella de nacimiento y está adherida a la memoria de mi piel. (entrada 866).

Cuál es la idea? Revictimizarnos? Las marchas dan náuseas. Se hace insoportable escuchar esto todo el rato. La idea de reproducir lo que se informó es buena. Pero las marchas están demás. De verdad... es como para no seguir escuchando un valioso testimonio histórico. (entrada 378).

escalofriante transmisión, sonaban y sonaban sus cagadas de marchas militares, horrible como hacían pensar a la gente que eran los buenos con estas melodías terroríficas. (entrada 331).

Las emociones de la escucha coinciden en el pesar y la tristeza que en algunos casos se refieren al revivir la experiencia (entradas 866 y 174) y en otros, al caso de una posmemoria (entrada 946: “aunque no lo haya vivido”). La intensidad del emocionar se refleja en la identificación metafórica de la emoción con el cuerpo, donde la angustia se marca como algo que aprieta: “el pecho, el alma y el corazón” o se presenta en “la memoria de mi piel” (ver también las entradas 162 del Ejemplo 1 y 638 del Ejemplo 7). Otras expresiones léxicas como “horror”, “doloroso”, “angustia”, “pena”, “terrible”, “escalofriante”, “horrible” y “terroríficas”, marcan la profundidad de la emoción.

Un elemento que pareció intensificar las emociones fue la escucha de marchas militares que se transmitían constantemente entre comunicados durante ese día histórico. Ya lo expresa arriba la entrada 331 (ver también la 223 del Ejemplo 4) que recuerda

.....  
8 Emoji “la embarazada”. Emojipedia: <https://emojipedia.org/pregnant-woman/>.

especialmente el trauma de la música y su repetición y, más específicamente, la entrada 378 que objeta tajantemente incluir las marchas en la escucha por su efecto negativo en el oyente (“náuseas”, “insoportable”). La práctica cultural de transmitir música marcial es una forma de violencia simbólica que está en la memoria de muchas personas que vivieron el periodo, como un “doloroso.sountrack”. De hecho, fue uno de los primeros esfuerzos de represión cultural y epistémica (un “golpe estético”) que intentaba borrar la prolífica cultura popular de esos años y que tuvo su continuidad en las “bandas de guerra” escolares (McSherry, 2019; Errázuriz, 2009, p. 138).

### Discursos de la memoria: Ejercer el derecho a la memoria

El derecho a la memoria se propone como un derecho ciudadano que emerge como una práctica de oposición a la negación o supresión de la memoria histórica durante y después del periodo de violencia (Estévez, 2018). El derecho a la memoria se ejerce en las categorías “Experiencias personales del 11 de septiembre” (120 comentarios), “La figura de Salvador Allende” (108 comentarios), y en el testimonio de crecer y vivir en dictadura, como lo recopila la categoría “Relatos de dictadura” (101 comentarios). En este sentido el MMDH sigue un marco conceptual que va más allá de la concepción de la memoria como cápsula (congelación de la temporalidad), como lo advierte Segato (2021), y funciona como estímulo para ejercer la memoria en forma dinámica, en comunidad y también para reflexionar sobre la historicidad y las conexiones de la historia. El derecho a la memoria incluye el uso de espacios de enunciación de una “memoria viva”.

Muchos de los comentarios expresan la vivencia personal de ese día de 1973 reflejando en su discurso lo que se ha llamado en psicología social el destello de memoria (*flashbulb memory*) que se define como recuerdos autobiográficos cotidianos sobre un evento público traumático, manifestados de manera vívida, detallada y perdurable en la memoria (Curci y Lanciano, 2009) que el escritor quiere recrear (Garcés y Leiva, 2005) y transmitir en sus comentarios. La *flashbulb memory* se activa con la escucha y manifiesta patrones de memoria en el discurso como por ejemplo declarar la edad que se tenía ese día, como elemento que valida, contextualiza y clarifica el recuerdo (en cursivas en los comentarios del Ejemplo 4), o lo que se vio (por ej. ‘los vi llorar desesperados’, ‘la cara de mis padres...’). De estos, muchos de los recuerdos son de aquellas personas que vivieron su infancia en dictadura.

