

# CIBERESPECT

Guía práctica de intervención  
en línea para ciberactivistas



Noviembre 2017

---

Guía elaborada por el Institut de Drets Humans de Catalunya, SOS Racisme Catalunya y United Explanations. Es una obra conjunta de Edoardo Bazzaco, Ana García Juanatey, Jon Lejardi, Anna Palacios, Laia Tarragona y Lluís Torrent.

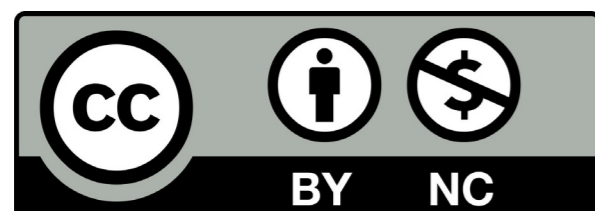
Financiada por la Fundación Bancaria la Caixa.

Ciberrespect. Guía práctica de intervención en línea para ciberactivistas

Noviembre de 2017  
Barcelona

Diseño y maquetación: [nadiansanmartin.com](http://nadiansanmartin.com)

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.



## Ciberrespect. Guía práctica de intervención en línea para ciberactivistas

Esta guía se ha elaborado en el marco del proyecto CIBERESPECT, realizado conjuntamente por Ecos do Sur y el Institut de Drets Humans de Catalunya. CIBERESPECT propone como respuesta al fenómeno emergente del ciberodio el trabajo colaborativo entre la comunidad asociativa y la comunidad internauta en la identificación, el desarrollo y el estímulo de estrategias efectivas de contradiscurso. Favorece el conocimiento compartido y el desarrollo de herramientas para favorecer el pensamiento crítico de manera proactiva y reactiva, en un modelo fácilmente replicable, adaptable y ampliable. Para esto, cristaliza y proyecta la acción local y las relaciones de cercanía hacia el entorno global digital, inspirando, motivando, capacitando y acompañando el nacimiento de un nuevo agente social: el ciberactivista llamado a liderar la lucha contra el discurso del odio en internet.

**cibeRespect**  
cultivando un paisaje digital de respeto



**UnitedExplanations**  
The easy way to understand international affairs



 **Obra Social "la Caixa"**

## I Introducción 06

## II Conceptos clave

¿Qué es el discurso de odio? 09

Discurso de odio, delitos de odio, discurso de odio punible...  
¿Cómo evitar la confusión? 10

¿Cómo reconocer el discurso de odio? 13

¿Quién genera el discurso de odio? ¿Cómo se difunde en las redes sociales? 16

¿Cuáles son los impactos del odio? 18

## III Marcos legales aplicables y mecanismos

Sistema universal 20  
Mecanismos convencionales 22  
Mecanismos extraconvencionales 25

Sistemas regionales europeos 27  
El Consejo de Europa (CdE) 27  
La Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE) 29  
La Unión Europea (UE) 30

Marco legal estatal 32  
Código Penal 32  
Ley contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte 35

## IV Cómo reaccionar

La construcción de discursos alternativos 36

La importancia de propagar un discurso alternativo al odio 36

Las contranarrativas y narrativas alternativas como forma de discurso alternativo 37

Las estrategias de intervención en internet 40

No alimentemos al trol. ¿O sí? 40

Criterios generales para la intervención 42

Identificación de estrategias de intervención 44

Mecanismos para denunciar el discurso de odio 53

En las redes sociales 53

En los medios de comunicación 60

Ante las autoridades 62

## V Recursos y actores clave 63

## VI Bibliografía, fuentes consultadas y recursos adicionales 64

Fuentes de información 64

Guías y Manuales 66

## I Introducción

El discurso de odio es cada vez más visible, en parte, debido a la rapidez con la que se difunde la información en la actualidad. Vivimos en un contexto de globalización en el que las migraciones y movimientos demográficos forzados van en aumento, el Estado del bienestar y los derechos sociales han sufrido recortes alarmantes, la seguridad internacional supone un reto y la estigmatización de comunidades específicas no para de crecer. Galicia no es ajena a este contexto. El aumento del discurso de odio también se da en nuestro entorno más cercano. Comentarios y actuaciones racistas, xenófobas, islamófobas, LGBTIQ+fóbicas, machistas y aporófobas, etc. se viven a diario en nuestras calles.

El discurso de odio no es un elemento nuevo, pero internet y en concreto las redes sociales han proporcionado una nueva plataforma, a menudo anónima, para la divulgación de ideologías que **promueven el odio basado en la pertenencia, real o ficticia, a una raza, etnia, religión, nacionalidad, género, edad, discapacidad, orientación sexual o identidad de género, lengua, ideología, estatus socioeconómico y ocupación, apariencia, capacidad mental o cualquier otro aspecto "diferencial"**.

La penetración de las redes sociales en prácticamente cualquier ámbito de la vida

(privada, laboral, política, etc.) ha dado inicio a una etapa en la que no se pueden separar la actividad digital y la actividad en el mundo no virtual. La interconexión entre las dimensiones *online* y *offline* es evidente y las acciones que se dan tanto en una como en la otra están ligadas. El odio está muy presente en ambos y, a día de hoy, no existe una respuesta global ante este fenómeno. Los y las activistas que trabajan en la defensa de los derechos humanos se encuentran con unos discursos que se mueven entre dos pilares fundamentales de nuestra sociedad: **el derecho a la libertad de expresión y el derecho a la igualdad, la dignidad y a no ser discriminado**.

Dependiendo de las características de cada sociedad, predominará la defensa del derecho a la libertad de expresión ante el respeto por la igualdad y la dignidad de todas las personas, o viceversa. Esta diferenciación se ve claramente entre los Estados Unidos de América, país que históricamente se ha posicionado en la defensa del derecho a la libertad de expresión, y Europa, donde la tradición política y jurídica ha tratado de encontrar un mayor equilibrio entre estos dos elementos confrontados.

En cualquier caso, lo que está claro es que existen casos en que **el derecho a la libertad de expresión se puede (y se debe) limitar**

para conseguir una sociedad más justa y democrática. Así lo prevén tratados internacionales, distintas organizaciones internacionales o el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, como veremos más adelante. No obstante, no debemos olvidar que el derecho a la libertad de expresión es también un derecho fundamental en una sociedad democrática, que debe ser protegido, respetado y garantizado.

