

**ROMPER CADENAS DE ODIO, TEJER REDES DE APOYO:
LOS Y LAS JÓVENES ANTE LOS DISCURSOS DE ODIO EN LA RED**

**NO MORE
~~HATERS~~**

¡Rompe la cadena del odio!

ROMPER CADENAS DE ODIO, TEJER REDES DE APOYO: LOS Y LAS JÓVENES ANTE LOS DISCURSOS DE ODIO EN LA RED

Ignacio Megías (Coordinador)

Asier Amezaga

M^a Cruz García

Stribor Kuric

Raquel Morado

Christian Orgaz

**NO MORE
HATERS**
¡Rompe la cadena del odio!

ROMPER CADENAS DE ODIO, TEJER REDES DE APOYO: LOS Y LAS JÓVENES ANTE LOS DISCURSOS DE ODIO EN LA RED

Cómo citar:

Megías, I. (coord.); Amezaga, A.; García, M.C.; Kuric, S.; Morado, R. y Orgaz, C. (2020). *Romper cadenas de odio, tejer redes de apoyo: los y las jóvenes ante los discursos de odio en la red*. Madrid: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fad.

DOI: 10.5281/zenodo.4288486

FAD, 2021

Edita:

Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud
Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)
Avda. de Burgos, 1 y 3
28036 Madrid
Teléfono: 91 383 83 48
fad@fad.es

Supervisión:

Anna Sanmartín (Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud)

Autoría:

Ignacio Megías - Coordinador (Sociológica Tres)
Asier Amezaga (Indaga)
M^a Cruz García (Indaga)
Stribor Kuric (Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud)
Raquel Morado (Indaga)
Christian Orgaz (Indaga)

Trabajo de campo:

Sociológica Tres
Indaga

Maquetación:

Quadro Diseño Gráfico

ISBN:

978-84-17027-49-0

DOI:

10.5281/zenodo.4288486

Licencia:

Creative Commons,
Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

fad



MALDITA.ES

Con el apoyo de:

Google.org

PRESENTACIÓN

La existencia de discursos de odio en la red no es un problema específico de adolescentes y jóvenes, ni exclusivo de la conversación *online*, pero sí sabemos que el espacio digital favorece su proliferación y difusión y que la población más joven está especialmente expuesta en sus usos cotidianos de las redes sociales y la navegación por internet. De ahí que esta investigación ponga el foco en entender las actitudes y diferentes posturas de la gente joven ante este tipo de contenidos.

Los hallazgos que publicamos en el presente estudio arrojan luz sobre una temática poco trabajada y sobre la que hay todavía escasos datos y evidencias. Y no dudamos de su interés y utilidad para tratar de clarificar conceptos, así como para sumergirnos en la práctica y en las valoraciones juveniles sobre dicho universo de interacciones. Se trata de conocer las vivencias específicas de los chicos y chicas jóvenes en sus formas de estar en la red, de entender el entorno virtual y las diversas causas, estructurales y coyunturales, del discurso de odio *online*, de adentrarnos en las vivencias de quienes sufren el odio o de quienes lo presencian o ejercen, de aportar ideas sobre cómo actuar ante situaciones de odio en la red y de visibilizar contranarrativas y estrategias para combatirlo.

Unos resultados los que aquí se publican que son un primer paso de una iniciativa más amplia, **No More Haters**, proyecto conjunto entre la Fad y Maldita.es, y gracias al apoyo de Google.org, que persigue lograr sujetos activos en la búsqueda de soluciones y en el combate frente al odio, promoviendo la identificación de dichos discursos, la superación de estereotipos y el fomento del diálogo con la diversidad, aportando herramientas para generar juicio crítico que permitan mejorar las formas de estar e interactuar en la red. Apoyado en la experiencia previa y la trayectoria de las organizaciones implicadas en este proyecto y en los hallazgos del estudio, el proyecto lanza así

mismo una app dirigida a población entre los 14 y los 29 años, una guía para que los y las docentes puedan trabajar en el aula con su alumnado y una campaña de sensibilización en redes dirigida a población juvenil.

Como recoge el propio título de la investigación se trata, en definitiva, de romper las cadenas del odio, a las que podemos estar alimentando con más o menos conciencia o intención, y de tejer redes de apoyo para todas aquellas personas con perfiles más vulnerables, víctimas del discurso de odio.



Beatriz Martín Padura
Directora General de la Fad

ÍNDICE

Presentación	4
— INTRODUCCIÓN, METODOLOGÍA Y ESTADO DEL ARTE ..	8
1. Introducción	9
2. Metodología	12
3. Discursos de odio:	
definición, dimensión y marco legal	17
Definir y acotar el odio	17
El odio en el espacio virtual	23
Características: magnitud y formas	26
Lucha contra el odio:	
vía civil, vía penal y vía administrativa	31
— RESULTADOS	40
4. Desde el análisis de las percepciones, las expectativas y los referentes sociales	41
Lo que entienden por discursos de odio	41
Sobre las personas que generan discursos de odio	48
En el papel de las víctimas	54
Lo que determina el contexto <i>online</i>	60
Actitudes y responsabilidades	
como espectadores y espectadoras de odio	76
Regulación, control y libertad de expresión	87
Estrategias y contranarrativas	100
5. Desde la escucha activa	
de discursos de odio en la red	119
Las vivencias de los discursos de odio	
en la interacción <i>online</i>	119
Continuidades y rupturas de las personas sociales	121

<i>Hater</i>	126
Secuelas y consecuencias del acoso y el discurso de odio	130
Discurso de odio, acoso y vulnerabilidad	132
Caracterización del discurso de odio/acoso	139
Estrategias de afrontamiento	151
Odio en las redes: líneas clave	157
— CONCLUSIONES GENERALES	160
— BIBLIOGRAFÍA	177
— GLOSARIO	184

**NO MORE
~~HATERS~~**

**INTRODUCCIÓN,
METODOLOGÍA Y
ESTADO DEL ARTE**

1. INTRODUCCIÓN

La tecnología ha penetrado en las relaciones sociales de manera innegable, el acceso a la red resulta esencial y es irrenunciable el derecho a la libertad de expresión. Del mismo modo, no se puede obviar que ese mismo espacio *online* también acoge usos indebidos, y puede ser escenario de discriminación y acoso, a partir del aprovechamiento de parapetos como el anonimato, o determinados vacíos legales. En este contexto, más allá de la observación de los datos y del marco legal y teórico (algo que se aborda en el capítulo 3), resulta necesario conocer las actitudes y posturas de los y las jóvenes sobre los discursos de odio en la red, dado que es una población con un uso diario de internet y redes sociales muy elevado, al tiempo que representa un perfil de usuarios y usuarias especialmente vulnerables.

La presente investigación se enmarca en un proyecto superior que, liderado por la FAD y Maldita.es, pretende concluir con la puesta en marcha de una campaña de sensibilización y el diseño de una app bilingüe, que incidan en el trabajo, la reflexión y la prevención de manifestaciones de odio e intolerancia entre adolescentes y jóvenes de 14 a 29 años. Fundamentalmente, para que sean sujetos activos en la búsqueda de soluciones y en el combate frente al odio; promoviendo procesos que faciliten identificar los discursos de odio, superar prejuicios y estereotipos, fomentar el diálogo intercultural, y dando herramientas de juicio crítico para las interacciones *online*.

Para ello, como fase previa a esa intervención directa, se pretende realizar un diagnóstico de la situación, que permita establecer la línea base sobre la que poder plantear el trabajo posterior. Dicho diagnóstico se estructura en tres bloques diferenciados.

En primer lugar se establecerá el marco teórico que permita acotar adecuadamente el objeto de la investigación: de qué hablamos

cuando hablamos de discursos de odio, qué dimensiones alcanza en España y cuál es el marco legal que regula y controla su existencia.

A partir de ahí, los resultados de la investigación cualitativa del capítulo 4, con población de 18 a 29 años como referente, se presentan desde dos perspectivas, diferenciadas pero complementarias. Por un lado, el análisis de los discursos grupales de los y las jóvenes, permitirá adentrarse en las percepciones, expectativas y referentes que se ponen en juego cuando hablan y se enfrentan a los discursos de odio en la red, ya sea desde su experiencia directa o desde sus opiniones. Discursos grupales de población joven general, que se completarán con entrevistas pareadas con personas que, siendo jóvenes también, abordan el tema que nos ocupa desde una implicación directa, desde la intervención, la formación, la prevención y el asociacionismo en torno a colectivos vulnerables. Además, se entrevistó a dos personas expertas en la materia, con experiencia previa de investigación en el tema, que ofrecen el contrapunto perfecto a los discursos juveniles, y los contextualizan en relación al marco teórico que determina el tercer capítulo. Todo ello permite ofrecer, en este primer bloque del análisis cualitativo, una perspectiva muy completa de la relación entre jóvenes y discursos de odio en la red.

Por otro lado, se realiza un acercamiento cualitativo a partir de una escucha activa en redes sociales, analizando la experiencia de usuarios y usuarias particulares, que han tenido mayor o menor grado de exposición a discursos de odio en internet, y que pertenecen a colectivos más o menos vulnerables. Perspectivas y experiencias personales que completan los argumentos grupales que se exponen en el bloque anterior y redondean la perspectiva global.

Finalmente, el capítulo de conclusiones recoge los principales hallazgos y los debates esenciales que pone sobre la mesa el análisis conjunto.

Cabe señalar que en pleno trabajo de campo estalló en España la crisis sanitaria y social del COVID-19. Por tal motivo, algunas metodologías de investigación tuvieron que ser forzosamente

adaptadas a las circunstancias: lo que iban a ser grupos de discusión y entrevistas presenciales, se trasladaron al entorno *online*. Toda adaptación de esta naturaleza implica fortalezas y debilidades, pero no cabe duda que el tema que nos ocupa es uno de los que puede ser abordado con plenas garantías desde el acercamiento *online*, pues es en el espacio virtual donde tiene su razón de ser.

El presente informe conjunto forma parte, por tanto, de una propuesta de investigación, formación y prevención innovadora: a partir de tres componentes relacionados (investigación-diagnóstico, aplicación práctica-app y campaña de sensibilización), nos adentramos en el universo juvenil, con sus propios términos y desde sus percepciones, para poder llegar de mejor manera a esta población, transformar actitudes y aportar valor (información, datos) sobre una problemática de la que aún queda mucho por saber y estudiar.

2. METODOLOGÍA

La investigación ofrecerá un diagnóstico a partir de un análisis cualitativo de la situación, sustentado en una metodología fundamentalmente *online*. Tal análisis establecerá la línea base de la que partirán las siguientes fases del proyecto general.

Entrevistas con personas expertas

Para contextualizar y elaborar un diagnóstico previo que permita concretar objetivos e hipótesis de trabajo, se realizaron dos entrevistas a profesionales de contrastada experiencia en el análisis de los discursos de odio, desde la investigación y la teoría. A lo largo del informe se incluyen fragmentos de estas entrevistas que se identifican con las referencias “Experta 1” y “Experta 2”.

Grupos online

Se generaron tres comunidades *online*, con el objetivo de analizar las opiniones, percepciones y expectativas de los y las jóvenes en relación al tema que nos ocupa, en el espacio que va desde lo individual a lo grupal, y atendiendo a los referentes colectivos que se manejan y a las representaciones sociales que se ponen en juego en torno a los discursos de odio en la red.

Cada uno de los grupos/comunidades estuvo formado por entre 10 y 14 personas, de diferentes partes de España, que participaron diariamente durante una semana (cinco días de actividades, mientras la comunidad queda abierta la semana completa).

Los grupos estuvieron divididos por género al 50%, lo que permitió también realizar actividades diferenciadas entre mujeres y hombres. Las franjas de edad de los grupos fueron 18-20, 22-24 y 26-29 años.

Es importante señalar que la dinámica de los grupos *online* es asincrónica, de tal manera que cada participante tiene tiempo de

actuar y responder a los estímulos y las intervenciones del resto, desde la pausa y la reflexión. Esto resulta relevante a efectos de distinguir las posibilidades de análisis de este tipo de grupos, en relación a los grupos de discusión presenciales.

Por otro lado, las dinámicas *online* ofrecen la posibilidad de valorar la inclusión de elementos audiovisuales a la hora de activar conversaciones, generar debate o ilustrar argumentos, tanto por parte de las personas que moderan como de quienes participan.

En los capítulos siguientes, los fragmentos correspondientes a estos grupos se etiquetan con las referencias “G18-20”, “G22-24” y “G26-29”.

Entrevistas pareadas

Como contrapunto a los grupos y las entrevistas con personas expertas, se realizaron dos entrevistas pareadas con jóvenes, con perfiles específicos de especial interés:

- EP1: personas con perfiles cercanos a la acción, formación, prevención y mediación en asuntos relativos a los discursos de odio en la red, y con experiencia en la creación de contranarrativas en este campo.
- EP2: personas representantes de colectivos concretos, que sufren habitualmente discursos de odio o con contacto directo con discursos de odio. Perfiles con cierta representación “institucional” (ONGs, plataformas de ayuda o de denuncia, etc.), pero con una perspectiva muy cercana a las víctimas de delitos de odio.

A lo largo del informe se incluyen fragmentos de estas entrevistas que se identifican con las referencias “Colectivos actuación” y “Colectivos vulnerables”.

Escucha activa en redes sociales

Persigue acercarse a la manera en que muestras concretas o posibles discursos de odio tienen cabida en el entorno *online*, y cómo son

generados, recibidos y reproducidos por la comunidad virtual en la que tienen lugar.

Para la consecución de los objetivos se plantearon dos conjuntos de técnicas exploratorias que sitúan las visiones y vivencias de los discursos de odio, por una parte, en base a la experiencia de usuario/a de las redes sociales y, por otra, en la circulación más amplia de discursos sociales.

En primer lugar, se escogió una muestra cualitativa de seis usuarios/as de redes sociales, que trata de recoger diferentes visiones y vivencias de la cuestión (género, exposición a los discursos de odio, posición ideológica, etc.). Las técnicas de investigación se desplegaron a partir del trabajo con estos/as seis usuarios/as para responder a los tres objetos específicos.

1. Análisis de la experiencia de usuario/a a través de 6 entrevistas realizadas a usuarios/as previamente seleccionados/as en el entorno habitual de comunicación en las redes sociales, es decir, frente a los dispositivos de comunicación. Se emplea así la técnica conocida como *user experience* utilizada en investigación de mercados, en la cual una persona prueba un producto mientras va comentando sus sensaciones, lo que hace, lo que ve, lo que le gusta más o menos. En este caso, la experiencia se produce en el contexto de comunicación mismo, frente al dispositivo que utilice habitualmente, desarrollando una conversación sobre sus vivencias en relación a los discursos de odio mientras nos los enseña, nos cuenta cómo se siente, qué suele hacer al respecto, las redes de apoyo con las que cuenta, cuánto duran los procedimientos de denuncia, cómo los efectúa, en el caso de que lo haga, y los sentimientos que ello implica. La presencia de la persona entrevistada, la entrevistadora y el dispositivo de comunicación generan un marco de interacción en el que la entrevista se orienta hacia el desarrollo de la experiencia de recepción y lectura de los mensajes que puedan ser calificados como de odio.

2. Análisis de contenido cualitativo de una muestra de mensajes calificados como de odio por los y las usuarias entrevistadas previamente. En consonancia con la definición polívoca de los

discursos de odio que manejamos, esta fase inicial permite establecer una primera tipología de las características de estos mensajes, de acuerdo con los motivos y particularidades aducidos para que los mensajes merezcan esta calificación.

3. Análisis contextual e intensivo de la muestra de mensajes identificados anteriormente, haciendo uso para ello de diferentes técnicas de obtención de datos (*scraping*) que permitan situar el contexto de enunciación (análisis estadístico, de redes) y del enunciado (análisis de discurso).

Selección muestral

La extracción de los datos para su análisis contextual se realizó en la plataforma Twitter, ya que según el informe *Digital In 2020*, elaborado por We Are Social en colaboración con Hootsuite¹, es una de las redes sociales que más penetración tienen en el Estado Español y que cuenta con un mayor número de usuarios y usuarias junto con Facebook, Instagram, WhatsApp y YouTube. Como la franja de edad predominante en Facebook en 2019 fue de 40 a 64 años, y en Instagram y Tick Tock destaca el contenido visual, resulta oportuno seleccionar Twitter para el rastreo de los mensajes, si bien las entrevistas transitan por el resto de plataformas.

Las 6 entrevistas tipo *user experience* se llevaron a cabo entre los meses de abril y mayo de 2020, mediante medios telemáticos. Los fragmentos correspondientes a estas entrevistas se etiquetan a con las referencias “E-1”, “E-2”, “E-3”, “E-4”, “E-5” y “E-6”.

Para la selección de los perfiles se tuvieron en cuenta dos variables fundamentales: por una parte, el **grado de vulnerabilidad** al discurso de odio, entendiéndolo como aquel que tiene capacidad de concitar una mayor resonancia con una relación de poder socialmente instituida; y, por otro lado, **la relación que la persona tiene con las**

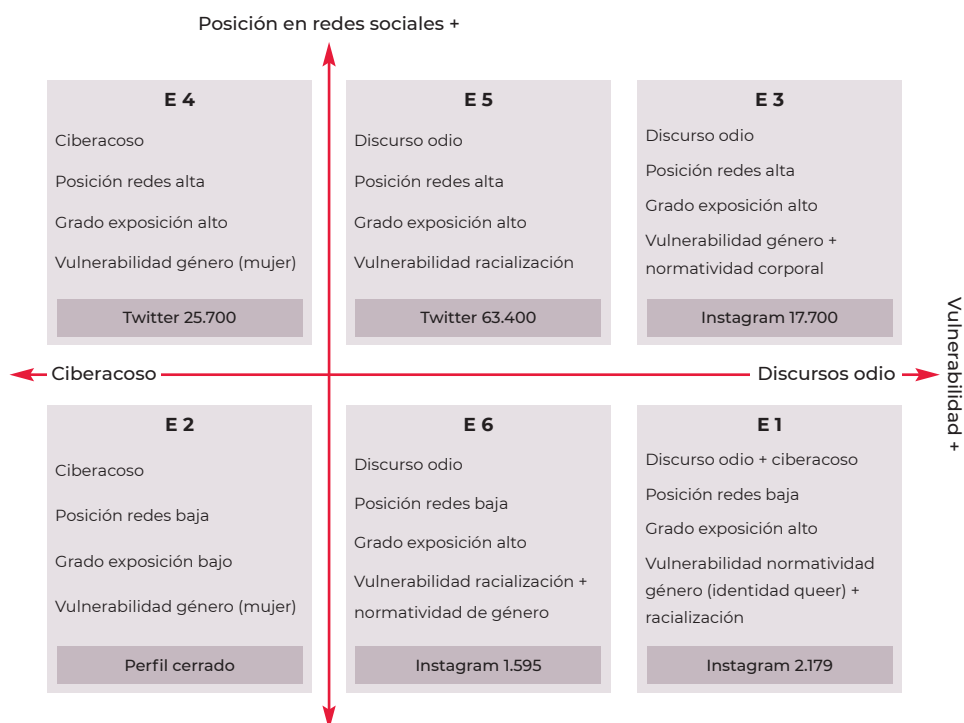
1. Para más detalle del informe *Digital In 2020* consultar en: <https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media>

redes sociales, uso activo o pasivo, tipo de perfil y grado de reconocimiento-poder que tiene en la red social.

Estas dos variables nos han permitido dar una complejidad muy interesante a los casos en tanto que entremezclan los ejes público-privado, personalización y colectivización del odio y han posibilitado indagar en la relación discurso de odio-acoso en redes y en las relaciones de poder *online-offline*.

Además de las mencionadas, todas las entrevistas han sido realizadas a jóvenes del Estado Español, menores de 30 años.

La concreción de todas estas variables nos ha permitido configurar un casillero tipológico que abarca todos los ejes planteados situando los perfiles en función de su grado de vulnerabilidad (mayor en E5, E3, E6 y E1), su posicionamiento en redes (mayor en E4, E5 y E3) y en función de si su vivencia se encuadra más en los discursos de odio (E5, E6, E3 y E1) o en el ciberacoso (E4 y E2):



3. DISCURSOS DE ODIO: DEFINICIÓN, DIMENSIÓN Y MARCO LEGAL

Stribor Kuric

(Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud)

Definir y acotar el odio

Analizar los discursos del odio en las redes sociales es una tarea muy necesaria, pero nada sencilla. La Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI), en su recomendación de política general nº 15 del año 2015, ya alertó de cómo estas prácticas se están convirtiendo en algo habitual y de cómo, pese a esta proliferación, se desconoce su alcance y se carece de datos completos y comparables que permitan medir con exactitud su dimensión y sus características.

La misma Comisión del Consejo de Europa **define el discurso de odio** como “fomento, promoción o instigación, en cualquiera de sus formas, del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos, estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones por razones de ‘raza’*, color, ascendencia, origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión o creencias, sexo, género, identidad de género, orientación sexual y otras características o condición personales.” Y reconoce así mismo, que en la actualidad el uso del discurso de odio es más visible y se difunde más rápidamente gracias a la disponibilidad general de formas de comunicación electrónica.

La literatura subraya cómo nos encontramos, además, en un contexto en el que desde amplios sectores de la política institucional **a nivel**

* Recordemos que, desde la Antropología, sólo existe una “raza”, la raza humana. Sin embargo, coloquialmente, se distinguen diferentes “razas” (blanca, negra, amarilla...) y se habla de “discriminación por raza” y de “racismo”.

internacional están surgiendo iniciativas que, en mayor o menor medida, promueven el discurso del odio (Bustos Martínez *et al.*, 2019, p. 29). El impacto de este tipo de discursos resulta evidente en el ámbito europeo con la irrupción en 2019 del grupo Europa de las Naciones y de las Libertades (ENF), con un 7,72% de los votos y 58 escaños en el Parlamento Europeo. Los dos principales ejes conectores que articulan la ENF son **las políticas anti-inmigratorias y el euroescepticismo**. Por un lado, son habituales los mensajes vinculados a hacer frente a la invasión cultural extranjera o defender la cultura europea cristiana ante la islamización, cerrando fronteras y definiendo nuevos mecanismos de deportación de inmigrantes. Por otro lado, se reivindica el derecho de cualquier Estado a dejar la Unión Europea y se aboga por la redistribución del poder comunitario en cada uno de los Estados nación para que sean éstos los que tengan

son habituales los mensajes vinculados a hacer frente a la invasión cultural extranjera o defender la cultura europea cristiana ante la islamización

el poder de decisión sobre su territorio. Las consecuencias de la crisis económica de 2008 y la crisis migratoria o crisis de los refugiados, agudizada en 2015 con el incremento del flujo de movimientos poblaciona-

les a causa de conflictos armados como el de Siria, han servido como pretexto para atacar a los grupos más vulnerables, como inmigrantes o minorías religiosas. Y un tercer eje muy extendido en los partidos que conforman la ENF es el rechazo a cualquier postulado **feminista**, apoyado en la existencia de un sistema patriarcal que discrimina estructuralmente a las mujeres. Se defienden los roles de género tradicionales como camino hacia la igualdad de oportunidades y también es frecuente el rechazo a la diversidad de orientaciones sexuales.

Estos discursos, cada vez más institucionalizados, han generado un pico en las expresiones de odio *online* que con frecuencia sirve a los intereses de algunos partidos políticos. El fenómeno, que ya se conoce como **“fake news”** (noticias falsas), sobre todo en períodos

electorales, permite analizar estrategias como, por ejemplo, sobre o infrarrepresentar datos estadísticos, sacar de contexto citas textuales o directamente manufacturar artificialmente contenido y publicarlo (Jubany y Roiha, 2018, p. 40-42). El objetivo de esta práctica suele ser provocar indignación y dotarla de recorrido, alcance y altavoz en las redes sociales y en los medios de comunicación para dar visibilidad a una plataforma o a determinado colectivo.

El discurso de odio tiende a encontrarse como telón de fondo en buena parte de estas prácticas al cumplir el objetivo principal de suscitar reacciones fuertes en los medios y así dotarse de publicidad (Baldauf *et al.*, 2019, p. 24). Y todo este contexto es relevante para tener en cuenta que los discursos de odio no se generan en el vacío y tampoco se limitan a un impacto individual, sino que tienen repercusiones a nivel colectivo, político e institucional.

Como observan varios autores, las **investigaciones** que buscan profundizar en la relación de los y las jóvenes con el discurso de odio en general y, especialmente, las enfocadas al entorno digital, son extremadamente **escasas** (Calvert, 1997, p. 10; Jubany y Roiha, 2018, p. 28; Richardson-Self, 2018, p. 2; Wachs y Wright, 2018, p. 1), a pesar de las consecuencias negativas y el daño físico, emocional, psicológico o social que puede llegar a producir. Por eso, es importante partir de una categorización estructurada sobre los tipos y características del discurso de odio, centrándonos específicamente en el ámbito *online*.

El discurso de odio es un concepto muy complejo que no cuenta con una definición consensuada en el ámbito internacional, no obstante, incluiremos aquí tres puntos en común en la mayoría de aproximaciones al mismo (Bazzaco *et al.*, 2017, p. 8; Bustos Martínez *et al.*, 2019, p. 26; Fundación Secretariado Gitano, 2017):

- Es un discurso inherentemente hostil basado en el uso de una o más **formas de expresión específicas que señalicen o estigmaticen** rasgos reales o imaginarios de grupos sociales fundamentales para su identidad. El odio se encuentra en cualquier circunstancia que promueva, fomente o incite a infringir los valores constitucionales de la dignidad humana y la no discriminación.

- Puede tratarse de **ataques directos** a personas que pertenezcan a esos grupos o **ataques indirectos** a símbolos representativos de los mismos. También se considera discurso de odio cualquier invitación a poner en práctica las otras dos vías.
- Las personas o grupos sociales a los que se dirige deben haber **sufrido históricamente** algún tipo de opresión o discriminación y encontrarse en situación de vulnerabilidad tipificada. Sin embargo, esto no significa que haya que pertenecer necesariamente a uno de esos grupos para ser víctima potencial del discurso de odio. Por ejemplo, en casos en los que una persona que defiende los derechos de determinado colectivo vulnerable, sin formar parte del mismo, es atacada.

Como ya se ha introducido, en la Comisión Europea se especifica que **los grupos sociales vulnerables**, susceptibles de verse expuestos al discurso de odio, se configuran principalmente por razones de “raza”, color, ascendencia, origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión o creencias, sexo, género, identidad de género u orientación sexual. Además, el Ministerio del Interior en España ha incorporado en los últimos años varias categorías más a tener en cuenta: la discriminación por razón de enfermedad, la discriminación generacional (*ageism*) y, en 2019, también se ha introducido el “antigitanismo” como categoría específica (Cereceda *et al.*, 2019).

El **objetivo** del discurso de odio puede ser silenciar, humillar, intimidar, discriminar, excluir, degradar, menospreciar, deshumanizar, perseguir, amenazar, acosar, herir, desacreditar, vilificar, incitar a la violencia, difundir estereotipos negativos, estigmatizar o fomentar la insensibilidad y la brutalidad hacia determinado grupo (Richardson-Self, 2018). Las consecuencias de estos objetivos, el daño que producen, se observa tanto a nivel personal —con secuelas como el sufrimiento psicológico— como a nivel social, por ejemplo, en casos en los que las víctimas restringen su propia libertad de circulación

por miedo a exponerse al odio. Jubany y Roiha (2018, p. 36) también señalan la importancia de distinguir entre los **daños constitutivos**, las consecuencias directas del discurso de odio, a las que hemos hecho referencia hasta ahora; y los **daños consecuenciales**, las consecuencias indirectas que derivan del mismo, como condicionar el ambiente para normalizar y facilitar la promoción y la creencia en estereotipos negativos y el comportamiento discriminatorio, para acabar manteniendo los desequilibrios de poder. Esto se observa de forma recurrente en el ámbito *online* en la crítica a la idea de la “corrección política” o en la construcción de un concepto de “feminismo” caricaturizado como movimiento incapaz de aplicar códigos de humor sobre sí mismo (Flores y Browne Sartori, 2017; Thomae y Pina, 2015). Como ejemplos de críticas a la **corrección política**, en 2019 se publicó la noticia de que en una nueva adaptación de la película de animación “La Sirenita”, la protagonista sería interpretada por una actriz negra. Esto popularizó *hashtags* en Twitter como “#notmyariel” o “#notmymermaid” a través de los cuales se recriminaba a los estudios por ser políticamente correctos arruinando al personaje. Algo similar ha sucedido recientemente con

el videojuego “The last of us 2”, que tras evidenciar que la protagonista era lesbiana se está enfrentando a toda una serie de críticas ligadas a la supuesta promoción forzada de la diversidad como agenda política. De

la crítica a la corrección política en el espacio virtual permite escudar y justificar la creación de contenido discriminatorio

este modo, la crítica a la corrección política en el espacio virtual permite escudar y justificar la creación de contenido discriminatorio, afirmando simultáneamente que no se trata de comentarios racistas u homófobos sino de una defensa de ideales creativos y estéticos.

Las acciones y prácticas específicas de discurso de odio no se alcanzan a través de argumentos razonados sino mediante la creación de un **“código simbólico de violencia”**, en términos de

Whillock (1995, citado en Lillian, 2007, p. 733), que consiga inflamar las emociones de posibles seguidores, desclasar y denigrar al grupo señalado, infligir un daño permanente o irreparable y, en última instancia, “conquistar” o subyugar al grupo en cuestión.

Esto suele llevarse a cabo mediante **estrategias de propaganda** más o menos coordinadas que Baldauf *et al.* (2019, p. 24) estructuran en tres vías:

1. En primer lugar, se establecen narrativas de auto-victimización del endogrupo basadas en que está siendo atacado por un grupo externo —como pueden ser inmigrantes, una organización terrorista, movimientos sociales o cualquier Estado—.
2. En segundo lugar, se plantean escenarios de redención que tienden a idealizar al grupo, colectivo u organización de la que se forma parte como único actor capaz de luchar contra los ataques externos.
3. Por último, también se apela al deseo de autorrealización, satisfacción y responsabilidad individual de las personas que conforman el grupo propio con terminologías de heroicidad y salvación que les interpelan y empujan a participar en la estrategia de odio.

En su *Informe Raxen*, el Movimiento Contra la Intolerancia (2016, pp. 8–15) ha desarrollado un test de **severidad del discurso de odio** denominado “Plan de Acción Rabat”, en el que se definen una serie de criterios básicos para evaluar la gravedad de los discursos: el contexto en el que se producen, privado o público, y teniendo en cuenta si ya existen tensiones graves relacionadas con este discurso en la sociedad; la capacidad que tiene la persona que emplea el discurso de odio para ejercer influencia sobre los demás, por ejemplo, si es un líder político o religioso; la contundencia del lenguaje empleado, distinguiendo entre expresiones de odio y narrativas elaboradas sobre el mismo; si es un hecho aislado o reiterado a lo largo del tiempo; el medio empleado, la difusión del mismo y si

posibilita provocar una respuesta inmediata de la audiencia; y la naturaleza misma de la audiencia, teniendo en cuenta si es propensa o susceptible de involucrarse en actos de violencia u hostilidad y si tiene los medios para ello.

El odio en el espacio virtual

Los discursos de odio han existido a lo largo de toda la historia de la humanidad, pero con la extensión del nuevo ecosistema comunicativo contemporáneo sus formas y su impacto se han transformado e intensificado radicalmente. Vivimos en un contexto en el que lo “real” y lo “virtual” se encuentra inevitablemente entrelazado e interconectado, conformando una sola esfera en la que se desarrolla la

ha aumentado enormemente la capacidad de difusión del discurso de odio, que en épocas anteriores quedaba relegado a ámbitos más reducidos y radicalizados

subjetividad cotidiana, especialmente en el caso de los y las jóvenes. El discurso de odio en redes se fragua en lo que Manuel Castells (2011) denomina “espacio de flujo”, un ámbito en el que hay una ambivalencia entre la contigüidad física de los cuerpos y las redes globa-

les de telecomunicaciones y en el que se construye nuestra experiencia subjetiva de la realidad. Esto nos indica que **el odio se transmite y actúa de forma simultánea tanto dentro como fuera de las redes digitales**. Además, actualmente es más fácil que nunca generar contenido propio y acceder al contenido de otros usuarios desde plataformas *online* (Garmendia *et al.*, 2016), por lo que ha aumentado enormemente la capacidad de difusión del discurso de odio, que en épocas anteriores quedaba relegado a ámbitos más reducidos y radicalizados. Hoy, los perfiles emisores de discursos de odio son muy heterogéneos y no pertenecen necesariamente a grupos radicales o ideológicamente demarcados (Bazzaco *et al.*, 2017, p. 12).

Más allá de las condiciones técnicas, hay una serie de características de la comunicación *online* que pueden ayudarnos a **explicar la explosión del discurso de odio** en los últimos años. La primera es la sensación de **anonimato** a la hora de actuar en el ámbito digital, a pesar de la huella digital que inevitablemente dejamos con nuestro paso por la red y de la que cada vez somos más conscientes. Las nuevas tecnologías posibilitan desligar las interacciones de la propia corporalidad y gestualidad abriendo las puertas a la creación de un vínculo directo y sin intermediarios entre la propia subjetividad enmascarada y la realidad, limitando juicios externos. No obstante, como observan Bustos Martínez *et al.* (2019, p. 36), existen otros dos factores fundamentales para explicar la difusión de mensajes que incitan al odio: **la sensación de irrealidad o distancia y la sensación de pertenencia a un grupo**. El primero hace referencia a que el espacio virtual, al ser un campo no físico, contribuye a invisibilizar el peso de nuestras actuaciones en el mismo, enmascarando el efecto y consecuencias que tiene la acción *online* sobre la realidad. De este modo, en ocasiones no se le da la importancia o relevancia que debería. El segundo factor se basa en la existencia de otros perfiles que legitiman el discurso de odio y que se acaban articulando en redes más o menos cerradas. La sensación de pertenecer a una

comunidad que además genera mecanismos de auto-defensa tiende a superar el miedo a revelar la identidad y potencia la emisión de mensajes de odio públicamente.

Hay dos conceptos que nos pueden ayudar a profundizar en la noción

el anonimato, la sensación de irrealidad y la sensación de pertenencia a un grupo son factores que ayudan a explicar la difusión de mensajes de odio

de pertenencia a un grupo: las **“echo chambers”** —cámaras de eco— y las **“filter bubbles”** —filtros burbuja— (DiFranzo y Gloria-García, 2017; Flaxman *et al.*, 2016). Las cámaras de eco hacen referencia a que cada individuo puede personalizar y filtrar las fuentes y el contenido

informativo que recibe hasta configurar un acceso a la realidad virtual segregado ideológicamente. Este es un mecanismo que afecta a cualquier usuario o usuaria de internet pero que resulta especialmente relevante a la hora de analizar discursos extremistas. Algunos ejemplos se observan en la popularización de nuevas redes sociales como “gab.com”¹, como alternativa a Twitter, o “dderechas.org”² y “lanacióndigital.es”³ en el ámbito español, en las que el mayor reclamo para atraer a sus miembros es una política de conducta de usuario más laxa que en otras plataformas, con menor censura y mayor libertad de expresión.

Por otro lado, el aprendizaje automático de los motores de búsqueda *online* y de las redes sociales, personaliza los contenidos y puede terminar configurando “*filter bubbles*”, un acceso a información mediado por algoritmos automatizados que inadvertidamente también contribuye a incrementar la segregación ideológica. Estos mecanismos ayudan a crear espacios virtuales en los que interactúan principalmente individuos con posicionamientos afines que pueden reforzar mutuamente sus discursos y crear una sensación de comunidad.

El **alcance** del discurso de odio *online* resulta incomparablemente más amplio que el de las conductas realizadas presencialmente y, además, salvo retirada explícita, que no suele llegar a menos que exista una orden judicial, es permanente. Teniendo en cuenta los criterios de **gravedad** ya mencionados anteriormente, al hablar del espacio virtual se deben tener en cuenta además elementos como: el carácter abierto o cerrado de redes sociales, blogs, foros o chats; el número de seguidores y el perfil del agente emisor; o las veces que se repite o comparte determinado mensaje (Gómez Martín, 2020, p. 412). En España, ya existen sentencias del Tribunal Supremo que observan esta característica, como la STS número 4/2017, de 18 de enero de 2017:

1. Recuperado el 06/04/20: <https://gab.com/>

2. Recuperado el 06/04/20: <https://dderechas.org/splash.php>

3. Recuperado el 06/04/20: <https://www.lanaciondigital.es/>

“la extensión actual de las nuevas tecnologías al servicio de la comunicación intensifica de forma exponencial el daño de afirmaciones o mensajes que, en otro momento, podían haber limitado sus perniciosos efectos a un reducido y seleccionado grupo de destinatarios. Quien hoy incita a la violencia en una red social, sabe que su mensaje se incorpora a las redes telemáticas con vocación de perpetuidad. Además, carece de control sobre su zigzagueante difusión [...] Este dato, ligado al inevitable recorrido transnacional de esos mensajes, ha de ser tenido en cuenta en el momento de ponderar el impacto de los enunciados y mensajes que han de ser sometidos a valoración jurídico-penal.”