#### Ejemplo 4:

Nadie se lo esperaba, no había con que defender nada, lo se por mi tío, yo tenía 8 años, los vi llorar desesperados, siempre creyeron que las fuerzas armadas eran constitucionistas, nunca se prepararon para la traición, tal vez eran ingenuos, porque eran nobles, nunca se imaginaron que era posible la masacre que vino después. Nosotras aún buscamos a nuestros muertos, y ya sabemos de lo que son capaces.... (entrada 989).

Duele tanto recordar *era una niña* pero tengo en la memoria la cara de mis padres, su angustia ese terror. Besos al cielo a todos los caídos. 🕊️ (entrada 826).

.....  
9 Emojis “la paloma”. “Se usa comúnmente para representar sentimientos como la paz, el amor, la esperanza y la reconciliación.” Emojipedia: <https://emojipedia.org/dove/>.

Toque de queda a las 3 de la tarde y balacera de fondo durante semanas..esa era la normalidad en sep 73...lleno de milicos las calles...y tus vecinos sacados a la rastra.. todos quemando libros ..y rompiendo discos de victor..la violeta y silvio antes que te pillaran con eso en tu casa...por que significaba desaparecer...sin duda un día doloroso para muchos.... (entrada 574).

Para quienes vivimos ese día y adianos *desde niños* las marchas militares y a los milicos, porque además de asesinar al pueblo chileno nos quitaron nuestra juventud y nuestra vida, ingresar al desastre de las universidades con rectores delegados milicos ignorantes dirigiendo la cultura, pero, se abrieron desde el mismo pueblo y con la voz de Allende Las grandes alamedas por donde pase el hombre libre ...No perdimos la oportunidad de construir una nueva constitución entre todos que nos nos vuelvan a callar, que no nos sigan cagando. (entrada 223)

Aunque hay una variedad de relatos individuales también hay un sentir colectivo marcado por la experiencia de ese día, lo que genera una percepción de cohesión grupal y comunidad en la transmisión (marcada en el uso de términos grupales y de la primera persona plural: “quienes vivimos”, “muchos”), lo que posiblemente ayuda a sobrellevar el trauma ya que su articulación ha sido considerada en la psicología social como un elemento reparador (Atkinson, 2020). El recuerdo puede ser puntual, pero en varios de los ejemplos se extiende a la descripción de lo que significaba vivir bajo un estado de represión constante (ver la categoría “Relatos de dictadura” abajo). La represión vuelve durante el Estallido social, como lo asocia la entrada 223 que promueve como salida el voto por una nueva Constitución.

Dentro de la memoria directa, sin duda, el presidente Salvador Allende es una imagen latente en el ideario simbólico de la transmisión que aparece con fuerza en la recuperación de la memoria después de los esfuerzos de la dictadura cívico-militar y de los negacionistas por desprestigiar y borrar su imagen. Su presencia en los comentarios se hace viva, tanto en relación con la creencia de su proyecto político como en el respeto por su imagen y su ejemplo. De hecho, varias entradas se dirigen a él en segunda persona como si estuviera vivo (entradas 782 y 19 abajo). Este “allendismo” (Águila, 2017) se intensifica con la escucha de sus palabras y su famoso último discurso en la transmisión provocando un ferviente apoyo y múltiples muestras de afecto.

#### Ejemplo 5:

Allende compañero presidente, vivirás siempre, siempre y siempre. (entrada 782)

Más admiro a nuestro Presidente héroe, Salvador Allende, dio su vida por nosotros su pueblo, ese Maldito Día era muy niña y no entendía porque mi familia lloraba.. (entrada 643)

Tío Chicho, el pueblo atraves de todo su linaje te recuerda, tu vives en nosotros. Eres inmortal. Gracias. (entrada 19)

Lo adoro es y será siempre mi presidente del pueblo de la juventud del país no habrá nadie que lo pueda igualar jamás jamás malditos a todos que no lo dejaron gobernar lo hubo un complot en su contra y siempre Estados Unidos metiendose donde nadie

lo quiere pero en esta vida todo se paga en la tierra que lo vio Naser bravo ALLENDE por siempre te llevaré en mi corazón y que lastima que la gente no entienda lo que él quería para su patria para su pueblo para los trabajadores pero se metió el demonio y todo por lo que él luchó se esfumó bravo siempre vivirás en nuestros corazones viva ALLENDE. (entrada 89)

Los comentarios de memoria evidencian gran afecto por su vida y obra, manifestado en las repeticiones, hipérbolos y expresiones cariñosas (“tío Chicho”, “inmortal”, “grande”, “siempre, siempre, siempre”, “héroe”, “compañero”). También hay una gran claridad en cuanto a las prioridades de Allende y de su proyecto. Es decir, se considera sin duda el presidente del pueblo (“mi presidente”, “vives en nosotros”) que murió por el pueblo. En síntesis, las entradas evidencian la importancia de Salvador Allende para la audiencia, con 118 comentarios dedicados a su persona. Su imagen sigue viva como un ejemplo, conformando discursos de justicia e igualdad social.