La penalización del discurso de odio tiene como objetivo la protección de colectivos vulnerabilizados. Así, la interpretación de las leyes que limiten la libertad de expresión se debe realizar de acuerdo con lo establecido en los distintos tratados internacionales, que prevén la posibilidad de restringirla de forma excepcional en los casos en los que se atenta contra la dignidad humana. Sin embargo, la judicialización penal de casos de discursos de odio puede tener múltiples efectos indeseados o contraproducentes (desde aumentar la difusión de los mensajes, hasta victimizar a su emisor, por ejemplo). Por ello, es recomendable recurrir a esa vía como último recurso entre las posibles medidas para luchar contra el discurso de odio, en los casos cuya gravedad lo justifique. Antes de llegar a la vía penal, tenemos un amplio abanico de posibilidades para abordar estos discursos: desde las contranarrativas, a las narrativas alternativas,

hasta la sanción administrativa. Debemos considerar también que, cualquiera que sea la acción que se adopte, se ha de hacer siempre "en defensa de" los colectivos vulnerabilizados, evitando actuar "en nombre de" grupos a los que no se pertenece.

El presente manual se ha elaborado con la intención de proporcionar herramientas para todas aquellas personas que han decidido tomar acción contra el discurso de odio, tanto *online* como *offline*.

En primer lugar, presentaremos algunos conceptos clave para poder identificar el discurso de odio. No existe una única definición consensuada internacionalmente; algunas de ellas son limitadas (en cuanto a los motivos discriminatorios) mientras otras son más generales. Veremos varias de ellas y abordaremos la confusión conceptual que encontramos con frecuencia entre discurso de odio, delito de odio o discurso de odio punible, aportando herramientas útiles que nos faciliten su identificación y calificación (conscientes de la complejidad interpretativa en la mayoría de casos). Además, se analizará cómo se genera y cómo se difunde el discurso de odio por las redes y veremos el alto grado de peligrosidad que esa difusión supone para los colectivos vulnerabilizados, así como para el conjunto de la sociedad.

A continuación, realizaremos una breve introducción sobre los derechos humanos, familiarizándonos con los conceptos básicos, así como con su historia. Haremos un breve recorrido por los organismos que tienen entre sus competencias la lucha contra la discriminación y el odio en el sistema universal de protección de los derechos humanos, el de la ONU. Veremos cómo podemos acudir a ellos para reportar o denunciar situaciones y casos de discurso de odio. Recorreremos también los sistemas europeos de derechos humanos, explicando brevemente qué mecanismos de protección nos proporcionan el Consejo de Europa, la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa y la Unión Europea. Por último, analizaremos el marco legal relevante del Estado español.

Finalmente, se entra en el terreno más práctico. Responder al discurso de odio es más necesario que nunca, pero para ello hay que saber cómo hacerlo, para que no resulte contraproducente. Trataremos la construcción de discursos alternativos, de contra argumentos, así como las contranarrativas, proporcionando recursos para su elaboración. También veremos cuáles son las estrategias más efectivas para intervenir en internet, respondiendo a troles, *haters*, y marcando criterios generales de acción. Por último, también proporciona-

remos mecanismos de denuncia en línea, tanto en medios de comunicación como en las redes sociales como Facebook, Twitter o YouTube.

Así, el manual pretende aportar un conocimiento básico sobre los derechos humanos y su importancia a la hora de luchar contra el discurso de odio, así como proporcionar herramientas suficientes tanto para poder identificar el discurso de odio *online* y *offline*, como para poder intervenir ante el mismo, a través de narrativas alternativas, las contranarrativas, o utilizando mecanismos de denuncia que nos proporcionan los medios de comunicación o las redes sociales más importantes. ■

## II Conceptos clave

### ¿Qué es el discurso de odio?

No existe una definición clara y unívoca de la expresión "discurso de odio", y hay que reconocer que el uso de este término por los medios de comunicación tampoco ayuda a esclarecer su significado. ¿Qué entendemos, pues, por discurso de odio?

**En líneas generales, el discurso de odio se puede definir como una acción comunicativa orientada a promover y alimentar las manifestaciones de odio y rechazo hacia determinadas personas o grupos de personas, utilizando expresiones de desprecio hacia el grupo en cuestión por sus características específicas.**

En otras palabras, el discurso de odio pretende **denigrar, intimidar, promover prejuicios, incitar a la discriminación e incluso a la violencia** contra individuos por motivo de su pertenencia a un grupo específico, definido por una o algunas características compartidas (procedencia, religión, género, orientación sexual, condición de salud, etc.). Este tipo de discurso puede ser difundido de manera oral, escrita, en

soporte visual mediante los medios de comunicación, internet, u otros medios de difusión social.

En los últimos años, los avances en las tecnologías de la información y en las comunicaciones han tenido graves consecuencias respecto a la capacidad de los discursos de odio de alcanzar una muy amplia difusión. En efecto, **internet tiene un potencial sin precedentes para facilitar la transmisión de mensajes y difundir ideas y contenidos**, principalmente por tener "barreras de entrada" relativamente bajas comparadas con las de los medios de comunicación tradicionales (periódicos, radio, televisión, etc.). Este elemento, de por sí positivo, ofrece una gran oportunidad también a quienes tienen el objetivo de difundir mensajes de odio.

El discurso de odio *online* tiene consecuencias en el mundo *offline*: la posibilidad de que el odio se propague rápidamente en el mundo virtual aumenta su daño potencial en el mundo "real". Por otro lado, es importante recordar que las actitudes y las tensiones sociales que alimentan y dan lugar a expresiones de odio en línea se encuentran profundamente arraigadas en la sociedad: al abordar el odio en línea, también estamos trabajando para reducir los casos de odio *offline*.

## Discurso de odio, delitos de odio, discurso de odio punible... ¿Cómo evitar la confusión?

En los últimos tiempos, en los medios de comunicación se pueden leer y escuchar noticias y comentarios que tienen como tema central los delitos de odio, el discurso de odio, el delito de discurso de odio, etc. Sin embargo, a menudo estos conceptos son utilizados de manera inadecuada o poco precisa. Por esta razón, es oportuno considerar el verdadero significado de estas expresiones y subrayar las diferencias que hay entre ellas.

Un **delito de odio** es una acción que constituye **un delito según el código penal ordinario** (por ejemplo, una agresión, un robo) y tiene que estar **motivada por uno o más prejuicios** del perpetrador hacia determinadas características de la(s) víctima(s) (por ejemplo, color de la piel, religión, orientación sexual, edad, etc.). Es esta motivación la que diferencia un delito de odio de los delitos ordinarios y la que determina su particular peligrosidad e impacto sobre la cohesión de nuestra sociedad. Un delito de odio se puede producir sin mediar palabra o expresión entre la persona que lo perpetra y la que lo sufre, o al revés, puede ir acompañado de expresiones que por sí solas constituirían discurso de odio.

Un **incidente motivado por odio** es una acción motivada por los prejuicios de los autores hacia determinados colectivos, que **a pesar de no constituir un delito, puede tener un impacto negativo** en las personas victimizadas: es el caso, por ejemplo, de los insultos racistas, homófobos, etc. que fueron despenalizados en la última reforma del Código Penal español. Pese a que estos incidentes no implican un delito, a menudo preceden, acompañan o facilitan la generación del contexto adecuado para la comisión de delitos de odio, y pueden ser precursores de comportamiento delictivos graves.