(Ministerio del Interior, 2018, pp. 7–8)

En cualquier caso, es importante tener en cuenta que **internet** no es únicamente una herramienta de reproducción y difusión de mensajes, sino que actúa **también como espacio de reflexión y transformación**. Como observan Flores y Browne Sartori (2017, p. 158) al analizar los discursos de odio sexista en la red, aunque la mayoría de jóvenes parecen reproducir el sistema patriarcal e incluso exacerbarlo en el ámbito *online*, también se abre el potencial para una posible reformulación de ideologías tendentes a la equidad relacional intergénero.

Características: magnitud y formas

A nivel global resulta muy complejo cuantificar la magnitud del discurso de odio *online* puesto que no existen mecanismos generalizados y estandarizados de detección. No obstante, resulta evidente que **internet y las redes sociales se han convertido en las principales vías de comunicación de discursos de odio**. Según el informe del Ministerio del Interior (Cereceda *et al.*, 2019, p. 28), hasta

un 54,9% de los hechos conocidos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad relativos al “discurso de odio” se han producido en internet, seguido de un 17,2% en las redes sociales y en menor medida la telefonía o las comunicaciones (16,2%) y medios de comunicación social (4,4%).

En la guía contra el discurso de odio *online* de Keen y Georgescu (2016, p. 9) se citan varios datos que indican un aumento de este tipo de discursos a nivel global: la edición de 2011 del informe anual sobre terrorismo y odio digital del Centro Simon Wiesenthal señala que han aumentado en un 12%, hasta 14.000, los sitios problemáticos que forman parte de la subcultura del odio, entre webs de redes sociales, foros, blogs, Twitter, etc. (desde los 11.500 del año anterior). Por otro lado, el sistema de seguridad de internet Websense, que vigila 15.000 webs donde se incita al odio y a su militancia, ha indicado que el número de páginas web racistas, militantes y que incitan al odio se triplicaron en 2009.

Otros informes como la *Encuesta EU Kids Online* también contribuyen a indicar este aumento de la magnitud del discurso de odio a nivel internacional, aunque se observan importantes diferencias entre países. Por ejemplo, únicamente un 4% de los y las adolescentes encuestados en Alemania se había visto expuesto a mensajes de odio, frente a un 48% en Polonia (Smahel *et al.*, 2020, p. 66). Centrándonos en el **ámbito español**, en la edición de 2010 del informe se había observado que el 19% de adolescentes entre 11 y 16 años afirmaba haber visto contenidos inapropiados y potencialmente dañinos *online*, porcentaje que en 2016 alcanzaba el 32%. Ese mismo año, hasta un 29% de jóvenes de entre 15 y 16 años había visto mensajes de odio que atacaban a ciertos grupos o individuos por motivos racistas o religiosos en páginas web (Garmendia *et al.*, 2016). Si se observa una comparativa de los menores de 11 a 17 años que han visto mensajes de odio *online*, también hay un crecimiento notable a lo largo de los años, el 12% en 2010, el 18% en 2015 y un 28% en 2018. Así mismo, es relevante tener en cuenta que las chicas adolescentes visitan con más frecuencia las páginas que contienen mensajes de

odio: en el grupo de 14 a 17 años, hasta un 59% ha visto mensajes contra ciertos grupos de personas frente al 45% de los chicos (Garmendia *et al.*, 2019, p. 42). Es fundamental tener en cuenta estos datos a la hora de comprender el fenómeno porque, como analizan Wachs y Wright (2018), se observa una correlación directa entre haber estado en contacto con discursos de odio *online* y el hecho de generar contenidos propios con mensajes de odio. Además, los incidentes motivados por odio, aunque no lleguen a constituir un delito, contribuyen a fraguar el contexto adecuado para que

terminen llevándose a cabo comportamientos delictivos (Bazzaco *et al.*, 2017, p. 7).

se observa una correlación directa entre haber estado en contacto con discursos de odio online y el hecho de generar contenidos propios con mensajes de odio

Poniendo el foco en España, los informes sobre delitos y discursos de odio del Ministerio de Interior (2016, p. 46; 2017, p. 33;

2018, p. 33) y el de Cereceda *et al.* (2019, p.28), permiten evidenciar esta evolución ascendente de hechos relacionados con el discurso de odio cometidos a través de internet y redes sociales. En 2015 se constatan 117 casos, en 2016 pasan a ser 123, en 2017 fueron 157, en 2018 se llegó a los 166 y en 2019, último informe publicado hasta la fecha, alcanzan los 204 casos. Si observamos la tipología de los hechos constatados en 2019, la mayor parte son casos no clasificados (77), seguidos de amenazas (47 casos), injurias (33), formas de discriminación (22 casos), hechos contra la Constitución (19 casos) y, por último, calumnias (8 casos). Atendiendo al tipo de discurso, la mayoría se centra en odio ante cierta ideología, racismo/xenofobia u orientación sexual e identidad de género; tendencia que se mantiene en los últimos años. Es importante tener en cuenta que estos datos únicamente reflejan los hechos conocidos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, por lo que entrarían en la categoría de “delitos de odio” que analizaremos más adelante.

En un estudio desarrollado por el Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud (Megías y Rodríguez, 2018), basado en una encuesta a 1.400 jóvenes entre 14 y 24 años, un 34% afirma haber sufrido algún tipo de maltrato por internet o redes sociales (“bromas personales que no gustan, actos de exclusión, insultos, amenazas...”), un 9,2% reconoce haber sido él o ella la persona que ha ejercido tal tipo de maltrato, y un nada desdeñable 38,1% señala haber visto, en el último año, “páginas donde la gente publica mensajes que atacan a ciertos individuos o colectivos”. Por otro lado, **los riesgos que más menciona la población joven** a los que se siente expuesta en la red tienen que ver con “la difusión de fotos o vídeos comprometidos” (señalado en primer lugar por el 33,5%) y “dar demasiada información sobre ellos/as mismos/as a gente que no conocen” (32,7%). A más distancia están “ser acosado/a u hostigado/a con el fin de obtener concesiones sexuales” (12,5%), “que los datos que suben a la red les perjudiquen en el futuro” (10,1%) y “ser perseguido/a por sus opiniones, actitudes o comportamientos (ciberacoso)” (7,6%) (Megías y Rodríguez, 2018).

Profundizando en los **perfiles de las víctimas**, investigaciones como la de Casado *et al.* (2019, p. 62) observan que un sector particularmente vulnerable en España ante el discurso de odio *online* es el de adolescentes **migrantes** de origen magrebí, seguidos de los de origen sub-sahariano y ecuatoriano. Aunque los riesgos del uso de internet sean los mismos que para personas autóctonas, la existencia de contenido xenófobo *online* fácilmente accesible perpetúa estereotipos negativos y les sitúa en una posición de vulnerabilidad. Algo similar ocurre con las expresiones de odio en relación con el género. El **sexismo** y la **misoginia** son dos realidades interrelacionadas con las que convivimos y que refuerzan las normas del patriarcado (Eliás y Gurbanova, 2018, p. 228; Flores y Browne Sartori, 2017, pp. 155–156; Frenda *et al.*, 2019, p. 4743; Richardson-Self, 2018, p. 6). La primera se basa en la naturalización y racionalización de la idea de que los hombres son superiores a las mujeres como grupo y que reforzar las estructuras y jerarquías patriarcales es positivo para la sociedad en su conjunto. La misoginia implica hostilidad y

animadversión hacia las mujeres y se acompaña de un fuerte elemento coercitivo que refuerza esos esquemas. La definición clásica de misoginia implica odio universal a todas las mujeres, sin embargo, en la práctica, se tiende a diferenciar entre mujeres

“buenas” y mujeres “malas”, cuando no se ajustan a los esquemas del patriarcado (como ocurre con la categoría de feminista) y es sobre estas últimas que se despliega la hostilidad y la coerción.

**sexismo y misoginia
son dos realidades
interrelacionadas con
las que convivimos y
que refuerzan las normas
del patriarcado**

El sexismo no se basa en la coerción, como sí lo hace la misoginia, sino que apela a la ideología, las creencias y los valores. En cualquier caso, un discurso sexista puede acabar siendo misógino cuando incorpora elementos coercitivos y hostilidad, y formar parte de este modo de un discurso de odio. Una **forma de categorizar el discurso** de odio sexista es el generado por el foro de evaluaciones IberLEF (Iberian Languages Evaluation Forum), que en 2018 desarrolló un proyecto en el que analizaba comentarios misóginos en Twitter (Fersini *et al.*, 2018, p. 215). Entre sus aportaciones distingue entre la difusión de imágenes o ideas simplificadas o simplistas de las mujeres (estereotipos y cosificaciones); el refuerzo de la dominación y superioridad masculina, el desvío y rechazo de la responsabilidad de los hombres justificando el abuso a mujeres, acoso sexual y amenaza de violencia explícita, y las críticas generales que buscan desacreditar a mujeres.

Por último, antes de continuar, es importante hacer una distinción más a la hora de hablar de las formas que puede adoptar el odio: la **frontera entre el discurso y el delito**. Hasta este punto hemos estado analizando el discurso de odio como formas de expresión hostiles hacia personas o grupos sociales históricamente vulnerables sin entrar en las consecuencias legales que esto podía suponer. No

obstante, cuando estas formas de expresión cumplen con una serie de características contempladas en el Código Penal español pasan a ser consideradas delitos de odio. A continuación, profundizaremos sobre los diferentes mecanismos legales que permiten luchar contra el odio, especificando en qué casos el discurso puede llegar a considerarse un delito de odio.

Lucha contra el odio: vía civil, vía penal y vía administrativa

Podemos encontrar varios **actores** a nivel nacional e internacional que tienen un papel central en la lucha contra el discurso de odio (Bazzaco *et al.*, 2017, pp. 16–18; Ministerio del Interior, 2019). En primer lugar, a nivel **global**, la Organización de Naciones Unidas a partir de la adopción de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* y el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*⁴ cuenta con una serie de Comités que generan mecanismos para atajar el discurso de odio. Destacamos el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial (CERD), especialmente desde que generó la *Declaración* y el *Programa de Acción de Durban* (2001 y 2009)⁵ en la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial. También hay que tener en cuenta al Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer; el Comité de Derechos de los Trabajadores Migrantes y el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, cada uno de ellos con sus propios tratados aprobados.

Europa también ha desplegado sus propios mecanismos específicos a través del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) y la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE), que cuenta con la Oficina para las Instituciones Democráticas y los

4. Recuperado el 14/04/20: https://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/ccpr_SP.pdf

5. Recuperado el 14/04/20: <https://undocs.org/es/A/CONF.189/12>

Derechos Humanos (ODIHR). El Consejo de Europa opera a través de la ya mencionada Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) e iniciativas como el “No HateSpeech online”. También es destacable el *Protocolo Adicional al Convenio sobre la Ciberdelincuencia*, que tipifica los delitos de odio por medios informáticos. La **Unión Europea** cuenta con la Agencia de Derechos Fundamentales (FRA) y aprobó en el 2000 la *Carta de los Derechos Fundamentales de la UE*, que obliga a los Estados miembros a proteger los derechos humanos.

Por otro lado, hay toda una serie de ONGs y Fundaciones especializadas en la investigación y la intervención sobre colectivos en situación de vulnerabilidad para reconocer y luchar contra la discriminación y el discurso de odio, como el Movimiento contra la Intolerancia y su *Informe Raxen*, la Fundación Secretariado Gitano, ACNUR, el Observatorio de Delitos de Odio contra Personas Sin Hogar (Hatento), SOS Racismo o el International Network against Ciber-Hate (INACH).

Centrándonos en el **ámbito español**, desde el Ministerio de Interior la administración pública cuenta con una fiscalía especializada en delitos de odio y discriminación, la Oficina Nacional de Lucha contra los Delitos de Odio y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que se encargan de detectar y actuar ante los casos. En el Ministerio de Igualdad se opera a través de las siguientes instituciones: la Dirección General para la Igualdad de Trato y Diversidad Étnico Racial (DGITDER), el Instituto de la Mujer para la Igualdad de Oportunidades (IMIO), el Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación y el INJUVE, que también coordina campañas como “NO HATE” del Consejo de Europa y desarrolla acciones de sensibilización y formación. Por último, el Ministerio de Inclusión y Seguridad Social y Migraciones actúa desde el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (OBERAXE).

En este punto, es importante tener en cuenta que el discurso de odio únicamente puede pasar a ser gestionado por el apartado jurídico y administrativo cuando supera los **límites de la libertad de expresión**

(Bazzaco *et al.*, 2017; p. 10; Keen y Georgescu, 2016, p. 161). El artículo 10 del Convenio Europeo de Derechos Humanos recoge el derecho a la libertad de expresión, pero también determina que la libertad puede verse restringida de forma proporcional para prevenir comportamientos delictivos y proteger la reputación y derechos de otras personas. El grado de severidad del discurso determinará que pueda llegar a ser punible en función de si entra en conflicto con leyes específicas, con el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen o a la protección de la juventud y de la infancia, como se especifica en el **artículo 20.4 de la Constitución Española**. Existen tres vías jurídicas de protección frente al discurso de odio: la vía civil, la vía penal y la vía administrativa.

La **vía civil** se debe seguir cuando un particular considera que otro particular ha vulnerado sus derechos, pero esta vulneración no queda recogida en el Código Penal. Habitualmente es cuando se incumple la Ley Orgánica del Derecho al Honor, reconocido tanto a personas físicas individuales como a responsables de las mismas. Un ejemplo de esta vía se observa en la sentencia que dictaminó el Tribunal Supremo sobre el reconocimiento del derecho al honor del pueblo judío en 1990 después de varios recursos. Se produce a raíz de los comentarios antisemitas que León Degrelle, un antiguo oficial de las Waffen SS, realiza en una entrevista publicada en una revista española y la denuncia de Violeta Friedman. Se especificó que el odio y el desprecio expuesto eran incompatibles con los valores constitucionales de dignidad e igualdad, por lo que el ejercicio de la libertad ideológica y de la libertad de expresión no podían ampararlas⁶.

La **vía penal** es la que se sigue cuando la vulneración de un derecho puede incluirse en alguno de los supuestos del **artículo 510 del Código Penal**⁷, únicamente en este caso se estaría hablando de un

6. Recuperado el 01/02/20:

<http://hj.tribunalconstitucional.es/es-ES/Resolucion/Show/1853>

7. Recuperado el 08/04/20: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444&b=754&tn=1&p=20150331#a510>

delito de odio. Se trata de un artículo reformado en 2015 para introducir una nomenclatura más amplia y actualizada, incluyendo conceptos como hostilidad, menosprecio, humillación y descrédito, que se suman a la lista preexistente de términos asociados con el odio como violencia o discriminación (Bustos Martínez *et al.*, 2019, p. 31). También se definieron penas mayores para los delitos de odio llevados a cabo en medios de comunicación que hiciesen llegar el mensaje a un amplio número de personas, como agravante (Cabo Isasi y García Juanatey, 2016; Carratalá y Herrero-Jiménez, 2019). Es importante remarcar que no todos los delitos de odio son también discursos de odio. En cualquier caso, para que se trate de un delito de odio la acción cometida debe estar tipificada en el Código Penal

solamente cuando la vulneración de un derecho puede incluirse en alguno de los supuestos del artículo 510 del Código Penal se puede considerar delito de odio

y la motivación del perpetrador debe ser un prejuicio hacia una o más características de las víctimas (Bazzaco *et al.*, 2017, p. 7). Las personas o grupos susceptibles de verse afectadas por un delito de odio son las mismas que sufren los

discursos de odio, por razones de “raza”, color, ascendencia, origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión o creencias, sexo, género, identidad de género, orientación sexual y otras características o condición personales.

En el artículo 510 del Código Penal se explicita que serán castigados con una **pena de prisión de uno a cuatro años y multa de seis a doce meses** quienes públicamente fomenten, promuevan o inciten directa o indirectamente el discurso de odio hacia alguno de los grupos susceptibles de percibirlo; quienes produzcan, distribuyan o faciliten el acceso a material contenedor de discurso de odio; y quienes nieguen, trivialicen gravemente o enaltezcan delitos de genocidio, de lesa humanidad o delitos contra personas afectadas por discursos de odio cuando de ese modo se promueva o favorezca

un clima de violencia, hostilidad o discriminación contra ellas. También se indica que serán castigados con **pena de prisión de seis meses a dos años y multa de seis a doce meses** las personas que lesionen la dignidad mediante acciones que entrañen humillación, menosprecio, descrédito a los grupos susceptibles de ser objeto de discursos de odio; y también cuando se enaltezcan o justifiquen los delitos cometidos contra un grupo o parte del mismo.

Las penas previstas serán más severas cuando los hechos se lleven a cabo a través de medios de comunicación social que eleven la **accesibilidad** del contenido o cuando resulten idóneos para **alterar la paz** pública y generar sentimientos de inseguridad y temor entre los integrantes del grupo afectado. En todos los casos se producirán **inhabilitaciones** especiales para profesiones u oficios del ámbito docente, deportivo y de tiempo libre y el juez o tribunal acordará la destrucción, retirada, borrado o inutilización de cualquier clase de **soporte** objeto del delito.

En España, de nuevo, los datos del Ministerio de Interior (2016, 2017, 2018) y los del informe de Cereceda *et al.* (2019, p. 6), muestran que en los últimos años se ha generado una evolución anual ascendente en el **número de hechos conocidos de delito de odio** (incluyendo los hechos conocidos de discurso de odio abordados en las secciones anteriores). A pesar de que entre 2015 (1.328 casos) y 2016 (1.272 casos) disminuyen, en relación a 2014 se observa un aumento del 3,3%. A partir de 2016, el número sigue aumentando hasta 1.419 en 2017, continúa esta tendencia con un incremento del 12,6% hasta llegar a 1.598 en 2018 y en 2019 se alcanzan los 1.706 casos, con un incremento del 6,8%. Este último año, la mayor parte de incidentes tienen un **origen** ideológico (34,9%), categoría que se ha incrementado considerablemente en los últimos años.

A continuación están los hechos vinculados al ámbito del racismo y la xenofobia (30,2%), seguido de la orientación sexual o la identidad de género (16,3%). En menor medida, menos del 4,5%, se producen delitos de discriminación por sexo o género, asociados a creencias religiosas, discapacidad, por razón de enfermedad, aporofobia (rechazo

y miedo a las personas pobres)y odio, antigitanismo o antisemitismo. Teniendo en cuenta la **tipología delictiva**, la mayor parte se debe a amenazas (20,5%), lesiones (18,8%) y daños (10,3%). Del total de **víctimas** registradas (1.684), hasta un 64% son hombres. Observando las edades, un 6,7% son menores de edad y aproximadamente 2 de cada 10 tienen entre 18 y 25 años. Por lo que respecta al perfil de los 548 **autores**, hasta un 83% son hombres, un 14,1% son menores de edad y un 25,9% tiene entre 18 y 25 años. No obstante, hay que tener en cuenta que estos datos únicamente incluirían los casos conocidos por las Fuerzas de Seguridad del Estado, y hay estimaciones que indican que solo entre el 10 y el 20% de los casos son denunciados, quedando la gran mayoría ocultos (Bazzaco *et al.*, 2017, p. 8).

A pesar de la tipificación del delito de odio en el Código Penal, existen múltiples **interpretaciones sobre cuándo puede aplicarse o no**. Para algunos juristas especializados en esta rama del Derecho, como Jon-Mirena Landa Gorostiza, únicamente resultaría aplicable cuando la conducta de incitación represente de forma inminente un paso a la acción que afecte al ejercicio de un derecho fundamental por parte del grupo afectado (Gómez Martín, 2020, p. 444). En términos de la Fundación Secretariado Gitano (2017, p. 4): “El discurso de odio puede llegar a ser un delito de odio, cuando tiene lugar en un contexto público y se considere que pueda incitar actos de violencia, intimidación, hostilidad o discriminación contra un grupo o persona de los colectivos mencionados”. En última instancia, es fundamental tener en cuenta la percepción subjetiva de la persona victimizada y determinar si el hecho cuenta con una motivación discriminatoria (Bazzaco *et al.*, 2017, p. 19).

Un ejemplo de **sentencia absolutoria** de delito de odio se observa en el caso del fallecimiento del torero Víctor Barrio⁸. Familiares del mismo denunciaron a un particular por cometer delito de odio al publicar un mensaje en Facebook en el que se jactaba de la alegría que sentía por la muerte del torero. No obstante, no se pudo probar

8. Recuperado el 02/03/2020:

<http://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/7ee5e918383a2b44/20191121>

la autoría del acusado y la fiscalía también cuestionó que las personas vinculadas a la tauromaquia y la lidia pudiesen entrar en la categoría de grupo susceptible de sufrir discursos de odio; por lo que, finalmente, el acusado fue absuelto. Por otro lado, una sentencia de delito de odio que sí fue **condenatoria** se dio por el “Caso Germanwings”. Resultó en una pena de ocho meses de prisión, sustituible por un curso de derechos humanos, el abono de una multa de 720 euros y la obligación de eliminar el perfil de la red social, a un usuario de Twitter que publicó el siguiente comentario vejatorio sobre el accidente de avión de Germanwings en 2015: “Poca mierda veo en Twitter para haberse estrellado un avión lleno de catalanes”, al que se sumó el agravante de otros comentarios racistas y xenófobos publicados desde la misma cuenta. Otro ejemplo de sentencia condenatoria se produjo por comentarios en Twitter de un usuario en los que se expresaba odio contra las mujeres, como: “53 asesinadas por violencia de género en lo que va de año, pocas me parecen con la de putas que hay sueltas”. Se le condenó a una pena de dos años y medio de prisión y una multa de 10.800 euros al apreciarse la concurrencia de tipo agravado por haber empleado un medio de comunicación masivo (Gómez Martín, 2020, pp. 442–443). Como vemos, existen muchos factores que afectan a la consideración del delito de odio.

Por lo que respecta a la **vía administrativa**, se basa en regular la responsabilidad de las plataformas *online* sobre el contenido que alojan o transmiten. Se activa cuando los contenidos albergados entran en conflicto con la Ley de Protección de Datos y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. En muchos casos se trata de regulaciones de las propias plataformas que albergan los contenidos. En 2016, Facebook, Microsoft, Twitter y YouTube se coordinaron con la Comisión Europea como miembros fundadores del **“Código de conducta para el discurso online de la UE”**⁹ y en 2018 se unieron también Google+,

9. Recuperado el 16/03/20:

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_805

Snapchat, Instagram y Dailymotion (Gatewood *et al.*, 2019, p. 7). Actualmente, cada una de estas empresas cuenta con su propia política de actuación y conducta ante el discurso de odio, y en la web de SOS Racismo, por ejemplo, se facilita una guía para actuar contra el odio en las principales redes sociales¹⁰.

Estas iniciativas se desarrollan a raíz del artículo 14 de la **Directiva Europea** 2000/318. En el mismo se establece que un proveedor de servicios de almacenado o transmisión de datos puede ser considerado responsable del contenido con el que opera si tiene conocimiento efectivo de que los datos son ilícitos o si, al tener conocimiento de ello, no actúa con prontitud para retirar el contenido o imposibilitar el acceso a los mismos. Por otro lado, en el artículo 15.1 de dicha Directiva Europea se dicta que los Estados miembros no impondrán a los prestadores de servicios una obligación general de supervisar los datos que transmitan o almacenen ni se verán obligados a realizar búsquedas activas de hechos o circunstancias que indiquen actividades ilícitas.

En la **legislación española**, la Directiva Europea se concreta en los artículo 13 y 16 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico¹¹. En los mismos también se observa que la responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos dependerá del conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita, o si se actúa con diligencia para retirar esos datos una vez se conocen.

En este punto, hay que tener en cuenta una serie de retos y problemáticas que plantea el atajar el discurso de odio (Bustos Martínez *et al.*, 2019, pp. 36–37). En primer lugar, la propia naturaleza transnacional del fenómeno dificulta su ajuste a la legislación de cada

10. Recuperado el 14/04/20: <http://www.sosracisme.org/com-actuar-davant-contingut-racista-a-les-xarxes-socials>

11. Recuperado el 04/04/20: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-13758-consolidado.pdf>

Estado y no hay una escala universal. En Estados Unidos, por ejemplo, predomina el peso de la libertad de expresión, mientras que en países europeos se tiende a adoptar medidas más restrictivas. Concretamente, en España, el papel en la lucha contra el discurso de odio se realiza casi exclusivamente por la vía penal (Camacho *et al.*, 2017, pp. 20–21), por lo que el odio únicamente es abordado por las instituciones cuando sobrepasa los límites del Código Penal y se convierte en un delito. La falta de una sistematización de las diversas situaciones, realidades y circunstancias de cada colectivo afectado dificulta la denuncia de los sujetos o instituciones responsables de los discursos de odio. Además, cualquier intento por regular el

espacio virtual tiende a asociarse a posturas reaccionarias, ilegítimas y anti-democráticas y esto representa un escollo para cualquier nueva política de control del discurso de odio *online*.

En última instancia, como observan Baldauf

et al. (2019, p. 7) y Bazzaco *et al.* (2017, pp. 23–24), la lucha contra el discurso de odio no puede limitarse a la regulación y restricción de contenidos a través de denuncias, filtrados y regulaciones legales. También es necesario generar contranarrativas que confronten directamente discursos existentes y narrativas alternativas articuladas a largo plazo que puedan competir con las perspectivas abordadas por el discurso de odio. Es imprescindible mejorar la resiliencia *online* a través de una educación cívica y campañas de concienciación y sensibilización que formen a la ciudadanía en materia de igualdad, dignidad humana, pensamiento crítico y no discriminación.

**la educación cívica y
las campañas de
concienciación y
sensibilización que formen
a la ciudadanía
son imprescindibles**

**NO MORE
~~HATERS~~**

RESULTADOS

~~4. DESDE EL ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES, LAS EXPECTATIVAS Y LOS REFERENTES SOCIALES~~

Ignacio Megías
(Sociológica Tres)

Lo que entienden por discursos de odio

En el capítulo anterior hemos visto cómo se definen los discursos de odio desde la literatura especializada y las diversas instituciones. Si ya de por sí la definición es compleja y aún genera confusiones, parece lógico pensar que el imaginario colectivo albergue dudas en torno a este concepto, que además ha saltado a la palestra recientemente. En cualquier caso, frente a todas las dudas, determinadas cuestiones generan un **acuerdo** mayoritario: los discursos de odio suponen un ejercicio de discriminación y abuso, atacan la diferencia, atentan contra los derechos humanos y traspasan los límites de la dignidad, partiendo de prejuicios y del desconocimiento de algunas realidades, en una espiral que además alimenta esos mismos prejuicios.

**“Yo entiendo por discursos de odio aquellos
en los que se incita a discriminar, abusar...
de determinados grupos de personas, ya sea
por su raza, su religión, sus ideas,
algo que los haga diferentes
y que a esas personas que organizan
esos discursos les parezca
contranatura o que no debe hacerse o pasar.”**

(Hombre, G18-20)

A partir de estos acuerdos, algunas cuestiones no están del todo claras, y determinadas circunstancias generan **confusión** a la hora de delimitar qué son y qué no son los discursos de odio:

- La asimilación cultural de estereotipos y la normalización de determinado lenguaje discriminatorio puede dar lugar a que pasen desapercibidos algunos discursos de odio. Esto queda patente con las dudas y el debate que generan algunas circunstancias en las que se pone en juego el humor, y cuando se interpreta que la reiteración de determinado tono humorístico puede dejar de ser inofensivo para entrar en el terreno del odio.

“Yo creo que hay una confusión... grandísima. Es lo que a lo que desgraciadamente os decía, dónde está ese discurso de odio, a esos comentarios estereotipados, ¿no?, o sea, lo que está amparado por la libertad de expresión a lo que realmente es sancionable. Muchas veces yo creo que el límite es tan confuso porque realmente no está regulado ni está... establecido qué es discurso y qué es estereotipado, qué es libertad de expresión, que... sí que hay mucha confusión y se sobrepasa, de uno a otro.”

(Colectivos vulnerables)

- La consideración también como víctimas de odio de agentes sin rostro (colectivos, instituciones...), frente a la tendencia a la personalización de las ofensas, que se entienden de forma más clara cuando se establecen contra alguien con nombres y apellidos.
- La fuerza del imaginario en torno al acoso y al *cyberbulling*, o incluso en relación a otros delitos del entorno *online* como la suplantación, que en ocasiones absorbe el acercamiento a los delitos de odio y asimila la manera en que se acota. Así, muchas veces las expectativas se centran en ese tipo de circunstancias, eliminando todo acercamiento estructural o cultural a los delitos de odio, y centrando su definición en torno a casos puntuales y muy personalizados.

**“Entrabas a trabajar con los jóvenes
y no conocían el concepto
de ‘discurso de odio’. Eh... más que el concepto
de cyberbullying, de ciberacoso...**

**Sí. Pero el discurso de odio no lo conocían,
ni les había llegado ningún tipo de información,
ni campañas... [...] Y claro, muchos tenían
como una... Algo intuitivo así, claro, sí...**

Odio sí, los odiadores...

**Pero casi ninguno tenía como ese concepto
de lo que es realmente.”**

(Experta 2)

- Muchos discursos de odio se mezclan con casos muy mediáticos, y ello genera confusión. Concretamente, en los grupos aparecen cuestiones relacionadas con el conflicto catalán a costa del *procés* soberanista, y con algunos procesos judiciales por la publicación de tuits considerados ofensivos (especialmente tuits de músicos y humoristas). Así, se desdibujan los límites en relación a los discursos de odio, entre argumentaciones políticas e ideológicas, y al calor del debate sobre los límites de la libertad de expresión y del humor.

**“Falta un poco de información
porque los chavales yo creo que...
como que oyen campanas y no saben dónde
a veces los pobres, porque ven como
que hay gente a la que le han llevado
a un juicio por un tuit, entonces dicen
¿cualquier cosa se puede convertir en delito?
Yo creo que lo que les cuesta más diferenciar
si digo que es delito o es solo un insulto
o ¿sabes?, cómo están las líneas ahí...”**

(Colectivos actuación)

- Además, hablar sobre discursos de odio en la red plantea también algunas confusiones asociadas al entorno *online*, que afectan

también a la incapacidad de definir adecuadamente los mismos. Por un lado, la manera que se establece la frontera y traslación entre lo *online* y lo *offline*: la existencia de situaciones de odio que tienen lugar *offline*, pero se reflejan en medios y plataformas *online*, así como la de ataques *online* sin aparente traslación o traducción *offline* (que, para parte importante de las expectativas, marca la frontera de la gravedad). Por otro lado, el desconocimiento y la indefinición del nivel y la capacidad de sanción de determinados comportamientos *online*, que deja en el limbo determinados comportamientos o manifestaciones.

Todas estas dudas y confusiones provocan que, pese a la importante presencia mediática del concepto “discurso de odio” en los últimos años, algunas personas jóvenes reconocen el total desconocimiento de su significado y alcance, con lo que ello supone de sintomático respecto a la complejidad de su abordaje.

“Es la primera vez que oigo hablar de este concepto de ‘discurso de odio’, pero supongo que es hacer una incitación al odio por ideas que no son afines a las tuyas.”

“Nunca había oído nada al respecto de esto.”

“También es la primera vez que lo he oído este concepto.”

“Yo tampoco conocía de su existencia. Supongo que será llevado a cabo por colectivos intolerantes que se creen que tienen la verdad absoluta.”

“No estaba seguro de qué eran los discursos de odio, así que he leído el artículo de Wikipedia.”

(G22-24)

En relación a las **causas** que estarían tras la existencia de los discursos de odio, en primer lugar se plantean algunos aspectos estructurales, en base a la asunción de una parte importante de racismo normalizado, y a la existencia de lo que se interpreta es cierto componente cultural, que haría de España un “país *hater*” (algo que explican en base a cuestiones como la envidia o el gusto por el cotilleo). Como veremos más adelante, la etiqueta “*hater*” no siempre se asimila con los discursos de odio, si bien forma parte del universo simbólico en el que sí tienen cabida tales discursos.

“En mi opinión, la sociedad es muy “hater” en sí en este país por redes sociales, mucho más que en muchos países europeos o latinoamericanos, por lo que he podido leer y ver con mis propios ojos en las redes.”

(Hombre, G22-24)

Por otro lado, se explicitan determinados aspectos coyunturales, que determinarían que en este momento histórico se multipliquen los discursos de odio (más allá de la generalización del uso de redes sociales). Fundamentalmente, se menciona que la creciente y difícilmente controlable exposición informativa puede provocar que adolescentes y jóvenes se enfrenten a algunos mensajes con una carga ideológica y política a una edad temprana, cuando no tienen la preparación necesaria para asimilarlos adecuadamente, ni para distinguir algunas fronteras entre lo aceptable y lo intolerable. Mensajes que arrastran una carga emocional que provoca que resulte aún más complicado manejarlos, o desligarlos de determinados procesos de adscripción grupal o aceptación, que además inciden en la polarización: entre lo que hay que hacer y lo que no, lo que es propio y lo ajeno, el “nosotros” frente a “los otros”, etc.

“Sí que veo como que se está bajando cada vez más en edad mensajes políticos que tal vez los jóvenes quinceañeros y tal no entienden del todo; entonces

como los mensajes políticos tienen mucha carga emocional de “deberías hacer esto por este motivo, deberías votar esto por lo otro”, pues ellos a veces los asumen y no sé hasta qué punto lo entienden, y muchas veces los mensajes políticos derivan en otra serie de cosas. Y en el fondo están generándose solos un sentimiento contra otra parte de la población o... quiero decir, están asimilando como los conceptos propagandísticos de “si dice no sé qué, es facha, si dice lo otro es de izquierda; si dice no sé qué...” Y al final ellos mismos no se están dando cuenta de que están asumiendo todos esos argumentos y ni siquiera a lo mejor han votado nunca, ¿sabes?”

(Colectivos actuación)

Cabe señalar que también se menciona como elemento coyuntural las consecuencias de la pandemia del COVID-19, que habría multiplicado determinados discursos de odio, especialmente contra algunos colectivos, a los que se culparía de ser responsables de la mayor expansión del virus (población china, gitanos y gitanas, etc.). Circunstancia muy particular del momento histórico, pero que ahonda en discriminaciones, prejuicios y estereotipos de largo recorrido.

Al tiempo que se asume que la coyuntura histórica y la generalización del uso de internet es un caldo de cultivo propicio para que prendan los discursos de odio, también se reconoce que el mismo contexto *online* propicia movimientos sociales que ahora son más fuertes, se transmiten y multiplican con más facilidad, tienen mayor capacidad de denuncia, y además están protagonizados principalmente por una población juvenil que tiene más conciencia de determinados problemas (conciencia generada principalmente desde el tercer sector). Es decir, que el mismo universo *online* que el

que se generan los discursos de odio, facilita las herramientas que los pueden combatir.

**“Yo no soy tampoco muy negativa,
porque igual que creo que los discursos
de odio han cogido mucho espacio,
también han cogido mucho espacio colectivos
por ejemplo feministas, antirracistas,
que están siendo superpotentes, y que antes
no sé, tú ibas a un aula con adolescentes,
y no tenían como esa conciencia, ¿no?,
o no sabían contraargumentar muchas cosas
que ahora... ahora te lo dicen, ¿no?
Y les ves hablar del antirracismo
con un empoderamiento brutal ¿no?
O sea, creo que también
hay como una balanza, ¿no?”**

(Colectivos actuación)

A la hora de definir qué son discursos de odio, un recurso común es señalar contra quién van dirigidos, pues se asume que atacan, de forma más o menos directa, contra los derechos de colectivos concretos, que interpretan como vulnerables. Partiendo de esa vulnerabilidad, se identifican con claridad como odio las actitudes abiertamente racistas y homófobas, los insultos y las palabras que denigran.

Pero la necesidad de identificar expresiones de odio explícitas, puede provocar que otras actitudes no tan “directas” pasen desapercibidas.

Entre los **colectivos vulnerables** objeto de odio se identifican especialmente a personas inmigrantes y colectivos LGTBI; también a mujeres abiertamente feministas. Pero algunas personas expertas apuntan nuevos tipos de odio, no tan reconocidos, que afectan a colectivos distintos: aporofobia (rechazo y miedo a las personas pobres) y odio por el aspecto físico, por ejemplo.