La categoría “Relato de dictadura”, que dio 101 entradas, se compone de testimonios autobiográficos de la experiencia cotidiana del periodo. Los relatos se centran en manifestaciones de la represión política narradas en secuencia como testigos y como víctimas.

#### Ejemplo 6

Un Terrible momento tengo claro en mi mente q desapareció el vecino Che q en el canal San Jon dela huada se en contraban muertos yo era niña estaba aterrada ami papá lo sacaron de nuestra casa en ropa interior del techo mirábamos ala cancha donde en filas estaba la gente tirada en el suelo y militares x todos lados el ruido de los yip aterra a etc etc tristes recuerdos x esto y por todo lo q e tenido q ver de maltrato al ser humano Yo voto apruebo. (entrada 66)

un me acuerdo que como por diciembre iba caminando y vi a gente exigiendo que le dijieran donde estaban sus familiares... Me puse a conversar con una señora que se llevaron a su mamá y su hermana... La abraza y senti su dolor, su trauma. Me comento de que pasaron a su casa y las sacaron mientras ella lloraba horrorizada... Jamas se me olvidara como se le quebro la voz, un abrazo a todas las familias de los detenidos desaparecidos. (entrada 969)

Mi mama decia que con mi abuela, sacaban muertos de los canales, que estaban degollados, con alambres de puas amarrados a sus cuellos, alejandolos de las ratas, muchos mutilados, buscaban por si estaba mi abuelo entre ellos, pero tenian que arrancar por si venian los pacos y milicos. (entrada 852)

Pujadas (2000) enfatiza el valor sociohistórico de estos relatos al articular que: la capacidad evocativa de esta narración biográfica nos sumerge, no sólo en las circunstancias particulares de la trayectoria individual misma, sino que nos familiariza con los sistemas de normas de una sociedad y nos ayuda a comprender los límites que la sociedad impone al libre albedrío. (Pujadas, 2000, p.142)

De esta forma, nos podemos encontrar con relatos que albergan el sentido concentrado de la normatividad vivida al borde de la experiencia de represión política de los hablantes. Los recuerdos directos refuerzan su veracidad con recursos de intensificación como: “tengo claro en mi mente”, “me acuerdo que”, “Jamás se me olvidara”, y por la precisión de las fechas (“en diciembre”) y detalles (“el ruido de los yip”). El vívido relato de la entrada 852 es un ejemplo de posmemoria heredada

(“Mi mama decía”) que se ha convertido en un relato de familia ya que el uso del pretérito imperfecto “decía” revela que el recuerdo fue contado más de una vez.

Estos relatos nos abren una ventana a la memoria testimonial y transgeneracional manifestada en la vivencia cotidiana del periodo y su importancia histórica para entender el estar y resistir durante la dictadura. Este espacio de comentarios muestra que es posible historizar desde los múltiples y traumáticos relatos de vivencias personales específicas. Quienes escriben los comentarios han utilizado el medio para ejercer su derecho a la memoria de manera activa con la intención de contribuir a la historia, dejar testimonio y honrar a las víctimas.

#### Discursos de la memoria: El deber de recordar

El deber de recordar se relaciona con propuestas éticas de compromiso institucional que priorizan el respeto incondicional por los derechos humanos, adoptadas por los sitios de memoria y por la justicia transicional (Estévez, 2018; Read, 2018). Hay varios discursos relacionados con el deber de recordar que en los comentarios se presentan en las categorías “Nunca más”, “Pensar la memoria” y “Pensar los DD. HH.”.

El discurso ético “Nunca más” incluyó 147 comentarios que usan esta frase directamente y forma parte de los más importantes objetivos del MMDH y de los Museos de la Memoria en general dada su conceptualización dentro del marco de la justicia transicional (Lazzara, 2011; Rojas-Lizana, 2020); así, mantener la memoria es un imperativo ético para prevenir la violencia futura (Sodaro, 2014).