Por último, la expresión **discurso de odio punible** (o delito de discurso de odio) hace referencia a las **acciones comunicativas que constituyen un delito** de acuerdo con el Código Penal español, al tener como finalidad fomentar, promover o incitar públicamente al odio, la hostilidad, la discriminación o la violencia contra una persona o un grupo. Sin embargo, la definición de qué tipos de contenidos (y en qué circunstancias) constituyen discurso de odio punible es un tema complejo, que ha generado y sigue generando muchas discusiones, sobre todo en lo que se refiere a la **tensión entre el derecho fundamental a la libertad de expresión y su posible utilización para justificar los prejuicios y el odio**.

En efecto, la **libertad de expresión** es un elemento clave de toda sociedad demo-

crática: permite la circulación de opiniones diferentes, la formación de maneras plurales de entender la realidad, y representa un recurso indispensable para los grupos y colectivos históricamente más marginalizados, invisibilizados y discriminados, al permitirles expresar sus valores, reivindicaciones, visiones del mundo, etc. Sin embargo, la libertad de expresión **no representa un derecho absoluto y no puede ser utilizada para negar o ir en contra de los valores democráticos**. Por eso, al atacar gravemente el principio fundamental de igualdad entre las personas y la dignidad humana inherente a todo ser humano, algunos con-

tenidos generadores de odio y discriminación no pueden tener amparo ni cobertura en los derechos de libertad de expresión y libertad ideológica.

Entonces, ¿cuáles son los tipos de mensajes de odio *online* (textos, imágenes, videos etc.) que no se pueden amparar en la libertad de expresión y que pueden suponer un delito en el Estado español?

- 1 Los mensajes de **incitación directa o indirecta a la violencia y al odio** contra una persona o un grupo, por una característica específica.



- 2 Los mensajes que **humillan o menosprecian** a un grupo, así como el enaltecimiento o justificación de los delitos cometidos contra dicho grupo o sus integrantes con una motivación discriminatoria.



- 3 Los mensajes que contengan una **negación o justificación del genocidio**, la difusión de ideas que pretenden rehabilitar regimenes o instituciones que amparen o hayan amparado prácticas generadoras de genocidio.



## ¿Cómo reconocer el discurso de odio?

¿Hasta qué punto una expresión es ofensiva o intolerante y en qué momento podemos hablar de discurso de odio? La distinción no siempre es fácil. En efecto, con la excepción de los mensajes que constituyen discurso de odio punible y que el código penal define claramente, no existe una "receta" para determinar si un mensaje puede ser considerado o no como discurso de odio.

En general, para poder valorar si una determinada acción comunicativa se puede considerar o no como discurso de odio, es útil reflexionar sobre si ésta se acerca (y de qué manera, por qué razones etc.) a los "límites" protegidos por la libertad de expresión, superados los cuales la libertad de un individuo de manifestar sus ideas, opiniones, pensamientos etc. puede y debe ser restringida. Eso nos permite, en cierta manera, **medir la peligrosidad social de los mensajes** y valorar el posible impacto negativo que pueden tener en las personas y grupos afectados, que variará en función de múltiples factores. ¿Cuáles son estos factores?

- 1 **El contenido y la forma del discurso.** En primer lugar, hay que valorar si el mensaje incorpora:
- A Insultos directos hacia una persona o un grupo.

- B La propaganda de mensajes que reivindican la superioridad de un grupo con respecto a otro, motivada supuestamente por razones "raciales", "culturales", "científicas", etc., o que manifiestan desprecio u odio hacia un determinado colectivo considerado "inferior".
- C La negación o banalización (así como, por otro lado, la exaltación) de eventos históricos de discriminación, racismo, persecución, etc. sufridos por un grupo determinado (la esclavitud, el apartheid, el holocausto, etc.) con el objetivo de golpear la identidad de sus miembros.

De la misma manera, es importante considerar la forma en que el discurso está construido y el estilo con que se expresa. En efecto, los contenidos de una acción comunicativa están estrictamente relacionados con el tono del discurso: a menudo (sobre todo en las redes sociales) contenidos discriminatorios son vehiculados mediante comentarios supuestamente irónicos o satíricos, lo que puede complicar la identificación del límite entre lo que la libertad de expresión permite y lo que, aunque no pueda ser prohibido legalmente, representa un discurso de odio.

- 2 **El clima económico, social y político** existente en el momento en que se formuló y difundió el discurso. Es importante recordar que **todo acto comunicativo se da en un contex-**

**to social determinado.** Por eso, discursos que pueden resultar inocuos o neutrales en un contexto, pueden adquirir connotaciones muy peligrosas en otro. Imaginemos, por ejemplo, el impacto que puede tener un comentario negativo sobre la población gitana en un contexto local en donde la comunidad gitana apenas está presente, y cuáles pueden ser las consecuencias del mismo comentario si es difundido entre vecinas y vecinos de una localidad donde, en los días anteriores, hubiera habido marchas y manifestaciones (incluso violentas) para desalojar un solar en el que personas de esta etnia estaban viviendo de manera temporal.

**3 La posición o condición del emisor** del discurso en la sociedad y el público al que se dirige el discurso. Es importante recordar que **las y los opinion makers**, es decir, personas que por su cargo o por la función que desarrollan, o debido a su prestigio o visibilidad, son capaces de influenciar o guiar de forma determinante la opinión pública y la percepción social de la realidad, **pueden desarrollar un papel crucial en la creación de un clima negativo respecto de determinados grupos** (por ejemplo, "los inmigrantes"). Además, vale la pena resaltar una vez más que el discurso de odio es emitido hacia otra persona o grupo al que se percibe como diferente ("el otro", "los

otros" etc.), debido a sus características o condiciones personales (origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión, género, orientación sexual, etc.).

**4 El alcance del discurso.** El nivel de difusión potencial que el mensaje puede llegar a tener, evidentemente, incrementa el daño potencial que éste puede producir en la persona o grupo que el emisor pretende atacar. En este sentido, internet tiene un enorme potencial para facilitar la transmisión de este tipo de mensajes. Ahora bien, es igualmente evidente que un perfil de Twitter con más de 10.000 seguidores proporcionará una difusión potencial del odio muy superior respecto a un perfil que cuente únicamente con algunos centenares de seguidores. Al respecto, vale la pena aclarar que una conversación entre amigos en un bar no se calificaría como discurso de odio, aunque contenga mensajes claramente discriminatorios. En cambio, esos mismos comentarios (con los mismos contenidos, emisores y contexto social) publicados en una red social, sí podrían ser considerados como discurso de odio, ya que el discurso no quedaría delimitado en el ámbito "privado" del emisor. Además, la **repetición** y la identificación de un patrón de conducta de la persona o perfil emisor en relación con la difusión de mensajes discriminatorios o de

rechazo contra un determinado colectivo es otro elemento a considerar para determinar el impacto potencial de estas acciones comunicativas y la consecuente "peligrosidad" del emisor.