Sobre las personas que generan discursos de odio

Aunque no resulta sencillo acotar el alcance de los discursos de odio, intuitivamente las y los jóvenes identifican situaciones que corresponderían con manifestaciones de odio, e intentan teorizar sobre los **motivos** que pueden conducir a una persona a comportarse de tal manera en internet. Además de los parapetos que implica la comunicación *online*, se presupone que quien emite odio aprovecha la vulnerabilidad de los estereotipos, además desde el desconocimiento de los colectivos que son objeto de odio. Es decir, que junto a la mala fe que supone el ataque y la discriminación de personas especialmente vulnerables, se manejan motivos que tienen que ver con la ignorancia de la realidad que viven esas personas, la falta de contacto o cercanía con las situaciones objeto de odio, la falta de cultura o información, e incluso las malas experiencias particulares con personas pertenecientes a los colectivos atacados. También el gusto por llamar atención, las adscripciones, sin mayor contenido o reflexión, o el simple aburrimiento. Todos estos motivos ofrecen una perspectiva de doble filo, por cuanto pueden llegar a poner en duda la voluntad última de hacer daño, o el dolo existente tras un ejercicio de odio *online*, desde el parapeto de la ignorancia, la inmadurez, o la asimilación de códigos y conductas nocivas.

“Yo también pienso que la mayoría de las personas que ponen este discurso de odio es porque no tienen contacto con esas minorías, desde luego. O porque... la ignorancia, el no conocer a la cultura de las personas es lo que genera estos estereotipos. Entonces la mayoría son personas que no tienen contacto o que no han tenido nunca contacto con ellos, o que han tenido una mala experiencia y solamente se basan en esa mala experiencia.”

(Colectivos vulnerables)

En cualquier caso, desde la perspectiva general se señalan determinadas características o carencias que podrían ser comunes a buena parte de las personas que protagonizan los discursos de odio en la red: la falta de empatía; la incapacidad para el debate, la confrontación, o para afrontar conflicto; la proyección de rabia e inseguridad; los problemas personales y de personalidad; los complejos de inferioridad; la incapacidad para “pensar antes de escribir” en las consecuencias de lo que se dice en internet.

“Realmente no sé lo que les lleva a tener esa actitud, puede ser que se guíen por la rabia y el odio hacia esa persona, o por envidia. Quizás también sean personas inseguras que quieran pagar sus frustraciones con otras personas.”

(Mujer, G26-29)

Estas características se proyectan sobre otras personas,¹ aun desde la propia asunción, por ejemplo, de que pensar antes de escribir en redes sociales es algo que se aprende con la edad y el uso, o la aceptación de que la inmadurez y la inseguridad de la adolescencia dificultan afrontar adecuadamente el conflicto.

Además, en ocasiones, la asunción de cuestiones como éstas resulta de doble filo, pues al estar circunscritas a teóricas características personales de quien genera discursos de odio, dejan fuera de foco algunos discursos de odio grupales, coordinados, conscientes y planificados. En la observación del odio desde la esfera exclusiva de lo particular, se pierde de vista el cuadro general y los motivos de índole más estructural e institucional.

1. Ninguna persona de las que participaron en el trabajo de campo reconoció haber sido protagonista de conflictos relacionados con discursos de odio, desde el lado del emisor o emisora; algo que no deja de resultar lógico, en un trabajo de campo que no buscaba tales perfiles. Desde su experiencia directa con personas que sí encajan en ese perfil, las jóvenes formadoras señalan que, durante las formaciones, las personas que comenten estos actos se sienten señaladas (“agredidas”) y tienden a “reaccionar mal” cuando se intenta un acercamiento.

“Las personas que se dedican a expresar estos discursos son las que tienen problemas internos, que en vez de afrontarlos prefieren soltar su ira y rabia contra los más vulnerables sintiendo así una sensación de poder. Pero también pueden estar publicados por grupos organizados, es decir, por personas que tienen los mismos pensamientos y que se juntan para sentir una unión de fuerza.”

(Mujer, G18-20)

Al hablar sobre las personas que protagonizan los discursos de odio, sin duda hay dos etiquetas que salen a relucir de forma inmediata, por haber sido culturalmente asimiladas y ser manejadas de forma habitual en el lenguaje juvenil y no tan juvenil: **haters** (odiadores, en su traducción literal) y **trols** (como se conoce a los internautas incendiarios y provocadores en busca de polémica y reacción de la comunidad *online*). Formando parte ambos perfiles del universo

general a partir del cual se analiza e interpretan los discursos de odio, lo cierto es que tanto *haters* como *trols* son definidos de manera distinta, de tal modo que no siempre se

establece un paralelismo entre lo que el discurso general analiza como discursos de odio y el papel de quienes así son considerados (como se verá más ampliamente en el capítulo 5).

Así, se interpreta que tanto *haters* como *trols* son personas que actúan de forma individual, sin plan ni organización, de quienes se presupone una importante carga de aburrimiento que traducen en su actividad *online*, y cuya arbitrariedad, falta de planificación y carga de humor presupone menor capacidad para hacer daño (aunque puedan azuzar a personas acólitas), y pretensiones menos perversas.

los principales protagonistas de los discursos de odio son haters y trols

Sólo cuando se reconoce cierta “profesionalización” de los perfiles *hater* o *trol*, se asocia su actividad con los comportamientos *online* que encarnan la versión más cruda de los discursos de odio, al servicio de intereses concretos, y sin mayor pretensión que atacar y destruir la diferencia.

Entre *haters* y *trols* se matizan algunas diferencias, que provocan que sean perfiles distintos para el argumento general:

- Se entiende que los *haters* generan crítica e insulto sin ingenio, con el simple objetivo de hacer daño; discursos más planos, de desahogo, generados por puro instinto, sin filtro ni recorrido.

“En cuanto a los haters, pienso que son gente que insulta por insultar, quizás por buscar notoriedad en el insulto a gente famosa, películas, series, etc. Pero no creo que los haters tengan tanta profundidad en lo que dicen como para que sea un discurso de odio. Como se suele decir, hace más daño la broma que el insulto.”

(Hombre, G22-24)

“En cuanto al tema de haters, yo entiendo que son personas que se dedican a criticar todo lo que una persona postea en las redes, para llamar la atención o para hacer daño, realmente hasta este momento no había pensado que puede que los haters sean una especie de discurso de odio. Creo que en ciertos aspectos (como el de intentar hacer daño) puede que sí que se parezcan.”

“Los haters son personas individuales que se dedican a criticar y rechazar todo lo que publica una persona. Hay veces que estas críticas se podrían relacionar

con discursos de odio, pero la mayor parte de las veces no pertenecen a grupos, algo que yo considero importante al localizar los discursos de odio.”

(G18-20)

- Por su parte, los *trols* actuarían más desde el humor, el “vacile”, e incluso se les presupone cierto “instinto” para ello, bordeando el ingenio y la “creatividad”. Desde esta perspectiva, la figura del *trol* se aleja más del imaginario colectivo en relación a los discursos de odio, aunque puede esconder un odio más difícil de identificar.

“Los llamados trols son personas individuales que dedican su tiempo libre, o se dedican de una forma más profesional, a hacer bromas (ya sean de buen o mal gusto) en internet y a reírse de algunas situaciones. Pero, desde mi punto de vista no veo más relación que el hecho de que algunos comentarios puedan ser ofensivos para algunas personas.”

(Mujer, G18-20)

“Yo pienso que los trols son justo personas que saben esconder su discurso de odio en la broma o el vacile. Aunque hay trols inofensivos, que sólo quieren hacer chiste sobre todo, hay otros que dentro de la broma ocultan un discurso discriminatorio que sabe dónde hacer daño a su objetivo, y que pocos pueden identificar.”

(Hombre, G22-24)

Frente a las personas que generan discursos de odio de manera puntual, de forma individual o como “lobos solitarios”, se destaca la importancia de la **identidad grupal** como germen esencial de los discursos de odio. Grupos que aprovechan la fuerza del colectivo, la ausencia de exposición personal y la despersonalización de los

mensajes. Pero que también aprovechan el poder amplificador de la red, su capacidad de influencia, y se organizan desde el conocimiento de las claves del manejo de internet y su comunicación. Y lo pueden hacer de tal manera que pescan en el río revuelto que supone el tráfico de información y desinformación de las redes sociales, y el abandono de clases sociales o personas que viven instaladas en los márgenes de una sociedad que puede empujar a la radicalización de determinadas posturas, espoleadas por la necesidad, la incertidumbre, y la búsqueda de chivos expiatorios.

“Aunque es cierto que personas individuales puedan producir estos discursos de odio, principalmente los que más los difunden son grupos organizados que tienen un objetivo en concreto, ya que, al estar en un grupo de gente que piensan como ellos, se sienten seguros y respaldados.”

(Hombre, G18-20)

Desde estos grupos se establece un “nosotros/as” frente a “los otros/as”, que generaría una sensación de pertenencia e identidad, desde la cual se abanderan determinadas ideologías o convicciones, aunque éstas se sustenten en planteamientos que vulneran los derechos humanos, las normas de convivencia y respeto a la diversidad. Estos grupos pueden constituir un refugio para personas que en su seno reciben una atención que de otra manera no recibirían, o que consiguen una integración grupal que no alcanzan a conseguir por otros medios. Así, se interpreta que el entorno puede conducir a una persona a sumarse a corrientes de odio en la red.

“Si tú te sientes fuera de un grupo y no tienes como ese sentimiento de pertenencia [...] pues terminas cayendo en una serie de mensajes porque recibes atención de alguna manera. Entonces... puede derivar en cualquier cosa.”

(Colectivos actuación)

El caso es que esta perspectiva grupal, al establecer un “objetivo” (la defensa de lo propio, frente al peligro que supone lo ajeno), elimina en parte la presuposición de que existan los problemas personales o particulares que se esperan de un “lobo solitario”: la identidad grupal adquiere el protagonismo y la proyección individual que se produce en otras ocasiones pasa a un segundo plano, también porque el propio grupo se comporta de forma unitaria, defendiendo su parcela de odio.

El hecho de que el grupo se organice de forma premeditada incide en la percepción de dolo. En este sentido, si se quita al grupo de la ecuación, queda en suspenso el “objetivo” común, por lo que puede resultar más fácil tropezar con el debate sobre la libertad de expresión: personas sin más objetivo que “expresarse”, frente a la intención de hacer daño de un grupo organizado.

En el papel de las víctimas

Resulta común que buena parte de adolescentes y jóvenes refieran haber tenido alguna mala experiencia en su uso cotidiano de internet y redes sociales, o, al menos, haber sido testigo de alguna experiencia desagradable en su entorno; si bien la mayoría de esas experiencias no encajarían en lo que se entiende por discursos de odio y suelen girar en torno a situaciones de suplantación, violación de la intimidad, insultos, o acoso. Aun sin haber sido víctimas directas de odio en la red,² imaginan lo complicado que puede llegar a ser para quien lo es

2. En los grupos realizados sólo un chico reconoció abiertamente haber sido víctima de odio en la red (concretamente, víctima de ataques homófobos), si bien no quiso en ningún momento profundizar en el asunto, dejando claro la huella que había dejado tal experiencia en su persona. Caso distinto era la situación de las dos mujeres que formaron la entrevista pareada correspondiente a las asociaciones de colectivos vulnerables: en ambos casos habían sido y seguían siendo víctimas de ataques por su procedencia y grupo étnico; pero precisamente habían transformado esa experiencia en la energía que dotaba de sentido a su implicación activa en la defensa de los derechos del colectivo vulnerable al que representaban, y en material con el que trabajar en estrategias de formación, prevención y generación de contranarrativas.

**buena parte de
adolescentes y jóvenes
refiere haber tenido
alguna mala experiencia en
internet: insultos, acoso,
suplantación...**

o lo ha sido y, al ponerse en su piel, interpretan el tipo de **sensaciones y sentimientos** que puede generar. Así, hablan de rabia, sensación de injusticia, frustración, estrés, angustia, nervios, tristeza

(por la incompreensión)... pero también de sensaciones que afectan a las propias convicciones: inferioridad, pérdida de autoestima (sobre todo en personas jóvenes, con menos seguridad) o incluso el cuestionamiento de la propia identidad (¿somos así?).

**“Pues yo creo que se siente pues una inferioridad,
inferioridad sobre todo... a veces incluso,
dependiendo de la edad, vergüenza
de pertenecer a esa etnia, sobre todo cuando eres
pequeña y se ríen de ti por ser gitana,
y pues te da vergüenza decir que perteneces a esa
etnia. Luego también mucha frustración se siente,
luego también... desconocimiento,
porque no se sabe
por qué se está actuando así. [...] Siempre ha llegado un punto
en que “pero mamá, de verdad, en serio,
¿nosotros somos inferiores? ¿por qué nos tratan
así? O ¿qué tenemos de diferente?”**

(Colectivos vulnerables)

La empatía con situaciones que interpretan que son de gran estrés y choque emocional, provoca que, pese a que entienden que es necesario denunciar los casos de odio en la red (desde su rol de espectadoras y espectadores, como veremos en el capítulo 5), también comprenden que algunas víctimas opten por el silencio. Por un lado, por tranquilidad emocional (no remover el asunto), por miedo y temor a las consecuencias (si “entras al trapo” te puedes

llevar un mal rato) o porque la intimidación que sufren es continuada. Por otro lado, por la resignación que genera la sensación de desprotección y la convicción de que poco se puede cambiar.

**“Yo creo que las personas
que pasan por un proceso de acoso online
tienen que sentirse completamente
desprotegidas e impotentes.”**

(Hombre, G26-29)

Pero también existen motivos que trascienden los temores personales, y que resultan de gran calado, por cuanto pulsan algunas representaciones sociales que se encuentran en la base de algunos de los motivos que pueden perpetuar las situaciones de vulnerabilidad. Por ejemplo, el hecho de que denunciar pueda ser interpretado como un signo de debilidad, desde la interpretación de que “te afecta demasiado” lo que otras personas digan o piensen de ti, además en un contexto *online* en el que se sobreentiende y se espera cierta carga de *haters*. Esto deriva en la aceptación de ese lado menos amable de las relaciones y los usos de redes sociales, como “peaje” para poder disfrutar de sus ventajas.

Parece claro que esta perspectiva se adopta, principalmente, desde la barrera de quien no pertenece a colectivos vulnerables y no ha sido objeto de odio, perdiendo la perspectiva de algunos derechos esenciales en relación a la dignidad. De hecho, el argumento del “peaje” tiende a emplearse para ilustrar casos de figuras públicas (muy alejadas del perfil de vulnerabilidad), que soportan cierta carga de odio entre la marea de su seguidores y seguidoras.

**“Pienso que famosos e influencers,
gente que está en redes sociales
para promocionar su marca, reciben
grandes beneficios por sus publicaciones
y los likes que reciben. Así que, manteniéndose
los límites legales y de las normas de la plataforma,
estas personas deben exponerse a la crítica**

**y el insulto del público, al igual que todos nosotros.
Al fin y al cabo, las redes sociales son un medio
en el que se está por decisión propia.”**

(Hombre, G22-24)

Resulta muy interesante comprobar cómo, en algunas ocasiones, se tiende a **proyectar la presunción de inocencia o a poner la carga de la prueba sobre la víctima**, de tal modo que se diluye en cierta forma la culpabilidad de quienes generan los discursos de odio. En varios sentidos.

Por un lado, en la línea de la observación de la denuncia como signo de debilidad, se puede presuponer debilidad en la víctima por su necesidad de exposición en redes sociales, y por su dependencia de esa exposición y del reconocimiento que se persigue, junto a una falta de autoestima y personalidad a la hora de afrontar el lado menos amable de esa exposición. Es decir, que si eres una persona muy activa en redes sociales, te expones al insulto y a ser víctima de ataques, desde una perspectiva que restringe la exploración de los límites de la propia intimidad, en pos de acomodarse en un perfil bajo que evite todo tipo de conflicto. O eso, o demostrar una personalidad “a prueba de bombas” para encajar los golpes. Como tantas veces, la perspectiva pasa por alto que existen situaciones de partida mucho más vulnerables que otras, y una carga de discriminación y marginación estructural que no afecta por igual a todo el mundo.

**“Aunque reciban comentarios de ese tipo,
muchas de ellas lo denunciaron,
o se lo tomaron con humor, dejando
que le importase lo menos posible
y parecer más débil de lo que creen que eres.”**

(Mujer, G22-24)

**“En mi persona nunca he tenido situaciones
incómodas en redes sociales, pero creo
que es porque nunca he estado muy activa**

**en el mundo de las redes sociales,
creo que para evitar eso
y que influya en el número de likes.”**

(Mujer, G22-24)

Por otro lado, porque en el origen de algunas situaciones de discriminación o abusos se intuyen malos usos o mal empleo de las claves esenciales de comunicación por parte de la víctima, o desconocimiento sobre el funcionamiento del medio tecnológico y la prevención de sus riesgos. En definitiva, se entiende que hay usuarios y usuarias que participan de un juego de interacciones para el que no están preparados o preparadas, y que los riesgos de su exposición tienen que ver, en parte, con su propio desconocimiento de las reglas del juego, o de algunos conocimientos que otorga la experiencia (por ejemplo, cuándo hacer que un perfil sea público y cuándo no).

**“Se ceban más con aquellas personas
que son más débiles mentalmente
y, normalmente, estás personas
son las que más uso dan a internet
(por considerarlo una vía de escape,
entre otras razones) y también son las
que peor saben utilizar las redes
y entran en todos los grupos, debates, etc.”**

(Hombre, G26-29)

Estos argumentos pueden derivar en que la víctima, en ocasiones, se vea en la tesitura de tener que justificar su propio papel como víctima, algo que propicia situaciones de aislamiento: por vergüenza,

por prudencia ante la exposición, y como defensa. En definitiva, aislarse y dejar de participar para no ser objeto de odio, en un ejercicio que trasciende del terreno *online*

**en ocasiones se culpabiliza
a la víctima, que prefiere
no denunciar, aislarse...**

para pasar al *offline*. Entonces, la paradoja es que el anonimato y la invisibilidad que tantas veces se señalan como parapeto desde el cual se emite odio, pasa a formar parte del universo de quienes son objeto de ese odio, que optan por no integrarse y quedarse al margen de las dinámicas que les situaron en el disparadero de ese odio, mientras los y las culpables siguen campando por los vastos terrenos virtuales.

“Las personas se pueden creer tanto lo que le digan por internet que pueden cambiar su comportamiento para mal (ser más reservado, no integrarse bien con la gente).”

(Mujer, G18-20)

“Yo creo que la gente víctima de este tipo de discursos de odio se siente ofendida y entonces a la hora de relacionarse con los demás, se cierra, ¿no?”

(Colectivos vulnerables)

En relación a las víctimas de discursos de odio en la red, las personas implicadas desde la acción, pero también los y las jóvenes, recuerdan que la **mujer** puede experimentar una doble discriminación, al acumular la discriminación concreta sufrida en relación a alguna categoría social, con la propia discriminación que sufre la mujer en el seno de una sociedad aún machista y patriarcal.

“La mujer dentro de la sociedad... está discriminada; entonces si a mayores se le suma un factor racial en este caso, étnico, sí que... sí que se suma, y es una doble discriminación, sí.”

“Sí, nosotros igual. La doble discriminación primero por ser musulmana, y segundo pues se supone según ellos sumisa,

**y tercero por ponerte el velo,
esa es otra. O sea, son tres.”**

(Colectivos vulnerables)

Pero además de la interseccionalidad entre el género y variables como la etnia o la religión (por poner ejemplos citados en las entrevistas), se señala también un tipo de odio que interpretan que afecta especialmente a las mujeres, incluso entre ellas mismas: discursos de odio por cuestiones estéticas y por aspecto físico (por el peso, por ejemplo), desde una asimilación cultural de determinados patrones estéticos que generan mucha presión, y además forman parte del universo que sitúa la imagen en el centro alrededor del cual giran las interacciones en redes sociales. Carga de odio aparentemente normalizada y, por ello, doblemente peligrosa.

**“Este tipo de odio es muy común,
no cumplir con los estándares establecidos
por una sociedad, críticas por pesar X kilos,
si pesas menos de tanto eres anoréxica,
si pesas más eres gorda,
si tienes estrías tu cuerpo está estropeado
si no las tienes es que editas las fotos.”**

(Mujer, G22-24)

De forma puntual, también se señala que la exposición a discursos de odio puede tener consecuencias en las víctimas que trasciendan su propio sufrimiento psicológico y emocional, para reproducir ese odio y proyectarlo sobre otras personas, de tal modo que pasen de ser víctimas de odio a personas que transmiten odio.

Lo que determina el contexto online

Las características y naturaleza de la comunicación *online* determinan en buena medida la presencia de discursos de odio, pero, antes de ello, los y las jóvenes exponen cómo el imaginario en torno a internet genera un clima en buena medida propiciatorio. Y es que,

en términos generales, se tiende a asimilar internet con una **“ciudad sin ley”**, desde el momento en que se interpreta que la propia naturaleza del entorno *online* es no tener límites ni fronteras, por lo que se presupone que es ingobernable; de igual manera que se presupone que esa ingobernabilidad genera conflicto, y además intentar evitarlo suele ser poco eficiente. Por ello, desde esa percepción de internet como “campo de batalla”, se asienta la convicción de la imposibilidad de “poner puertas al campo”. Ello incluiría aceptar una carga de *haters* y *trols*, y, por extensión, una carga de discursos de odio. Tal circunstancia se asume como la contrapartida de poder disfrutar de la necesaria libertad que requiere su funcionamiento, en un argumento que asimila el “usar” la libertad de expresión con “aprovecharse” de una ventaja.

“En internet hoy en día no hay ningún tipo de regla que se siga. La gente hace y dice lo que le da la gana porque precisamente las redes sociales dejan que una persona pueda mantener su anonimato. Y claro, si nadie sabe quién eres, pues qué más da lo que digas, ¿no? A mí en lo personal me parece que en ciertas redes sociales se ha llegado a dejar demasiado ‘libertinaje’, en Twitter por ejemplo. Que casi no hay censura. Y la gente es muy tóxica.”

“Yo creo que hemos llegado a un punto en el que ‘todo vale’. No se respeta en ningún momento al prójimo. En internet todo vale, o eso es lo que está demostrando la sociedad.”

(G18-20)

En base a este planteamiento, el ejercicio de control o limitación de esas dosis de libertad que aprovechan las ventajas del medio

tecnológico, pueden entrar en la consideración de “censura”. Evidentemente, la cuestión así planteada resulta demasiado simplista, y omite todas las aristas del profundo debate en torno a libertades y derechos, aplicado al entorno *online*. Pero lo cierto es que cuestiones como éstas, unidas a la indefinición de algunas regulaciones, la falta de alcance de los controles, y la inacción o ineficiencia de muchas plataformas, deriva en que se tienda a trasladar casi todo el peso del funcionamiento y la “regulación” de internet a sus usuarios y usuarias, que aprenden su uso sobre la marcha en base a sus experiencias, sus errores y aciertos, y a enfrentarse al lado menos amable de sus usos.

**“Creo que sería imposible impedir
que la gente se expresara libremente en internet,
es algo que no se puede prohibir. [...] Los límites son un poco difíciles de poner
debido a que al final de cuentas
sigue siendo la opinión de la gente
la que puedes o no limitar,
y siempre va a haber alguien
a quien no le guste las decisiones que tomas,
ya sea en los límites o en cualquier cosa.”**

(Hombre, G22-24)

En relación a los discursos de odio, se considera que existen tres aspectos de internet que resultan especialmente determinantes:

En primer lugar, el **anonimato**, que proporciona una “careta” que envalentona y permite mostrar una agresividad que no se suele mostrar de forma presencial, canaliza el engaño y la violencia de un modo sencillo, y supone una herramienta de no trascendencia *offline* de lo que acontece *online*.

**“Cada vez soy más consciente de que la pantalla,
crea una sensación de “careta”
que proporciona anonimato**

y hace que la gente se comporte de forma mucho más agresiva que en la vida real.”

(Mujer, G26-29)

En segundo lugar, la capacidad para constituirse en **altavoz**: se entiende que genera una sensación de cámara de eco que puede multiplicar el odio y provocar cierto efecto llamada (con poco esfuerzo, mucha repercusión), al mismo tiempo que puede generar la impresión de que hay más odio del que hay (algo que también genera la sensación a quien odia de que no está solo/a en su cruzada).

**“El problema de las redes sociales,
no es tanto que hay discursos de odio,
como que actúan cómo cámaras de eco.
La gente normalmente sólo ve
o sigue lo que le interesa y eso hace
que sus opiniones se vuelvan más extremistas,
lo que genera ese odio.
Al final es el propio funcionamiento
de las redes sociales lo que da ese resultado.”**

(Hombre, G26-29)

En tercer lugar, se asume que internet es terreno abonado para la **desinformación** y el **ruido**, que pueden provocar que buena parte del odio pase desapercibido. Los bulos y las noticias falsas acogen discursos de odio, y suponen un arma del miedo a disposición de las intenciones más perversas. En este sentido, las posiciones más temerosas señalan la necesidad de “dudar de todo”, como único camino para que no “te la cuelen”.

**“En gran parte de los casos los discursos de odio,
sobre todo los llevados a cabo
por organizaciones como las políticas,
basan su argumentario en ideas falaces,
medias verdades e incluso mentiras descaradas
y bulos. Para frenar ese odio**

se debería cortar de raíz la propagación de mentiras y bulos en las redes sociales.”

(Mujer, G18-20)

Ante la presencia de bulos, noticias falsas y desinformación, se habla de la importancia de “contrastar” la información que se recibe. Pero los argumentos denotan una débil convicción en relación a que se realice de la manera adecuada, a la credibilidad de las fuentes consultadas, o a que el esfuerzo sea suficiente para discernir la realidad de la mentira en la totalidad de lo que se lee o escucha. Así, se habla de contrastar como acudir a fuentes “oficiales”, al tiempo que en muchas ocasiones asimilan las “oficiales” con las conocidas o reconocidas (por ejemplo, medios de comunicación generalistas), en las cuales también asumen el eco de noticias falsas. También se reconoce que se contrasta sólo si la noticia es de mucho interés. Y, como telón de fondo, se da por hecho que la velocidad de circulación de la información en las redes sociales dificulta la pausa necesaria para la reflexión y el pensamiento crítico, además porque esa velocidad forma parte de lo que se entiende es la propia naturaleza de la tecnología.

A ello habría que añadir los sesgos que se producen en la confirmación, cuando se incide en buscar las respuestas que refuerzan las creencias previas: recordemos la perspectiva de internet como un vasto terreno de infinitas posibilidades... en el que se habla para los acólitos, como en una cámara de eco, con la pretensión de reforzar las convicciones propias, frente a las ajenas.

“Hay muchos sesgos de confirmación de mucha serie de cosas que tú siempre vas a intentar buscar lo que reafirma lo que tú estás pensando, y eso puede llegar a hacer a encontrar noticias falsas.”

(Colectivos actuación)

En este contexto, se demandan “filtros” que criben las noticias verdaderas y falsas, y faciliten a los usuarios y usuarias esa labor, desde

un lugar que no requiera de una actitud tan proactiva, ni tanto esfuerzo en la búsqueda de la verdad. Es decir, demanda de desarrollos tecnológicos que ahonden en el debilitamiento de la capacidad crítica por parte de quien recibe la información, que habría de confiar en tales algoritmos³.

**“Es muy difícil estar contrastando
constantemente información,
por eso debería haber
un control por parte de estas redes
de la información que circula por ellas.”**

(Hombre, G18-20)

En cualquier caso, a pesar de la enorme presencia mediática que tiene y ha tenido en los últimos años lo relativo a las noticias falsas y los bulos (de la mano de los discursos de odio en la red), o quizás también como consecuencia de ello, algunas personas consideran que estaríamos llegando al extremo del péndulo en relación a su crecimiento y gravedad, de tal manera que desde la saturación en relación al estado de desinformación, se podría intuir el retorno a un escenario más “amable”.

En internet también funcionan **referentes de comportamiento**, que pueden llegar a ser considerados peligrosos a la hora de consolidar determinados discursos. Desde figuras individuales como los y las *influencers* (personas que tienen especial influencia sobre un tema concreto, y actúan como prescriptores/as y creadores/as de tendencias), hasta referentes grupales que generan una conciencia o refuerzan una identidad colectiva distorsionada cuando lo que se hace es hablar para los propios (los que piensan como tú). En ambos casos puede actuar, en mayor o menor grado, la presión grupal a la

3. Esta demanda encaja perfectamente con lo analizado en la investigación *Jóvenes, futuro y expectativa tecnológica* (Sanmartín y Megías, 2020), donde los y las jóvenes proyectaban el deseo de que en un futuro próximo se desarrollase un “algoritmo para la vida”, que ayude a tomar decisiones, evitar errores y trazar proyectos vitales, en lo que sería la máxima expresión de cómo la tecnología facilita la vida de las personas. También en relación a la selección y asimilación de la información que se recibe.

hora de aceptar a adscribirse a determinadas ideas. Desde la posición de diferenciar y defender “lo propio” frente a “lo ajeno”, adscripciones fuertes y acríicas pueden originar conflictos en un entorno *online* abierto a muchas sensibilidades, opiniones e ideologías distintas. Si bien en el caso de los *influencers* se suelen mencionar como ejemplo de agentes característicos de internet que pueden usar su notoriedad para intentar cambiar actitudes nocivas de quienes le siguen y se identifican con ellos o ellas (*followers*).

“Tenemos que tener mucho cuidado con a quién le damos el poder de representar e influenciar, sobre todo a los que se dirigen a los más jóvenes.”

(Mujer, G18-20)

Más allá de la capacidad para aguantar determinada presión grupal, para cribar información o para desarrollar un pensamiento crítico, las características del contexto *online* determinan que la identidad personal se ponga en juego de una manera que entienden es distinta. De forma esencial por la capacidad para regular el anonimato y el grado de exposición, que anima a expresar ideas, minimiza temores y propicia una mayor presencia de personas que pueden sentirse mucho menos seguras fuera de internet.

Pero esa seguridad y confianza *online* también se consigue en base a lo que parece es una mayor capacidad para **gestionar la identidad a medida**, desde la imagen que se ofrece hasta la manera de regular las consecuencias de los propios actos. Esto resulta algo especialmente importante en época de inseguridades, aunque no está exento de algunas contradicciones o paradojas. Porque la sensación de control de la imagen tiene que ver con el manejo y gestión de elementos distintos y diversos (fotos, vídeos, lenguaje escrito de muy diversas características, manejo de los tiempos, modulación de la intimidad según necesidades, flexibilidad y capacidad de adaptación...), pero respecto a los que también se reconoce que resulta necesario tener una formación y educación

sentimental (Megías y Rodríguez, 2014, 2018). Y también porque no deja de preocupar la huella o el rastro digital que dejan las interacciones en redes sociales, y el lastre que pueden suponer determinados actos, palabras, imágenes, etc., cuando lo que representaban deja de tener sentido, o directamente encarnan una parte de las convicciones o la identidad que ya quedó atrás.

Todas estas cuestiones apuntan a la esencial importancia que tiene la manera en que se asume y pone en práctica la **complementariedad *online/offline***, y las expectativas que genera. En este sentido, los argumentos de los y las jóvenes ponen el foco de atención en cómo las personas se mueven en el filo de esa complementariedad. Así, el comportamiento *online* reflejaría el fondo de la persona, quizás oculto fuera de internet, y el contexto contribuiría a sacar el “carácter *hater*” (de igual manera que ayuda a sacar cosas buenas). Es decir, que ni se esperan comportamientos ejemplares, ni que seas otra persona (si se comportó así, es que lo llevaba dentro).

“En las redes sociales deberían regirse las mismas normas de comportamiento que en la vida cotidiana. Ya que nuestro comportamiento en las redes suele acabar indicando cómo somos en realidad, dudo mucho que exista una persona muy educada en persona y luego en las redes sociales se comporte como un verdadero energúmeno.”

“De acuerdo contigo, en internet es donde se refleja la clase de valores que tiene la gente. Aunque te pueden sorprender.”

(G18-20)

Desde tal premisa, si se asume la complementariedad e integración entre lo *online* y lo *offline*, y se entiende que la persona es ella misma en ambos espacios (en función de las normas y condicionantes de

cada contexto), entonces atribuir casi exclusivamente a la posibilidad de anonimato la existencia de malos comportamientos *online* deja de tener sentido. Evidentemente, esto no impide que se señale con frecuencia cómo el anonimato puede provocar situaciones de engaño o discriminación. Pero cuando adolescentes y jóvenes analizan sus propias interacciones en internet y redes sociales, lo cierto es que presuponen una mayoritaria carga de sinceridad en los comportamientos *online*, pues no encuentran sentido a romper con unas las reglas moduladas y reguladas por todas las personas que participan, en base al mejor aprovechamiento para todos los usuarios y usuarias. Y porque esas mismas reglas asumen que en ocasiones se puede jugar en la frontera con el engaño o el despiste. En cualquier caso, de la misma forma que se puede hacer fuera de internet, aunque sea en base a elementos distintos (Megías y Rodríguez, 2014).

**“Los adolescentes de ahora, no tienen
esa percepción que tal vez tengamos nosotros,
los que tenemos de 25 hacia arriba,
de la dualidad offline/online,
para ellos no tienen... porque es que veo siempre
en coloquios y charlas que se habla
del mundo digital ‘no, porque el anonimato...’
El anonimato lo conciben... ya no se concibe
en el mundo joven porque es como
que no es que sea mi yo real
y mi yo digital, es que soy yo en todas partes.
Entonces no... ellos lo tienen todo integrado
y... es verdad que no son conscientes
a lo mejor del alcance que puede llegar
a tener un mensaje, pero a la vez sí creo
que son como sinceros, de igual te diría
lo mismo por aquí que por aquí...
entonces lo tienen como más unificado todo,
más que en dos partes. O sea, creo**

**que ellos son conscientes
de que pueden hacerse
una cuenta con un nombre falso
y hacer lo que les dé la gana.
Pero que en sus perfiles personales
sí que creo que se ha desdibujado
esa diferenciación de offline/online.”**

(Colectivos actuación)

Por otro lado, y siguiendo con la manera que se gestiona el espacio entre lo *online* y lo *offline*, no trasladar fuera de internet las consecuencias de lo que se dice *online* (que sería una de las brechas que alimentan los discursos de odio), supone una paradoja frente a la total asimilación de la complementariedad de ambos contextos, que está en la base del discurso juvenil mayoritario.

Esta perspectiva resta importancia a determinados ataques o insultos *online* cuando no tienen continuación fuera de la red, forma un tanto perversa e interesada (¿inconsciente?) de recrear el discurso tradicional en torno al deber ser de las relaciones sociales: mientras se asume que “lo importante” es lo que se dice “cara a cara” (Gordo y Megías, 2006), las víctimas de las ofensas *online* sufren las consecuencias anímicas en su día a día.

Por ello, frente a la asunción de la integración y complementariedad entre lo *online* y lo *offline*, y su traducción en derechos y responsabilidades, el imaginario en torno a un contexto *online* diferenciado supone un ejercicio de **despersonalización y deshumanización**, que es terreno abonado para los discursos de odio. Porque no se valoran las consecuencias y la repercusión de lo que se hace y dice *online*, y porque la impresión de que las conductas *online* no tengan una aparente traducción *offline* provoca cierta sensación de “irrealidad” ante lo que ocurre en internet.

En consecuencia, no hay conciencia (o se simula no tenerla) sobre el daño y el poder de determinados comportamientos *online*.

“Lo que pasa en internet no queda aislado de la vida real, es decir, si alguien sufre consecuencias negativas por culpa de episodios de odio en internet, queda afectado y su comportamiento tanto en internet como en la vida real se ve modificado por ello.”

(Hombre, G26-29)

La despersonalización provoca una distancia afectiva y emocional que incide en una menor capacidad de empatía respecto a las situaciones problemáticas y de odio. Entonces, cuando la frontera de la comprensión se establece en el límite de lo personal (si me atacan, o atacan a personas de mi entorno), si no afecta de forma “personal”, no afecta, y no preocupa tanto. De igual forma, si afecta personalmente, se cuida más el lenguaje y el tono; pero si los interlocutores o interlocutoras no tienen rostro, esto no ocurrirá tanto. De nuevo, la despersonalización deriva en la tendencia a despreocuparse por las consecuencias de lo que se hace y se dice, aunque ello pueda resultar ofensivo para otras personas.

“Un peligro que veo en cuanto a lo malo, ¿no? es la distancia afectiva, que al final cuando yo lanzo un mensaje por redes no te veo llorar, entonces eso me protege, entonces me es más fácil lanzártelo. Entonces... bueno, pues eso está ahí, y eso no juega a nuestro favor.”