Se observa además una urgencia latente de asumir este compromiso dado que se percibe una fragilidad histórica, especialmente en 2020, cuando el Estallido social estaba muy presente. La manifestación del discurso del Nunca más también se registra en abundancia en los estudios de audiencia del MMDH enunciados arriba. Nótese cómo la frase “para que nunca más en Chile” se usa varias veces como una impronta tipo fórmula que sella el comentario.<sup>10</sup>

#### Ejemplo 7:

Los wnes de ahora camuflan su dictadura con la palabra democracia, no olvidar nunca, para que nunca más en Chile. (entrada 839)

Es una de nuestros peores episodios de la historia de Chile..la dictadura, militar más sangrienta que emos tenido, para que nunca más en Chile. (entrada 955)

Saltan las lagrimas, el corazón se aprieta y los puños siguen en alto, para que nunca más! Es espeluznante escuchar esto. (entrada 638)

Nunca más en Chile! Nunca más una dictadura! Por eso el 25 de octubre votaré Apruebo y convención constitucional. 557

En el caso de esta escucha se evidencia la contemporaneidad del concepto respecto a la situación del Estallido social y posterior proceso constituyente. La entrada 557, considera los puntos del Nunca más y su elección política para la votación

.....

<sup>10</sup> Esto puede ser un ejemplo de intertextualidad en referencia a la canción protesta “Para que nunca más en Chile” (1987) del dúo *Sol y Lluvia* que fue muy popular durante la dictadura.

del plebiscito de octubre 2020 manifestando que votar Apruebo, es votar para que nunca más ocurra una dictadura y la violencia que conlleva.

La categoría “Pensar la memoria” que se presenta en 195 comentarios de la muestra, expresa el ejercicio reflexivo de recordar y comprender el pasado reciente como una lección. La conexión con el Nunca más es evidente pero tácita, pues se enfatiza en este caso que olvidar la historia condena a un pueblo a repetirla. La ciudadanía entiende la importancia de la memoria como concepto didáctico que ayuda a dilucidar el pasado y el presente para la resolución y desarrollo de un mejor futuro como individuos y como sociedad.

Ejemplo 8:

La memoria de un pueblo hace q no se repitan los mismos hechos. Hay gente que cree q la historia no debería existir. Esto que sucedió el 11 de Septiembre 1973, es parte de nuestra historia. Nos quieren ignorantes. (entrada 152)

Que fuerte es escuchar todo esto, no imagino la angustia y el temor del pueblo de esa fecha, un pueblo sin memoria es un pueblo que vuelve a cometer los mismos errores. (entrada 402)

Gracias por este ejercicio de memoria. Un pueblo sin memoria es un pueblo sin futuro. (entrada 697)

Ese discurso no hay que escucharlo solo hoy y a esta hora. Hay que tenerlo SIEMPRE en la memoria. (entrada 202)

El Ejemplo 8 muestra el ejercicio reflexivo al momento de visualizar y comprender el pasado reciente en el dilema paradigmático de memoria e historia con visión a distinguir los elementos que configuran la estructura histórica de la dictadura en Chile, como también la reflexión de la violencia sistemática de las fuerzas de orden en función –como vimos en el Ejemplo 2– de articular una visión de futuro gracias al ejercicio de la memoria que visibiliza la imagen que se quiere de la sociedad actual. En este sentido:

Las sociedades que trabajan a partir de la recuperación de las memorias, pueden enfrentar de mejor forma los debates y dilemas de la vida en común a través de la diferencia. De manera complementaria, discutir re-significando el pasado reciente, posibilita no desprenderse de los hechos como un gesto de olvido, sino que evocar para poder volver sobre aquello y generar formas reflexivas de que es lo permitido y posible para la vida social. (Bork Vega, 2016, p. 202)

Esto también se enmarca en la dimensión educadora de la memoria, es decir, una memoria, que al elaborar la reflexión del tiempo, configura enseñanza y en el caso de no ser elaborada, configura error: una sociedad que repite los hechos manifiesta una ignorancia estructural al desconocer el pasado y repetir los errores del tiempo en la historia del presente. Esta visión de la memoria histórica es parte del pensar occidental y occidentalizado anterior a la modernidad, como se ve en la obra de Cicerón donde promueve el tropo *Historia magistra est* (Cicero, 1967). En contraste, el pensamiento moderno (neoliberal) tiende a ignorar este valor de la memoria en su afán por alcanzar el “progreso” sin el peso del pasado (Forchtner, 2016).