**5 Los objetivos del discurso.** Un ulterior elemento a considerar son los objetivos de la persona emisora a la hora de planificar y llevar a cabo la acción comunicativa (es decir, a la hora de hacer público su mensaje). Las personas que se dedican a incitar, promocionar y difundir el odio hacia determinados colectivos quieren lanzarles un mensaje claro de **no aceptación como "iguales" en la sociedad en donde viven**. En otras palabras, es la voluntad de cumplir con este objetivo la que determina la decisión de comunicar odio hacia alguien. Aunque no siempre sea fácil o posible valorar los objetivos de la persona emisora, en muchos casos la repetición de mensajes de odio hacia uno a más colectivos es buen indicador, si no de la existencia de una estrategia deliberada de difusión del odio, por lo menos de los prejuicios del autor hacia los grupos afectados.

A modo de resumen, a continuación proponemos 7 preguntas que pueden facilitar la identificación de acciones comunicativas orientadas a promover y alimentar el rechazo hacia determinadas personas o grupos:

¿Quién está hablando? (Y ¿de quién está hablando?)

¿Cuál es el contenido del mensaje?

¿Qué impacto o consecuencias puede tener el mensaje?

¿Cuál es el objetivo de quien habla?

¿Cuál es el alcance del mensaje?

¿Cuál es el contexto social en el que se dio el mensaje?

¿Se trata de un patrón de discurso? (por parte del autor o de otras personas/perfiles a los que el autor está vinculado de alguna manera)



## ¿Quién genera el discurso de odio? ¿Cómo se difunde en las redes sociales?

Internet es hoy en día uno de los principales "espacios" y recursos para la comunicación, la interacción entre personas y la difusión de ideas, debido en primer lugar a su facilidad de acceso y a su alcance. Sin embargo, por esta misma razón, en los últimos años la red se ha convertido también en un amplificador altamente eficiente para la divulgación de mensajes de odio, discriminación, hostilidad e incluso incitación a la violencia hacia determinados colectivos.

En los últimos años expresiones como *trol* o *hater* han ganado cada vez más presencia y visibilidad entre las y los usuarios de internet y en los medios de comunicación. Las dos expresiones hacen referencia a personas que utilizan las redes sociales de manera inapropiada, generando o difundiendo contenidos ofensivos y destructivos, principalmente dirigidos a atacar, ridiculizar, menospreciar a algunos colectivos. Sin embargo, a nivel conceptual, existen algunas importantes diferencias entre estas dos categorías que vale la pena analizar. De acuerdo con la definición de Wikipedia, un trol es:



*...una persona que publica mensajes provocadores, irrelevantes o fuera de tema en una comunidad en línea, como pueden ser un foro de discusión, sala de chat, comentarios de blog o similar, con la principal intención de molestar o provocar una respuesta emocional negativa en los usuarios y lectores o [...] alterar la conversación normal en un tema de discusión, logrando que los mismos usuarios se enfaden y se enfrenten entre sí.*



En definitiva, los troles se dedican a crear mensajes, diferentes en los contenidos y en las formas (groserías, ofensas, falsa información, prejuicios etc.), con la intención de confundir y ocasionar sentimientos encontrados en las demás personas con las que interactúan en las redes sociales.

Vale la pena subrayar que la mayoría de "troles" no se consideran tales, y no se dan cuenta de (o no reflexionan sobre) las implicaciones y consecuencias de sus acciones en las redes sociales. Estas personas se pueden definir como "**troles espontáneos**", es decir, troles que no pertenecen a grupos organizados claramente identificables por su ideología discriminatoria y

que, a menudo, aprovechan la supuesta invisibilidad y anonimato que las redes sociales les proporcionan para menospreciar a personas, desvirtuar y descontextualizar ideas etc. En otras palabras, muchos usuarios de las redes sociales se dedican a difundir hostilidad y a agredir verbalmente a otras personas o a determinados colectivos para divertirse con las reacciones que producen en los demás, amparándose en un pretendido sentido del humor, ironía, sarcasmo,...

Sin embargo, en internet existen también **grupos de personas organizadas** (vinculados, por ejemplo, a organizaciones políticas fuertemente caracterizadas ideológicamente, como los grupos de extrema derecha) **que se dedican a "trolear"** las interacciones entre usuarios de las redes sociales, con el objetivo de atacar, desacreditar, estigmatizar a personas y colectivos, de orientar la opinión de los demás usuarios en relación con un tema determinado o de generar la sensación de una verdadera "urgencia social" en relación a determinados grupos o colectivos (por ejemplo, la necesidad de reducir el número de personas inmigradas en nuestras ciudades, la absoluta incompatibilidad entre las personas musulmanas y "nuestra" cultura, etc.).

En definitiva, **el principal objetivo de un trol es molestar, confundir y ocasionar polémica y enfrentamiento con los demás**. En este sentido, las y los troles difieren mucho

de los perfiles inscribibles en la categoría de *haters*.

La expresión *hater* ("odiador") define a las y los usuarios que **sistemáticamente y abiertamente demuestran su desprecio y hostilidad** hacia una determinada persona, grupo, institución, etc. a través de comentarios y publicaciones que las difaman, agreden o critican destructivamente. Generalmente, un odiador desarrolla argumentaciones para justificar su desprecio hacia otras personas y establece su razonamiento agresivo, discriminatorio y lesivo de derechos humanos fundamentales, como el correcto.

Por otro lado, estas personas tienden a seguir constantemente y argumentar de manera regular sobre las actividades relacionadas con lo que odian, criticando negativamente –y a menudo, de manera violenta y agresiva– tanto a las personas a las que por alguna razón quieren atacar, como a sus seguidoras y simpatizantes en las redes. "*Hatersgonnahate*" (Los odiadores [siempre] odiarán) es una frase muy utilizada en las redes sociales para definir uno de los principios de la mentalidad de un *hater*, cuya razón de ser es odiar.

Por otro lado, en la sociedad de la comunicación (y a pesar de la más o menos real "democratización" de la comunicación que las nuevas tecnologías han permitido), determinados actores siguen teniendo un papel particularmente relevante en la reproducción y difusión de discursos

o expresiones agresivas o discriminatorias hacia determinados colectivos: es el caso de representantes políticos y profesionales de la información. Políticos y profesionales de los medios de comunicación desempeñan un papel fundamental en la creación y reproducción de estereotipos y prejuicios, actuando a menudo con una notable falta de responsabilidad. En este sentido, apelar a la responsabilidad de políticos y medios y, en general, de los *opinion makers*, es imprescindible para conseguir una sociedad más abierta, cohesionada y respetuosa de los derechos humanos. Citando al Hombre Araña:

“...un gran poder conlleva grandes responsabilidades.”