(Colectivos actuación)

Curiosamente, a pesar de esta perspectiva, también se interpreta que la interacción con personas cercanas, a las que se conoce y pone cara (se personalizan), implica muchas veces dejarse llevar, no pensar tanto lo que se escribe. Es decir, que si hablas con tu círculo no piensas lo que escribes, pues “te conocen” y las consecuencias no serán graves porque entiendes que te aceptan como eres o, en el peor de los casos, se puede rectificar. Entonces, en la interacción con

los propios no se piensa tanto en lo que se escribe, porque se confía en la capacidad de resolución, o no preocupa tanto la necesidad de resolver conflictos; mientras que al escribir para interlocutores despersonalizados no se piensa en cómo pueden recibir esas personas lo que se dice, entre otras cosas porque se hace también desde un lugar que no supone una exposición personal.

Por otro lado, en ocasiones, encuadrar a la víctima en un colectivo puede alimentar más la despersonalización, a ojos de quien es espectador o espectadora. Ello genera la paradoja de que la visibilidad de los colectivos vulnerables puede incidir en la vulnerabilidad de algunos individuos que lo componen, al tiempo que el colectivo atacado pierde capacidad de generar empatía por la vía de la personalización de los casos concretos. En este ejercicio de situar al grupo en el centro, también se corre el riesgo de atribuir el discurso de odio exclusivamente a dinámicas grupales y públicas, de tal modo que algunas víctimas individuales pueden quedar invisibilizadas. Y es evidente que resulta necesario visibilizar a los colectivos vulnerables y las dinámicas estructurales y de poder que los discriminan, marginan y abusan de ellos; pero hay que tener en cuenta la manera en que ello se pone en relación, en el contexto *online*, con personas particulares que sufren tras el teclado de su ordenador o su teléfono móvil.

“Se pueden dar discursos de odio contra personas públicas. Sobre personas conocidas, pienso que entraríamos en otro tipo de conductas delictivas que no son discursos de odio, como amenazas, vejaciones... Pienso que el discurso de odio es un concepto más general y público.”

(Hombre, G22-24)

Resulta esencial analizar cómo se usa el **lenguaje online**, que tiene claves de comunicación distintas al oral. En primer lugar, porque es imprescindible pensar en la repercusión de lo que se escribe, en la

carga de lo que queda escrito y en qué personas lo reciben. Bastantes jóvenes señalan que tales cosas se aprenden con el uso, con la experiencia y con los tropiezos en el camino. Pero, en no pocas ocasiones, tal circunstancia se confunde con el hecho de cuidar la “huella digital”: es decir, cuidar que lo que se escribe no tenga consecuencias negativas para quien lo escribe, no para otras personas. Entonces sí, la huella digital se interpreta como un motivo para el autocontrol.

Por otro lado, el lenguaje escrito presenta limitaciones que pueden hacer que en ocasiones se confunda el límite de lo tolerable, y el baremo no parece tan claro como en el lenguaje oral, donde operan otros elementos que ofrecen más información (gestos, miradas, tono, etc.). Esta circunstancia queda patente en los debates en torno a los límites del humor, que se complejizan en el contexto *online* en base a esas claves diferentes, además de por el poder amplificador de la red.

Desde esa perspectiva de internet como un territorio sin ley y difícilmente regulable, y a partir del gran protagonismo mediático del debate en torno a los bulos, la desinformación, y el uso interesado de la red para atacar la diferencia, la presencia de discursos de odio en la red se hace tan habitual (según cuentan los y las jóvenes) que corre el riesgo de “normalizarse”, con todos los peligros que ello implica. Los **discursos normalizados** pueden ser imitados, al subestimar su importancia (“no es tan grave”), ser despojados de la carga de radicalidad, pasar por el tamiz de determinadas ideologías, o por el refuerzo que supone el hecho de ser compartidos por más gente (eso sí, los comportamientos gregarios se suelen atribuir a otras personas). El odio genera odio, y amplifica conductas que de otro modo serían marginales. Por todo ello se entiende que se integran socialmente y se normalizan algunas subculturas radicales (en los grupos, muchos jóvenes emplean como ejemplo el de la extrema derecha en España).

**“Hay personas muy jóvenes
que están en proceso de desarrollo cognitivo,**

personal, social que pueden leer esos discursos sin comprender realmente lo que significan estas declaraciones haciéndolas suyas. Ejemplo: un chico adolescente que lee o escucha por red social o por compañeros suyos declaraciones en contra de personas homosexuales. Esa persona joven, si no tiene las ideas claras puede creer ese discurso y obrar hacia un/una compañero de clase, provocándole un infierno personal.”

(Hombre, G22-24)

A la normalización contribuye la proliferación de noticias falsas y bulos, pero algunas actitudes de odio también pueden ser canalizadas como “bromas” o “memes”, y el hecho de restarle importancia puede provocar que vayan calando sin aparente trascendencia. Por todo ello, se asume que, si creces rodeado o rodeada de discurso de odio y te relacionas en contextos en los que se manejan habitualmente, puede que llegues a no distinguirlos, de tal forma que calan a nivel casi inconsciente.

“El problema que le veo es cuando en un grupo de jóvenes empiezan a bromear con esos discursos y poco a poco se le va quitando importancia al mensaje y ahí es cuando empieza a calar en mi opinión, esa parte es la que más afecta a los jóvenes.”

(Hombre, G18-20)

Se entiende que existe un **odio oculto**, normalizado a partir de patrones culturales, que llegan a definir como de **“baja intensidad”**, que resulta especialmente peligroso por su integración y asimilación. Odio que adopta un “perfil bajo” para adentrarse en las conversaciones, pero que siendo de “pequeña escala” es el que enciende la llama de conflictos mayores.

“Yo creo que promover ideas negativas o falsas sobre esos colectivos, sin llegar a la violencia o al insulto también lo es, puesto que estás induciendo unos pensamientos a personas que no tienen por qué saber de ese tema y ponerse del lado del odio.”

“No sólo se dan en esas situaciones de ofensas e insultos. A veces suele ser algo que pasa más desapercibido, un comentario...”

(G18-20)

Para ello se emplea un lenguaje que integra pequeñas cargas de odio a través de estereotipos y prejuicios. Entre ellos, por ejemplo, se citan cuestiones como el paternalismo, o el sexismo benevolente, que refuerzan el rol dependiente de la mujer e inciden en actitudes machistas y discriminatorias, o provocan una misoginia que se constituye en germen de odio. En definitiva, lenguaje y estereotipos que generan percepciones y expectativas a partir de una visión distorsionada de la realidad. La asimilación inconsciente de todo ello puede propiciar que muchos usuarios y usuarias se constituyan, casi sin darse cuenta, en un eslabón de la cadena de ese odio de baja intensidad.

**“En un foro cerrado, que sí que:
‘Yo alguna vez alguna broma racista sí.’
Que puede tener una repercusión,
¿no? Y o que en grupos de WhatsApp o tal,
que reconocieron algunos su propio rol,
¿no?, en difundir ciertos estereotipos,
que luego pueden también llevar
al discurso de odio.
O que perpetúa el racismo estructural.”**

(Experta 2)

La normalización de los discursos de odio se apoya además sobre la **legitimación** que ofrecen muy diversos agentes sociales. Odio transmitido por actores socialmente integrados (referentes mediáticos, *influencers...*), que lejos de dar ejemplaridad otorgan carta blanca a las actitudes discriminatorias y vejatorias. En la cima de la pirámide de ese ejercicio de legitimación del ataque y el insulto, se sitúa el odio como arma arrojadiza entre partidos políticos, odio como propaganda de unos partidos que radicalizan y polarización a sus seguidores y seguidoras, líderes que desacreditan a medios de comunicación, que a su vez transmiten bulos y emplean un lenguaje y enfoque que puede perpetuar muchos estereotipos discriminatorios. La institucionalización del odio alcanza su máximo nivel cuando existen líderes mundiales que alcanzan su posición de poder siendo precisamente bandera del odio (Donald Trump como máxima encarnación de un *trol* institucionalizado y poderoso).

**“El contexto ha cambiado muy rápido,
en dos años de repente tenemos líderes
políticos mundiales diciendo mensajes racistas,
¿no? Entonces muchas veces parece
que ese mensaje se está legitimando
porque está ahí, está dicho por gente
que es referente en el mundo,
y tú llegas a un aula y es como vale,
ésta es tu opinión, además te tachan
como de una determinada ideología ya, ¿no?
O... a mí me ha pasado.”**

**“Sí. Es que es muy común eso
por lo que os decía que yo...
Vamos, lo veo ya no sólo en casos
que tratamos con el proyecto sino a mi alrededor,
o primos que tengo pequeños o tal,
que eso, te dan como el argumento,
que han oído pero que ni siquiera es suyo,**

ni siquiera lo han digerido, ni siquiera saben de qué va.”

(Colectivos actuación)

Por todo ello se entiende que los discursos de odio se integran a través de vehículos culturales, al tiempo que los y las jóvenes asumen que internet está plagado de plataformas tremendamente politizadas (ponen a Twitter como máximo ejemplo)⁴, en las que el usuario queda muy expuesto a la influencia de tales discursos. Esto provoca que, en ocasiones, sea complicado aferrarse a certezas, al desaparecer los referentes sobre la verdad y la realidad. También, que se pueda generar determinada brecha cultural o de clase, que diferencie entre quienes pueden opinar y quiénes no, desde esa legitimidad adquirida en base a elementos determinados por el contexto *online* (seguidores, presencia mediática, manejo de las claves de la comunicación en red...).

Actitudes y responsabilidades como espectadores y espectadoras de odio

A partir de esa peligrosa normalización de algunos discursos de odio en la red, las y los jóvenes que no han sido víctimas o protagonistas de los mismos, analizan sus actitudes y responsabilidades como espectadores y espectadoras; papel en el que se reconocen de forma mayoritaria, dada su amplia presencia, cuando no cercanía. Tales actitudes y responsabilidades, es decir, qué tipo de respuestas y medidas consideran que deben adoptar ante la observación de discursos de odio en internet, se exponen en base a distintos ejes de actuación, que se adaptarán y modularán en función de las circunstancias concretas de cada caso; aunque algunos de ellos representan las posiciones mayoritarias, al menos desde la teoría (porque una cosa es lo que se considera que se debe o debería hacer, y otra cosa es lo que se hace, o lo que está en la mano de cada cual hacer).

4. En este sentido, coinciden con los análisis que señalan que Twitter, por sus características, es una red que canaliza más discursos de odio que otras:

<https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2020/165-twitter-red-odio.html>

La necesidad de denunciar y visibilizar los discursos de odio

Frente a lo que se interpreta que representa uno de los lados más negativos de internet, y ante el riesgo que representa la pasividad, la resignación o, simplemente, la falta de consideración a la que puede conducir la normalización o asimilación de estas conductas, el discurso general señala la necesidad de denunciar los discursos de odio que se observen en la red. Porque se entiende que difundir y dar visibilidad a los abusos e injusticias ayuda a combatirlos, y porque se asume que es necesario que haya muchas denuncias para que éstas sean efectivas, o lleguen a quienes deben tomar cartas en el asunto. Desde esta perspectiva, donde “cada denuncia cuenta”, el hecho de denunciar o reportar los casos se interpreta como una responsabilidad de quienes asisten a ello.

**“Desde mi opinión y experiencia,
si se presencia algún acto de odio en la red,
aunque no vaya dirigido hacia tu persona,
se debería actuar, ya sea simplemente
denunciando el comentario o la publicación para
que la red social tome las medidas oportunas.”**

**“Sí, quien es testigo de un acto
de odio tiene la responsabilidad
de denunciar lo que está viendo.”**

(Mujeres, G18-20)

A partir del señalamiento de tal responsabilidad, conviene matizar dos cuestiones. Por un lado, que no se confía en la fuerza de la acción individual de denuncia, y por ello se demandan mecanismos que institucionalicen y formalicen tales procesos, de tal forma que sean más efectivos. Ante la intuición de que muchas de las denuncias se pierden en la nube de la indefinición, la incapacidad de maniobra, la escasa regulación, la burocracia o la mera indiferencia de las plataformas e instituciones, se genera una tensión entre la apuesta

por denunciar en cualquier caso (que la fuerza colectiva provoque que sea tan evidente que no se pueda pasar por alto), y la resignación ante la evidencia de que, en buena parte de los casos, tales denuncias quedan en nada, algo que desalienta futuras acciones en ese sentido.

“Nosotros no tenemos la fuerza individualmente de poder parar eso. Pero si de una manera conjunta se denuncia, la justicia legal es la que de verdad puede cerrar esas actitudes y castigar a los que los promueven.”

(Mujer, G18-20)

Por otro lado, ya hemos visto anteriormente cómo hay perspectivas sobre los discursos de odio que sólo encajan en el círculo de lo cercano, de lo propio, de las relaciones con personas conocidas; por ello, esa responsabilidad de denunciar quedaría circunscrita a ese círculo, fuera del cual se puede ser testigo de numerosos casos de odio que no se reportan, porque no “tocan” personalmente. Responsabilidad, por tanto, modulable, en función de lo que en cada momento afecte más o menos.

Además, cabe señalar un aspecto interesante que provocan algunos argumentos al respecto. Y es que, en ocasiones, que la denuncia sea anónima provoca que esta acción no se entienda como una posición “activa” ante el odio, desde una percepción que asimila el posicionamiento activo como aquel que te expone personalmente (actuación como implicación personal). Es decir, planteamiento que señala la necesidad de poder responder personalmente por cada denuncia que se haga, como parte de esa responsabilidad y como muestra de implicación. Demanda que trata de poner distancia con el parapeto del anonimato al que tanto se culpa de los discursos de odio en la red y de muchos de los malos usos de la red en general. Desde esta perspectiva, denunciar de forma anónima (sobre todo cuando son casos cercanos), alimentaría el universo simbólico de despersonalización e “irrealidad”, que por un lado multiplica los riesgos de perpetuación de estas situaciones, y por otro desalienta las respuestas.

La premisa de no realimentar el odio

La mayoría de las acciones que consideran los y las jóvenes a la hora de actuar ante discursos de odio parten de la necesidad de aislar a quienes generan esos discursos en su burbuja de odio, y actuar tanto con las víctimas como con quienes tienen en su mano controlar y regular estos episodios, pero en casi ningún caso haciendo partícipes de ese proceso a las personas culpables. Ello supone no interactuar con esas personas, desde el presupuesto de que con determinadas personas no se puede “razonar” (porque no tienen intención, y se comportan en base a parámetros que se interpreta que son contrarios a la razón y a los valores que procuran la convivencia); y también porque “entrar al trapo” puede alimentar el ego de los odiadores y odiadoras, mientras que ignorando desactivas el interés por llamar la atención.

**“No hay que ponerse en el nivel
de los que realizan discursos de odio,
porque sólo echaríamos
más leña al fuego.”**

(Hombre, G18-20)

A partir de estas expectativas, responder al odio amplificaría aún más el altavoz en el que ya se constituyen las redes sociales e internet, y prendería la mecha de más odio (“odio genera odio”). En última instancia, se aboga por no “ponerse a la altura”, además porque ante cuestiones emocionales (desde la perspectiva de que quien odia lo hace desde las tripas y los nervios) no se puede responder con argumentos racionales.

**“Si tú con un hater entras
en la discusión del argumento,
siempre va a ganar,
porque es que... ellos tienen toda la retahíla
de cosas que te quieren decir
y pueden estar así eternamente.”**

**Y no van a entrar en razón
porque tú les des un argumento.
Porque es una cosa emocional, no racional.”**

(Colectivos actuación)

**El sentido de la (in)justicia
que lleva a la implicación personal (“contestar”)**

Pese a lo señalado en el punto anterior, que generalmente se interpreta como opción prioritaria, los y las jóvenes también manifiestan que la rabia que generan determinadas situaciones que se consideran injustas, puede conducir a intervenir, interferir, dar opinión, o tratar de rebatir a quienes emiten discursos de odio en la red. Fundamentalmente si conoces a las personas implicadas, que es cuando se ponen en juego más emociones y menos controlables.

**“En el momento en que una persona empieza
a tener comportamientos negativos
o discursos de odio, se le debería de rebatir
y no tener miedo a reacciones,
y en caso de que su reacción sea negativa
y no tenga intención de cambiar,
alejarse de esa persona.”**

(Mujer, G26-29)

Desde esta perspectiva, sobre todo cuando las personas implicadas son conocidas, se puede optar por intentar hablar con la persona que emite el odio como paso previo a otras medidas (denunciar, reportar). Por intentar evitar conflictos mayores, por generar cierta reflexión de la que se pueda aprender algo, pero también porque se entiende que un grupo de personas que rechaza y responde ante determinadas actitudes intolerables, otorga fuerza y confianza a las víctimas. De nuevo, actitudes que requieren de la implicación del grupo, o que confían en la implicación del grupo como camino más directo para combatir los discursos de odio (es decir, que entrar al trapo de forma individual no se observa tan productivo).

“Yo pienso que como mínimo hablar con dicha persona colgando un comentario y si sigue en su torna, denunciarlo.”

(Hombre, G18-20)

En el otro lado de la balanza, adoptar un rol contestatario puede provocar que la violencia te rebote, y ello genera el miedo de “salir escaldado”. Además, empatizar con la angustia y el sufrimiento de las víctimas puede provocar una angustia propia, que derive en que se quiten las ganas de ser espectador o espectadora de esos discursos de odio, de tal modo que se evite la exposición, incluso llegando a alejarse de las redes sociales (al menos de aquellas en las que más proliferan).

“Subió un vídeo acerca del velo, de por qué la gente se mete con las chicas del velo y demás y yo pues como musulmana me encargué de ir respondiendo a los mensajes, todos, o sea, sin excepción, tanto positivos como negativos, y en los negativos me han estado todo el rato respondiendo, retuiteando, todos contra mí, o sea, fue brutal. Increíble.”

(Colectivos vulnerables)

El apoyo a las víctimas

Otra forma de interferir, pero sin interpelar ni tener en cuenta a las personas culpables, es poniendo toda la atención en la víctima, posicionándose a su lado y mostrando un apoyo público que intente aliviar su situación de vulnerabilidad. Con la pretensión de que esas personas no se sientan solas y desprotegidas, al menos desde el plano afectivo y emocional, y de que encuentren algún tipo de consuelo ante lo que se asume que es una situación emocionalmente muy complicada.

“Es una situación compleja y no sabes de qué manera puede sentirse la gente. Evidentemente si es una situación donde el asunto es bastante grave, por supuesto que reaccionaría a favor de la víctima y hacerla sentir que no está sola o solo. Siempre hay que reaccionar en estas situaciones y no quedarse callado jamás. No me he visto nunca en esta situación, pero creo que hay que interceder en estos asuntos para que no se vaya a más y demostrar apoyo y siempre denunciar.”

(Mujer, G26-29)

Esta actitud que, de forma mayoritaria, se entiende útil y responsable, también se reconoce que resulta complicada cuando la circunstancia no tiene lugar en el círculo propio de relaciones y no se conoce a las personas implicadas. Porque no se genera el mismo grado de empatía, ni se entiende de forma tan clara la necesidad ni la utilidad.

La necesidad de intervenir en el círculo de proximidad

De igual manera que se señala que existe odio “de baja intensidad”, que es el que prende la llama y normaliza e institucionaliza lenguaje y planteamientos discriminatorios, se asume que hay pequeños actos, actitudes y comportamientos cotidianos, que contribuyen a generar las dinámicas contrarias. Pequeños actos que hacen grandes cambios, desde el momento en el que te constituyes en un eslabón de la cadena que transmite tolerancia y justicia, y no en la que perpetúa justo lo contrario. Por ello se señala la responsabilidad a la hora de actuar en el círculo más cercano, generando debate y reflexión, manifestando el desacuerdo con las posiciones intolerantes y que marginan y discriminan, incluso formando e informando cuando se está en disposición para ello. Todo eso con la pretensión de no pertenecer a una mayoría silenciosa que perpetúe determinadas actitudes.

Y esto es algo que explican en relación al círculo social cercano en general, en todos los contextos, y no sólo en lo que se refiere al entorno

se señala la responsabilidad de manifestar desacuerdo con las posiciones intolerantes que marginan y discriminan

online; pues si se generan los valores adecuados, y las adecuadas herramientas para combatir determinados riesgos y actitudes rechazables, ello tendrá reflejo en todos los contextos de la vida, *online* u *offline*.

“Yo no suelo entrar al trapo en este tipo de cosas, digamos que mi rol en internet es más pasivo. Aunque en ese sentido suelo hablarlo y mostrar mi disconformidad con mi grupo más cercano.”

(Hombre, G26-29)

“Nuestra propuesta en el proyecto sí es invitar a que seas activo y que no te quedes en la mayoría silenciosa, y por eso lo del emoji, porque es una forma sencilla de dejar claro que eso no [...]”

“Nuestro proyecto también llama como al compromiso social, al comprometete, no seas un espectador...”

(Colectivos actuación)

Circunscribiéndose al terreno *online*, también en relación a la intervención en el círculo cercano (que realmente es la que se sobreentiende que produce resultados, según el discurso general), se señala la necesidad de ser responsable de la actividad que se desarrolla en internet, en relación al lenguaje que se usa, la consideración de las consecuencias de lo que se comenta o se reenvía, los “me gusta” que se otorgan, etc. Además de “bloquear” y

“expulsar” de los grupos a quienes atenten contra las más básicas normas de convivencia grupal.

Desde una visión micro, se interpreta que, si todo el mundo es capaz de controlar el odio en su círculo cercano, se estará en mejor disposición de controlar el odio en general. Como otras veces, perspectiva que, si se queda en lo micro, puede derivar en que se infravaloren riesgos y actitudes que tienen lugar fuera del marco de lo propio, pues ni siquiera se imaginan algunas circunstancias que tienen lugar en otros colectivos, quizás más vulnerables, y que requieran de una implicación, un control y un apoyo a otros niveles, más institucionalizados y regulados.

**“Sentir un compromiso como persona
con respecto al lugar que ocupamos en el mundo
nos lleva a tener conciencia
de las consecuencias que tiene cada acto
que realizamos, por nimio que sea.
Es por ello que dirigir todas nuestras acciones
diarias según un camino
que nos propongamos supone nuestra única vía
de salvación, personal y como conjunto.
Y esto se materializa en cada pequeño gesto.
Por ejemplo, no voy a compartir tal publicación
que incite al odio. O tal meme.”**

(Hombre, G22-24)

Las actitudes más pasivas

Frente a las actitudes que suponen algún tipo de implicación y actuación, otras representan una predisposición mucho más pasiva ante la observación de discursos de odio en la red. Planteamientos que, al menos desde la teoría, resultan minoritarios en el conjunto de los argumentos, aunque ponen de manifiesto determinadas dudas que señalan algunos y algunas jóvenes en relación a cuál es la actitud

adecuada a esas circunstancias. En cualquier caso, argumentos que, en conjunto, ofrecen una panorámica en relación a los motivos de la inacción y la despreocupación (respecto a un asunto que los propios jóvenes señalan que debería preocupar). Pasividad que se puede explicar en torno a varios aspectos:

- La convicción de que reportar o denunciar no sirve para nada, circunstancia que generaría un desánimo y una resignación a partir de la que se justifica la inacción.
- La certeza de que hay cosas que ocurren en internet que no están bien, pero elaborada desde la sensación de que “no van contigo”. Perspectiva de las consecuencias de los discursos de odio desde un plano personal, sin tener en cuenta el daño que hace al estar instalado en dinámicas grupales, sociales y culturales. Es decir, que si el odio tiene consecuencias personales (no grupales), si no te afecta personalmente, no existe (o, al menos, no se considera).

“Yo personalmente, no suelo entrar en discursos de odio que no me afecten a mí, pero sí cuando afecta a mi círculo cercano.”

(Hombre, G18-20)

- El axioma que dice que “el mayor desprecio es no hacer aprecio” (citado en un grupo de forma literal), pero trascendiendo lo apuntado antes en relación a lo desaconsejable de interpelar al emisor de odio, para aplicar el axioma al hecho mismo de que existan discursos de odio en la red: si no lo miro, no existe.
- La tendencia a “dejar pasar” el asunto si no es muy grave (¿normalizar el “odio a pequeña escala”?), y a no hacer nada si no tiene una evidente continuidad en el tiempo, desde una perspectiva de un odio que caduca (sólo importa el ahora, y se olvidarán las denuncias y los casos del ayer).

“Ante una situación de odio sinceramente no tomo ninguna medida. Pero cuando se trata de

**un odio continuado y una vejación
de los derechos humanos a un gran nivel
sí que actúo.”**

(Mujer, G18-20)

**“En el mundo de las redes sociales sólo importa
la actualidad, así que parece
que el odio de hace cinco minutos
ya está olvidado.”**

(Hombre, G22-24)

- La asunción acrítica de que participar en internet y en redes sociales implica asumir cierta carga de violencia, a modo de contrapartida para poder disfrutar del resto de posibilidades y ventajas.
- Obviar el propio papel como eslabón de la cadena de transmisión de odio, y la responsabilidad en la normalización y perpetuación de estereotipos, desinformación, discriminación, etc. Asumir, desde esa perspectiva, que ser testigo no implica tener ninguna responsabilidad.

**“Tampoco le daban mucha importancia a
su papel, ¿no? Que no pasa nada, si yo reenvío...
Salió bastante el tema de WhatsApp,
de imágenes que circulan por ahí, memes,
por ejemplo, como que no veían su papel
en reenviar una imagen, un meme...
Que lo veían como bromas,
aunque fueran bromas así contra musulmanes.
Que lo tomaban muy como: ‘No, es una broma,
no pasa nada... Nos divertimos.’
Y no piensan en cómo se siente esta persona.”**

(Experta 2)

**“El que es testigo no creo que tenga
responsabilidad, no tiene la culpa de**

**haber estado presente y tampoco creo que
tenga potestad para solucionar el problema.”**

(Hombre, G26-29)

- Finalmente, cabe señalar que desde algunos adultos (así lo señala alguna experta) se tiende a delegar la responsabilidad de actuación en los y las jóvenes, desde la perspectiva de que serán los “nativos digitales” quienes tengan el conocimiento y la legitimidad para hacerlo, y la asunción de que las redes sociales son “juveniles”.

Regulación, control y libertad de expresión

Percepciones generales sobre la regulación

A partir de las características que determina el contexto *online* (analizadas anteriormente), y de esa percepción de internet como universo inabarcable e incontrolable, el discurso general entiende que es difícil **“poner puertas al campo”**. Ello supondría que, en base a esa incapacidad por controlar todo lo que ocurre en internet, muchos usuarios y usuarias pueden encontrar terreno abonado para los usos y las acciones malintencionadas, abusivas, discriminatorias o delictivas. En este contexto es en el que se entiende que se extienden los discursos de odio, como una de las contrapartidas de la libertad que ofrece internet como elemento de información y comunicación. Encarnación de los usos maliciosos que aprovechan los resquicios legales que ofrece esa “libertad”, desde una perspectiva que interpreta que la amplitud de las normas que intentan regir el funcionamiento de la comunidad *online* deriva en una práctica indefinición, por la imposibilidad de regular adecuadamente algo informe, en constante movimiento, y donde la regulación siempre va un paso por detrás de la realidad de los usos.

**“No se puede decir mucho realmente
sobre la tendencia o no a denunciar, sólo...
Porque eso es un trabajo cualitativo.”**

**Pero sí que muchos se habían como desanimado,
¿no? [...] Que lo habían dejado de hacer
porque no vale la pena.”**

(Experta 2)

A partir de ahí, los y las jóvenes entienden que resulta complicado tener conocimiento de la regulación y de las implicaciones jurídicas de este tipo de actividades *online* (es decir, de sus derechos y responsabilidades al respecto), y que además mucho discurso de odio pasa desapercibido para las personas encargadas de revisar los contenidos en las plataformas. Esto último ocurriría por la señalada indefinición, por la inexistencia de herramientas adecuadas para el control y la supervisión, por la posible colisión con derechos como la libertad de expresión; pero también por lo que entienden es una dejación de la labor de control por parte de las plataformas, que se pondrían de perfil ante las dificultades que implica abordar determinado tipo de actividad en redes sociales.

**“Algunas publicaciones incitan evidentemente
al odio, y esas suelen durar poco en internet.
El problema son algunas que engañan
a los revisores de contenido
y logran permanecer publicadas.”**

(Hombre, G22-24)

Por todo ello, en líneas generales se interpreta que internet es una comunidad que se **autorregula**, y por ello apela a la responsabilidad individual, de tal modo que se pasan por alto algunas responsabilidades de las plataformas. Ante la indefinición general, se remarca la importancia de tal autorregulación, también como medio para no terminar con las ventajas de la autogestión que supone el uso de redes sociales. Una vez más se ponen en la balanza (no queda otra) las contrapartidas y los riesgos frente a todas las ventajas de disfrutar de internet de forma libre y sin aparentes restricciones, al tiempo que se tiende a la benevolencia respecto a las responsabilidades de las empresas, plataformas, y organismos responsables.

**“Creo que debería haber unos límites,
pero realmente no son las propias redes sociales
los que deberían imponerlos,
sino más bien deberíamos ser nosotros mismos
los que nos parásemos a pensar antes de realizar
alguna acción, y pensar las consecuencias de ella,
y como se nos vería después de haberlo hecho.”**

(G18-20)

En relación a esas responsabilidades de las plataformas, no sólo se menciona la necesidad de **facilitar mecanismos de control y de denuncia**, pues en algunos casos se apunta también su responsabilidad educativa, en el sentido de ofrecer la formación y la información adecuada para que la herramienta que están poniendo en manos de usuarios y usuarias de características y condiciones tan distintos, se emplee de la mejor manera posible, respetando las más diversas sensibilidades, y los propios derechos humanos y civiles.

**“Muchas veces se amparan en la cosa ésta de
‘No, es que es una comunidad libre
y que se autorregula, entonces si tú denuncias,
hay muchas denuncias...’ Es como
si fuésemos una comunidad
que se autorregula, ¿no? Pero yo me pregunto
hasta qué punto esto es así.
Y hasta qué punto es una plataforma
que tú has creado y tienes una responsabilidad,
¿no? O sea... y la tienes que ejercer.
Y yo creo que una vía para ejercerla,
además de los mecanismos de denuncia
que pienso que tienen que ser muy claros
y que sí que se tienen que vigilar,
es también bueno, pues apostando
por financiar proyectos que vayan a la educación,
¿no? Y como parte de su responsabilidad social.”**

(Colectivos actuación)

Más allá del contexto *online*, desde los y las jóvenes, pero sobre todo desde quienes tienen implicación a partir de la sensibilización y actuación, y desde las personas expertas, se señalan lo que entienden que son **problemas o dificultades** a la hora de legislar situaciones como los discursos de odio:

- Se asume que la ley existente es muy amplia, y que ello puede provocar confusión en la propia definición de los discursos de odio; o, al menos, en la interpretación de esa definición por parte de la mayoría.
- Se interpreta que la regulación resulta vaga y poco operativa en relación a los tipos sancionables.

“Otro problema con el que nos encontramos es la Regulación del Ordenamiento Jurídico, que los delitos... o sea, el discurso de odio solamente está castigado si realmente puede ser sancionable, y se puede derivar a los delitos de odio. Pero aun así, la regulación es muy vaga, hay muchas lagunas y no hay un tipo establecido. Por eso que se necesita una ley integral. Porque claro, hay muchos problemas con los que nos encontramos, tanto a nivel de prueba como de legislación.”

(Colectivos vulnerables)

- Se señala que la creación de normas universales en relación a los discursos de odio puede pasar por alto las peculiaridades o sensibilidades de cada país o región. Circunstancia que incide en la dificultad de regular las especificidades de uso de una herramienta (internet) que precisamente encuentra sentido en su capacidad de ser universal y difuminar cualquier tipo de frontera.

“Aplican unas normas universales, por decirlo así, en plan para todos los países.

Por ejemplo, porque sí que les preguntamos por cosas como lo de por qué censurarlo... de con qué criterio se hacen las normas de Facebook, y claro, nos decían que es que, bueno, hay distintas sensibilidades en todos los países, y entonces ellos intentan ser lo más protectores posibles. Entonces que el desnudo en ciertos países pues que sí que es muy provocativo, no en Europa a lo mejor, pero sí en otros países. Entonces bueno, yo creo que son suficientes, no me pondría más estricta con las políticas comunitarias tal vez porque ya sí que se nota que las plataformas están teniendo muy en cuenta todas estas propuestas.”

(Colectivos actuación)

Toda esta aparente indefinición sobre los límites de los discursos de odio, y las leyes que los controlan y regulan, genera una sensación de desprotección, sobre todo entre los y las jóvenes. Ante ello, se explicitan determinadas **demandas**:

- Las normas deben estar escritas, con precisión.
- Es necesario dejar clara la línea a partir de la que un discurso es delito y hay que denunciar (como parte de la responsabilidad de usuarios y usuarias).
- Es necesario regular la moral pública, como parte de los derechos fundamentales del ser humano.
- Es necesario coordinar y regular las relaciones institucionales, a la hora de abordar discursos y delitos de odio: Fiscalía, Abogacía, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Defensor del Pueblo, comunidad educativa, asociaciones y tercer sector...
- Hay que hacer partícipes a las comunidades vulnerables de los procesos que generan las injusticias en las que se ven envueltas,

normalizando las actuaciones y generando seguridad en los procedimientos.

- Hay que normalizar, a nivel social, el hecho de intervenir y denunciar cuando sea necesario, frente a la resignación generada por la sensación de la escasa utilidad de actuar en el territorio ingobernable que representaría internet.

“Cuando la persona ve que estás tratando su tema, que lo estás llevando a cabo y que estás dando un apoyo, ella entiende, se siente más segura, ese odio que decimos que se puede generar hacia los demás pasa de esa persona, en vez de decir ‘mira, pues le han llamado no sé qué en las redes’, en vez de contestar y entrar al trapo, lo que hace es ponerlo en nuestro conocimiento y se llevan a cabo unas actuaciones. En vez de generar ese odio, que al final es odio contra odio, no lleva a nada. Entonces eso creo que es positivo, y luego también dar a conocer al resto de comunidad, pues mira, tengo un amigo, un conocido, un primo, que le ha pasado. Y ver que hay soluciones.”

(Colectivos vulnerables)

- Algunas personas también señalan la necesidad de ajustar el Código Penal, sin atender a la especificidad del contexto *online*, que bajo esta perspectiva se observa como “coladero” de intenciones maliciosas (¿resulta este planteamiento operativo y aplicable en la práctica?).

Apuntes en relación al debate sobre la libertad de expresión

A la hora de teorizar sobre los motivos que pueden conducir a una persona a generar discursos de odio, resulta peligrosa la inclusión de

algunos que tienen que ver con la expresión de ideas, creencias o planteamientos ideológicos contrarios a los que representarían las personas objeto de odio, al calor de un debate sobre la libertad de expresión que queda degradado al omitir la carga de odio, la planificación y la mala intención, el aprovechamiento de la situación de vulnerabilidad de las víctimas y el derecho a la dignidad.

“En general ocurre en situaciones de problemas como la inmigración de personas de países en guerra a países europeos, donde mucha población no está de acuerdo y provoca que expresen dichas ideas en internet.”

(Hombre, G18-20)

La complejidad del debate (que ni mucho menos se abordó de forma profunda en los grupos y entrevistas, si bien sobrevolaba algunos de los argumentos) traspasa la exposición sobre los motivos y las justificaciones, y entra de lleno en las percepciones sobre la **regulación** y el control. Así, en ocasiones se interpreta que la regulación sobre los delitos de odio se afronta en términos de moral, de juicios de valor, y se mezcla odio con ideología; todo lo cual dificulta el establecimiento de normas claras y de la frontera a partir de la cual la libertad de expresión de unas personas colisiona con los derechos de otras. Además, porque el imaginario sobre la libertad de expresión parece asumir que la palabra no es tan violenta, o no resulta tan grave, como otras manifestaciones de odio más directas (amenazas físicas, o intimidaciones que tienen lugar *offline*).

“Yo creo que sí existen ciertos límites, aunque seguramente en ciertos sitios web no se cumplan. En Twitter o Instagram, que es lo que yo más conozco, sí que existen ciertas normas de cumplimiento de la comunidad, aunque en algunos casos pueda resultar algo exagerada y limite en ciertos aspectos a la libertad de expresión.”

(Mujer, G26-29)

Desde la perspectiva de que el máximo aprovechamiento de las posibilidades que ofrece internet para todo el mundo supone pagar un **peaje**, en términos de que algunas personas se aprovechan de ello, se puede interpretar que el establecimiento de límites y la regulación de usos y conductas puede entrar en conflicto, de alguna manera, con la libertad de expresión. Es decir, que el precio por reducir las posibilidades de que algunas minorías aprovechen los resquicios de la regulación y las ventajas de la indefinición, puede ser demasiado alto si ello supone recortar las libertades de la mayoría.