Por su parte, la categoría “Pensar los Derechos Humanos”, con 283 comentarios, se centró en las violaciones a los derechos humanos del periodo, reflexionando sobre los tipos de violaciones que se ejecutaban. Los DDHH es un concepto propio de la modernidad fraguado en función de los acontecimientos de la llamada segunda guerra mundial, que en Abya Yala se articuló en conexión con las dictaduras de la segunda mitad del siglo XX y el genocidio político que produjeron. En relación con la conexión entre violencia política y derechos humanos en la resistencia contra las dictaduras, Jelin (2003, p. 5) declara:

La incorporación de la clave “violaciones a los derechos humanos” fue, en ese marco, una verdadera revolución paradigmática. Esta definición implica concebir al ser humano como portador de derechos inalienables. Supone también la asignación de una responsabilidad central a las instituciones estatales de garantizar la vigencia y el cumplimiento de esos derechos.

El contenido de los comentarios de la escucha se alinea con esta declaración:

Ejemplo 9:

Todos aquellos que justifican los asesinatos y torturas cometidos en la dictadura son cómplices de conciencia, y lo más paradójico es que muchos se hacen llamar cristianos. (entrada 740)

Justicia para todos los desaparecidos y muertos. (entrada 5)

Digan dónde están los desaparecidos, basta de impunidad con estos asesinos. (entrada 920)

Esto más allá de ser sobre una posición política va sobre la gente buena y mala, como puede haber gente aún que justifique la muerte y desaparición de tanta gente, un poco de empatía por las familias que aun sufren por lo que paso durante la dictadura. (entrada 611).

Las violaciones a los DDHH se relacionan directamente con asesinatos, desaparición y tortura. De estos, lo más nombrado es el caso de los desaparecidos y la gravedad que conlleva pues además hace de sus familiares víctimas permanentes. Estas reflexiones van más allá de la escucha de la transmisión, e identifican la fractura dolorosa de la desaparición como consecuencia del golpe de estado y como una herida histórica que persiste y que necesita ser tratada.

## Conclusiones

El Museo de la Memoria y los Derechos Humanos en Chile se ha adaptado a los tiempos de pandemia con la utilización de plataformas digitales que ofrecen varios programas en línea para mantener al visitante “conectado con la memoria”. En este artículo hemos analizado la respuesta de la audiencia a la campaña “Sintoniza con la memoria” en 2020, que transmitió en tiempo real el minuto a minuto del golpe de Estado en Chile, tal como se escuchó 47 años antes.

Mediante los comentarios seleccionados hemos querido ilustrar el efecto que la experiencia digital produce en los oyentes y los discursos de la memoria que emergen en su interactuar. Para esto, nos hemos centrado en mostrar el emocionar que



gatilla y además analizar, dentro de las categorías temáticas más tratadas, aquellas que manifiestan las reflexiones de los comentaristas en cuanto a la continuidad de la memoria y su conexión con el presente, el ejercicio del derecho a la memoria y del deber de recordar manifestado en discursos éticos relacionados.

En cuanto al efecto emocional de la escucha, observamos que la transmisión hace emerger emociones fuertes que la audiencia acompaña de recuerdos directos o transgeneracionales. Se destaca la tristeza, la impotencia, el dolor y el horror, pero también está presente el orgullo y el compromiso de construir un Chile mejor. Las reflexiones que conectan el pasado con el presente se centran en la violación a los derechos humanos que ocurrieron durante el Estallido social de 2019, y en la campaña de votar por una nueva Constitución como una salida de esta repetición del pasado. Estos comentarios muestran la delicada situación producida en materia de DDHH y la realidad de la violencia política del Chile actual respecto a las fuerzas de orden del Estado chileno. Los comentarios destacan la fractura ejecutada por las fuerzas armadas en el golpe de Estado de 1973, su posterior sistematización con la violación de los derechos humanos en dictadura, como también la réplica represiva a los movimientos sociales del siglo XXI que se exacerbó en el Estallido social.