## ¿Cuáles son los impactos del odio?

Las manifestaciones de odio tienen un profundo impacto en las personas atacadas, en sus familiares y conocidos, en los colectivos a los que pertenecen y, en última instancia, en la sociedad entera: al dirigirse contra la **identidad de las personas**, éstas pueden tener un impacto profundamente destructivo en los individuos y grupos que los padecen. Toda manifestación de odio pretende enviar a sus “objetivos” (“*targets*”) un mensaje

claro y contundente: *no os aceptamos como parte de la sociedad en que vivís*.

El discurso de odio tiene un **impacto** particularmente destructivo **no sólo en las personas que lo sufre directamente, sino también entre sus amigos y familiares, así como entre las personas que comparten las características de la víctima y padecen los mismos prejuicios**. En efecto, a menudo los miembros del grupo “objetivo” del odio experimentan el ataque de manera estrictamente personal, es decir, como si ellos mismos fueran las “víctimas directas”: esta situación se puede multiplicar aún más entre los miembros de un colectivo o comunidad que ha sido históricamente víctima de discriminación y prejuicios (por ejemplo, en el caso del Estado español, el pueblo gitano).

Un ejemplo claro de cómo el discurso de odio puede provocar un daño directo no solamente a las personas que las sufren, sino a todo el colectivo que representan a los ojos de los autores, es el de los mensajes dirigidos a instigar y/o provocar de manera inequívoca actos de violencia contra un grupo. Sin embargo, otras acciones comunicativas, menos directas y explícitas, comportan consecuencias más sutiles, a veces difíciles de detectar y, sin embargo, igualmente graves (es el caso, por ejemplo, de expresiones que, sin incitar directamente a la violencia, denigran a un grupo o colectivo: la población “musulmana”, “inmigrante”, “homosexual” etc.).

¿Cuáles son entonces, de forma resumida, los daños que pueden provocar las manifestaciones de odio?

### 1 Daños individuales:

- El discurso de odio puede generar en las víctimas estados de depresión, tensión, falta de autoestima, etc. y dejarlas con el temor de futuros ataques.
- Puede determinar una limitación de la libertad personal de los individuos afectados: por ejemplo, pueden llevarles a evitar la frecuentación de algunos lugares determinados por miedo a ser víctimas de experiencias humillantes o violencia.
- Al tratar a algunas personas como objeto continuo de desprecio, el discurso de odio facilita y legitima la comisión y justificación de otros actos de discriminación y violencia dirigidos hacia ellas.

### 2 Daños sociales:

- La exposición de un grupo a un clima constante de agresión y denigración puede alimentar:
  - A** La falta de confianza de los miembros del grupo “*target*” con respecto al contexto social en el que viven y a sus instituciones, lo que puede desmotivarlos a denunciar eventuales ataques,

incidentes o delitos de odio que hayan podido sufrir.

- B** El miedo a ser víctimas de agresiones físicas u otras retorsiones por denunciar, lo que obliga a las víctimas a vivir en un clima de constante amenaza.
- El discurso de odio puede contribuir a legitimar y a perpetrar un orden social discriminatorio, en el que determinados grupos de personas sufren a diario prácticas discriminatorias y de exclusión social, sin que ello sea percibido a nivel social como una vulneración de derechos.

Lo anterior pone en evidencia el impacto que las manifestaciones de odio tienen en la sociedad en su conjunto. Por esta razón, no puede considerarse este tipo de manifestaciones como un “problema” que afecta únicamente a algunas “minorías”, sino que hay que entenderlas por lo que son: **un problema de toda la sociedad**, que por su peligrosidad tiene que ser adecuadamente visibilizado y combatido. ■

## III Marcos legales aplicables y mecanismos

Existen diversos marcos legales, y múltiples instrumentos y mecanismos en ellos, que tienen relevancia cuando hablamos de discurso de odio. Nos ofrecen tanto normativas como mecanismos y órganos de protección y garantía de los derechos humanos, que cabe conocer para poder recurrir a ellos cuando abordemos los discursos de odio a través de las diversas estrategias posibles y con los distintos enfoques de los que hablaremos más adelante.

En este capítulo, se hará un recorrido por los más importantes, empezando por el sistema universal de protección de los derechos humanos, pasando a continuación por diversos sistemas regionales europeos, para finalizar con el marco legal español, al que ya hemos hecho referencia.

### Sistema universal

La Carta de las Naciones Unidas, firmada en 1945, introduce la obligación de la ONU de promover los derechos humanos y las libertades fundamentales en cooperación con los Estados. Esta tarea recae principalmente sobre dos órganos: la Asamblea General y el Consejo Económico y Social (ECOSOC). Este último decidió en 1946 crear un órgano subsidiario que realizara dicha función, la Comisión de Derechos Humanos, que durante 60 años, fue el órgano central de promoción y protección de los derechos humanos de la ONU. En 2006, en el marco de un proceso de reforma del sistema, pasó a denominarse Consejo de Derechos Humanos.

El trabajo de la Comisión pasó por diversas etapas en las cuales fue ampliando sus competencias e introduciendo nuevos mecanismos para hacer frente a los retos cambiantes, etapas que marcan igualmente la evolución y el desarrollo del propio sistema de protección. De forma breve y esquemática, reflejamos a continuación estas etapas y evoluciones.

#### 1 Desarrollo normativo (1946-1966)

La primera tarea de la Comisión fue la elaboración de normas jurídicas: la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y en 1966 los Pactos Internacionales de derechos civiles y políticos (PIDCP) y de derechos económicos, sociales, y culturales (PIDESC).

#### 2 Desarrollo de procedimientos especiales (hasta 1993)

Ante la llegada constante de denuncias y peticiones de intervención en situaciones de violaciones de derechos humanos, se adoptan las resoluciones 1235 (1967) y 1503 (1970) por las que ECOSOC autoriza a la Comisión, respectivamente, a: examinar la información sobre violaciones graves en relación a la política de Apartheid en Sud África y la discriminación racial en Rodesia del Sur; y a realizar procedimientos confidenciales de examen de comunicaciones sobre violaciones de derechos humanos flagrantes y demostradas.

Continúa la producción normativa, centrándose especialmente en la protección de grupos especialmente vulnerables: eliminación de la discriminación de la mujer (1979), derechos de los niños (1989), los trabajadores migrantes y sus familias (1990).