Esto queda patente cuando algunas personas apuntan que, desde la pretensión de establecer una regulación generalizable y universal, se tiende a un exceso de **proteccionismo** (igualar desde el exceso de celo y control, y no al contrario), que redundaría en perjuicio de algunas libertades. Por ejemplo, y en un caso propio de España que se mencionó en alguna entrevista, cuando se alude a circunstancias como el debate en torno a la “ley mordaza”, como ilustración de un exceso de control que puede ser transferido al contexto *online*, generando una indefensión ante determinadas sanciones administrativas por parte de usuarios y usuarias cuya actividad no encaja en lo que se entiende por discursos de odio. Si bien es cierto que la denominada “ley mordaza” no entraba a regular actividades *online*, valga el ejemplo como prueba de la forma en la que un tipo de discurso aborda la regulación de las actividades *online*, clave para el control de los discursos de odio, a la luz del debate candente sobre la libertad de expresión⁵.

“Como consecuencia también de los cambios legislativos en los últimos años,

5. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-3442&p=20150331&tn=2>
<https://www.expansion.com/economia/politica/2015/07/01/5593a63e46163f06438b4572html>
<https://elpais.com/espana/2020-06-29/la-ley-mordaza-mas-utilizada-que-nunca-al-cumplir-cinco-anos.html>
<https://blogs.es.amnesty.org/madrid/2018/04/10/la-ley-mordaza-amenaza-el-derecho-a-la-libertad-de-expresion-en-espana/>
https://www.lasexta.com/temas/ley_mordaza-1

la ley mordaza, etc. Hay un punto también de indefensión, ¿no?, ante también determinados tipos de sanciones administrativas.”

(Experta 1)

En esa línea, se interpreta que la regulación conlleva determinadas **concesiones** en relación a la privacidad de los usuarios y usuarias, circunstancia nada sencilla cuando estamos ante una herramienta que en sí misma encarna para el imaginario general una manera de gestionar la propia libertad. Por otro lado, el planteamiento desde la premisa de que existe “demasiada libertad” (como elemento que confiere a internet el carácter de ingobernable y de “ciudad sin ley”), en ocasiones confunde y desenfoca el debate sobre los discursos de odio, y provoca que en el imaginario general cueste establecer cuál es la frontera de la libertad de expresión.

“Los límites son los que impone la ley, pero por lo demás internet debe de ser un foro abierto, siempre que no se ataque directamente a las personas, e incluso eso hasta cierto punto y en ciertos contextos está permitido.”

(Hombre, G26-29)

Sobre las denuncias y las sanciones

Cuando se reflexiona sobre la efectividad del control existente en relación a la presencia de discursos de odio en la red, la sensación general gira en torno a las dudas, fundamentalmente en relación a los resultados. Se sabe que existen mecanismos de control y sanción, pero en ningún caso existe seguridad sobre el hecho de que tales mecanismos funcionen, ante la percepción de que no hay reportes de los mismos, ni pruebas de los resultados de esas acciones. Ello genera cierto **desánimo a la hora de denunciar**, ante la perspectiva de que no vale para nada, y de que los mecanismos existentes son estériles.

“Aunque tengan sus mecanismos las plataformas, pero hemos visto que no funcionan,

**no funcionan muy bien, ¿no? [...]
Hicimos un experimento en Facebook
de denunciar 100 comentarios
que eran claramente discurso de odio.
Ahora no me acuerdo del resultado,
pero creo que en todos menos nueve o algo así,
nos contestaron que: ‘Esto no... no va en contra
nuestra...’ Esto no es discurso del odio
según Facebook. Y algunos que habían...
o sea, que habían dicho que sí eran discurso
de odio, y que no eran... eran casi, casi igual.”**

(Experta 2)

En la operativa, se entiende que cada aplicación y plataforma tiene sus reglas, por lo que no se intuyen unos mecanismos asimilables de forma común y universal. Además, el hecho de que existan mecanismos para denunciar no impide que se interprete que no hay demasiada voluntad por parte de las plataformas en profundizar en esas denuncias. Entre otras cosas, ello puede tener que ver con otra de las lagunas que señalan: algunos mecanismos de denuncia, interpretan, en la práctica no se pueden articular contra usuarios anónimos, sólo contra plataformas, o apelando a la mediación de las plataformas (que querrán evitar cualquier tipo de conflicto o polémica).

**“Contamos con muchas lagunas. En primer lugar,
eh... vale, la prueba, ¿no? La prueba sí,
en caso de redes sociales está bien, pero claro,
ir contra la persona no se puede porque puede ser
Teleñeco 19... quién es Teleñeco 19, o sea,
no puedes ir en contra de esa persona.
O sea, lo único que puedes hacer es ir
y manifestarla a la plataforma,
para que la plataforma lo elimine.
Entonces ese anonimato es lo que hablábamos:
les permite seguir porque no se puede ir en contra
de... un usuario web. [...] Porque luego por ejemplo**

en este caso, qué pasa, si Facebook, hay un comentario, lo quita, ya, pero ¿y esa condena a ese usuario? No hay mecanismos.”

(Colectivos vulnerables)

Desde la perspectiva, bastante extendida entre los y las jóvenes, de que las **plataformas** no hacen labor suficiente a la hora de detectar y controlar las actividades de odio, se asume que sólo se actúa ante las denuncias de sus usuarios y usuarias, sobre quienes recaería la responsabilidad de visibilizar tales situaciones, además asumiendo que sólo a partir de la presión grupal se consigue alzar la voz. Es decir, que son necesarias muchas denuncias para que la queja surta efecto. Por ello, se pide a las compañías y plataformas que faciliten y clarifiquen los mecanismos de denuncia, que atiendan más, o sean más estrictas y consecuentes, con las presentadas, y que sean más transparentes con los criterios que manejan.

“Los criterios de las redes sociales, de qué es discurso de odio, no están tan claros. O sea, en cada caso no quedan tan claros, ¿no? O sea, tienen su propia definición. Pero claro, es una definición bastante amplia. Luego, hay una persona que tiene que decidir en cada caso. Y ahí no sabemos muy bien qué tipo de información tienen estas personas, qué tipo de herramientas tienen para para tomar la decisión.”

(Experta 2)

Además, se apunta a la necesidad de reforzar la existencia de figuras que moderen de forma más activa la actividad de las plataformas, toda vez que la figura del **“moderador”** se intuye que existe, pero en la práctica no se percibe. Es cierto que el hecho de que la moderación o el control no esté muy presente puede ser parte del éxito de plataformas en las que resulta fundamental que los usuarios y usuarias noten que gestionan sus cuentas y su libertad de forma autónoma.

Pero ello no debe ir en detrimento de que cada parte asuma su responsabilidad en el buen funcionamiento de la comunidad.

“Las diferentes páginas tendrían que tener un moderador que vaya ahí a mirar un poco que no haya disparates. Luego vemos que, claro, hacen las denuncias a las redes sociales... [...] Entonces, claro, muy de cada administrador de página. Entonces... un poco su rol que tiene que mantener. Porque ha habido casos donde... No sé, casos concretos, pero... donde han sido los administradores de páginas que han sido como luego en procesos, ¿no?, legales, porque no han hecho moderación.”

(Experta 2)

Desde la escasa confianza que muestran los y las jóvenes en la repercusión de sus posibles denuncias, se apunta la necesidad de que las sanciones sean **proporcionadas y graduadas** según tipología y gravedad, además de que se produzcan sanciones ejemplares para casos más graves y personas con especial influencia. Propuestas en una línea que persigue reforzar la confianza de usuarios y usuarias en los procesos de regulación y control, frente a la percepción de indefinición y arbitrariedad.

“Yo creo que el problema que hay en España es una falta de gradación de las sanciones, ¿no? Es que aquí eh... no sé, o te meten dos años en la cárcel o no se hace nada, ¿no? Quiero decir, no hay una gradación realmente que pueda reflejar los criterios diferentes y los diferentes niveles de gravedad que hay en el discurso de odio, ¿no? Que es muy importante.”

(Experta 1)

En relación a posibilidades concretas de control, en varias ocasiones se realiza una propuesta por parte de algunos jóvenes (de los distintos grupos realizados): asociar la identidad *online* a la cuenta IP desde la que se opera, de tal modo que se pueda producir una identificación clara de la cuenta, y cerrarla en su caso. También se menciona el poder restringir el número de perfiles en redes sociales por usuario/a. Demandas que, junto a otras, seguramente están por encima de las concesiones que estarían dispuestos a conceder para preservar su propia **privacidad** (por encima de lo aceptable personalmente). Es decir, que realizan las propuestas pensando en las personas infractoras, y no en los usuarios y usuarias generales. De nuevo, el problema de que paguen “justos por pecadores”, que los mismos protagonistas identifican en otras circunstancias.

“No estaría mal que cerrasen cuentas por IP, con el fin de evitar esta recurrencia.”

(Hombre, G22-24)

“Se deberían de tener más controladas las identidades de los usuarios de las distintas redes sociales (almacenada siempre de forma segura y privada), para evitar que se creen múltiples cuentas anónimas y distribuyan discursos de odio constantemente y sin consecuencias.”

(Hombre, G18-20)

“Yo creo que se debería de asociar la identidad de las personas a las redes sociales o incluso a las IPs (de alguna manera que nadie te pueda suplantar). Al igual que ya se hizo en su día con las tarjetas prepago de los móviles que estaban asociadas a la identidad de las personas para identificar atentados.”

(Hombre, G26-29)

Estrategias y contranarrativas

En este último apartado del análisis cualitativo de grupos y entrevistas, nos adentramos en las propuestas que ponen sobre la mesa para poder combatir los discursos de odio en la red, desde la perspectiva de la prevención, la sensibilización y la generación de contranarrativas (de la regulación y el control ya se habla en el apartado anterior). Estrategias sobre las que se preguntó explícitamente en las dinámicas realizadas, y muy especialmente a las especialistas y a las jóvenes implicadas desde la intervención y desde los colectivos vulnerables; todas ellas personas que previamente han reflexionado sobre esta cuestión, desde sus experiencias profesionales y personales, muy en contacto con el tema que nos ocupa. Por ello, este apartado se nutre básicamente de sus planteamientos, salpicados de algunas aportaciones de lo escuchado en los grupos de jóvenes.

La recopilación de propuestas se articula en tres ejes principales, atendiendo al trabajo con valores y emociones, la labor en los centros educativos, y la formación y sensibilización de la opinión pública al respecto.

Desde los valores y las emociones

En el momento en que se entiende que los discursos de odio suponen atentar contra importantes derechos humanos y contra algunos de los principios que procuran la buena convivencia y la vida en sociedad, se señala de forma unánime la necesidad de trabajar con los valores sociales como materia prima esencial para prevenir y combatir tales conductas⁶.

6. Cabe señalar que algunas voces hablan de la necesidad de una educación en “valores reales” (G18-20), expresión que en su contexto sobreentiende que son los que tienen que ver con la moral, y cierta capacidad para establecer cuáles son las cuestiones universales que debe compartir todo el mundo, frente al predominio de la ideología, que marcaría adscripciones y diferenciaciones que alimentan micromundos regidos por principios que sólo valdrían para las personas acólitas.

Así, explicitan determinados elementos clave en la educación:

- Educar sobre la **aceptación y gestión de la diferencia**, la diversidad, la tolerancia, la capacidad de empatía y la igualdad, como elementos que neutralizan el odio y la intolerancia que lo sustenta.
- Apostar por la generación entre adolescentes y jóvenes de **pensamiento crítico**, y capacidad para cribar y seleccionar información. Siendo el pensamiento crítico esencial para madurar en términos generales, se antoja fundamental en el caso específico del contexto *online* en el que tienen cabida los discursos de odio, pues éstos se sirven de las mentiras, los bulos y la desinformación para propagarse y normalizarse. Desarrollo, por tanto, de la capacidad de reflexión sobre lo que se lee y escucha, algo que aparentemente no resulta tan sencillo en un contexto definido por la velocidad y la inmediatez.

“Yo creo que más que el funcionamiento de las RRSS en sí, es la falta de pensamiento crítico lo que hace que lo que vemos y leemos nos lo creamos sin dudar ni ir más allá.”

(Mujer, G26-29)

- Incidir en la **responsabilidad asociada a los propios actos y hábitos**, especialmente en un contexto *online* en el que se tiende a no visualizar las consecuencias de los mimos (en base a esa ruptura entre lo *online* y lo *offline* explicada en capítulos anteriores). En el corto plazo, ello se traduciría en “pensar” lo que se escribe, imaginar quién puede leerlo y en qué circunstancias, y reflexionar sobre cómo puede ser recibido. Si bien hay muchos discursos de odio perfectamente planificados y que calibran perfectamente las consecuencias de sus manifestaciones, la propuesta incide en la posibilidad de romper las cadenas de odio de baja intensidad y la normalización de discursos discriminatorios de pequeña escala, desde la incidencia en los grupos de más proximidad.

- Educar sobre la manera de **entender y gestionar el valor libertad**, puesto en relación con otros muchos valores, pues se entiende que saber entender y dar uso a la libertad propia previene muchos conflictos con la libertad de otras personas. Valor que adquiere una significación especial en un contexto *online* que, en sí mismo, encarna una parte importante de lo que el imaginario colectivo asimila como un espacio libre o en el que las personas se pueden expresar libremente. Por tanto, esa adecuada gestión de la libertad redundaría en un empleo más responsable de internet y las redes sociales.
- Asumir también la **posibilidad de equivocación** y el **derecho a rectificar**⁷, como mecanismo que neutraliza los planteamientos más dogmáticos y las ideas más cerradas e inmovilistas, sobre las que se edifican los muros que separan lo propio del resto. Desde esta perspectiva, la humildad implícita en el reconocimiento de una equivocación (o de una ignorancia) se entiende como una de las carencias que tendrían muchas de las personas que emiten discursos de odio, por lo que reforzar ese aspecto, entendiendo que no pasa nada por rectificar y pedir perdón, serviría como antídoto de según qué conductas.

**“Proponemos a la gente que te vas a equivocar,
pero no pasa nada porque es muy difícil
lo que tú dices, que tengas en tu cabeza
todos los mensajes de odio identificados.
Pero sí que sí a base de que la gente se vaya
concienciando y vaya entendiendo todos los tipos
de discurso que hay, entre nosotros mismos
nos podremos hacer como el control amigable
sin que tenga que venir nadie a censurarte**

7. En *Protagonistas y espectadores. Los discursos de los jóvenes españoles* (Megías, 2019) se analizaba cómo el “derecho a equivocarse” es una de las demandas recurrentes de los y las jóvenes cuando entran a dialogar sobre valores, desde la percepción general de que la sociedad “adulta” les exige responsabilidad, al tiempo que les despoja de las armas necesarias para afrontar esa responsabilidad, como la autonomía para tomar decisiones propias, y la posibilidad y capacidad para aprender de los propios errores.

el mensaje o tal porque preferimos la libertad y que puedas decir cosas. Entonces sí que en las charlas que damos a alumnos les decimos que cuando vean un mensaje de odio simplemente pongas un emoji y rebobinar, es como el like me gusta, pues rebobinar es decirle a la persona que ha puesto ese comentario: oye, rebobina, piénsatelo otra vez, porque igual no lo has dicho de la mejor manera, y oye, puedes decir lo que quieras decir, que está correcto —la libertad de opinión genial— pero seguro que puedes decirlo de otra manera y no tienes por qué incurrir en un discurso de odio, y sé respetuoso con los demás, no pasa nada, que allí cabemos todos.”

(Colectivos actuación)

Pero además de la educación en valores, se habla de la necesidad de educar en el **reconocimiento y manejo de las emociones**, sin duda uno de los elementos clave a la hora de abordar la educación de adolescentes y jóvenes; no sólo en lo que tiene que ver con las situaciones problemáticas y los riesgos (como puede ser lo relativo a los discursos de odio), sino también en relación a su desarrollo personal, su crecimiento y maduración, sus relaciones personales y sus procesos de socialización. Además, porque los y las jóvenes reconocen cómo se ponen en juego muchas emociones cuando de discursos de odio se trata, tanto por parte de emisores de odio como de víctimas. En este sentido, se mencionan las siguientes cuestiones:

- Trabajar con adolescentes y jóvenes el manejo de la **soledad** y la **frustración**, entre otras cosas como elementos para poder relacionarse mejor, también en torno a la tecnología.
- Ayudar al mejor **conocimiento de uno mismo/a**, y al reforzamiento de la **autoestima**, de manera que permita enfrentar situaciones de dificultad como las que puede generar la exposición a discursos de odio.

- Ayudar a **manejar la presión grupal**, tan presente en épocas adolescentes y juveniles, y tan relevante a la hora de perpetuar o normalizar determinadas percepciones o discursos.
- Contribuir al desarrollo de la **inteligencia emocional** y de las habilidades sociales, que permitan a adolescentes y jóvenes relacionarse de manera natural y sana.
- Entendiendo que el odio es una emoción que va “de las entrañas a la boca” (así lo explican), sin filtro, se incide en la necesidad de trabajar esos **filtros**, y las motivaciones que generan ese recorrido. Y hacerlo, en la medida de lo posible, de forma personalizada, en una labor que se reconoce complicada, como complicado se asume el mero acercamiento a las personas que emiten discursos de odio.
- Propiciar una **educación sentimental⁸ y emocional tecnológica** a edades tempranas, como parte indisoluble de la formación tecnológica. Es decir, ir más allá de las habilidades técnicas y de asimilación que se presuponen a quienes se considera “nativos/as digitales”, y adentrarse en la manera en que la tecnología se inserta en sus relaciones, y reproduce y determina sensaciones y emociones, algo que requiere de un aprendizaje personal, grupal y social al que tantas veces no se otorga la importancia debida. Planteamiento que aboga por “construir” en torno a la manera en que se relacionan los y las jóvenes con la tecnología, frente a lo que interpretan que sería la necesidad de “deconstruir” los presupuestos de personas adultas ya maleadas.

**“La base allí es como una educación emocional
y una educación en conocerte a ti mismo
y creo que si tuviésemos más proyectos de eso,
el resto casi nos sobraría, ¿no?”**

8. Para entender las implicaciones del concepto “educación sentimental” asociado a las TIC, se recomienda acudir a la introducción que Amparo Lasén escribió para la investigación *Jóvenes y comunicación: la impronta de lo virtual* (Megías y Rodríguez, 2014).

**Porque muchos problemas van ahí,
a las habilidades sociales,
a la inteligencia emocional...”**

(Colectivos actuación)

Todo este trabajo con valores y emociones se plantea como algo esencial, pero a partir de varias premisas:

- **No generar un discurso constantemente reactivo.** Es decir, intentar no crear excesiva alarma, incidir en la parte positiva y en la capacidad de cambio desde las conductas particulares. De esa manera no se alimenta el imaginario colectivo que incide en la normalización, la inevitabilidad y la resignación.

“No podemos utilizar un discurso de carácter reactivo. Es decir, reaccionar todo el rato al discurso de odio porque hay que ser capaz de marcar la agenda, ¿no? Y de poner en circulación otro tipo de narrativas. [...] Yo, particularmente, utilizo este modelo basado en los Derechos Humanos, en los valores de la igualdad, en la interculturalidad también, ¿no?”

(Experta 1)

“No caer en el alarmismo, de no ir a echarles un discurso de ‘mira esto qué malo es, mira esto, las redes sociales, tal...’ porque es que hemos demostrado que eso no sirve, ¿no? Entonces si lo hemos demostrado con otros proyectos de prevención como del tema de drogas, con esto va a pasar igual, o sea, si vamos con un este de las redes sociales son el monstruo cuando yo las utilizo todos los días, cuando a mí me dan un canal para mi activismo, cuando a mí me dan un canal de información, pues yo creo que también

esa es la clave, ¿no?, de ver la parte también positiva e incidir mucho en eso e incidir en que pueden cambiarla. Que se sientan protagonistas de ese cambio, porque es que si no... es que no nos van ni a escuchar.”

(Colectivos actuación)

- Procurar que la educación en valores no diferencie entre los **espacios online y offline**, evitando la disociación que contribuye a la despersonalización de lo que tiene lugar en internet, la incapacidad para interpretar determinados hechos que tienen lugar *online* en base a los principios morales y de comportamiento que sí se asumen *offline*, y que se desvaloricen las consecuencias de lo que tiene lugar en el contexto virtual.

“Creo que también la adolescencia eso, no se percibe igual que nosotros que sí que lo tenemos muy claro y a ellos más que darles como el concepto ‘discurso de odio es esto, delito de odio es lo otro’, que les viene bien, es más como darles la base de respeto a los demás, no tienes por qué hacer esto... tanto online como offline. Al final es lo que les cala más.”

“Yo hay un caso donde lo veo claro, ¿no? y que es el caso del sexting, ¿no? Que... que muchas veces... o sea, voy a los centros educativos y ha habido un caso de sexting, pero no lo identifican como que eso es machismo, ¿sabes?, y les cuesta identificarlo y verlo desde ahí, y es como: a ver, es que esto no es sexting, es que esto es machismo, ¿sabes?”

(Colectivos actuación)

- Generar la **motivación para pasar a la acción**, desde una perspectiva que no centre la atención exclusivamente en el corto plazo, y apunte a cambios que se puedan percibir en el tiempo.
- Desde la constatación de que internet es un entorno propicio para el activismo, la participación y la movilización, se señala la necesidad de traspasar ese **activismo al espacio presencial**. Es decir, generar los espacios necesarios para que los debates políticos y sociales no queden restringidos al entorno *online*, donde además se distorsionan y se mezclan con conflictos difícilmente controlables.
- **Proyectar el protagonismo de los procesos sobre los y las jóvenes**. Generacionalmente, adolescentes y jóvenes perciben la capacidad que tienen para generar movimientos sociales capaces de cambiar las cosas, especialmente en torno al uso de la tecnología, con las redes sociales a la cabeza. Por ello, intentar obviar o minimizar tal cosa, dejando a los y las jóvenes al margen de los procesos de acción y toma de decisiones (además, de cuestiones que les afectan directamente), provocará una sospecha o reacción negativa para el éxito de cualquier estrategia. Al mismo tiempo, sentir ese protagonismo puede contribuir a la mejora de su autoestima.

**“La generación que ahora es adolescente, eh...
sí que se da cuenta del poder que tiene
para cambiar las cosas, igual más que nosotros.
[...] Veo los que están ahora de 15 a 20
que dicen ‘jolín, si yo puedo contribuir
a evitar el cambio climático, puedo tal.’
Se mueven mucho más.”**

(Colectivos actuación)

Trabajo en los centros educativos

Con la educación en valores como eje transversal, se señalan algunas necesidades que se perciben en la educación formal, para llevar a

cabo esa labor educativa y formativa necesaria en la prevención de discursos de odio:

- **Generar los espacios** y encontrar los referentes adecuados para abordar el tema, desde lo que se entiende que es la constatación de que los y las adolescentes tienen ganas de hablar de ello, e integran el debate y la problemática como algo propio y cercano. Se asume que resulta más fácil actuar con gente joven, pues es el momento en el que se está a tiempo de revertir los estereotipos. Por ello se aboga por la intervención en colegios e institutos, además porque son lugares donde actualmente hay una diversidad cultural que enriquece el abordaje y lo dota de un adecuado contexto.

“Yo lo que percibo también es muchas ganas de hablar del tema. O sea, yo cuando llego al aula para hablar de esto tienen muchas ganas de hablar, salen historias que yo en la vida es como ‘bueno, pero si acabo de venir aquí, ¿no?, y me estás abriendo tu corazón y contándome tu historia de...’ ¿no?, como que quieren esos espacios para dialogar sobre estos temas. Entonces si los quieren creo que es porque les preocupa.”

(Colectivos actuación)

- Dentro de los propios centros educativos, es necesario abordar el desprecio y la **discriminación integrada en el sistema educativo**, y en las relaciones entre el alumnado, para poner en perspectiva posibles discursos de odio que pasan desapercibidos. Para ello es necesario trabajar de forma intersectorial e interdisciplinar.
- Establecer desde los centros las bases de una **educación emocional** y en formas de comunicación.
- Pasar a la acción en el grupo de pares. Para ello se menciona la importancia de que primen los **mensajes horizontales**, que generen implicación y compromiso personal, desde la legitimidad

que otorga la cercanía e identificación (más difícil cuando el trabajo es intergeneracional, más vertical). En esta línea se apuesta por la instauración de mediadores o figuras de referencia en el grupo de pares.

“En el caso de nuestro proyecto lo que tenemos es un concurso de vídeos en el que los jóvenes después de sensibilizarse lanzan un mensaje de paz y de ‘comprométete, tú eres capaz de cambiarlo’, ¿no? Además, esos vídeos son hechos por jóvenes y los ven otros jóvenes. Entonces ya no soy yo como adulta la que te digo qué está mal, ¿no?, sino que te lo dice un igual. Entonces el mensaje cala mucho más, y yo creo que esa es la clave: que todo este tipo de proyectos tienen que llevar a los jóvenes a pasar a la acción.”

(Colectivos actuación)

“Para mí la clave es eso: en los centros educativos tener iguales a los que recurrir que sean capaces de... que tengan formación para lidiar este tipo de conflictos. Porque, o sea, es como la estrategia yo creo más eficaz.”

(Colectivos actuación)

- En línea con el punto anterior, se señala la necesidad de generar una **metodología participativa**, donde el formador o la formadora será testigo del proceso, no protagonista.
- Manejar **mensajes más personalizados**, propios del contexto *online*, o que integren adecuadamente el contexto *online*, frente a referentes menos cercanos para adolescentes y jóvenes.
- Consolidar en los centros la figura del psicólogo/a, o de un **docente de referencia** al que acudir ante determinados problemas

personales (diferenciado del resto de docentes), como apoyo ante situaciones en relación al manejo de las emociones, los sentimientos, los problemas psicológicos y de autoestima, etc.

- Incluir en los planes educativos y en el expediente curricular la **educación en derechos humanos e interculturalidad**.

Además de lo señalado, se entiende que la educación tecnológica presenta necesidades específicas, que hay que abordar para encarar adecuadamente la existencia de discursos de odio en la red:

- En líneas generales, la necesidad de establecer una **educación tecnológica reglada y transversal**.
- Se señala el error que supone enfocar la formación sobre tecnología en los hábitos y los riesgos, y no tanto en los **valores**, en la **educación emocional en torno a las redes sociales**, ni tratando específicamente la presencia de discursos de odio.
- Reforzar una educación en el uso de redes sociales que haga hincapié en **las consecuencias y la trascendencia de lo que se escribe** y el uso que se da a internet, no sólo en relación a la “huella digital”, sino también a la influencia sobre terceras personas. También en torno a la identificación del acoso y el odio, y a las responsabilidades como usuarios y usuarias. En definitiva, una **concepción de “saber usar” la tecnología que trascienda la mera operativa**.
- Desde la asunción de que los referentes *online* construyen identidad (como los me gusta, el número de contactos o seguidores, los referentes y modelos de comportamiento...), se apunta la necesidad de enseñar a **manejar el conflicto, la frustración y la ansiedad** que ello puede generar.

“Y yo creo que también hay características adolescentes, ¿no?, pues emocionales, del proceso en el que están también que... de las que no son conscientes, ¿no? Por ejemplo, pues el tema de los referentes. O sea, como que antes

tus referentes estaban en tu entorno cercano; ahora tienen referentes en el mundo virtual también. O el tema de la autoestima, antes tu autoestima se construía en el mundo presencial, ahora tu autoestima se construye en gran parte entre los likes que recibas, los que no... Entonces creo que hay procesos evolutivos de la adolescencia que están ahí y que hay que hablar de ellos y ayudarles a gestionarlo, ¿no?”

“Sí, es un tema que he hablado mucho... [...] la autoestima [...] Porque tú ves en Instagram chicas que pues es otro nivel, que no es la realidad para la gente, para los niños, y eso les crea muchísimo conflicto. Tener al mismo nivel a todo el mundo, para ellos es un poco de ansiedad, tener que estar viendo unos cánones de belleza, de estilo de vida... lo que tú dices: tener de referente un youtuber, quiero ser youtuber... eso sí crea digamos que nuevos sentimientos que a lo mejor en generaciones anteriores no veíamos tan agravados.”

(Colectivos actuación)

Por otro lado, se hace hincapié en la importancia de la **formación de los y las docentes** como mejor inversión educativa, pues hay cosas que no se pueden transmitir adecuadamente a los y las adolescentes en talleres puntuales (como los que suelen realizarse sobre discursos de odio y otros riesgos del uso de internet). Además, la necesidad de que los y las docentes estén alerta y cuenten con la formación adecuada se menciona como algo imprescindible para contrarrestar las situaciones familiares en las que no se den las condiciones de protección. Es decir, figura docente como garantía de la generalización de los derechos educativos y formativos (de justicia social, por tanto).

“[Los docentes] tienen muy identificado que las redes sociales son un riesgo pero no identifican tanto los discursos de odio como un riesgo para los jóvenes. Cuando tú entras a un aula y luego preguntas y todos han sufrido machismo, todos han sufrido racismo u homofobia en las aulas. Pero los profesores ven más otro tipo de problemas en plan de privacidad o vinculadas como a la ciberseguridad y no tanto al contenido ético de las redes, ¿no? Entonces muchas veces a mí me pasa en las formaciones que se piensan que vienen a una formación de ese tipo, y luego es como no, estamos hablando de machismo o estamos hablando de temas que además cada vez como que son... como más políticos, ¿no?, porque se están poniendo en duda muchas cosas ahora. Y entonces bueno, pues cuesta a veces.”

(Colectivos actuación)

En relación a la importancia de la familia como referente de comportamiento y como agente educativo, en el tema que nos ocupa se recuerda lo esencial que resulta la **ejemplaridad de padres y madres** en relación a sus comportamientos ante la diversidad.

Atendiendo a la manera en que se aborda en el seno de la familia la educación en torno al uso de la tecnología, se resalta que las estrategias deberían poner el foco más en cómo se comunican en torno a la tecnología, y en qué implica cada tipo de uso y cada plataforma, que en cuántas horas pasan frente a las pantallas, o en determinadas perspectivas casi exclusivamente centradas en los riesgos, lo cual aleja a adolescentes y jóvenes de la identificación con los mensajes que reciben.

Formación de la opinión pública

En líneas generales, se entiende que los discursos de odio en la red son un problema de calado estructural y cultural y que, por ello, es

los discursos de odio en la red son un problema de calado estructural y cultural; es necesario responder con estrategias educativas y formativas de largo recorrido

necesario responder con estrategias educativas y formativas de largo recorrido, sin limitarse a cuestiones que tengan que ver con la regulación y la sanción de conductas delictivas. Para ello, y para romper con la normalización de algunas actitudes y manifestaciones, y con

el estigma que pueden acarrear muchas víctimas, se explicitan algunas estrategias:

- Alimentar el debate social y dar visibilidad a los discursos de odio como manera de ponerlos en evidencia: **sensibilización como visualización de la injusticia.**
- Personalizar los casos: **poner cara a las consecuencias de los discursos de odio**, frente a la tendencia a la despersonalización, que dificulta la empatía y la identificación; frente a la deshumanización, fijar la atención en la primera persona y poner el foco en los comportamientos y las consecuencias individuales.

“La conclusión que sacamos de las entrevistas con los profesionales era que lo que mejor funciona son las narrativas en primera persona.

Hablar desde tu experiencia, así como crear empatía de esa manera, ¿no? [...] es como ir de la deshumanización, ¿no? de intentar enseñar que aquí tenemos los que reciben este tipo de discurso, que son personas, que sienten,

**que así les afecta en su día a día, o...
tienen este tipo de consecuencias.”**

(Experta 2)

- Desligar los discursos de odio de consideraciones ideológicas que confundan el debate: el insulto, la ofensa y el abuso están mal en sí mismo.
- **Contextualizar los insultos y las palabras *online*** para visibilizar su dimensión como discursos de odio en su caso (atendiendo a la vulnerabilidad, las condiciones socioestructurales, las circunstancias coyunturales, el dolo, etc.): que los espectadores y espectadoras caigan en la cuenta, más allá del sentido común de lo que significa “ofender”.
- Hacer entender la **amplificación que supone el maltrato en redes sociales**, frente a una agresión *offline* que se entiende de forma instintiva.
- Ante la proliferación de noticias falsas, poner cara y dotar a las mismas de carga emocional: detrás de cada bulo hay personas afectadas personalmente, que lo pueden pasar mal (en ese sentido, algunas voces señalan que el término *fake news*, que establece cierta distancia cultural, puede contribuir a despojar a las noticias falsas de esa carga emocional).
- Procurar que el debate y la reflexión sobre los discursos de odio en la red tengan **incidencia política** (“marcar la agenda” política).

**“Todos estos datos que reportamos,
todos los estudios que hacemos, toda la actividad,
eso al final pues va a unos informes que...
unos estudios, que eso se manda
pues a la autoridad competente.
¿Para qué? Para que a la hora de que se tenga
que legislar, hacer equis normativa,
pues tengan en cuenta la demanda
y la situación para que puedan tomar decisiones.”**

(Colectivos vulnerables)

En relación a las víctimas:

- Procurar la **sensibilización de la población vulnerable** y potencialmente víctima de delitos de odio, para que conozcan sus derechos, los límites, la regulación, los recursos a los que pueden acudir, etc.
- Empoderar a las víctimas haciéndolas **partícipes** del proceso del que son protagonistas.
- Asistir y trabajar con las víctimas; **que sientan que no están solas.**

“Y luego también hacer con ella un poco de apoyo y sensibilización moral, haciéndole ver que lo que ha pasado no tenía que haber pasado y que no te estás volviendo loca por decírnoslo, que estás actuando bien, que todo esto... o sea, que tenga un poco conciencia de que está actuando correctamente al reportarlo y al informarnos de esta situación y que bueno, dentro de lo que cabe vamos a intentar poner solución y que eso cambie.”

(Colectivos vulnerables)

- Generar la conciencia adecuada para que las personas agredidas sientan que nadie es testigo pasivo ni inconsciente de sus situaciones.
- **Institucionalizar las respuestas** a los discursos de odio, así como las formaciones preventivas, de tal modo que éstas no recaigan en las asociaciones de víctimas (como se entiende que ocurre en la mayoría de los casos).

“Yo creo que si la gente ve que una formación la hace la Fundación Secretariado Gitano, en este caso el proyecto que tienen, claro, vamos con el papel de gitano o lo que sea.

**Entonces la gente puede decir no, claro,
son gitanos, obviamente van a defender
a los gitanos. Si esto viene del Gobierno,
son directrices para toda la comunidad,
se pueden entender como...
aunque sea triste decirlo así, como más serio,
y que realmente tenga más peso.
Yo creo, ¿eh? Que no es lo mismo eso,
que venga una persona
de la Fundación Secretariado Gitano
a decirte que tienes que respetar a los gitanos,
a que te lo ponga una asignatura que tienes que
aprobar o que sean unas charlas que vengan...
no sé, equis autoridad o que, por ejemplo,
que están muy bien, las charlas
que dan los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad
del Estado contra esto de los delitos
informáticos y demás.”**

(Colectivos vulnerables)

En relación a las plataformas:

- Atribuir a las plataformas y empresas la **responsabilidad debida** en base al público al que llegan.
- Crear un patrón de verificación (*trusted*) según cumplan objetivos responsables, y existan **protocolos de actuación** ante la aparición de discursos de odio.

**“[Las plataformas] tienen que asegurar
la libertad de expresión pero sin que
los derechos de los demás sean vulnerados.
Y sobre todo tienen mucha responsabilidad
por el público al que llegan; una plataforma
tipo Twitter tienen mucho alcance,**

**entonces cuanto mayor sea la plataforma,
más usuarios albergue, mayor
es la responsabilidad. [...] Y luego existe
una figura que se llama ‘trusted’,
que es el formador fiable, que eso los otorga
ciertas ONGs, eh... que eso consiste
por ejemplo, cuando Twitter, Facebook,
Instagram o YouTube, hay un discurso de odio,
unos comentarios racistas, detectan
en este caso la Fundación, ese formador fiable
y lo deriva, identifica dónde está el comentario,
y ya directamente la plataforma
lo tiene que eliminar de su contenido.”**

(Colectivos vulnerables)

En relación a los medios de comunicación:

- Apostar por la **formación a periodistas**, desde la convicción de que mucho discurso de odio se combate con más información, poniendo el foco en nuevas realidades y en la perspectiva de las personas más vulnerables.
- **Combatir la legitimación del lenguaje discriminatorio** en los medios de comunicación.
- Generar **campañas** para el mejor conocimiento de los discursos de odio entre la población general.