Por otro lado, el análisis demuestra que la audiencia aprovecha el espacio de la experiencia digital para ejercer su derecho a la memoria mediante el relato de testimonios y recuerdos directos y heredados del día 11 de septiembre, o del periodo de la dictadura. Al hacer públicos sus recuerdos, los comentaristas conforman una comunidad que construye hilos de la memoria cotidiana a partir del evento principal del Golpe de Estado, convirtiéndolos en agentes activos de la memoria. Esto muestra el potencial que tienen estas instancias virtuales, para ser un lugar de memoria y conmemoración, y habla del acople de intereses que existe entre la ciudadanía y el trabajo del MMDH haciendo de 'Sintoniza con la memoria' una iniciativa que evidencia el rol educacional del museo, y el ejercicio de ciudadanía y democracia por parte de los oyentes.

La crisis sanitaria del COVID19 ha condicionado la libre interacción de los individuos en los espacios públicos, alterando la forma en que se experimenta el vínculo con lo social y apelando a su "dimensión moral [...] en el uso de su libertad, a su capacidad de moderar su libertad en virtud de su responsabilidad con el colectivo" (Araujo, 2020: 357), en relación con mantener los periodos de cuarentena y reclusión en casa. El fervor de los comentarios, la capacidad de análisis y reflexión, como también las dinámicas discursivas en torno a la solidaridad social, indican que la transmisión dejó por un momento la pandemia en segundo plano para convertirse en un espacio de memoria que reflexiona, se conecta y conmemora, demostrando que, si bien no fue posible utilizar los espacios físicos de memoria como lugares de reunión y conmemoración del 11 de septiembre, las redes sociales del MMDH fueron un lugar de la memoria aquel día.

### Bibliografía

ACNUDH. (2019). *Informe sobre la Misión a Chile. 30 de octubre- 22 de noviembre de 2019*. Alto Comisionado de Naciones Unidas Derechos Humanos. Recuperado de [https://www.ohchr.org/Documents/Countries/CL/Report\\_Chile\\_2019\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Countries/CL/Report_Chile_2019_SP.pdf)

Águila, B. (2020). Un cambio de enfoque, metodología y relacionamiento con los públicos

en el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. En Unidad de Planificación y Estudios MMDH. (eds.), *Los museos y sus públicos en tiempos de transformaciones sociales: Estudio de públicos 2019-2020* (pp. 8-25). Santiago: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos.

Águila, Ernesto (2017). El partido socialista y la compleja herencia allendista. En F. Zerán. (ed.), *Chile actual: Crisis y debate desde las izquierdas* (pp. 17-24). Santiago: Lom Ediciones.

Amnistía Internacional (2020). *Ojos sobre Chile: Violencia policial y responsabilidad de mando durante el Estallido social*. amnesty.org. Recuperado de <https://www.amnesty.org/download/Documents/AMR2231332020SPANISH.PDF>.

Araujo, K. (2020). Pandemia: desafíos al pensamiento crítico. En B. Bringel y G. Pleyers. (eds.); *Alerta global. Políticas, movimientos sociales y futuros en disputa en tiempos de pandemia* (pp. 353-362). Buenos Aires: CLACSO.

Atkinson, J. (2020). *Trauma trails, recreating song lines: The transgenerational effects of trauma in Indigenous Australia*. North Geelong: Spinifex.

Balcells, L., Palanza, V. y Voytas, E. (2018). *Do museums promote reconciliation? A field experiment on transitional justice*. ESOC Empirical Studies of Conflict Working Paper 10.

Bork Vega, A. (2016). Variantes e invariantes de las memorias colectivas y emblemáticas en el contexto latinoamericano: el caso chileno. *Revista de Filosofía Aurora*, 28(43): 187-204.

Carter, J. (2013). Human rights museums and pedagogies of practice: The Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. *Museum Management and Curatorship*, 28(3), 324-341.

Charney, J., Marshall, P. y Christodoulidis, E. (2021). 'It is not 30 pesos, it is 30 years', reflections on the Chilean crisis: Introduction. *Social & Legal Studies*, 1-42. Recuperado de doi:10.1177/0964663920986432.

Cicero (1967). *De oratore Books I and II*. London: William Heinemann Ltd. [55 a. EC].