#### 3 Fortalecimiento del sistema (hasta 2006)

Se crea el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (1994), el más alto funcionario de la ONU en materia de derechos humanos, con el mandato de coordinar las actividades de la ONU en ese ámbito y de revisar el sistema para mejorar su eficiencia y eficacia. Se siguen adoptando tratados internacionales complementarios (protocolos a las convenciones).

#### 4 Reforma institucional

La Comisión es reformada y se crea el Consejo de Derechos Humanos, con el mandato de:

- Promoción de los derechos humanos: favorecer su respeto universal, velar por el cumplimiento de las obligaciones por parte de los estados; educación en derechos humanos y fortalecimiento de capacidades.
- Protección: se ocupa de situaciones de violaciones de derechos humanos, especialmente las graves y sistemáticas, y formula recomendaciones.

El Consejo se reúne con mayor frecuencia que la Comisión y ha demostrado más dinamismo en la elaboración de instrumentos jurídicos. Asumió los procedimientos especiales y el mecanismo de denuncia, y ha creado otros nuevos, como el Examen Periódico Universal (examen al que se someten todos los estados cada 4 años y que consiste en una revisión global de la situación de todos los derechos humanos basada en un diálogo constructivo).

La promoción y la vigilancia internacionales de los derechos humanos en el sistema de la ONU se realizan a través de los órganos de la ONU, los órganos basados en la Carta, los órganos de los tratados y los procedimientos especiales. En general, todos los mecanismos de promoción y protección adoptan un proceso similar ante situaciones de violaciones de los derechos humanos. Las informaciones son recogidas o tramitadas por un amplio abanico de fuentes, especialmente la sociedad civil.

Esos datos son analizados con el fin de valorar si son coherentes, creíbles y exactos. Los mecanismos establecen un diálogo escrito o en persona con el Estado para clarificar la sustancia de las informaciones. Pueden hacer recomendaciones al estado sobre la forma de resolver el problema y prestarle asistencia para implementar sus recomendaciones. Ulteriormente, se hace una supervisión del cumplimiento de las recomendaciones.

### Mecanismos convencionales

Son aquellos mecanismos que se establecen en los tratados internacionales de derechos humanos con el fin de controlar que los Estados cumplan con las obligaciones que dichos tratados les imponen. La puesta en práctica de estos mecanismos

se suele atribuir a un órgano específico creado por la propia convención, que será, por tanto, el órgano de vigilancia del tratado: **los comités**. Cada uno de los **9 principales tratados** internacionales en materia de derechos humanos adoptados en el seno de la ONU establece un comité de supervisión. Para cumplir este rol de "vigilancia", los 9 comités (actualmente 8 con competencias en relación a la situación en España) tienen el mandato de realizar varias actividades:

- Examinar los informes periódicos de los Estados.
- Recibir y examinar quejas individuales.
- Realizar investigaciones.
- Formular Recomendaciones u Observaciones Generales, para precisar o especificar o para interpretar los contenidos y el alcance de los derechos y las obligaciones de los estados.

El siguiente recuadro refleja los distintos mecanismos de los 6 Comités existentes que pueden ser relevantes al trabajar en relación a los delitos y discursos de odio (el Comité contra la Tortura, el Comité contra la Desaparición Forzada y el Comité sobre Derechos del Niño no han sido incluidos):

TRATADO (siglas en inglés)	COMITÉS (siglas en inglés)	MECANISMOS CONVENCIONALES		
		INFORMES	QUEJAS PARTICULARES	INVESTIGACIONES
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ICCPR)	Comité de Derechos Humanos (HRC)	X (Art.40 ICCPR)	X (Protocolo 1 ICCPR)	
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR)	Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESCR)	X (Art.16 ICESCR)	X (2 Protocolo ICESCR)	
Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (CERD)	Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial (CERD)	X (Art.9 CERD)	X (Art.14 CERD)	
Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)	Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW)	X (Art.18 CEDAW)	X (Protocolo CEDAW)	X (8 Protocolo CEDAW)
Convención Internacional sobre los derechos de los trabajadores migratorios y de sus familiares (CRMW <sup>1</sup> )	Comité de Derechos de los Trabajadores Migrantes (CRMW)	X (73 CRMW)	(2) (77 CMRW)	
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD)	Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD)	X (35 CRPD)	X (Protocolo CRPD)	X (6 Protocolo CRPD)

<sup>1</sup> España no ha ratificado este tratado a día de 30/06/2017.

El procedimiento de **informe periódico**, que todos los comités realizan, consiste en el envío al comité por parte del estado, por lo general cada cuatro años, de un informe sobre la situación de los derechos consagrados en el tratado en cuestión y las medidas adoptadas para dar cumplimiento a sus obligaciones. El Comité realizará un examen de la documentación (informe del Estado, informes de organismos y agencias de la ONU, así como informes sombra o paralelos elaborados por organizaciones de la sociedad civil) y realiza un examen, basado en el diálogo directo y constructivo con representantes del estado, que finaliza con la formulación por el comité de unas observaciones finales sobre las medidas que los estados deben adoptar para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas con la ratificación del convenio pertinente.

Por otro lado, tenemos la **denuncia o queja**, también denominada **comunicación** en los textos de las convenciones, que pueden ser enviadas por personas víctima o grupos de personas que conocen una violación de un derecho protegido por el tratado que el comité supervisa. Es un mecanismo *cuasicontencioso* cuyo objetivo es que el comité se pronuncie sobre si ha habido violación o no de algún derecho consagrado en el convenio que supervisa. El comité se pronunciará a través de un dictamen mediante el cual se determinarán las medidas de reparación a la víctima que el Estado sancionado

deberá adoptar<sup>2</sup>. Estos dictámenes tendrán más relevancia política que efectiva, ya que los comités no tienen vías para exigir el cumplimiento de los dictámenes emitidos.

En relación a **casos de discurso de odio**, el **ICCPR** es la convención internacional de aplicación de referencia. En su **Artículo 19** consagra la libertad de expresión, también *online* y, en la **Observación General 34 de 2011**<sup>3</sup>, el **Comité de Derechos Humanos** hace referencia a que los estados deben garantizar la libertad de expresión online y en cualquier medio para su difusión, mientras que el **Artículo 20** establece que:



*Toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia estará prohibida por la ley.*



<sup>2</sup> Para ver qué procedimiento concreto seguir para poner quejas individuales:  
[http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet7Rev2\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet7Rev2_sp.pdf)

<sup>3</sup> Disponible en:  
<http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2FPPRICAqhKb7yhsrdBoH15g79OVGGB%2BW/PAXiks7ivEzdmLQdosDnCG8FaqoW3y%2FwBqQ1hhVz222lpRr6MpU%2B%2FxEikwgfDbYE4QPFDIFW1VIMIVkoM%2B312r7R>

Otra convención de referencia es la **CERD**, que en su **Artículo 4** dispone que los estados:

**A** *Declararán como acto punible conforme a la ley toda difusión de ideas basadas en la superioridad o en el odio racial, toda incitación a la discriminación racial, así como todo acto de violencia o toda incitación a cometer tales actos contra cualquier raza o grupo de personas de otro color u origen étnico, y toda asistencia a las actividades racistas, incluida su financiación.*

**B** *Declararán ilegales y prohibirán las organizaciones, así como las actividades organizadas de propaganda y toda otra actividad de propaganda, que promuevan la discriminación racial e inciten a ella, y reconocerán que la participación en tales organizaciones o en tales actividades constituye un delito penado por la ley.*

**C** *No permitirán que las autoridades ni las instituciones públicas nacionales o locales promuevan la discriminación racial o inciten a ella.*

En su **Recomendación General 29**<sup>4</sup>, el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial exhorta a los estados a tomar medidas:

<sup>4</sup> Disponible en:  
[http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCERD%2fGEC%2f7501&Lang=en](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT%2fCERD%2fGEC%2f7501&Lang=en)

- *Contra todo tipo de difusión de ideas de superioridad e inferioridad de castas o que intenten justificar actos de violencia, odio o discriminación contra las comunidades cuya condición se basa en consideraciones de ascendencia.*
- *Contra toda incitación contra las comunidades, incluso por conducto de internet.*
- *Para crear conciencia entre los profesionales de los medios de información respecto de la índole y la incidencia de la discriminación basada en la ascendencia.*

## Mecanismos extraconvencionales

Son los creados por resoluciones de los órganos competentes y no directamente por tratados específicos de derechos humanos. Están vinculados al actual Consejo de Derechos Humanos (antes Comisión). Tienen su origen en las resoluciones 1235 y el 1503, que dieron pie a dos de los actualmente denominados "procedimientos especiales":

**1** Las **demandas individuales** ante el Consejo sin consentimiento del Estado.

**2** La designación de **órganos ad hoc** por el Consejo con el mandato de

promover los derechos humanos en relación a cuestiones o temas concretos a escala mundial (**mandatos temáticos**), o para examinar la situación en determinados países o territorios (**mandatos geográficos**).

En cuanto a discursos y delitos de odio se refiere, resultan de especial interés las siguientes relatorías y grupos de trabajo:

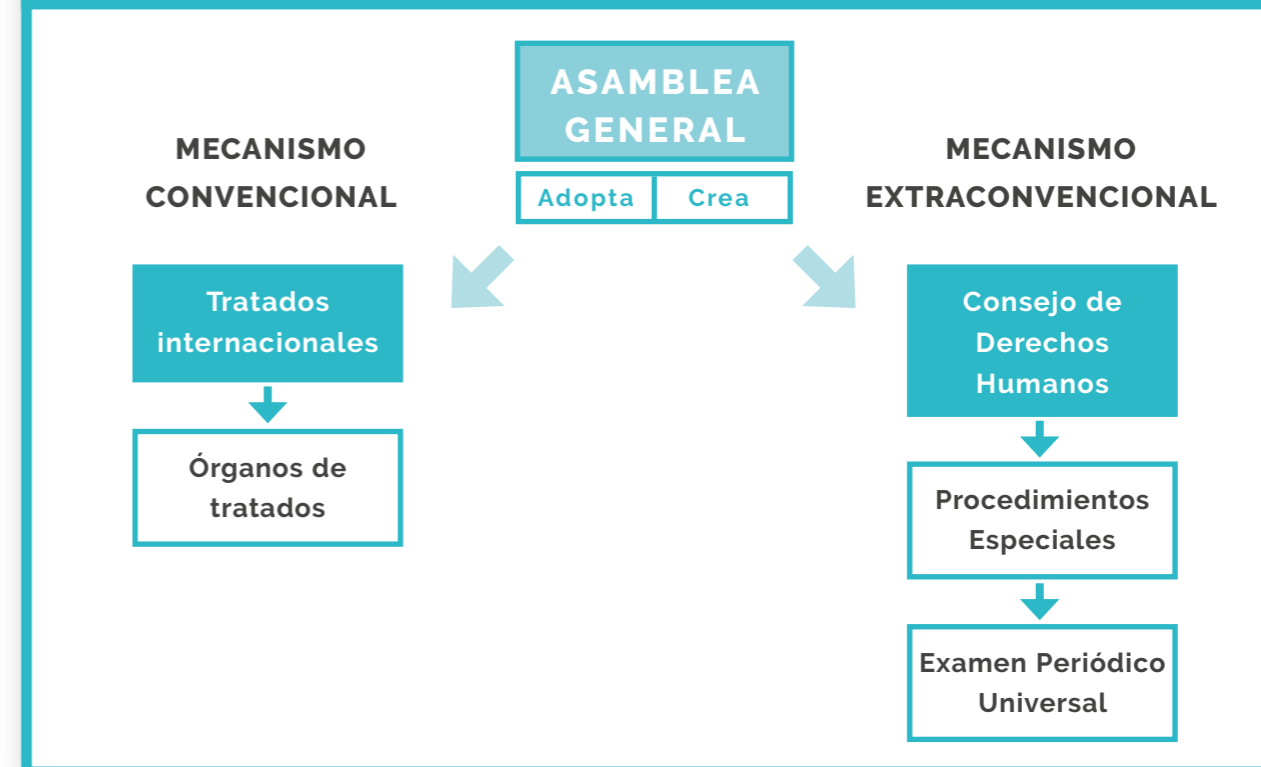
- Relator Especial sobre formas contemporáneas de racismo, discriminación racial, xenofobia y formas conexas de intolerancia.
- Relator Especial sobre la libertad de religión o de creencias.
- Relator Especial sobre los derechos humanos de los inmigrantes.

Los relatores especiales tienen el mandato de **hacer visitas a los países**, siempre y cuando hayan recibido una invitación del estado, a través de las cuales realizan informes que recogen recomendaciones. Además, también valoran **las quejas individuales**, un mecanismo flexible que no exige el agotamiento de recursos internos (como sucede con las denuncias a

los comités y al Consejo de Derechos Humanos), a través de las cuales pueden realizar **llamamientos urgentes** a los Estados. Los procedimientos para poder interponer las quejas individuales difieren en cada relatoría. Por lo general, la información requerida suele ser: dónde y cuándo se ha realizado la violación, quién ha sido la víctima (nombre de la persona, comunidad, su localización, etc.), detalles de los hechos ocurridos, quienes han sido los perpetradores, las acciones llevadas a cabo por autoridades nacionales, acciones llevadas a cabo con anterioridad a la queja por organismos internacionales e información de la fuente que pone la queja (ONGs, etc).