**“Los discursos de odio es que muchas veces
se combaten con información y con
contranarrativas. Y los medios de comunicación
son fundamentales para generar
estas contranarrativas, ¿no?
O para dar a conocer realidades también
que están ahí, ¿no? de personas migrantes,
de personas refugiadas que sufren estos discursos**

**pero que no tienen voz y los medios,
porque no tienen espacio, ¿no? y los medios
de comunicación sí que se la dan.
Entonces yo creo que es un pilar fundamental,
formar a periodistas para que tengan
esta sensibilidad, para que sean unos aliados
nuestros y que saquen en las noticias
todo esto y lo desmientan.”**
(Colectivos actuación)

5. DESDE LA ESCUCHA ACTIVA DE DISCURSOS DE ODIO EN LA RED

Asier Amezaga (Indaga)

M^a Cruz García (Indaga)

Raquel Morado (Indaga)

Christian Orgaz (Indaga)

Las vivencias de los discursos de odio en la interacción online

La influencia que la calificación de un mensaje etiquetado como de odio puede tener en su difusión, hace que sea una cuestión especialmente controvertida. El discurso de odio interpela a todos los agentes que participan, de una u otra manera, en el contexto comunicativo para que intervengan, desde las administraciones públicas, a las propias plataformas. Aquí queremos atender especialmente al modo en que lo viven las personas usuarias que pudieran ser víctimas de ese discurso. Más allá de contar con unos parámetros estables en torno a lo que es o no es discurso de odio, se trata de observar las consecuencias inmediatas que tiene en las personas que lo sufren.

Para el Consejo de Europa este concepto comprende “todas las expresiones que difundan, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otros tipos de odio basados en la intolerancia, incluida la intolerancia expresada por nacionalismos agresivos y el etnocentrismo, discriminación y hostilidad contra las minorías, los migrantes y las personas de origen inmigrante” (Comité de Ministros del Consejo de Europa, 1997), pero al centrarse en las expresiones, esto es, en los propios mensajes, esta definición obvia los usos sociales en que se generan, así como la consideración del mundo *online* como un espacio social y cultural en el que se producen relaciones no exentas de desigualdades.

La definición de los discursos de odio ha de involucrar las condiciones de circulación de diferentes mensajes y se vuelve, por ello, un objeto de disputa más amplio que comprende la definición de las reglas y condiciones del espacio comunicativo. Como consecuencia de esta disputa y de todo lo que pone en juego, los discursos de odio no tienen una definición unívoca (como podría ser su definición legal), adquieren un carácter plural, precisamente porque se sitúan en la controversia del marco del espacio de comunicación.

El automatismo que relaciona la adopción de medidas para la circulación de mensajes y la existencia de un discurso de odio hace que se haya generalizado un uso discreto del término (sí/no), frente a aproximaciones que tengan en cuenta diferentes grados de afectación de odios.

La campaña “*No Hate Speech Movement*” puesta en marcha por el Consejo de Europa para trabajar fundamentalmente con la población joven, propone un abordaje más complejo, tanto en la consideración del discurso de odio como un fenómeno amplio pero graduado, como en el conjunto de medidas a adoptar que interpelan más a la responsabilidad de los usuarios en la interacción comunicativa que al cierre del canal (Consejo de Europa, 2019).

Por todo ello, este capítulo del estudio **analiza las definiciones sociales del discurso de odio que circulan en los círculos de jóvenes españoles, prestando especial atención a su repercusión en los espacios *online*, y la relación que estas definiciones tienen con las representaciones y discursos en torno al espacio público y el espacio *offline*** a través de las vivencias y experiencias de usuarios y usuarias de redes sociales. Para ello, trata de responder a los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar las **vivencias** asociadas a discursos de odio atendiendo al modo en que las diferentes definiciones sociales y estos discursos se actualizan a través de sus opiniones, actitudes y representaciones en el marco de comunicación.

2. Identificar **situaciones** particulares susceptibles de ser consideradas como **emisoras de mensajes de discursos de odio**, de acuerdo con diferentes visiones y criterios de usuarios de redes sociales.
3. **Contextualizar los mensajes** que merecen la calificación de odio, indagando en sus características semánticas y en las características comunicativas en las que emergen.

Continuidades y rupturas de las personas sociales

Lejos de ser dos esferas totalmente separadas, lo que asociamos al mundo *online* y al mundo *offline* presenta fuertes continuidades, ambos son lugares donde se gesta cultura y, a su vez, son artefactos culturales no neutrales (Hine, 2000) que se retroalimentan guardando sus especificidades. El discurso de odio como una **dimensión de transgresión de las relaciones offline-online**, influye directamente en la decisión de la persona usuaria a la hora de incluir o excluir, exponer o no exponer, reinventar o presentar su yo “físico” en el entorno virtual.

las personas entrevistadas reconocen una evolución de su presencia en las redes sociales: un inicio más inconsciente y una posterior adaptación

Todas las personas entrevistadas describen **cam-bios** tanto de sus perfiles, como de los modos en que usan las redes sociales y la manera en que interactúan con ellas y el resto de usuarios y usuarias. Esta evolución pre-

senta un **inicio selvático** en donde se entra sin filtro, se postea y se suben fotos sin dudarlo ni tener en consideración las distintas respuestas que puedan surgir; no se esperan discursos de odio, no se plantea que puedan surgir situaciones desagradables. En este inicio el mundo virtual se concibe **más laxo en sus reglas** y normatividades

de tal forma que el *self-avatar* del perfil permite incluso exponer realidades y sentimientos que el *self* del mundo físico no aventura a mostrar. En ocasiones gracias a este ensayo, la exposición que realiza el avatar llega a traspasar la pantalla y poseer a la persona usuaria animándole a mostrar aquello que temía:

“Fue primero por redes y como fotos espejo, o sea ‘classic’ [...] me maquillé, me puse no sé qué y subí mis fotos ahí planchando y fue como ¡Guau! [...] no tuvo tantas reacciones ni nada porque esto, ya te digo, fue hace bastante y quién me seguía, ¿no? Pero poner eso ahí, la verdad, tener eso ahí y no sé, como tenerlo fuera de alguna forma, ya que yo no estaba fuera por lo menos que esa foto estuviera fuera, era como: ‘Jo, la verdad que puedo probar eso’, o sea, como que me gusta cómo se ve, al fin y al cabo, puedo mirar cuarenta veces la foto y asegurarme de que me gusta y bueno, si me aseguro de que me gusta, no significa que le vaya a gustar al resto de la gente, pero, a lo mejor, puedo caminar de aquí hasta tres calles más allá que está la Renfe, ¿sabes?”

(E-6)

A medida que el usuario/a va acumulando **experiencia**, vive un proceso de socialización en el que va **aprendiendo las normas, los códigos y lenguajes, las distintas concepciones que reinan en ese espacio, lo permitido y lo que se censura** (E-5). El uso de las redes sociales no está exento de la influencia de modas y hábitos compartidos, los cuales van cambiando a lo largo de los años, así por ejemplo Twitter y Facebook fueron las redes de expresión política por excelencia durante el 15M (E-2), el uso que se les daba para este fin era intensivo, toda asociación y red estaban presentes en las mismas. Ahora, tal y como exponen los y las usuarias, Facebook ha quedado para un uso más familiar, íntimo, para mantener contactos de la

infancia o para amistades internacionales y en Twitter, aunque sigue ostentando el título de red social donde más peso tiene la política, ha ganado importancia el mostrar la ideología de una forma más irónica o jovial.

Por otra parte, influyen también, en el uso de las redes sociales, el avance de ideologías y movimientos políticos antidiscriminatorios, en tanto que un lenguaje estereotipado normalizado hace años (“deficiente”, “subnormal”) ahora tiende a censurarse en mayor medida o a enfrentarse de forma diferente, por ejemplo, recibir fotos de contenido sexual —conocidas como “fotopolla”— hace unos años era un hecho que se omitía, ahora, se expone de forma pública a modo de denuncia (E-3).

“Yo hacía un uso como muy serio del Twitter, o sea, como un perfil ideológico muy claro, ¿sabes?, como así. Discusiones políticas, ponía cosas, tal, no sé qué. Y ahora es relajación total [ríe], no miro nada lo que pongo. Como que ideológicamente sigo siendo más o menos igual, pero ya no tengo un uso tan serio de esa red social. A mí es que yo creo que cuando me hice esa primera cuenta de Twitter y los años posteriores, sí que había muchas cuentas de ese estilo, así como, pues, como más serio.”

(E-2)

A raíz de las distintas vivencias **la persona se va a adaptando al medio, conociendo qué puede pasar y qué situaciones se pueden generar**. Va configurando su propia red dentro de la red, eligiendo lo que ver, siguiendo a unas páginas u otras, aceptando o rechazando seguidores/as, publicando unas cosas y no otras, observando las reacciones en el público, viendo a quién dirigirse y cómo, algo en lo que influyen también los propios algoritmos de las redes sociales, los cuales tienden a mostrarte aquello que más se ajusta a tus intereses (E-6).

Es **en ese transitar** en el que **los discursos de odio comienzan a influir en la forma en que el usuario/a se muestra, en lo que decide postear o publicar y en el modo en que se relaciona con las demás personas**. Las usuarias/os van moldeando sus discursos y eligiendo aquello que publican en función de la reacción que prevén que van a tener por experiencias anteriores, de tal forma que el *self-avatar* se dramatiza convirtiéndose en algo pensado y meditado que rompe con muchas facetas del *self-físico* tratando de generar una división entre ambos espacios.

“Antes de tener tantos seguidores como tengo ahora, había mucha más relación [...] Y sí que es verdad que ahora me estoy planteando que las cosas no tienen por qué ser así. Por ejemplo, yo ahora en redes no digo en qué asociación trabajo, o sea, no me apetece y cualquier tema de fiesta [...] voy a seguir exponiendo mi vida cotidiana, pero desde mi perspectiva y lo que a mí me concierne, no va a salir mi madre, no va a salir mi padre, no va a salir mi hermano ni historias que tengan que ver con ellos. Y con mis amigas, pues lo mismo o con mi pareja, por ejemplo.”

(E-3)

El **uso de la red** social tiende a volverse **endogámico**, se constriñe con la intención de controlar las interacciones y que las relaciones que se generen sean más o menos asequibles para la persona usuaria (E-4). Pero esta separación de espacios no siempre se logra y a veces ocurre lo contrario a lo que pasaba en ese inicio; lo que sucede en la red traspasa la pantalla, esta vez para **condicionar la libertad del *self-físico***.

“Hay una pregunta que me cuestiono muchas veces, que es: ‘¿Seguiría llevando ahora mismo la misma ropa sabiendo todo

lo que ha pasado?’ [...] Y, probablemente, la respuesta sea que no. Eso sí que me parece que tiene un componente, pues eso, tremendamente negativo.”

(E-4)

Esferas digital, personal, social y legal

El discurso de odio daña y la agresión contra la persona usuaria se efectúa a través de la ruptura de sus esferas separadas: espacio *offline* y *online*, separación entre diferentes perfiles y redes sociales, entorno personal de intimidad —amistades, familia— entorno laboral, tiempos de dedicación... Cuando los discursos, mensajes e interacciones

por precaución, lo habitual es mantener al margen de la red el entorno familiar y de amistades

atañen a esas esferas que pretenden proteger y separar de la red social, se vive como una agresión porque entran en un lugar al que no están invitadas. **Se piensa que al estar en redes debes asumir en parte la**

recepción de odio y, por ello, pretendiendo que afecte lo menos posible, se procura mantener cierto grado de intimidad, por ejemplo, con el lugar donde se vive, los datos personales o el lugar de trabajo.

Lo más recurrente en las entrevistas es el intento de mantener al margen de la red el entorno familiar y de amistades, aunque están tan presentes que el patrón de valoración en las redes pasa por el grado de continuidad que se establece con esas relaciones del *self-físico*. Esta precaución se toma, ya que exponen cómo las agresiones más dañinas son las que involucran a las personas de tu entorno, en tanto que **se vive como una responsabilidad propia** al haberles expuesto y, de generarse, conlleva una culpabilidad enorme (E-5). La ocasión en la que más mecanismos de defensa y protección se activan, no es cuando los discursos atañen al *self-avatar*, sino

cuando emergen memes o comentarios en los que se ven involucradas las personas que se quiere.

“Pues una de las situaciones más heavies que más ansiedad me han generado fue una vez que hicieron un meme con una foto mía y una colega [...] era un meme gordofóbico clásico, pero yo vi... O sea, a mí, si te metes conmigo, genial, pero yo vi a mi amiga en esa cuenta de memes... O sea, yo no daba crédito, escribí a la cuenta, lo puse para que la gente lo bloqueara, o sea, lo denunciara... O sea, estaba colapsada, me dio una ansiedad tremenda.”

(E-3)

Hater

En el ciberespacio, el odio encuentra un lugar predilecto en las redes sociales. Las personas entrevistadas lo sitúan como algo que forma parte de las mismas y, por tanto, de quienes en ellas transitan (como ya se ha visto en el capítulo anterior). Lo que en las entrevistas adquiere el nombre genérico de *hater* (E-3) o de *trol* (E-4, E-5) —expresados como símiles— suele ser distinguido en diferentes categorías: *hater*, *trol*, *bots* sociales o *stalker*. Las figuras *hater* y *trol*, junto con la figura *stalker* o los *bots* sociales se han convertido en personajes principales en las redes sociales, y tal y como lo narran las personas entrevistadas, no se entienden las unas sin la presencia de las otras. Estas figuras son las encargadas de generar y difundir el acoso y los discursos de odio, pero cada una guarda sus peculiaridades y conviene detenerse a conocerlas.

La figura ***hater*** es asumida por una persona que, como su traducción literal indica, odia. Se expresan no sólo en términos negativos, sino hostiles, y hacen constar su rechazo de forma destructiva ante cualquier iniciativa del resto de personas usuarias; sus acciones no se consideran una muestra de opinión más, sino un ataque. Se describe

como una forma de identidad: nadie se comporta como *hater*, es *hater*, pero como veremos en detalle a continuación, el rol *hater* es bastante versátil.

La figura **trol** guarda bastante similitud con la *hater*, busca la descalificación, es agresiva y ofensiva, pero se distingue de la anterior en dos aspectos: su fin es la réplica y la discusión, que la persona usuaria entre al trapo y, por otro lado, se trata de un rol que se ha profesionalizado, ya que se ha extendido la contratación de *trolls* con objeto de desacreditar a personalidades públicas oponentes.

Los **bots sociales** son, en contraposición con el resto, programaciones y algoritmos diseñados para generar mensajes automáticamente. Suelen ir dirigidos a extender el descrédito, a bloquear cuentas y perfiles o a difundir *fake news*. Su comportamiento es muy parecido al de la figura *troll*, pero en este caso, aunque hayan sido diseñados y ejecutados por personas, son una herramienta tecnológica. Ahora bien, es cierto que en muchas ocasiones se hace difícil diferenciar de parte de qué figura proviene el ataque y exponer con claridad si quienes te escriben son *trols* (humanos) o *bots* (mensajes automatizados).

Finalmente, quienes adoptan una **stalker** muestran un comportamiento un tanto distinto, mientras que el resto pretenden hacerse visibles, ésta pretende todo lo contrario. Sigue a otros/as usuarios, vigila cada movimiento, lo que hace y lo que dice, resguardándose en el anonimato. En muchas ocasiones, desde las llamadas “cuentas falsas”, entra en los perfiles que le interesan sin mostrar su identidad.

Pero si algo tienen en común estas cuatro figuras es que reproducen a través del odio y el acoso los patrones interiorizados, las representaciones legitimadas, los roles hegemónicos y las relaciones de poder instituidas.

El perfil como parapeto

En la generación y difusión de los discursos de odio resaltan dos componentes clave: el anonimato y la deshumanización. Se trata de dos mecanismos que se muestran interrelacionados en la medida

en que, al asumir un anonimato, **quien emite odio deshumaniza su parte social y, a su vez, para poder emitirlo deshumaniza a la persona usuaria que recibe el odio anonimizándola**. En muchas ocasiones no se sabe quién es la persona que emite el discurso de odio, no puedes contestarle ni defenderte, algo que genera una sensación de peligro y miedo mayor y, además, un sentimiento de impunidad de los discursos de odio y quienes los emiten (E-2).

Por otra parte, la deshumanización sirve como justificación de los discursos de odio ya que es habitual que se exponga que los mensajes no se dirigen a la persona que está detrás de la pantalla sino a su perfil de la red. Subyace de nuevo la idea de separación entre el mundo *online* y el mundo *offline* y el intento de suprimir la vinculación entre ambos espacios para, de esta forma, poder adoptar actitudes en las redes sociales que en el entorno *offline* no estarían permitidas.

“Yo estoy muy convencido de que mucha de la gente que dice barbaridades, [...] no me lo dirían a la cara, ¿no?, y de que formas de argumentar y su forma de contraatacarme no sería de esa manera si no hubiera una pantalla de por medio, ¿no? Y esa deshumanización a la que contribuyen las redes sociales, pues, es letal, ¿no?, a la hora de permitir que haya estos discursos de odio y estos abusos. Entonces, yo creo que eso es algo fundamental, y que hace que sea tan fácil, obvio, en las redes sociales, por el tema del anonimato.”

(E-5)

Cuando la víctima también es hater

Como antes exponíamos, el rol ***hater*** es bastante versátil y, así como las personas entrevistadas sitúan el odio como parte intrínseca de las

redes sociales, también exponen la inevitabilidad de asumir este papel. Las redes sociales no se dividen entre usuarios y usuarias que reciben odio y aquellas personas que lo emiten, sino que los papeles son fluidos y, en función de las distintas interacciones, se asume una u otra posición.

Esto dificulta la diferenciación víctima-victimario en tanto que no existe esa dualidad a nivel personal, si bien es cierto que en lo que a colectivos vulnerabilizados se refiere sigue habiendo una reproducción del sistema discriminatorio que hace que reciban odio en mayor medida.

A las personas entrevistadas se las contactó como víctimas de discursos de odio, pero todas ellas manifiestan haber asumido la posición

contraria en algún momento, quizás no emitiendo discursos de odio directamente pero sí contribuyendo a que alguien los reciba. Exponen que es habitual que, cuando *retuitean* o comparten contenido para denun-

ciarlo, sus propios seguidores y seguidoras, en un intento de mostrar su apoyo, acaben emitiendo odio hacia quien se pretende denunciar.

**las víctimas
de los discursos de odio
reconocen haber asumido
la posición contraria
en algún momento**

**“Seguro, sí, sí. Ayer o antes de ayer
compartí lo de Cortajarena.
Pues seguramente yo,
compartiendo eso, haya hecho que gente
se entere y más gente haya ido a comentarlo
y que es un puto clasista. Sí, seguramente,
y compartiendo cualquier otra movida
de alguien pues habré contribuido
a que vayan a llamarle de todo,
pues sí, porque somos así.”**

(E-3)

Secuelas y consecuencias del acoso y el discurso de odio

Ante la omnipresencia del odio las personas usuarias tratan de acostumbrarse al mismo como un proceso de resistencia que pretende que no impacte, no afecte (E-1). Pero esta habituación se vuelve imposible en tanto que parte de una premisa que mitifica el propio concepto dibujando un **patrón idealizado de los discursos de odio**, esto es: que **proviene de opuestos/as, se recibe desde la misma dirección, y ante las mismas acciones, se circunscribe al espacio virtual y a lo que la persona usuaria ha decidido mostrar**.

El odio daña, genera miedos y ansiedades, se percibe como un peligro y afecta a la manera de comportarse, a los hábitos y a lo que comparte o no la persona usuaria, de tal forma que más que un proceso de adaptación lo que se genera es un dilema entre evitar la autocensura como producto del odio y evitar el odio autocensurándose.

Los términos que se utilizan para describir los mensajes de odio: “negatividad”, “cosas muy bestias”(E-1), “tremendo”, “peligroso” (E-3), “chungo”, “episodios *heavies*”(E-5), nos acercan a cómo son percibidos por las personas que los reciben. Remiten al daño y al perjuicio que causan, a su grandilocuencia y exageración como algo que se escapa de la capacidad de comprensión y gestión. Se sitúan fuera de lo social, algo “bestia” (E-1) que no responde a comportamientos ni a normas de relación humanas, elementos peligrosos de capacidad destructiva, imposibles de manejar. Podridos, chungos, una alteración opuesta a lo natural.

Al percibirse **los discursos de odio** de esta forma, su vivencia es realmente impactante en tanto que **produce una discontinuidad del orden que la persona concibe como lógico**, una disrupción en los comportamientos y modos de relación habituales, una alteración de lo que se considera dentro de los márgenes aceptables. Tanto es así que llegan a describirse como algo que “gangrena” (E-5), un término fuertemente connotado que remite a la muerte de lo orgánico y expresa que el odio supone la destrucción de aquello que

está vivo en su faceta social. Resultan tan incomprensibles que a veces **los sentimientos que generan llegan a describirse como irreales, paranoicos o en el plano de la locura** (E-3, E-4) en tanto que lo que se vivencia se entiende como ilusorio, algo que no puede ser sino ficticio. Emergen emociones tales como la angustia, la ansiedad, el estrés, pero sobre todo domina el miedo. Un miedo que, además de ser una experiencia individual, remite a una construcción social y política a través de la cual se organizan los sistemas de opresión y que se sirve de la idea de que el odio traspase la pantalla y llegue al espacio físico, lo cual es uno de los mayores temores para las personas entrevistadas.

“Vas como con miedo, como con precaución, porque en tu día a día, si hablas más de la cuenta sabes lo que va a pasar. Porque si han pasado x cosas en las redes, va a pasar en situaciones físicas reales también. Entonces ya vas como teniendo un poco en cuenta.”

(E-1)

El acoso o el odio y el miedo a recibirlo coarta la libertad de la persona usuaria afectando al modo en que se comporta y expone en la red. Cuando se recibe odio, el usuario o la usuaria **modula y planifica lo que dice/postea en función de lo que prevé encontrarse dadas las experiencias pasadas**. Esto provoca diferentes cambios que van desde publicar aquello con lo que se recibe odio con menor frecuencia, modulando el discurso, o sólo cuando te sientes fuerte emocionalmente para recibir el odio (E-1), a dejar de subir contenido que suela recibir odio (E-6). Desde hacer limpieza de la cuenta intentando eliminar o limitar el acceso de quienes odian (E-4), a eliminar la cuenta/perfil cambiándola por otra nueva (E-2) o directamente, a dejar de usar redes sociales. El cambio de cuenta implica también un cambio de identidad, de nombre, de forma de postear; es la construcción de otro *self-avatar* esta vez desde lo que se considera que no recibe odio, aunque en cierto modo no

termina de desligarse del anterior, poniendo, por ejemplo, a modo de subtítulo el *nick* de la cuenta anterior como una forma de mantener la unión entre ambos yoes (E-2).

Algunas de las acciones más mencionadas por las personas entrevistadas han sido no subir fotos personales con amistades o familiares si se sabe que el odio va a ir dirigido hacia ellas (E-3), descorporizar el perfil no mostrando la apariencia física o la propia voz (E-6) y dejar de interactuar en la red social utilizándola como un espacio en el que exponer las opiniones o publicaciones, pero desentendiéndose de las respuestas y sin relacionarse con personas que no se conozcan (E-5). Esto se realiza como una forma de autocuidado, un intento de suavizar el impacto del odio y minimizar su recepción en tanto que se percibe como una pérdida de tiempo que no merece la pena. Pero también se piensa como una forma de censura impuesta y autocensura de manera que, nuevamente, vuelve a aparecer el **dilema entre evitar la autocensura como producto del odio y autocensurarse como forma de autocuidado**.

“Aún es pronto para analizar, o tomar distancia de esto, y saber, y valorar en cómo me ha podido repercutir. Y yo ahora estoy muy obsesionada con la idea de que esto no me lleve a una autocensura. Es decir, no haya cogido, en cierto sentido, miedo a publicar ciertas cosas.”

(E-4)

Discurso de odio, acoso y vulnerabilidad

Como espacio social, el mundo virtual se construye de tal forma que las personas se distribuyen en él ocupando diferentes posiciones, las cuales vienen determinadas por las relaciones de poder y las situaciones de vulnerabilidad instituidas en el mundo *offline*. Se reproduce así un sistema jerarquizante y desigual que incide

directamente en la configuración de los discursos de odio. Si bien el **odio** no se dirige únicamente a colectivos vulnerabilizados, sí que presenta formas específicas en función de ello, en tanto que a mayor vulnerabilidad menor explicitación debe tener el discurso de odio, ya que **tiene la capacidad de hacer resonar la violencia institucional**. Por el contrario, si la vulnerabilidad es menor, el odio ha de construirse más en términos discursivos y estar vinculado en mayor medida a la amenaza y el acoso. Tanto es así que, en ocasiones, los discursos de odio dirigidos hacia colectivos vulnerabilizados, no tienen por qué construirse con términos cuyo significado remiten a un significante de odio, sino que pueden estar contruidos por términos neutros o incluso imágenes, que adquieran su significado a través de las relaciones de poder que involucran.

ILUSTRACIÓN 1. REPRODUCCIÓN DE DISCURSO DE ODIO APORTADA POR E-1



...en España nunca se ha permitido la discriminación de ningún tipo, ni desde luego se va a permitir! No es coherente luchar por la igualdad y la integración de las personas si sois vosotros los que nos discrimináis por ser **BLANCOS!**

Hola? No sé si os habéis dado cuenta de que España es un **WHITE COUNTRY!**



En ese sentido, en una de las experiencias de usuario analizadas nos mostraron un tuit que aludía a la persona entrevistada, que formaba parte de un colectivo racializado. El texto del tuit señalaba “Encuentra las diferencias entre [nombre de usuario] y [nombre de usuario]

*NINGUNA" e iba acompañado de una fotografía del usuario y al lado otra de un simio (E-5). De esta manera la asociación entre dos signos, las dos fotografías, a través del texto pone en funcionamiento toda la ideología de carácter odioso que sustenta la asociación, y al hacerlo señala directamente al usuario. En este caso hemos optado por no incluir una captura de dicho tuit para garantizar el anonimato del usuario.

El discurso de odio como socialización del acoso

Todas las redes sociales y plataformas cuentan con una serie de políticas y normas de uso que prohíben, entre otras cuestiones, los mensajes y discursos de odio, pero el hecho de que los mensajes no tengan que ser explícitos, favorece su incursión y presencia en las redes. Su denuncia se complica en tanto que los *reports* de los canales tienden a sistematizar y emplear algoritmos de identificación de los mensajes en denunciables o no denunciables en función de los términos que los componen.

“Hay muchísimas cuentas con una violencia brutal, y que no se está haciendo absolutamente nada porque no entra dentro de esos modelos tan marcados de ‘acoso’, ‘violencia’, ‘no sé qué...’ Creo que esa amplitud y ese... Por ejemplo, tú cuando denuncias una cuenta y te llega la resolución, siempre: ‘Es que no hemos visto nada que infrinja las normas’. Tú no has visto, pero yo sí.”

(E-3)

Las propias plataformas y redes sociales permiten y favorecen situaciones de acoso y odio fomentando o premiando determinados usos. **Se ha llegado a elevar a la categoría de cultura la forma de**

interacción a través de los llamados “zascas” (E-5): respuestas cortantes, agresivas, desagradables, despectivas o burlescas que buscan pegar un tartazo al oponente, noquearlo; algo que consiguen no con la propia respuesta, sino con la viralización del mensaje y la ovación del resto de personas usuarias.

La configuración de los distintos *interfaces* y el diseño de las plataformas también son señaladas por las personas entrevistadas como cuestiones que propician la difusión y visibilización de los discursos de odio. Así, el hecho de que **la concordancia tienda a mostrarse a través opciones cuantitativas**: “botones” de *like*, me gusta o retuit **y que la discordancia suela mostrarse cualitativamente**, a través de comentarios, se esgrime como una **consecuencia de que los discursos de odio sean más palpables**, lleguen más y generen un mayor impacto. Las personas usuarias indican cómo prácticamente ninguna red, con la excepción de Facebook que incluyó en 2015 la opción cuantitativa “me enfada”, dan la posibilidad de expresar el desagrado de una forma que no sea textual, algo que hace que los discursos de odio resuenen en mayor medida.

“Creo que Twitter hace muy visible el odio porque —yo... lo que me pasaba— yo ponía un tuit y la gente que estaba de acuerdo le daba a favorito o le daba a like, pero la gente que estaba en contra comentaba porque no tenía un ‘me enfada’ o una... ¿Qué pasa? Que al final tú ves los retuits y tal, pero los mensajes que ves, las palabras que ves, son palabras de odio.”

(E-5)

Los algoritmos mediante los que Twitter o Instagram banean aunque traten de mostrarse objetivos, son configurados a través de lo que un/a programadora puede prever desde sus conocimientos y estándares sociales. Por otro lado, redes como Tik Tok, plataformas

de vídeo no textuales, necesitan humanos que reconozcan esos patrones para *banearlos* siguiendo unas políticas basadas en juicios normativos como el suprimir vídeos de personas pobres, mayores, consideradas “feas” o que luzcan cuerpos no-normativos (E-3), algo que facilita que los juicios morales y estéticos se cuelen con mayor facilidad e impide circunscribir los discursos de odio al campo de la informática o la tecnología sin considerarlos parte de lo humano. **El discurso de odio en las redes no es otra cosa que la exteriorización y reproducción, en el espacio específico, de los problemas y discriminaciones subyacentes en el mundo social.**

Lo humano y lo tecnológico tienden a mimetizarse y, como adelantábamos antes, en ocasiones cuesta identificar las distintas agencias, ya que sus patrones de funcionamiento se retroalimentan. Los *bots* sociales son productos humanos diseñados en base al comportamiento de las personas en la red persiguiendo el objetivo de un mayor impacto, pero a su vez, las personas —*trolls*— imitan las configuraciones tecnológicas entendiendo que alcanzarán así una mayor visibilidad y efecto. Se señala frecuentemente por las personas entrevistadas cómo la repetición del mismo mensaje se vive como acoso y al hacerlo, en ningún caso se está pensando en *bots* programados que se dedican a atacar como un enjambre, sino que se trata de (*bots*) humanos (socialmente) programados que hacen comentarios desde su individualidad y que se comportan como un enjambre de *bots* tecnológicos.

La omnipresencia del odio, la imposibilidad de bloquear (E-1), como el *troll/hater* hace porque su discurso llegue al emisor de una manera repetitiva constante **convierte los discursos en odio, también por su propio formato.**

“Todo el impacto que yo veía, y lo que a mí me estaba haciendo mella de una forma más psicológica, era ver ese mensaje repetido en todas las redes sociales. Verlo repetido de una forma tan, tan visible.”

(E-4)

El acoso como individualización del odio

Mensajes que antes quedaban restringidos al ámbito privado, en internet se hacen públicos de manera masiva, su propagación y la repercusión que llegan a alcanzar, se viven, también, como una forma de acoso (E-2). Una de las peculiaridades de las redes sociales es que posibilitan la circulación de mensajes, no sólo de manera veloz sino también fuera de los círculos personales, es lo que se llama **viralización**. Un efecto, que permite incluso que el mensaje traspase la red social concreta y el entorno virtual. Quienes han tenido que enfrentarse a su viralización en redes por cuestiones de odio señalan cómo se trata de una situación que les abruma y sobrepasa y, recalcan que una de las cuestiones más difíciles a afrontar es el **recibir odio de personas que no son las que habitualmente odian** (E-5).

En las situaciones de viralización, inicialmente se produce un momento de perplejidad en el que la persona protagonista no sabe ni por qué le llegan tal cantidad de notificaciones, menciones o respuestas; tras ello trata recuperar el control, minimizar el impacto y frenar el crecimiento exponencial que está alcanzando borrando o silenciando la publicación que se ha viralizado (E-2), pero esto, una vez adquirida cierta magnitud es inviable; la imposibilidad de control sobre el efecto que pueden llegar a alcanzar las propias publicaciones, no sólo genera una sensación de impotencia sino que revela y hace consciente de la **insignificancia del poder individual que se produce en las redes**.

**“Dije: ‘Bueno, será un poco lo de siempre’
y vi que en esta ocasión se fue de las manos,
blogs de estos de rollo no sé, periodista digital...
páginas de esas, en plan, poniendo barbaridades
sobre mí [...] por varios días me llegaron mensajes
a un nivel ¡Buff! Increíble [...] no borré el mensaje,
ni borré el tuit ni nada; ya había rulado
y supongo que había capturas y todo eso,
pero es verdad que en ese momento dije:**

**‘Madre mía, lo que acaba de pasar.’
Y ahí yo siento que en ese momento también
di como otro paso atrás, ¿no?,
que ahí cambié un poco, fue un momento como de:
Es que no quiero... aunque esté de acuerdo
con lo que he puesto, no quiero volver
a pasar ese rato.”**

(E-5)

La viralización se torna en un catalizador del orden instituido, como lo haría el cotilleo en el mundo *offline*, **poniendo el foco sobre aquello que merece burla o represión colectiva y estigmatizándolo**, no sólo diferencia y marca a aquellas personas protagonistas sino que refuerza las pautas, roles y conductas socialmente aceptadas que deben asumir el resto de personas usuarias si no quieren verse en la misma situación.

En el caso de las mujeres, se produce otra circunstancia en la que el acoso refleja la individualización del odio y que nos adentra en otra dimensión de los discursos de odio: las esferas pública-privada. Lo habitual es que los discursos de odio se expongan de forma pública en tanto que su finalidad es el linchamiento público; pero las personas entrevistadas también narran cómo muchas veces les llegan los **mensajes de forma privada**. En el caso de las mujeres, esto se vivencia como **especialmente intimidatorio, más personal y agresivo**, una amenaza palpable que tiene como finalidad generar miedo:

**“Intentan igual como meter miedo o lo que sea,
y ya está [...] creo que el privado es más...
Pues, no lo sé. ¡Hombre!, al privado
hay que dedicarle más tiempo, en plan,
entrar en el perfil de la persona,
escribirle algo por el privado,
pretender que te conteste o lo que sea.”**

(E-2)

Dentro del acoso como individualización del odio, es curiosa la capacidad evolutiva que tienen los significantes para que el discurso sobreviva y alcance su finalidad. Muchos conceptos son reapropiados por las víctimas como una forma de sacudirse el estigma o enfrentar/denunciar la discriminación que conllevan, pero aun así **el acoso busca la forma de seguir llegando mediante nuevos términos y configuraciones**. Palabras como “gordo” o “gorda” aparecen reapropiadas (E-3) y en ese juego el concepto pierde o deslava su connotación negativa, sin embargo, aparecen nuevos como “obesidad”: un término neutro que ni siquiera adjetiva *per se*, pero que adquiere nuevas matizaciones subjetivas encerrando el discurso en el mismo marco que produce la vulnerabilidad.

ILUSTRACIÓN 2. REPRODUCCIÓN DE COMENTARIO DIRIGIDO A LA ENTREVISTADA E-3

«...no es gordofobia, yo misma he estado gorda y lo cambié por salud. Porque la obesidad no es saludable, digáis lo que digáis. Y aparte del hecho de que la sociedad nos mete en la cabeza cuerpos normativos, a la mayoría de personas no nos atrae un cuerpo obeso o muy delgado porque no transmite salud.» »

Caracterización del discurso de odio/acoso

Todo lo anterior lleva a que **los discursos de odio-acoso puedan serlo por varias cuestiones**. En primer lugar, **por su formato**, es decir el medio y la manera en que se emite, por ejemplo, la repetición del

mismo mensaje. Evidentemente **por su forma**: lo que dice explícitamente: insultos, amenazas... pero, también, **por su fondo** en el sentido en que, independientemente de lo que diga explícitamente un mensaje, el odio se revela en quién habla y desde dónde habla, y quién y en qué posición se encuentra la persona que lo recibe. Finalmente, **por la intencionalidad** del mismo, un componente especialmente relevante en el impacto del odio.

Esto dificulta aún más la existencia de una definición unívoca del propio concepto de discurso de odio, tanto por su polisemia como por la maleabilidad y fluidez que adquieren sus límites. Pero también, porque el odio refiere y remite a la emoción, la cual es a su vez interpretación, expresión, significación, relación y regulación de un intercambio (Le Bretón, 2012).

**“Unas amenazas de muerte sí
que ya traspasan todas las líneas, ¿no?,
creo que es una forma bastante clara. [...] El resto:
‘vete a tu país, negro de mierda’, etcétera,
bueno, pues, entiendo que eso forma parte
de los insultos y de la libertad de expresión.
Creo que es como un poco jodido, ¿no?,
como a veces tener que defender
la libertad de expresión de esta gente.
Pero realmente es así.”**

(E-5)

La pluralidad de significados que puede adquirir el concepto de discursos de odio y el hecho de que no haya una definición consen-

suada, ha provocado que los intentos de regulación de los discursos de odio vayan ligados a diferentes debates y controversias. Por un lado, se encuentra la disyuntiva de los límites

**existe un debate sobre
la limitación de
la circulación de
los mensajes de odio frente
a la libertad de expresión**

de la libertad de expresión, tal y como vemos en la cita anterior, un dilema que surge en torno a proteger la libertad de expresión o limitar la circulación de mensajes que, por el mero hecho de circular, producen odio. Por otra parte, está su diferenciación o inclusión dentro de los delitos de odio. Ambas cuestiones están relacionadas en tanto que dependen de la manera en la que se conciba el concepto; así, si éste se secciona en grados de importancia, se distinguirán entre discursos de odio condenables y, por tanto, más cercanos a los delitos de odio, y discursos de odio que, a pesar de reflejar estereotipos discriminatorios, entran dentro de la libertad de expresión.