Cook, C., Schaafsma, J. y Antheunis, M. (2017). Under the bridge: An in-depth examination of online trolling in the gaming context. *New Media & Society*, 20(9), 3323-3340.

Curci, A. y Lanciano, T. (2009). Features of autobiographical memory: Theoretical and empirical issues in the measurement of flashbulb memory. *The Journal of General Psychology*, 136(2), 129-150.

Errázuriz, L. (2009). Dictadura militar en Chile: Antecedentes del golpe estético-cultural. *Latin American Research Review*, 44(2), 136-157.

Estévez, F. (2018). La memoria como un derecho ciudadano. En: M. Basaure y F. Estévez. (eds.), *Fue (in)evitable el golpe? Derechos humanos: memoria, museo y contexto* (pp. 121-135). Santiago: Editorial Cuarto Propio.

Faba, P. y Aedo, Á. (2021). The task of the museum in shaping the aesthetic-political field of memory in pos-Pinochet Chile. *Museum Anthropology*, 43(2), 94-110.

Ferrara, A. (2021). Archives and transitional justice in Chile: A crucial relationship. *Human Rights Review*, 22(3), 253-278.

Forchtner, B. (2016). *Lessons from the Past? Memory, narrativity and subjectivity*. Palgrave Macmillan.

Garcés, M. (2020). *Estallido social y una nueva constitución para Chile*. Santiago: Lom Ediciones.

Garcés, M. y Leiva, S. (2005). *El golpe en la legua. Los caminos de la historia y la memoria*. Santiago: Lom Ediciones.

Hite, K. (2018). Revisiting the cold war through twenty-first century Museums of Memory of the Americas. En J. Keene y E. Rechniewski. (eds.); *Seeking meaning, seeking justice in a*



*post-cold war world* (pp. 210-230). Leiden: Brill.

Hite, K. y Badilla, M. (2019). Memorializing in movement: Chilean sites of memory as spaces of activism and imagination. *A Contra Corriente*, 16(3), 1-16.

INDH. (2019). *Informe anual sobre la situación de los Derechos Humanos en Chile en el contexto de la crisis social*. Instituto Nacional de Derechos Humanos. Recuperado de <https://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/1701/Informe%20Final-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hirsch, M. (2008). The generation of postmemory. *Poetics Today*, 29(1), 103-128.

Hirsch, M. (2012). *The generation of postmemory: Writing and visual culture after the Holocaust*. Nueva York: Columbia University Press.

Infante Batiste, V. (2015). *Memory performances at a memorial heritage site: The case of the guided tours at the Museum of Memory and Human Rights, Chile* (tesis inédita de maestría). University College London, Londres, Reino Unido.

Jelin, E. (2003). *Los derechos humanos y la memoria de la violencia política y la represión: La construcción de un campo nuevo en las ciencias sociales*. Buenos Aires: IDES.

Kavanagh, G. (2000). *Dream spaces: Memory and the museum*. London: Leicester University Press.

Lazzara, M. (2011). Dos propuestas de conmemoración pública: Londres 38 y el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (Santiago de Chile). *A Contra Corriente*, 8(3), 55-90.

Light, D., Cretan, R. y Dunca, A. (2021). Museums and transitional justice: Assessing the impact of a Memorial Museum on young people in post-communist Romania. *Societies*, 11(43), 1-21.

Macdonald, S. (2007). Interconnecting: museum visiting and exhibition design. *CoDesign*, 3(1), 149-116.

Marimán, P., Caniuqueo, S., Millalén, J. y Levil, R. (2006). ¡¡...Escucha, Winka...!! Cuatro ensayos de historia nacional mapuche y un epílogo sobre el futuro. Santiago: Lom Ediciones.

Mayol, A. (2020). *Big bang. Estallido social 2019. Modelo derrumbado - sociedad rota - política inútil*. Santiago: Catalonia.

McSherry, J.P. (2019). La dictadura y la música popular en Chile: los primeros años de plomo. *Resonancias*, 23(45), 147-169.

MMDH (2019). *Museo de la Memoria y los Derechos Humanos*. Noticia 'Museo prepara histórica transmisión que revive minuto a minuto el golpe de Estado en Chile'. Recuperado de <https://web.museodelamemoria.cl/Informate/museo-prepara-historica-transmission-que-revive-minuto-a-minuto-el-golpe-de-estado-en-chile/>.