Otros puntos de vista equipararán todos los discursos de odio a delitos de odio y, por el contrario, habrá perspectivas que los incluirán como parte de la libertad de expresión. De las personas entrevistadas, sólo una ha llegado a judicializar la situación vivida, y tuvo que enfrentarse a esta disyuntiva:

“Hubo un punto clave, en tema justicia: nosotros queríamos que esto se tramitara como un delito de odio racista, ¿no?, o sea... y en un principio el juzgado lo empezó a investigar como unas calumnias así sin más, y fue como: ‘Es que esto no es unas calumnias, es más, o sea, claramente es un mensaje de odio’ [...] Y lo pretendían investigar por algo que no fuera dentro de odio racista.”

(E-5)

Búsqueda de términos asociados a discursos de odio en Twitter (*web scraping*)

Todas las personas entrevistadas han recibido diferentes discursos de odio y, al narrarnos las situaciones vividas, han destacado algunos de ellos por su continuidad o repetición y otros por su significatividad en términos de impacto. De entre sus experiencias se han selec-

cionado cinco términos para su análisis contextual con el objetivo de realizar una comparativa entre la forma en que apareció este término en los discursos de odio que recibieron y la manera en que aparecen en la red actualmente. Se trata de un estudio exploratorio a través del cual observar los diferentes significantes que adquieren los conceptos en función del contexto en el que emergen. Con este fin, se ha realizado un análisis cuantitativo del contexto de enunciación y un análisis de contenido del enunciado. Se ha diseñado una programación de *web scraping* que nos ha permitido rastrear cómo emergen estos términos en la red social Twitter durante un periodo de tiempo determinado. Dadas las restricciones propias de la red social, las cuales dificultan la extracción de información y, en función de los resultados obtenidos, se han ido ajustando los periodos temporales para la extracción de tuits. También se ha de subrayar que las búsquedas de los términos se han realizado en el contexto de la pandemia COVID-19, algo que ha influido en las narrativas en las que han aparecido los distintos términos. A continuación, se muestra de manera resumida la información relativa a la extracción de datos:

Término	Resultados	Periodo de extracción
Cáncer	704	Del 22-04-2020 al 27-05-2020 [36 días]
Tetas	8.893	Del 26-05-2020 al 27-05-2020 [2 días]
Obesidad	1.014	Del 26-05-2020 al 27-05-2020 [2 días]
Gorda	3.901	27-05-2020 [1 día]
Feminazi	3.561	Del 21-05-2020 al 27-05-2020 [7 días]

“Cáncer”: Este término aparece cuando una de las entrevistadas nos cuenta cómo otro usuario le desea morir de un “cáncer” a raíz de un texto feminista sobre la violencia ginecológica y médica existente hacia las mujeres que escribió en un blog:

ILUSTRACIÓN 3. REPRODUCCIÓN DE UN COMENTARIO RECIBIDO POR LA ENTREVISTADA E-4



...puta inmadura, feminazi, con ganas de llamar la atención más que nada, ojalá no existieses y así le quitarías ese peso a la sociedad, porque eres un PESO y no un engranaje que pueda moverla. Ojalá te atragantes algún día con objetos con forma fálica, ya sean pollas o no. Te lo deseo de todo corazón, pero sobre todo deseo que no cambies, para que sigas indignada por todo y por todos. Cuanto mayor sea tu indignación, mayor mi satisfacción. Y este tipo de insultos, TE ESTÁN MERECIDOS A TI EN CONCRETO, y no a las otras mujeres que sí luchan por sus derechos, y no por una pataleta antisistema y antisocial. PÚDRETE y trata tu cáncer fuera de un hospital si quieres; si luego empeoras, no lloraré por ti. FALO.



Se trata de un término muy connotado científica y médicamente pero también, y de la forma en la que a ella se le remite, socialmente. El usuario que emite el mensaje, considera que se trata de una de las peores formas de morir y con ello le desea sufrimiento y dolor, utilizando el término para expresar el daño esperado. Además, puede observarse que el término “cáncer” adquiere aquí un doble significado, en la medida en que aparece unido a expresiones como “peso”, connota a aquello que destroza, que daña o causa mal a la sociedad; lo putrefacto y lo indeseable, lo que lastra al grupo. En consonancia con esto, la Real Academia Española (RAE) define la

NO MORE ~~WATERS~~

5. Desde la escucha activa de discursos de odio...

[illegible]

Al margen de ello, se han obtenido 704 tuits en los que se revelaba el término cáncer. Las narrativas en las que se concreta el término atañen a su acepción biomédica, como una enfermedad que se padece y también, aunque en menor medida, como signo zodiacal.

En los tuits que hablan del cáncer como enfermedad, este concepto emerge ligado sobre todo a peticiones de ayuda (273) y de favores (172), exposición de necesidades (162) y muestras de agradecimiento (96). Se ha de tener en cuenta que la búsqueda no restringe por países sino por comunidades lingüísticas y muchos tuits provienen de lugares en los que la atención médica es de pago, por lo que la red social se utiliza con el fin de conseguir fondos (20) para los tratamientos (77) y, por tanto, es recurrente que el término “cáncer” aparezca relacionado al dinero (20) y la donación (20). Cuando las narrativas refieren al cáncer en su acepción biomédica, no refieren al cáncer mismo como un tumor con determinadas características, sino que se centran en la persona que lo padece y lo que le implica.

En los tuits recopilados también emerge el uso de la palabra “cáncer” de la forma en que lo recibió la entrevistada, connotado como un mal social. En este caso en concreto aparece en relación al sistema político de Venezuela:

**“Venezuela con Chávez tenía CÁNCER,
y con Maduro llegó la METÁSTASIS.
Maduro es el legado, que no quede dudas.
RT si apoyas está idea...
Sígueme para más revelaciones.”**

(30-04-2020)

“Tetas”: Este término emerge en las entrevistas cuando una de las protagonistas se enfrenta a una situación de acoso en la que una serie de usuarios/as de forma repetitiva y constante publican comentarios centrados en esta parte de su cuerpo. Una situación que llegó hasta tal punto que la entrevistada se vio en la obligación de vetar este término en su perfil y que nadie pudiera realizar ningún comentario que contuviese la palabra.

[...] Mis amigas también, lo que hicieron, fue adecuar mis perfiles a la situación que estaba viviendo [...] Vetaron todas esas palabras para que alguien que quiera escribir sobre esto, ya el propio Twitter se lo chape, se lo impida.”

El hecho de que los mensajes, en su caso, vayan dirigidos a su cuerpo siendo ella mujer, y que concretamente se dirijan a una de las partes de la anatomía tipologizada como sexual, no resulta algo arbitrario. **Los mensajes parten de una posición machista y tratan de situarla como un objeto sexualizado destinado a ser mirado y ante el que se pueden realizar valoraciones en función de su ajuste o no a los ideales de belleza hegemónicos.**

[illegible]

NO MORE ~~WATERS~~

5. Desde la escucha activa de discursos de odio...

en 2 días, algo que evidencia la recurrencia de su uso. En la mayoría de casos surge en comentarios de carácter sexual, se valoriza esta parte del cuerpo de las mujeres en función de sus cualidades estéticas, si son “hermosas” (301), “buenas” (259), “lindas” (62) o “grandes” (153), pero sobre todo se sitúan como un objeto de consumo al exponerlas como “ricas” (960).

Es curioso cómo no aparecen los términos contrarios, es decir, no se habla de tetas pequeñas, malas, feas o no apetecibles, algo que marca el patrón de deseo.

Cuando el término aparece asociado a la palabra “mujer”, se genera una narrativa que une ambos términos como algo que ellas tienen; sin embargo, cuando aparece unido al término “hombre” aparece como algo que ellos quieren, de nuevo situándolo como un objeto de consumo. Ellos valoran lo que ellas tienen, y la posición de ellas queda dividida entre aquellas que muestran su afán de ajustarse a ese ideal deseado y aquellas que se muestran contrarias a la sexualización de sus cuerpos:

“Te sexualizan y te reducen a un par de tetas.”

(27-05-2020)

“Obesidad” y “gorda”: Se toman los términos “obesidad” y “gorda” de manera conjunta ya que ambos emergen en una de las entrevistas, “gorda” como un término que se reapropia y reivindica, aunque sigue apareciendo como protagonista en discursos de odio, y “obesidad” como un término que, pretendiéndose neutro, trata de suplir al concepto de gorda generando, de la misma forma, un marco discursivo de odio. La entrevistada nos cuenta que la mayoría de discursos que recibe ahora, una vez que ella reivindica que gorda no es un insulto, vienen configurados a través del término “obesidad”:

“Si yo u otras compañeras no llegamos a hacer el trabajo que estamos haciendo, la gente seguiría tomándose la palabra ‘gorda’ como el mayor insulto del universo [...]”

(E-3)

NO MORE ~~HATERS~~

5. Desde la escucha activa de discursos de odio...



148

riesgo (87), un problema (41) que requiere de ayuda (24), algo malo (31) que hay que combatir (26) con dieta (56) y ejercicio (19). La obesidad se sufre (18) y produce un sentimiento de culpa (19). Junto al concepto de obesidad no emerge ningún termino de connotación positiva o que remita a la discriminación que conlleva.

En contraposición, el término “gorda” sí aparece asociado a palabras con connotaciones positivas, así vemos cómo emergen expresiones como “bueno/a” (122), “gracias” (68), “amor” (52), “hermosa” (43), “feliz” (40), “gustar” (37) o “linda” (34). Se observa cómo es un término que se utiliza desde dos vertientes, en tanto que, si bien aparece asociado a connotaciones positivas, por otro lado, emerge también, de forma opuesta, junto a términos de connotación negativa: “puta” (117), “mierda” (103), “odio” (41), “asco” (39) o “triste” (33).

**WORD CLOUD 4. REPRESENTACIÓN VISUAL
DEL CONTEXTO COMUNICATIVO DEL TÉRMINO “GORDA”**



“Feminazi”: El término “feminazi” se ha seleccionado porque prácticamente todas las mujeres entrevistadas, en mayor o menor medida, lo han recibido en las redes sociales a modo de insulto. Se trata de una palabra que aúna los conceptos “feminista” y “nazi” y que

NO MORE ~~HATERS~~

5. Desde la escucha activa de discursos de odio....

150

comunista (73) y específicamente relacionada con un partido político concreto —Podemos (89)—. Finalmente, es recurrente que aparezca asociado a términos cuya connotación remite a la mala mujer: “puta” (72), “aquellarre” (58) e incluso “loca” (52).

Estrategias de afrontamiento

La postura que se adopta cuando se reciben discursos de odio, depende de factores como el tiempo que se lleve usando redes sociales, la posición que ha alcanzado en las mismas (número de seguidores/as, influencia...), las redes que haya generado, su grado de vulnerabilidad o la elección de omitir el odio o ponerlo de nuevo en circulación.

Tomando en consideración estas variables, las estrategias que llevan a cabo los y las usuarias que reciben mensajes de odio van desde asumir una posición pedagógica en la respuesta al odio a una posición activista de denuncia. De recurrir a las opciones que plantea la propia plataforma (*report* o bloqueo) a recurrir a acciones legales o a redes de cuidados configuradas por otros/as usuarias.

Activismo como respuesta: las personas entrevistadas exponen que adoptan una postura activista ante los discursos de odio por varias razones: en un sentido se trata de una **respuesta preventiva propia** que se asume como parte de una posición reivindicativa para con el objeto o la diana de los discursos de odio, ya sea el cuerpo, la condición de racialización o etnicidad, el género o la orientación sexual. Adoptar esta postura de forma preliminar, tal y como exponen, **minimiza, aunque no elimina, los mensajes de odio**, tal vez porque **enfrenta directamente a la intencionalidad de los mensajes**, el hacer daño.

**“Ahora lo que expongo es muchísimo más,
en el sentido de que publico mucho más
y doy muchísimo más mi opinión y antes...
¡Y enseñé muchísimo más mi cuerpo!**

O sea, ¡qué podría ser al revés! [...] ‘Joder, pues esta tía enseña su cuerpo, pues los depravados estos fomentan ese tipo de mensajes’, pero era completamente al revés.”

(E-3)

Por otro lado, la posición activista se convierte también en una posición política que **genera identidad y posicionamiento al plantear la no tolerancia de los discursos de odio** y al combatirlos exponiéndolos y denunciándolos. Se asume con la **ilusión de trascendencia y permeabilidad, como una ayuda a las demás personas**. Pero, el activismo en las redes es, también, una moneda con dos caras que por un lado genera redes de apoyo, crea identidad y estatus y se convierte en la respuesta ante el odio; pero por otro, de manera inversa, genera redes de odio y, más allá, se traduce en un condicionante, en tanto que las personas que te siguen esperan que asumas la posición activista siempre.

“Pero es verdad que en un perfil de Twitter como muy activista la gente te concibe de esa manera, y se espera que tú en tu día a día, pues, seas como todo el rato activista, y no es así. [...] yo no estoy todo el rato con la porra de activista 24/7. [...] Cuando os conocéis en la vida real, o lo que sea, pues, en un principio puede pesar eso bastante.”

(E-5)

Pedagogía como respuesta: la posición pedagógica está muy vinculada a la **etapa inicial del uso de las redes sociales**, cuando el odio que se recibe aún sorprende y la acción pedagógica es un **impulso ante algo incomprensible**. Las personas entrevistadas narran cómo al inicio, cuando empezaron a usar la red social era más habitual que entraran al trapo en los debates y que respondieran a comentarios y mensajes de odio con el objeto de convencer o explicar

la propia postura (E-1). La pedagogía tiende a hacerse o bien por mensaje privado o, si es público, de forma sencilla y tratando de no ofender porque se considera que la persona que lo va a recibir parte de una posición de desconocimiento, y en el caso de que haya emitido un mensaje de odio inicialmente se presupone que no ha sido intencionado. Una vez superada esa fase inicial, cuando la persona usuaria ya ha vivido varias experiencias de odio, la postura pedagógica se mantiene sólo con aquellas personas que se considera afines o con quienes se piensa que va a tener una utilidad. Con el resto pasa a un **segundo plano** bien porque se asuma que no sirve, que es una **pérdida de tiempo** y dé paso al activismo como respuesta; en este caso se hace público el discurso de odio (denuncia pública) y explicando la propia postura se realiza una acción pedagógica/activista de cara al resto de seguidores y seguidoras. Bien porque se perciba que sirve para todo lo contrario y se asuma la posición “*Don’t feed the troll*” (No alimentes al *troll*) es decir, bloqueo u omisión del odio, una postura que, como veremos, se entiende como una de las acciones que mitigan en mayor medida el impacto del odio, aunque conlleva autocensura.

“Yo le decía: ‘Mira, porque esto, porque la verdad que la transfobia al final viene de un pensamiento colonial...’ [...] de forma súper sencilla porque a mí me gustaría que me expliquen las cosas facilito... Y sí que lo he hecho, pero literalmente nunca ha servido [ríe], ¡literalmente nunca!”

(E-6)

Denuncias y bloqueo como respuesta: hacen referencia a cuando la persona usuaria recurre a los mecanismos de la propia plataforma como las denuncias —*report*—, el bloqueo o eliminación de la amistad. Con el tiempo se trata de una **acción que se sistematiza**, las personas entrevistadas narran cómo se convierte en algo automatizado —*block, block block; report, report, report*— un procedimiento que incorporan como habitual y parte del uso de la

propia red. Pero ante el que **no se tiene demasiada confianza**, ya que una persona a la que bloqueas puede hacerse otro perfil para hacerte llegar su discurso de la misma manera y las denuncias al portal no se consideran efectivas.

**“Yo tengo una infinidad de perfiles bloqueados.
[...] Es lo más sencillo. Que, si te quiere joder,
se va a volver a hacer una cuenta de Instagram
y te va a volver a escribirte, pero bueno,
ya se cansará en algún momento.
Es mucho más fácil bloquear una cuenta
que hacerse una nueva, así que...
Bloquear, bloquear, bloquear y punto,
no pasa nada. He denunciado cuentas y...
Pero también creo que llega un momento
que no sirve para nada.”**

(E-3)

A pesar de que esta opción se considera la mejor para **mitigar el impacto del odio**, su elección depende de varios factores: por un lado, la antigüedad o posición con la que se cuente en la red social, el bloqueo y la denuncia en un inicio no es tan habitual y tiende a adoptarse la postura pedagógica. Por otra parte, influye la elección de mantener el odio en lo privado o ponerlo de nuevo en circulación y, por tanto, darle visibilidad para denunciarlo; si se opta por mantener la privacidad se tiende a realizar denuncias al portal o a bloquear al *troll*. Sin embargo, si se elige hacer público el odio, se opta por el activismo como respuesta o por la petición de denuncia colectiva a las redes de apoyo.

La denuncia al portal o el bloqueo permiten que tú no veas el odio, que no te llegue a ti, pero no evita que continúe en circulación (E-3) y conlleva **autocensura**. El activismo como respuesta, la denuncia colectiva, trata de conseguir borrarlo de la red en general, eliminarlo por completo y te permite no caer en la autocensura, poder contestar al mensaje recibido, aunque esto puede generar una nueva espiral de mensajes de odio.

**“Es mejor no contestar jamás. Pero, es verdad
que a veces, te mueres de ganas.
Porque a veces te apetece, o tienes
demasiada rabia y quieres contestar.
Pero creo que la experiencia
nunca es demasiado buena.”**

(E-4)

Cuidados y red como respuesta: es habitual que para hacer frente al malestar generado se recurra a amistades, compañeros/as de activismo, e incluso de trabajo, en **busca de apoyo**. La red personal que la persona usuaria crea, tenga más o menos relación con el mundo *offline*, se vive como **fortuna**, y se define como una suerte que mitiga el impacto del odio, ya que **aporta seguridad, rompe la soledad** y permite a la persona usuaria **distribuir el peso** y, por tanto, **disipar el odio**. Se suelen compartir los mensajes de odio solicitando una denuncia colectiva, o simplemente como forma de socializar la situación vivida. La red de apoyo también cumple una funcionalidad para la **reafirmación de la propia identidad**, posición discursiva o ideológica, ya que muchas circunstancias hacen dudar a la persona usuaria y se acude a la red en pro de un visto bueno, en busca de la confirmación de la irracionalidad del odio.

**“Puedo estar muy segura de las cosas que pienso
y digo, pero igual si me llegan comentarios
negativos ¿no? te hace dudar de todo [...] y sí que compartirlo con las amigas, pues,
está bien, porque te dicen ‘tía, tienes razón’,
o cogen y se meten y te apoyan.”**

(E-2)

Pero las redes de cuidados también implican responsabilidad, el odio provoca autocensura y la red de cuidados espera lo contrario. Además, espera reciprocidad y continuidad con la posición activista.

Denuncias legales: las denuncias legales hacen referencia a cuando la persona usuaria acude a los **mecanismos** contemplados en la

legislación del Estado. Las personas entrevistadas exponen cómo acudir al sistema judicial **no es sencillo** ya que en muchas ocasiones no se sabe si lo que se está viviendo es denunciable o no (E-4). También se considera que no está al alcance de todas las personas, por sus **costes** tanto económicos como de tiempo, ya que se trata de procesos muy largos, pero también por la violencia institucional que se reproduce a la hora de poner una denuncia.

“Denuncias a la policía nunca me he atrevido a poner una porque esa gente [ríe]... No, no [...] no puedes denunciar a alguien sin confiar en esa persona, o sea, ¿por qué no vamos a la policía? Obviamente porque yo no voy a confiar en un señor con una pistola que normalmente me detiene.”

(E-6)

La justicia se concibe como un **sistema parcial ideologizado** que persigue más un tipo de mensajes que otros (E-5). La única persona que ha enfrentado situaciones de odio mediante estos mecanismos esgrime que pudo hacerlo ya que partía desde una posición de cierto privilegio, en tanto que tenía una repercusión pública que utilizó para ejercer presión sobre el caso y pudo contar con el apoyo económico y el asesoramiento legal necesarios. La denuncia judicial se asocia a una posición activista, es un proceso frustrante y desgastador pero que se realiza con el fin de sentar un precedente.

“Es cansino, es como un poco frustrante [...] Y sobre todo también creo que yo tuve la suerte de que, en este caso, al ser un poco en cierto modo personaje un poco público, creo que sirvió también para que la justicia como la policía no se relajara. Como el caso tuvo mucha repercusión, yo noté en todo momento la colaboración de la policía, ¿no?

Pero yo sé que esto no es lo habitual [...] hay un chorrizo de gente que fue a denunciar esto y no recibieron el trato que yo recibí. [...] yo era plenamente consciente de que esa no es la realidad, pero bueno, creo que podía como ayudar a sentar un precedente.”

(E-5)

Odio en las redes: líneas clave

El mundo *online* y el mundo *offline* están estrechamente relacionados, ambos son lugares donde se gesta cultura y, a su vez, son artefactos culturales no neutrales (Hine, 2000) que se retroalimentan guardando sus especificidades. En esta disyuntiva entra el discurso de odio como una dimensión de transgresión de las relaciones *offline-online*, que influye directamente en la decisión de la persona usuaria a la hora de incluir o excluir, exponer o no exponer, reinventar o presentar su yo “físico” en el entorno virtual. En el ciberespacio el odio encuentra un lugar predilecto en las redes sociales. Las personas entrevistadas lo sitúan como algo que forma parte de las mismas y, por tanto, de quienes en ellas transitan. Esto dificulta la diferenciación víctima-victimario dada la inevitabilidad que se plantea a la hora de asumir el rol agresor.

Ante la omnipresencia del odio, las personas usuarias tratan de acostumbrarse al mismo como un proceso de resistencia que pretende que no impacte, no afecte.

Pero esta habituación se vuelve imposible en tanto que parte de una premisa que mitifica el propio concepto dibujando un patrón idealizado de los discursos de odio, esto es: que proviene de opuesto/as, se recibe desde la misma dirección y, ante las mismas acciones, se circunscribe al espacio virtual y a lo que la persona usuaria ha decidido mostrar.

se genera un dilema entre evitar la autocensura como producto del odio y evitar el odio autocensurándose

El odio, es percibido como peligroso, daña, provoca miedo, ansiedad y afecta al comportamiento de quien lo recibe condicionando su actividad en la red; haciendo

que se replantee lo que publica o comparte. De esta forma emerge el dilema entre evitar la autocensura como producto del odio o evitar el odio autocensurándose.

Como espacio social el mundo virtual se construye de tal forma que las personas se distribuyen en él ocupando diferentes posiciones, las cuales vienen determinadas por las relaciones de poder y las situaciones de vulnerabilidad instituidas en el mundo *offline*. Se reproduce así un sistema jerarquizante y desigual que incide directamente en la configuración de los discursos de odio. Si bien el odio no se dirige únicamente a colectivos vulnerabilizados, sí que presenta formas específicas en función de ello, en tanto que a mayor vulnerabilidad menor explicitación debe tener el discurso de odio, ya que tiene la capacidad de hacer resonar la violencia institucional. Por el contrario, si la vulnerabilidad es menor, el odio ha de construirse más en términos discursivos y estar más vinculado a la amenaza y el acoso.

Las propias plataformas, las redes sociales, permiten, favorecen o incluso generan situaciones de odio o acoso y a través de los sistemas de algoritmos —construidos por personas desde sus estándares sociales—, lo que se *banea* o se promociona y aquello que se censura o se permite, reproducen este sistema discriminatorio.

Los discursos se convierten en odio-acoso por varias cuestiones. Por su formato: el medio y la manera en que se emiten, por ejemplo, repitiéndose. Por su forma: lo que dice explícitamente el mensaje. Por su fondo: desde dónde se emite el mensaje y hacia dónde va dirigido; el odio y el acoso emerge en las posiciones de poder quién habla y desde dónde habla y quién lo recibe y desde qué posición lo recibe.

Finalmente, también intercede la intencionalidad de causar daño con la que se elabora el discurso.

Estas múltiples dimensiones amplían la dificultad para establecer una definición categórica de los discursos de odio, favorecen su polisemia dotando de maleabilidad y fluidez a sus límites.

Los y las usuarias actúan de diversas formas cuando reciben odio. En la postura que adoptan interceden, además, factores como el tiempo que lleve usando las redes, la posición que haya alcanzado, los apoyos con los que cuente, su grado de vulnerabilidad y la elección que haga entre dar visibilidad al odio exponiéndolo u omitirlo. En base a la decisión que tome, la persona usuaria desarrolla estrategias que van desde la pedagogía al activismo y la denuncia. Desde el bloqueo y el recurso a las redes de apoyo a la toma de acciones legales.

**NO MORE
~~HATERS~~**

CONCLUSIONES GENERALES

A pesar de que en los últimos dos o tres años se han multiplicado exponencialmente las referencias bibliográficas que abordan el tema de los discursos de odio en la red, de la mano de una creciente presencia mediática y una alarma social en aumento, lo cierto es que aún se puede considerar que la investigación al respecto es escasa. Todavía hay bastante **trabajo por hacer**, tanto cuantitativo como cualitativo, para abordar las múltiples aristas de un asunto que cuenta con la dificultad añadida de tener lugar en un contexto *online* en constante transformación, en el que los referentes, los hábitos, las expectativas o las propias plataformas y aplicaciones que definen el presente, puede que no valgan mañana, o no de la misma manera. Necesidad de investigación que no sólo defina, contabilice y monitorice el fenómeno, sino que también se acerque a grupos poblacionales concretos, más o menos vulnerables, más o menos expuestos, más o menos protagonistas: víctimas de discursos de odio; quienes generan esos discursos (tremendamente complejo y atractivo reto el de intentar acercarse a estas personas); usuarios y usuarias de internet que conviven con esa carga de odio; docentes, educadores/as, asociaciones, etc. En este sentido, los y las jóvenes resultan un sector especialmente relevante, por su habitual uso de redes sociales, porque contribuyen esencialmente a dotar de significados a las interacciones mediadas por la tecnología, y porque se encuentran en un momento vital en el que la educación en valores, la reflexión y el pensamiento crítico, pueden contribuir a cambiar las cosas; o algunas cosas.

En el imaginario colectivo, es común que el acercamiento a los discursos de odio se mezcle con el universo de los delitos *online*, los riesgos que se asocian a determinados usos de las redes sociales, o con el ruido mediático generado en torno a juicios que alimentan debates sobre la libertad de expresión, los límites del humor o el derecho a la intimidad. Todo ello provoca un clima de confusión general, y la investigación puede y debe ayudar a **categorizar y aclarar** ideas. Más aún por cuanto nos encontramos ante un tema que, por ser relativamente novedoso, y por las características del contexto en el que tiene lugar, tiende a la **indefinición** y la

maleabilidad de sus límites. De igual forma que se entiende que internet es un campo sin puertas, no resulta sencillo acotar los discursos de odio, que varían en formato, forma, fondo, intencionalidad... Como se observa en el rastreo llevado a cabo (*web scraping*), el odio se presenta bajo muy **diversos significantes**, con muy **diferentes connotaciones**. Por no hablar de que introduce el elemento de las emociones, de difícil manejo, significación e interpretación.

Partiendo de la definición oficial del objeto de los discursos de odio¹, conviene señalar que la complejidad del acercamiento tiene que ver, en parte, con la **polisemia** que propicia el contexto, y la **reapropiación** de términos, tanto para despojar de carga de odio a palabras que en algunas circunstancias podrían tenerla ("gordo/a"), como para encontrar nuevos resquicios de odio a partir de términos aparentemente neutros ("obesidad"). A ello hay que añadir la incorporación periódica de nuevas categorías a tener en cuenta, como pueden ser la discriminación por razón de enfermedad y la discriminación generacional, por citar algunas de las señaladas por el Ministerio del Interior en los últimos dos años. En definitiva, que a la confusión general que aún se instala en el imaginario general, hay que añadir la necesidad de una revisión periódica de la propia definición, o de los límites de actuación.

No cabe duda de las **dificultades a la hora de regular y controlar** los discursos de odio, y del trabajo por hacer que queda en ese sentido. Por un lado, partiendo de la complejidad de combinar la presencia institucional a muy diversos niveles (europeo, estatal, autonómico...), con la pretensión de regular la universalidad, pero sin dejar de lado

1. Recordemos, según la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI): "fomento, promoción o instigación, en cualquiera de sus formas, del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos, estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones por razones de 'raza', color, ascendencia, origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión o creencias, sexo, género, identidad de género, orientación sexual y otras características o condición personales."

**no cabe duda
de las dificultades a la hora
de regular y controlar
los discursos de odio
y del trabajo que queda
por hacer en este sentido**

las particularidades locales y culturales, tan importantes en el tema que nos ocupa. Por otro lado, atendiendo a lo complicado de monitorizar y controlar la comunicación *online*, no sólo por la diversidad de elementos

que la componen, sino también por la existencia de patrones de odio no textuales (que sólo pueden ser reconocidos e interpretados por personas que analicen mensajes concretos), y por su mezcla con juicios morales, de valor y estéticos, que generan con facilidad mucho contenido en el filo de la libertad de expresión.

Tales dificultades alimentan en buena parte del imaginario colectivo un discurso que se edifica sobre los pilares de la **indefinición** y la **imposibilidad**, a los que hay que añadir otro que resulta bastante recurrente: la **dejación de responsabilidades** por parte de las plataformas², que según la percepción general de los y las jóvenes, no harían demasiado por controlar los discursos de odio que tienen lugar en sus “dominios”.

El caso es que, al tiempo que se instala esa expectativa entre usuarios y usuarias de redes sociales, la Unión Europea apunta recientemente resultados positivos en ese sentido: las plataformas evaluaron (en el plazo de 24 horas), el 90% del contenido marcado como de odio, mientras que sólo evaluaban el 40% de los contenidos en 2016; el 71% del contenido considerado como discurso de odio ilegal se eliminó en 2020 (por un 28% en 2016); las plataformas respondieron al 67,1% de

2. En el momento de concluir este informe algunos medios de comunicación se hicieron eco de las declaraciones de personas que habían trabajado en grandes compañías tecnológicas, y denunciaban la dejación o la incapacidad de algunas plataformas a la hora de atajar discursos de odio y bulos que, posteriormente, se había demostrado que habían tenido consecuencias graves en algunas partes del mundo, o para algunos colectivos o personas concretas. https://www.eldiario.es/tecnologia/informe-interno-facebook-cita-espana-alerta-equipos-sobrepasados-casos-manipulacion_1_6222295.htm

las notificaciones recibidas, porcentaje dos puntos superior al registrado en el ejercicio de monitoreo anterior (sin embargo, también se apunta que sólo Facebook informa a los usuarios sistemáticamente, y todas las otras plataformas tienen que hacer mejoras en este sentido). Además, el informe concluye que la tasa de eliminación media, similar a la registrada en las evaluaciones anteriores, muestra que las plataformas continúan respetando la libertad de expresión y evitan eliminar contenido que no califican como discurso de odio ilegal; también que las plataformas necesitan mejorar aún más la transparencia y la respuesta a los usuarios/as³. En cualquier caso, datos y **apuntes claramente positivos, que contrastan con un discurso general entre los y las jóvenes mucho más incrédulo y negativo**, que resulta interesante por cómo alimenta la percepción general de encontrarnos ante un fenómeno inevitable.

Aprovechando este clima general, que pone el foco de atención en la inacción o ausencia de los Estados y las instituciones, muchas empresas privadas se erigen como abanderadas del interés común, y de la salvaguarda de un clima de tolerancia y respeto en la comunicación *online*. Así se ha puesto de manifiesto recientemente cuando varias multinacionales se han aliado para dejar de ofrecer publicidad en Facebook, ante lo que consideran es su pasividad a la hora de atajar discursos de odio entre sus usuarios y usuarias.⁴ A menor escala, empresas privadas se alían con instituciones públicas y universidades para la creación de nuevos proyectos de monitorización de los discursos de odio.⁵ Iniciativas interesantes, pero

3. Comisión Europea (2020). *Countering illegal hate speech online. 5th evaluation of the Code of Conduct*. Factsheet June 2020. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/codeofconduct_2020_factsheet_12.pdf

4. https://www.eldiario.es/opinion/tribuna-abierta/boicot-facebook-grandes-empresas-encargan-sanear-red_129_6109361.html; <https://elpais.com/tecnologia/2020-06-29/el-boicot-de-grandes-anunciantes-contr-facebook-sigue-creciendo-pese-a-la-reaccion-de-zuckerberg.html>; <https://www.20minutos.es/noticia/4308234/0/starbucks-coca-cola-100-empresas-retiran-publicidad-facebook-no-fenar-discursos-odio/>

5. Observatorio de los Contenidos Audiovisuales (OCA). *Proyecto Stop Hate. Desarrollo y Evaluación de un detector del discurso de odio en línea en español*. <http://www.ocausal.es/investigacion/proyectos/development-y-evaluacion-de-un-detector-del-discurso-de-odio-en-linea-en-espanol/proyecto-stop-hate/>

que dejan al descubierto todas las lagunas por cubrir, que se suman a la percepción general de **internet como una “ciudad sin ley”**, donde la responsabilidad última recae en la **autorregulación** de sus usuarios y usuarias, que aceptarían ese peso sobre sus hombros (¿tienen otra opción?) a cambio de poder disfrutar de todas las ventajas de la autogestión, y de todas las oportunidades que internet pone a su alcance.

El debate sobre el control se complejiza cuando se mezcla (parece inevitable) con el de la **libertad de expresión**. Partiendo de una regulación que se entiende confusa, las dificultades para establecer normas universales pueden provocar que lo que en algunos países o circunstancias se entiende como una vara de medir justa, en otros u otras circunstancias se considera un exceso de celo, cuando no una censura intolerable. Si a ello unimos un clima social en el que conviven discursos que hablan del exceso de libertad (“libertinaje”), con

otros que critican la obsesión por la “corrección política” y algunos que apuntan a una tendencia social al “buenismo” (visión despectiva que considera que se sobreactúa sobre determinados valores teóricamente desea-

internet es vista como una “ciudad sin ley” donde la responsabilidad última recae en la autorregulación de usuarios y usuarias

bles y bienintencionados, pero escasamente operativos), tenemos un complejo escenario de análisis. En cualquier caso, desde la asunción de que el uso de internet y redes sociales tiene más ventajas que desventajas, por lo general se acepta que por las rendijas de la libertad de expresión se cuelan las malas intenciones de algunos usuarios y usuarias, y que asumir esa circunstancia y esas ventajas puede llevar incluso a defender la libertad de expresión de quien insulta.

En un contexto en el que resulta complicado asumir restricciones y concesiones en el uso de internet, precisamente cuando la red encarna la libertad de la autogestión, la comunicación y la

información, se producen demandas paradójicas, como la que incide en la necesidad de que existan personas que moderen, controlen y censuren los contenidos inapropiados, precisamente cuando uno de los aspectos esenciales del éxito de esas redes sociales es la percepción de que son plataformas libres, autogestionadas y en las que pueden participar de forma absolutamente autónoma y sin injerencias. Más sintomático aún resultan las recurrentes propuestas en el sentido de poder controlar las cuentas y perfiles personales, incluso rastreando y asociando la dirección IP de los usuarios y usuarias, para con ello poder sancionar y eliminar a quien emita discursos de odio. Cuestión que supone concesiones de privacidad que, o pierde de vista las concesiones propias que implica, o asume el precio a pagar por poder seguir disfrutando de otras muchas ventajas (como ocurre con muchas de las concesiones o desventajas que se asocian al uso de internet). Por otro lado, podríamos estar ante una **perspectiva ampliada y moldeable de la privacidad**, en la línea de lo que anteriores estudios se definía como “intimidad ampliada” (Megías y Rodríguez, 2014, 2018), en el sentido de que es flexible, modulable, y se define grupalmente, de tal modo que las concesiones generales redundan en beneficios particulares por el aprovechamiento del resto de oportunidades y posibilidades.

La percepción de internet como un mar de aguas revueltas sería aprovechada por quienes generan y reproducen discursos de odio en la red. Desde fuera, algunas observaciones de los y las jóvenes sobre el perfil de esas personas que emiten odio, presuponen una serie de características particulares (ignorancia, falta de empatía, problemas personales o psicológicos...), desde las cuales se puede correr el riesgo de difuminar o pasar por alto el dolo, o perder de vista la organización del odio grupal. En este sentido, cabe señalar que en las entrevistas realizadas se omite más la identidad colectiva del odio, mientras en los grupos sí se observa más esa identidad. De hecho, a pesar de que **hater** es la etiqueta que se emplea en las entrevistas realizadas durante la escucha activa en redes sociales, es interesante cómo los grupos analizan las figuras de los *haters* y los *trolls*, a los que alejan un tanto de los discursos de odio, desde lo que entienden es un

contenido más irónico y humorístico, menos planificado, y que no buscaría tanto atentar contra valores y derechos esenciales de la persona destinataria, como generar un impacto en quienes son espectadoras y espectadores, que redunde en agrandar su propia repercusión en redes sociales.

En cualquier caso, el discurso general incide en la idea de que la **persona que genera odio**, de mayor o menor intensidad, lo hace porque

se afirma que toda persona que participa en internet y redes sociales puede llegar a ser emisora de odio, por formar parte de la cadena que hace circular determinados contenidos

su identidad corresponde con ello, y eso es así tanto *online* como *offline*. Y a pesar de ello, y de que en las entrevistas se señala que nadie se comporta como *hater*, sino que es *hater*, algunos argumentos señalan que toda persona que participa en internet y redes sociales

puede llegar a ser emisora de odio, por formar parte de la cadena que hace circular determinados contenidos. Esta concepción fluida, que dificulta la diferenciación entre víctima y victimario, quizás pasa por alto las **posiciones de mayor vulnerabilidad**, de personas que pertenecen a colectivos que sufren y han sufrido históricamente algún tipo de opresión o discriminación, y se encuentran en situación de vulnerabilidad tipificada. Y se pierden también de vista intenciones dolosas, que reproducen sistemas de poder y discriminatorios, que hacen que unas personas reciban odio en mayor medida que otras.

Lo cierto es que en los grupos las circunstancias de mayor vulnerabilidad se observan de forma bastante clara, siendo precisamente el papel de las víctimas el que parece más evidente a la hora de hablar de discursos de odio en la red. Se entiende que a mayor vulnerabilidad menos explícito debe ser el discurso de odio para ser considerado como tal, ya que hace resonar la **violencia institucional y la desigualdad y discriminación normalizada**. Por

otro lado, si la vulnerabilidad es menor, el odio se analizará fundamentalmente vinculado a la amenaza y el acoso.

Cuando se señala que la persona que emite odio es porque posee una identidad *hater* tanto *online* como *offline*, no se pasa por alto que internet ofrece elementos que facilitan canalizar ese odio, como el **anonimato**. De igual manera, es generalizada la exposición de otras características que hacen que el contexto *online* propicie discursos de este tipo: su capacidad para constituirse en **altavoz** (se puede alcanzar mucha repercusión invirtiendo muy poco esfuerzo); la tendencia a hacer las veces de una **cámara de eco** de lo propio (que refuerza el establecimiento de distancias difícilmente salvables entre “lo propio” y “lo ajeno”); la canalización de un **ruido informativo** que puede dificultar acceder a la verdad o la realidad (estando la proliferación de bulos y noticias falsas en el germen de muchos discursos de odio); la asunción de que la velocidad (“todo ya”) y la obsolescencia (“lo de hace un rato ya no vale”) son características propias del progreso tecnológico, a costa de dificultar la **reflexión**, la **asimilación** y el **pensamiento crítico** respecto a muchos de los contenidos que circulan por internet.

Una de las claves de la existencia de discursos de odio en la red es la **deshumanización** y la **despersonalización**, tanto de las víctimas como de los propios mensajes. Que las víctimas no tengan rostro propicia una **distancia afectiva y emocional**, que redunde también en cierta **sensación de irrealidad**, para quien es testigo de ese odio, pero también para el propio emisor. Y el mecanismo actúa en ambas direcciones, de tal modo que al asumir el anonimato, quien emite odio deshumaniza su parte social, al tiempo que deshumaniza a la persona que recibe el odio despersonalizándola, para así canalizar ese odio.

El proceso por el cual se deshumaniza a quien se insulta, procura reforzar (más bien forzar) la diferenciación clara entre los espacios *online* y *offline*, en un ejercicio que resulta contrario a lo que el discurso general en torno a la comunicación mediada por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) asume sobre la complementariedad entre ambos: espacios complementarios, integrados, en los

que una misma personalidad e identidad se puede mostrar o canalizar de formas distintas en base a las claves de comunicación de cada contexto, pero que muestran partes igualmente esenciales de la comunicación humana (Megías y Rodríguez, 2014, 2018). Al **romper con la integración entre lo online y lo offline**, los discursos de odio se instalan en el teórico plano de la irrealidad, terreno peligroso y dañino por cuanto **invisibiliza a las víctimas**. En este proceso puede desaparecer la capacidad de empatía por parte de quienes observan ese odio, y el temor y la preocupación sólo existirán ante la posibilidad de que el odio traspase el espacio virtual hasta el físico, algo que se entiende improbable desde el momento en que se rompe esa conexión entre lo *online* y lo *offline*.

al romper la integración entre lo online y lo offline, los discursos de odio se instalan en el teórico plano de la irrealidad, terreno peligroso y dañino porque invisibiliza a las víctimas

Esa deshumanización también marca diferencias relevantes a la hora de abordar situaciones de odio, y observar de qué manera se puede apoyar a las víctimas: mientras el ataque es cualitativo, y se percibe a través de palabras y comentarios, el apoyo suele quedar refle-

jado a través de opciones cuantitativas (botones de *like* o “me gusta”, retuits, etc.). Tal circunstancia provoca que **los discursos de odio sean más palpables, lleguen más y generen un mayor impacto**, sobre todo cuando los mecanismos de prevención, apoyo y defensa de las víctimas aún son débiles.

Mientras tanto, la capacidad de viralización rompe la esfera de lo privado, amplifica el odio (lo dota de un sentido que no tendría en el círculo privado), y genera consecuencias indirectas: **condiciona el ambiente de la comunicación**, perpetúa desequilibrios de poder, puede dar lugar a la contención y la **autocensura** como medio para evitar el odio, y genera **cambios en la manera de usar las redes sociales**. En este sentido, la configuración de perfiles y su adaptación

al contexto se puede ver condicionada por la presencia de odio en la red, desde el momento en que el *self-online* se va moldeando a partir de las experiencias en ese espacio, entre las que también se incluyen los discursos de odio (sufridos, observados...), de tal manera que la gestión a la carta de la identidad *online* puede romper con el *self-físico*. En definitiva, consecuencias que transgreden y condicionan la integración entre lo *online* y lo *offline*, precisamente cuando desde el origen de los discursos de odio, y desde su asimilación y normalización, se dinamita esa integración.

Además de la deshumanización, el otro elemento que resulta clave en relación al peligro de los discursos de odio es la **normalización** de

**otro peligro clave
en relación a los discursos
de odio es la normalización
que contribuye a
su perpetuación**

los mismos. Por un lado, asumiendo que forman parte de las contrapartidas o del peaje que hay que pagar por disfrutar libremente de todas las ventajas que supone usar internet y participar en redes sociales. **Acostum-**

brarse a cierta carga de odio y a la presencia de *haters* y *trols*, no sólo desde la asunción de que forma parte de unas reglas del juego conocidas por cualquiera que participa de las dinámicas *online*, sino también como forma de defensa o resistencia personal, a pesar de que se hable de ello en términos que apuntan a la incompreensión o incluso a la incapacidad de gestión.

Por otro lado, participando (muchas veces de forma inconsciente), de las dinámicas que tienden a consolidar estereotipos, lenguaje discriminatorio, o siendo un **eslabón de la cadena** que transmite bulos, medias verdades, sospechas infundadas, cuando no insultos velados. **Odio de baja intensidad** o de **perfil bajo**, que pasa **oculto**, pero que resulta tremendamente peligroso por cuanto “normaliza” o hace habitual un clima que perpetúa situaciones de marginación o exclusión, que aprovechan las personas que conscientemente quieren hacer daño.

A todo esto, hay que añadir que el elemento **emocional** provoca que en ocasiones se confundan mensajes de odio con adscripciones ideológicas o con la expresión de ideas políticas. Por no hablar de la **legitimación** de mensajes de odio en la red por parte de personajes públicos, referentes culturales, dirigentes políticos, altos cargos, figuras de poder, o incluso líderes mundiales. **Odio institucionalizado** que contribuye a esa normalización de un lenguaje ofensivo, discriminatorio, intolerante.

El clima general y la habituación a determinados contenidos propicia que muchas situaciones de odio, y sobre todo muchas **víctimas**, resulten invisibilizadas. Personas que son objeto u objetivo de odio y se sienten desprotegidas, que se enfrentan a un tremendo choque emocional, que incluso provoca que lleguen a cuestionarse algunos principios, o sientan vergüenza. Y ello provoca que decidan no exponerse más, **ocultarse**, quedarse al margen de las dinámicas que han provocado esa situación, precisamente cuando la huella del odio queda ahí (salvo sentencia o actuación por parte de las plataformas), en un espacio del cual esas personas han sido **expulsadas**.

La circunstancia que remarca la injusticia queda patente cuando **se proyecta la presunción de inocencia sobre la víctima**. Es decir, que, en ocasiones, la víctima se ve en la tesitura de tener que justificar su comportamiento en las redes, casi como prueba de que sabe desenvolverse en ellas. Por un lado, porque se puede presuponer que su desconocimiento de las claves de la comunicación *online* puede provocar un exceso de exposición, o una actitud inadecuada, que sitúe a la persona en terreno peligroso y propiciatorio. Por otro lado, porque en ocasiones se atribuye una debilidad que facilitaría no saber o poder aceptar el peaje de participar en redes sociales, desde esa perspectiva normalizadora de cierta carga de odio en internet. Por simplificar la perspectiva: “si no sabes usar las redes sociales y no estás preparado/a para aguantar las contrapartidas, para qué te metes.”

Evidentemente, tal perspectiva resulta tremendamente perversa. Pero es que, además, pasa por alto que existen situaciones de partida

más vulnerables que otras, y colectivos que sufren mucha mayor discriminación e intolerancia que otros. En el ejercicio de dar visibilidad a esos colectivos se puede apuntar cierta paradoja: al tiempo que no encuadrar a la víctima en el colectivo por el cual es objeto de odio puede hacer que quede en situación de mucha mayor desprotección, también puede ocurrir que centrar la perspectiva exclusivamente en el colectivo despersonalice a sus integrantes (no poner rostro a la víctima), en esa tendencia a la deshumanización que resulta tan peligrosa.

El riesgo de que esto ocurra será mayor si los propios colectivos vulnerables son los únicos que se ocupan de la prevención, monitoriza-

ción y defensa de los casos que les afectan (algo que no es nada infrecuente). Y en base a esta circunstancia esos colectivos emiten una demanda muy razonable, para que **el odio institucionalizado sea con-**

se demanda que el odio institucionalizado sea contestado por una prevención y una tutela también institucionalizadas

tado por una prevención y una tutela también institucionalizadas, de una administración y un sistema educativo que vele por todas las situaciones de vulnerabilidad por igual, asentando el discurso de que cuidar de los derechos humanos es responsabilidad de todo el mundo, se vea personalmente afectado o no por determinadas desigualdades o injusticias⁶.

6. En este sentido, resulta muy interesante la reflexión del artista Chenta Tsai Tseng (conocido como putochinomaricón, icono en internet y redes sociales, entre otras cosas, por la manera en que encaró los discursos de odio de los que ha sido objeto durante buena parte de su vida), que apunta que “las personas no hegemónicas no somos responsables de las pedagogías de los demás”. Además de estas cuestiones, en una entrevista realizada por Pilar Nicolás para el blog del CRS, Tsai Tseng aborda la necesidad de valorar quién determina y controla qué es o no discurso de odio (y la responsabilidad de las plataformas en ello), o la manera en que la rabia de la víctima puede ser gestionada desde el silencio, en un proceso de invisibilización como el señalado en el informe. La entrevista completa se puede leer aquí:

<https://www.adolescenciayjuventud.org/putochinomaricon-discurso-de-odio-y-juventud/>

Otra paradoja reseñable tiene lugar en relación al anonimato, un elemento al que se otorga mucha relevancia desde los discursos. Y es que mientras se señala de forma reiterada que el anonimato es el elemento esencial y parapeto desde el cual se emite y canaliza el odio,

el anonimato, además de ser un parapeto para la emisión de mensajes de odio, en ocasiones se convierte en refugio para las víctimas y en coartada para espectadores y espectadoras

lo cierto es que en la práctica suele ser algo que buscan las víctimas, casi más que los agresores (al menos, de igual forma). Desde esa perspectiva por la que parece que se invierte la carga de la prueba, pasar al anonimato resulta ser muchas veces el refugio de víctimas de odio que no quieren enfrentarse más al

choque emocional que suponen situaciones como las que vivieron, y que no sienten los apoyos necesarios para contrarrestar esa situación. Mientras tanto, la institucionalización del odio provoca que cada vez se escondan menos muchas personas que emplean lenguaje y argumentos claramente discriminatorios y ofensivos.

De forma paralela, el anonimato también puede servir como coartada para los espectadores o espectadoras de situaciones de odio en la red; o puede ser la respuesta para quienes experimentan empatía y sufrimiento por la angustia de otras personas, y prefieran retirarse de las redes sociales. En definitiva, **anonimato muchas veces más como respuesta que como causa.**

A partir de todos estos elementos señalados, existirán diversas **estrategias de afrontamiento** de las situaciones de odio en la red, atendiendo sobre todo a quienes son espectadores y espectadoras de tales situaciones.

Por un lado, las **actitudes más pasivas** basan su actitud en esa perspectiva de que el odio es parte de internet (y hay que saber

convivir con él), en que actuar no sirve de nada (porque los mecanismos de denuncia y seguimiento son ineficientes), y en establecer una distancia emocional que impide la identificación: “si no lo miro, no existe”; “si no me afecta, no existe”; “si no está pasando ahora mismo, no existe” (odio que caduca, frente a la inmediatez que caracteriza a la comunicación mediada por la tecnología).

Por otro lado, las **actitudes proactivas básicas** limitan su capacidad de actuación a la **denuncia** y el **bloqueo** de las personas que se comportan en la red desde el odio. Ejercicio que en muchas ocasiones se reconoce que se realiza casi mecánicamente, como consecuencia de la escasa confianza que tienen en su resultado: porque la regulación es vaga, porque algunos mecanismos de denuncia no parecen estar al alcance de cualquiera, porque se asume que son actitudes que evitan que tú veas el odio, pero no acaban con él, e incluso porque en ocasiones se entiende que implican auto-censura (cuando las ganas son de “entrar al trapo”).

es necesaria una educación sentimental tecnológica, de manera que “saber usar” internet no recaiga sólo en cuestiones como la privacidad o la ciberseguridad

Desde el activismo se da un paso más allá, reforzando una perspectiva que incide en la necesidad de generar una **fuerza colectiva a partir de la asunción de responsabilidades individuales**, de **normalizar la intervención** sobre todos

los casos que lo requieran (frente a la sensación de ingobernabilidad que se extiende en la red), y de **reforzar la prevención y la reivindicación**. Apuesta por generar **redes de apoyo** e identidad que mitiguen el impacto del odio, y hacer partícipes a las comunidades vulnerables de los procesos de los que son protagonistas.

De la mano de esas posturas más activistas se articulan y enuncian necesarias **propuestas pedagógicas**, fundamentalmente en torno a varios pilares esenciales:

- Neutralizar los elementos que sustentan el odio con otros, como **el pensamiento crítico, el manejo del conflicto, la gestión de la libertad, la frustración y la diferencia, la posibilidad de equivocarse y el derecho a rectificar**, y el manejo en general de las **emociones** y la **autoestima**.
- Establecer las bases de una **educación sentimental tecnológica**, de manera que “saber usar” internet y las redes sociales trascienda la operativa, y el enfoque de la educación y la formación tecnológica no recaiga sólo en cuestiones como la privacidad, la ciberseguridad o la adicción; y hacerlo de manera transversal y de la mano de la educación en valores y de la gestión de las emociones.
- Propiciar un **discurso no reactivo**, apoyado sobre **mensajes horizontales** y la **acción mediadora** dentro del grupo de pares: si adolescentes y jóvenes no perciben encarnar un papel protagonista que sienten como propio y legítimo, sospecharán de cualquier proceso de prevención y educación que los señale como afectados.
- Apostar por **narrativas en primera persona**, que visibilicen las consecuencias personales del odio.
- Hacer hincapié en la **capacidad individual para romper con las cadenas de odio oculto y normalizado**, y en la necesidad de asumir tal **responsabilidad** en los **círculos de proximidad**, ante el acomodamiento en la mayoría silenciosa: frente al odio de baja intensidad, generar **conciencia y apoyo de alta densidad**.

internet también puede ser un espacio en el que tienen cabida nuevos movimientos que velan por la igualdad, la no discriminación...

Claro que, señalar la necesidad de que cada cual asuma su responsabilidad en las cadenas de odio y de que existan respuestas a nivel micro, no debe ocultar la necesidad de que se genere un

marco institucional que proteja las situaciones de vulnerabilidad, y de que **se institucionalicen las respuestas** antes los desafíos del odio, que actualmente parecen recaer sobre los hombros del tercer sector, cuando no de los propios usuarios y usuarias.

Finalmente, cabe destacar que, de igual forma que se constituye en terreno propicio para los discursos de odio, internet también debe ser observado y considerado como **espacio de transformación**, entre otras cosas para combatir ese odio. Espacio donde tienen cabida nuevos movimientos que velan por la igualdad, la no discriminación y la denuncia⁷, y que puede facilitar y canalizar, como ningún otro, las respuestas necesarias.

7. Contamos con el ejemplo de <http://www.somos-mas.es/> y <http://www.oficialrewind.com/>

**NO MORE
~~HATERS~~**

BIBLIOGRAFÍA

Baldauf, J.; Ebner, J.; Guhl, J.; Rafael, S.; Ritzmann, A.; Köhler, D.; Montag, C.; Schwarz, K.; Holnburger, J.; Quent, M.; Laubenstein, S. y Urban, A. (2019). *Hate Speech and Radicalisation Online. The OCCI Research Report*. J. Baldauf, J. Ebner y J. Guhl, eds.

<https://www.isdglobal.org/wp-content/uploads/2019/06/ISD-Hate-Speech-and-Radicalisation-Online-English-Draft-2.pdf>

Bazzaco, E.; García-Juanatey, A.; Lejardi, J.; Palacios, A. y Tarragona, L. (2017). *¿Es odio? Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio*. Institut del Drets Humans de Catalunya y SOS Racisme Catalunya.

https://www.idhc.org/arxius/recerca/1517393506-ES_ODIO__Manual_practico_vF.pdf

Bustos Martínez, L.; De Santiago Ortega, P.P.; Martínez Miró, M.Á. y Rengifo Hidalgo, M.S. (2019). “Discursos de odio: una epidemia que se propaga en la red. Estado de la cuestión sobre el racismo y la xenofobia en las redes sociales”. *Mediaciones Sociales*, 18: 25–42. <https://doi.org/10.5209/meso.64527>

Cabo Isasi, A. y García Juanatey, A. (2016). *El discurso del odio en las redes sociales: un estado de la cuestión*. Ajuntament de Barcelona. http://ajuntament.barcelona.cat/bcnvsodi/wp-content/uploads/2015/03/Informe_discurso-del-odio_ES.pdf

Calvert, C. (1997). “Hate speech and its harms: A communication theory perspective”. *Journal of Communication*, 47(1): 4–19. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1997.tb02690.x>

Camacho, I.; Camarero, E.; Díaz Lanchas, J.; Millán, P.; Ramos Rollón, M.L.; Vázquez, E.M. y Volcán, L. (2017). “Los discursos del odio: una amenaza a la construcción democrática de la tolerancia”. *Revista de Fomento Social*, 1: 5–27. <https://doi.org/10.32418/rfs.2017.285.1411>

Carratalá, A. y Herrero-Jiménez, B. (2019). “La regulación contra el discurso de odio hacia el colectivo LGTBI en los medios: Análisis comparado de diez leyes autonómicas”. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 6(12): 58–80. <https://doi.org/10.24137/raeic.6.12.3>

Casado, M.Á.; Garitaonandia, C.; Moreno, G. y Jiménez, E. (2019). "Immigrant children and the internet in Spain: Uses, opportunities, and risks". *Media and Communication*, 7(1): 56–65.
<https://doi.org/10.17645/mac.v7i1.1478>

Castells, M. (2011). *La era de la información volumen 1: La sociedad red*. Alianza Editorial.

Cereceda, J.; Sánchez, F.; Herrera, D.; Morán, C.; Fernández, T.; Martínez, F.; San Abelardo, M.Y.; Rubio, M.; Gil, V.; Santiago, A.M. y Gómez, M.A. (2019). *Informe de la evolución de los delitos de odio en España*. Ministerio del Interior, Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio.
<http://www.interior.gob.es/documents/10180/11389243/INFORME+DELITOS+DE+ODIO+2019.pdf/86e3858d-96ef-4f07-a1c5-5c9975b8fc31>

Comisión Europea (2020). *Countering illegal hate speech online. 5th evaluation of the Code of Conduct*. Factsheet June 2020.
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/codeofconduct_2020_factsheet_12.pdf

Comité de Ministros del Consejo de Europa (1997). *Recomendación N° R (97), de 30 de noviembre, del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre los medios de comunicación y la promoción de una cultura de tolerancia*. <https://rm.coe.int/1680509b9d>

Consejo de Europa (2019). *Guía breve. Orientaciones para combatir el discurso de odio en internet a través de la educación en derechos humanos*. Madrid: Instituto de la Juventud.
http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2019/10/orientaciones_nohate-folleto-junio2019artefinal1.pdf

DiFranzo, D. y Gloria-Garcia, K. (2017). "Filter bubbles and fake news. XRDS: Crossroads". *The ACM Magazine for Students*, 23(3): 32–35.
<https://doi.org/10.1145/3055153>

Elias, S. y Gurbanova, N. (2018). "Relocating Gender Stereotypes Online: Critical Analysis of Sexist Hate Speech in Selected Social Media". *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, 228: 272–277. <https://doi.org/10.2991/klua-18.2018.40>

Fersini, E.; Rosso, P. y Anzovino, M. (2018). "Overview of the task on automatic misogyny identification at IberEval 2018". *CEUR Workshop Proceedings*, 2150: 214–228.

Flaxman, S.; Goel, S. y Rao, J.M. (2016). "Filter bubbles, echo chambers, and online news consumption". *Public Opinion Quarterly*, 80 (Specialissue1): 298–320. <https://doi.org/10.1093/poq/nfw006>

Flores, P. y Browne Sartori, R. (2017). "Jóvenes y patriarcado en la sociedad TIC: Una reflexión desde la violencia simbólica de género en redes sociales". *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1): 147–160.
<https://doi.org/10.11600/1692715x.1510804082016>

Frenda, S.; Ghanem, B.; Montes y Gómez, M. y Rosso, P. (2019). "Online hate speech against women: Automatic identification of misogyny and sexism on Twitter". *Journal of Intelligent and Fuzzy Systems*, 36(5): 4743–4752. <https://doi.org/10.3233/JIFS-179023>

Fundación Secretariado Gitano (2017). *Serie Materiales de Trabajo n° 67: Guía para combatir el discurso de odio*. Madrid: Secretaría de Estado de Asuntos Exteriores, Dirección General de Naciones Unidas y Derechos Humanos, Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.

Garmendia, M.; Iglesias, E.; Casado del Río, M.Á. y Mascheroni, G. (2016). *Net Children Go Mobile: Riesgos y oportunidades en internet y el uso de dispositivos móviles entre menores españoles (2010-2015)*. <http://www.ehu.eus/documents/1370232/0/Informe+NET+CHILDREN+RED.ES+España+2016.pdf>

Garmendia, M.; Jiménez, E.; Karrera, I.; Larrañaga, N.; Casado, M.Á.; Martínez, G. y Garitaonandia, C. (2019). *Actividades, mediación, oportunidades y riesgos online de los menores en la era de convergencia mediática*. Madrid: INCIBE.

Gatewood, C.; Guerin, C.; Birdwell, J.; Boyer, I. y Fourel, Z. (2019). *Cartographie de la Haine en Ligne Online Civil Courage Initiative France about the Authors*. Londres: ISD.

Gómez Martín, V. (2020). "Odio en la Red. Una revisión crítica de la reciente jurisprudencia sobre Ciberterrorismo y Ciberodio". *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 20(20): 411.

<https://doi.org/10.5944/rdpc.20.2018.26458>

Gordo, A. (Coord.) y Megías, I. (2006). *Jóvenes y cultura Messenger. Tecnología de la información y la comunicación en la sociedad interactiva*. Madrid: Fad, INJUVE. DOI: 10.5281/zenodo.3670899

Hine, C. (2000). *Etnografía virtual*. Barcelona: Ed. UOC.

Jubany, O. y Roiha, M. (2018). *Las palabras son armas. Discurso de odio en la red* (Issue February 2018). Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.

Keen, E. y Georgescu, M. (2016). *Bookmarks - A Manual for Combating Hate Speech Online Through Human Rights Education*. Council of Europe - No hate speech movement.

<https://book.coe.int/eur/en/human-rights-and-democracy/6023-pdf-bookmarks-a-manual-for-combating-hate-speech-online-through-human-rights-education.html>

Le Bretón, D. (2012). "Por una antropología de las emociones". *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, nº 10: 69-79.

Lillian, D.L. (2007). "A thorn by any other name: Sexist discourse as hate speech". *Discourse and Society*, 18(6): 719-740.

<https://doi.org/10.1177/0957926507082193>

Megías, I. (2019) *Protagonistas y espectadores. Los discursos de los jóvenes españoles*. Madrid: Fundación SM.

Megías, I. y Rodríguez, E. (2014). *Jóvenes y comunicación. La impronta de lo virtual*. Madrid: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fad. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3667597>

Megías, I. y Rodríguez, E. (2018). *Jóvenes en el mundo virtual: usos, prácticas y riesgos*. Madrid: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fad. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3638192>

Ministerio del Interior (2016). *Informe sobre la evolución de los incidentes relacionados con los delitos de odio en España*.

<http://www.interior.gob.es/documents/642012/3479677/Informe+2016+d+elitos+de+odio+en+España/6746b021-9197-48a0-833b-12067eb89778>

Ministerio del Interior (2017). *Informe sobre incidentes relacionados con los delitos de odio en España*.

https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1548931276_estudio-incidentes-delitos-de-odio-2017-v3.pdf

Ministerio del Interior (2018). *Informe sobre la Evolución de los Delitos de Odio en España*.

<http://www.interior.gob.es/documents/642012/3479677/informe+2018/ab86b6d9-090b-465b-bd14-cfcafcddfebc>

Ministerio del Interior (2019). *Plan de acción de lucha contra los delitos de odio* (pp. 0–25).

<http://www.interior.gob.es/documents/642012/3479677/PLAN+DE+ACCIÓN+DE+LUCHA+CONTRA+LOS+DELITOS+DE+ODIO/c469581b-9e19-47a5-8340-45d138ab246a>

Movimiento contra la Intolerancia (2016). *Informe Raxen. Racismo, Xenofobia, Antisemitismo, Islamofobia, Neofascismo y otras manifestaciones de Intolerancia a través de los hechos*. Madrid: Secretaría General de Inmigración y Emigración, Dirección General de Migraciones, Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Observatorio de los Contenidos Audiovisuales (OCA). *Proyecto Stop Hate. Desarrollo y Evaluación de un detector del discurso de odio en línea en español*.

<http://www.ocal.es/investigacion/proyectos/desarrollo-y-evaluacion-de-un-detector-del-discurso-de-odio-en-linea-en-espanol/proyecto-stop-hate/>

Richardson-Self, L. (2018). “Woman-Hating: On Misogyny, Sexism, and Hate Speech”. *Hypatia*, 33(2): 256–272. <https://doi.org/10.1111/hypa.12398>

Sanmartín, A. y Megías, I. (2020). *Jóvenes, futuro y expectativa tecnológica*. Madrid: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fad. DOI: 10.5281/zenodo.3629108

Smahel, D.; Machackova, H.; Mascheroni, G.; Dedkova, L.; Staksrud, E.; Ólafsson, K.; Livingstone, S. y Hasebrink, U. (2020). *EU Kids Online 2020: Survey results from 19 countries*.
<https://doi.org/10.21953/lse.47fdeqj01ofo>

Thomae, M. y Pina, A. (2015). "Sexist humor and social identity: The role of sexist humor in men's in-group cohesion, sexual harassment, rape proclivity, and victim blame". *Humor - International Journal of Humor Research*, 28(2): 187–204. <https://doi.org/10.1515/humor-2015-0023>

Wachs, S. y Wright, M.F. (2018). "Associations between bystanders and perpetrators of online hate: The moderating role of toxic online disinhibition". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph15092030>

We Are Social y Hootsuite (2020). *Digital In 2020. Digital Year Book*.
<https://wearesocial.com/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media>

**NO MORE
~~HATERS~~**

GLOSARIO

Ageism: Remitiéndonos a los orígenes del término, la expresión “ageism”, traducida al castellano como “viejismo” o “edadismo”, se atribuye al médico y gerontólogo estadounidense Robert Neil Butler que definió este término como un “proceso de estereotipia y discriminación sistemática contra las personas por el hecho de ser viejas, de la misma forma que el racismo y el sexismo se originan por el color de la piel y el género”.

Aporofobia: La aporofobia (del griego ἄπορος “pobre” y φόβος “miedo”) es el rechazo y miedo hacia la pobreza y hacia las personas pobres. Se refiere también a la animosidad, hostilidad y aversión hacia las zonas o barrios más desfavorecidos.

Banear: De “ban”, restringir. Echar a alguien de una conversación (en internet, por supuesto) o de una red, e impedir que vuelva a participar, debido normalmente a su comportamiento. En el mismo sentido también se utilizan los términos “report/” y “block”.

Bots sociales: *Bot* es la palabra robot acortada. Los *bots* son programaciones y algoritmos diseñados para generar mensajes automáticamente. Suelen ir dirigidos a extender el descrédito, a bloquear cuentas y perfiles o a difundir *fake news*. Los *bots* sociales son aquellos grupos de personas que actúan imitando el comportamiento de las programaciones informáticas llamadas *bots*, enviando mensajes de forma repetitiva y sincronizadamente a un o una usuaria con el objetivo de dañarla. Al imitar el comportamiento de las programaciones informáticas buscan confundir a la víctima.

Ciberacoso o cyberbullying: También denominado “acoso virtual” es el uso de medios digitales para molestar o acosar a una persona o grupo de personas mediante ataques personales, divulgación de información confidencial o falsa con el objeto de hacer daño a esas personas. Los

Nota: las definiciones incluidas en este Glosario están elaboradas a partir del Diccionario de la Real Academia Española (RAE), la Fundación del Español Urgente (Fundeu), ALEGSA - Diccionario de informática, La Web del Programador (LWP) y Wikipedia.

actos de ciberagresión poseen unas características concretas como son el anonimato del agresor, su velocidad y su alcance.

Echo chambers: En su traducción literal, “cámaras de eco”. En los medios de comunicación de masas es la descripción metafórica de una situación en la que la información, ideas o creencias son amplificadas por transmisión y repetición en un sistema “cerrado” donde las visiones diferentes o competidoras son censuradas, minoritariamente representadas o prohibidas.

Emoji: Palabra japonesa que se utiliza para designar las imágenes o pictogramas que son usados para expresar una idea, emoción o sentimiento en medios de comunicación digital.

Fake news: Literalmente “noticias falsas”. Es el nombre que reciben las noticias que carecen de veracidad y que son transmitidas a través de diversos portales de noticias, medios de comunicación y redes sociales como si fuesen reales. El objetivo principal de las *fake news* es manipular a la opinión pública y obtener beneficios, políticos o económicos, a partir de los mensajes —positivos o negativos— que se generan y publican en torno a una persona o entidad.

Filter bubbles: En su traducción literal “filtros burbuja”. Se trata de un término acuñado por el activista de internet Eli Pariser, es un estado de aislamiento intelectual que supuestamente puede resultar de búsquedas personalizadas cuando un algoritmo del sitio web adivina selectivamente qué información le gustaría ver a un usuario en función de la información sobre el usuario, como la ubicación, el comportamiento de clics pasados y el historial de búsqueda.

Fotopolla: Contenido inadecuado que se envía por internet sin consentimiento del receptor con un abierto carácter sexual.

Haters: “Odiadores” en su traducción literal, son personas que muestran sistemáticamente actitudes negativas u hostiles ante cualquier asunto. El término se ha popularizado con el auge de internet para designar a aquellos individuos que, para expresarse sobre cualquier tema, se valen de la burla, la ironía y el humor negro.

Influencer: Se llama *influencer* a una personalidad pública que se hizo famosa a través de internet y que encuentra en el ámbito digital su principal ámbito de influencia. Se trata de celebridades con miles o millones de seguidores en las redes sociales. Por lo general, un *influencer* es alguien capaz de viralizar contenidos; es decir, de multiplicar la difusión y la propagación de vídeos, imágenes, etc. Además incide en las decisiones de consumo de sus admiradores, marcando tendencia.

IP: La dirección IP es un conjunto de números que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en la red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (ordenador, laptop, teléfono inteligente) que utilice el protocolo (Internet Protocol) o que corresponde al nivel de red del modelo TCP/IP.

Like: Un *like* (me gusta, en español) es una función incorporada en redes sociales y otras plataformas *online* que permite al usuario dar un *feedback* positivo a cualquier tipo de contenido, y de esta forma conectar con aquello que les interesa.

Nick: El término “nick” es la abreviatura de “nickname” (alias o apodo en inglés) y en el mundo digital se remonta a los antiguos chat del canal IRC, donde los usuarios y usuarias usaban un *nick* para mantener cierto anonimato.

Offline: Estado de un usuario cuando no está conectado a un servicio de internet. Por ejemplo, cuando un usuario no está conectado al Facebook entonces se dice que está “offline” o “fuera de línea”.

Online: Online es una palabra inglesa que significa “en línea”. El concepto se utiliza en el ámbito de la informática para nombrar a algo que está conectado o a alguien que está haciendo uso de una red.

RT - Retuit: Es una función de Twitter que permite a los usuarios compartir las mejores publicaciones y tuits de esta red social. Consiste en mencionar lo que ha publicado otra persona para agregar, o no, un comentario al respecto.

Self-avatar: La expresión “avatar” se utiliza en internet para representar las figuras o personajes creados por los usuarios dentro de una red. Es una transposición de la imagen del individuo que gana un cuerpo virtual. En este sentido, *self-avatar* es una representación de la imagen de uno mismo que un usuario de internet utiliza en el entorno *online*.

Self-físico: Es el autoconcepto, la opinión que una persona tiene sobre sí misma, la forma en que se percibe.

Stalker: Significa “acosador” o “espía”. Denomina al sujeto o usuario que utiliza las redes sociales para espiar y/o vigilar a otras personas de manera anónima, a través de internet y haciendo uso de datos falsos para no ser reconocido. Se trata de una figura que de forma obsesiva sigue a otro/a usuario/a, vigila cada movimiento, lo que hace y lo que dice y, resguardándose en el anonimato, en muchas ocasiones desde las llamadas “cuentas falsas”, entra en los perfiles que le interesan sin mostrar su identidad.

Trol: Es un internauta que participa en redes sociales, blogs o canales de noticias publicando comentarios incendiarios para provocar la reacción de la comunidad. Este término se utiliza en muchas ocasiones como sinónimo de *hater*, pero se diferencia en dos aspectos: su fin es la réplica y la discusión, que la persona usuaria entra al trapo y, además, se trata de un rol que se ha profesionalizado, ya que se ha extendido la contratación de *trolls* con objeto de desacreditar figuras públicas oponentes.

Trusted: Patrón de verificación. Es un “sello” que garantiza (teóricamente) la seguridad y credulidad de una noticia, mensaje, publicación... y da confianza al usuario.

User experience: Técnica utilizada en investigación de mercados en la cual una persona prueba un producto o un servicio mientras va comentando sus sensaciones, lo que hace, lo que ve, lo que le gusta más o menos, la utilidad, la facilidad de uso, la eficiencia...

Vilificar: Deriva de la palabra “vil” y significa mostrar desprecio a una persona con palabras o actos.

Web Scraping: Es una programación informática que permite el rastreo, la recolección de información y la extracción de datos de sitios web.

Websense: empresa estadounidense de software con sede en Austin, (Texas) que desarrolla *software* de seguridad informática y protección de datos y ofrece seguridad de acceso a la nube, *firewall* y soluciones entre dominios.

Youtuber: Es un usuario que introduce y comparte vídeos llamativos en la red social YouTube con el objetivo de causar interés a la comunidad de seguidores de la que dispone y que ésta vaya en aumento.

**ROMPER CADENAS DE ODIO, TEJER REDES DE APOYO:
LOS Y LAS JÓVENES ANTE LOS DISCURSOS DE ODIO EN LA RED**

**NO MORE
~~HATERS~~**

¡Rompe la cadena del odio!

**Centro
Reina Sofía**
sobre adolescencia
y juventud

fad

M | **MALDITA.ES**

Con el apoyo de

Google.org