MMDH (2021). *Museo de la Memoria y los Derechos Humanos*. Sobre el Museo. Recuperado de: <https://web.museodelamemoria.cl/sobre-el-museo/>.

Nawijn, J. y Fricke, M. (2015). Visitor emotions and behavioral intentions: The case of concentration camp memorial Neuengamme. *International Journal of Tourism Research*, 17: 221-228.

Noy, C. (2009). 'I was here!': Addressivity structures and inscribing practices as indexical resources. *Discourse Studies*, 11(4), 421-440.

Nowell, L., Norris, J., White, D. y Moules, N. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1-13.

Pujadas, J. (2000). El método biográfico y los géneros de la memoria. *Revista de Antropología Social*, 9: 127-158.

Read, P. (2018). Changing interpretations of the Pinochet dictatorship and its victims in Chilean memorial inscriptions since the end of the Cold War. En J. Keene, y E. Rezniewski. (eds.), *Seeking meaning, seeking justice in a post-Cold War world* (pp. 81-105). Boston: Brill.

Rojas-Lizana, S. (2019). Citizen voices in the visitor book of the Museum of Memory and Human Rights in Chile. En A. Fernández. (ed.), *Ottawa Hispanic Studies 29: An Open Dialogue on Democracy and Citizen Empowerment in the Latin-American Context: Our Voices* (pp. 17-40). Ottawa: Lugar Común.

Rojas-Lizana, S. (2019a). *The discourse of perceived discrimination: Perspectives from contemporary Australian society*. London: Routledge.

Rojas-Lizana, S. (2020). The visitor's gaze in the Museum of Memory and Human Rights in Chile. En A. Hubbel, N. Akagawa, S. Rojas-Lizana, y A. Pohlman. (eds.), *Places of Traumatic Memory* (pp. 83-106). Cham: Palgrave Macmillan.

Rojas-Lizana, S. (2021). El visitante de las exposiciones itinerantes del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos: Un análisis discursivo de los libros de visita en Puerto Montt y Valdivia. En Actas del VIII Congreso de Educación, Museos Y Patrimonio "Compartir, incluir e integrar para el futuro", Valparaíso, 25-26 noviembre 2019 (pp. 27-42). Santiago, ICOM, CECA, Gobierno de Chile, Museo de Historia Natural de Valparaíso.

Salazar, G. (2012). *La violencia política popular en las "Grandes Alamedas": La violencia en Chile 1947-1987 (una perspectiva histórico popular)*. Santiago: Lom Ediciones.

Segato, R. y Mignolo, W. (2021). *Eurocentrismo, colonialidad y museos: Charla abierta Rita Segato y Walter Mignolo*. Presentada en el Ciclo de Laboratorio TyPA2021: Los museos en el cambio de era. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=59T\\_hON4v4U](https://www.youtube.com/watch?v=59T_hON4v4U).

Sodaro, A. (2014). *Exhibiting atrocity: Memorial museums and the politics of past violence*. New Brunswick: Rutgers University Press.

Sodaro, A. (2020). Selective memory: Memorial museums, human rights, and the politics of victimhood. En J. Apsel y A. Sodaro. (eds.), *Museums and sites of persuasion* (pp. 19-35). London: Routledge.

Sohnlein, M. (2018). *Mending societal rifts: Argentine museums, spaces of memory and exhibiting difficult histories* (tesis inédita de maestría). San Francisco State University, San Francisco, EE. UU.

Strauss, A. (2015). Treading the ground of contested memory: Archivists and the human rights movement in Chile. *Arch Sci*, 15, 369-397.

Stern, S. (2010). *Reckoning with Pinochet: The memory question in democratic Chile, 1989-2006*. Durham: Duke University Press.

Taylor, J. (2003). *Linguistic categorization*. Oxford: Oxford University Press.

Violi, P. (2014). Spectacularising trauma. The experientialist visitor or memory museums. *Visitor Studies*, 119: 51-70.

Violi, P. (2018). State agency and the definition of historical events: The case of the Museo de la Memoria y los Derechos Humanos in Santiago, Chile. En B. Bevernage y N. Wouters. (eds.), *The Palgrave handbook of state-sponsored history after 1945* (pp. 415-430). Palgrave.

Wodak, R. (2011). Complex texts: Analysing, understanding, explaining and interpreting meanings. *Discourse Studies*, 13(5): 623-633.