Otro de los mecanismos extraconvencionales es el **Examen Periódico Universal**, un proceso basado en la cooperación que incluye un examen de los expedientes de derechos humanos de todos los Estados miembro de las Naciones Unidas. Su objetivo es mejorar la situación de los derechos humanos en todos los países y abordar las violaciones de los derechos humanos dondequiera que se produzcan. Se concibió para asegurar un trato homogéneo a todos los países cuando se evalúan las situaciones de derechos humanos.

## MECANISMOS DE DERECHOS HUMANOS



Fuente: ONU.

## Sistemas regionales europeos

### El Consejo de Europa (CdE)

Es una organización regional europea creada en 1949 con tres pilares fundamentales: derechos humanos, democracia y Estado de derecho. El CdE ha desarrollado un sistema regional de protección de derechos humanos más efec-

tivo que el sistema universal, por cuanto cuenta con mecanismos de garantía: el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que puede conocer casos relativos a los derechos, fundamentalmente civiles y políticos, protegidos por la **Convención Europea de los Derechos Humanos (CEDH)** y sus protocolos facultativos.

En relación a los discursos de odio, el Comité de Ministros del CdE ha declarado, en su **recomendación (97)20**, que dicho concepto engloba *todas las manifesta-*

ciones que difundan, inciten, promuevan o justifiquen el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio basadas en la intolerancia, incluidas el nacionalismo agresivo, el etnocentrismo, la discriminación y la hostilidad contra las minorías, migrantes y personas de origen inmigrante. Sus recomendaciones y medidas no difieren de otras de organismos internacionales como el CERD o el Relator Especial, y también prestan especial atención a la labor y responsabilidad de los medios de comunicación en la difusión del racismo, estereotipos y prejuicios. Así, en la **recomendación (97)21** sobre medios de comunicación y promoción de una cultura de tolerancia, se establecen unas prácticas profesionales que los medios en general deberían aplicar en la lucha contra el racismo y la intolerancia. Prácticas que van desde los ya citados códigos éticos de desarrollo profesional, hasta la promoción de la emisión de programas o publicidades educativas que reflejen el multiculturalismo y la diversidad de las sociedades y que permitan concienciar acerca de lo positivo de un entorno cultural, religioso y étnicamente diverso.

En cuanto a la libertad de expresión, en línea con la formulación del ICCPR, el **artículo 10** de la CEDH dispone que *"el ejercicio de estas libertades, que entrañan deberes y responsabilidades, podrá ser sometido a ciertas formalidades, condiciones, restricciones o sanciones previstas por la ley, que constituyan medidas necesarias, en una sociedad democrática,*

*para la seguridad nacional, la integridad territorial o la seguridad pública, la defensa del orden y la prevención del delito, la protección de la salud o de la moral, la protección de la reputación o de los derechos ajenos, para impedir la divulgación de informaciones confidenciales o para garantizar la autoridad y la imparcialidad del poder judicial"*.

El principal garante de los derechos consagrados en la CEDH es el **Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH)**, que a partir de las reformas de 1998 (Protocolo número 11) y de 2010, (Protocolo número 14), admite demandas individuales con mayores garantías y agilidad. Hay que mencionar, no obstante, que los únicos que pueden acudir al TEDH son quienes se consideran víctimas de violación, evitando la acción popular (reclamación que se puede exigir por cualquier miembro de una comunidad determinada).

Las sentencias del TEDH tienen cada vez mayor influencia en los Estados europeos, ya que, por un lado, marcan un camino a seguir a los tribunales nacionales en materia de derechos humanos y, por otro, sirven de fundamento para llevar adelante importantes reformas legislativas. En este sentido, en cuanto a la libertad de expresión, se desprende de la jurisprudencia del TEDH que cualquier restricción a este derecho ha de ser necesaria, proporcionada al objeto legítimo perseguido y tener un motivo pertinente y suficiente. Por esa razón, las manifestaciones que, en palabras del Tribunal,

propaguen, inciten, justifiquen o promuevan el odio basado en la intolerancia, han de ser restringidas, siempre y cuando las medidas adoptadas sean proporcionadas con el objetivo legítimo perseguido.

Cabe destacar también **el convenio sobre la ciberdelincuencia**<sup>5</sup> aprobado por el CdE en 2001 en Budapest, con el fin de prevenir los actos que pongan en peligro la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas y datos informáticos, así como el abuso de dichos sistemas, redes y datos, tipificándolos como delitos. Aunque la finalidad de este convenio no fuese luchar contra el odio, dio pie a un protocolo adicional de 2003 relativo a la penalización de actos de índole racista y xenófoba cometidos por medio de sistemas informáticos. Este protocolo obliga a los Estados a tipificar como delitos los actos de índole racista y xenófoba cometidos por medio de sistemas informáticos. Pretende además armonizar la legislación penal relativa a la lucha contra el racismo y la xenofobia en internet.

Otro órgano relevante del CdE en relación a discursos y delitos de odio es **la Comisión Europea Contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI)**. Es un órgano de derechos humanos especializado en luchar contra el racismo, la discriminación basada en la "raza", el origen étnico o nacional, el color, la

ciudadanía, la religión o el idioma, la xenofobia, el antisemitismo y cualquier otro tipo de intolerancia. La principal aportación de la ECRI es el monitoreo que realiza haciendo visitas a los países y la publicación de informes de situación sobre cada país, además de realizar recomendaciones a los Estados visitados. Las **recomendaciones** más remarcables son la **número 7**, relativa a las legislaciones nacionales y la obligatoriedad de combatir el racismo<sup>6</sup>; la **número 8**<sup>7</sup>, relativa a combatir el terrorismo desde la lucha contra el racismo, y la **número 15**, relativa a la lucha contra el discurso de odio<sup>8</sup>.

## La Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE)

La OSCE tiene un enfoque integral de la seguridad que abarca aspectos político-militares, ambientales y humanos. En este sentido nos proporciona la definición de delitos de odio más extendida en la actualidad<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> Ver el texto íntegro en: [www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/gpr/en/recommendation\\_n7/ecri03-8%20recommendation%20nr%207.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/gpr/en/recommendation_n7/ecri03-8%20recommendation%20nr%207.pdf)

<sup>7</sup> [http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/GPR/EN/Recommendation\\_N8/recommendation\\_N\\_8\\_eng.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/GPR/EN/Recommendation_N8/recommendation_N_8_eng.pdf)

<sup>8</sup> [http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/GPR/EN/Recommendation\\_N15/REC-15-2016-015-ENG.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/GPR/EN/Recommendation_N15/REC-15-2016-015-ENG.pdf)

<sup>9</sup> Según la OSCE los crímenes de odio son aquellos motivados por prejuicios hacia determinados grupos de personas. Para que sean considerados delitos de odio, deben constituir un delito en el derecho penal y ser motivados por prejuicios.

<sup>5</sup> [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-793](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-793)

La OSCE tiene tres organismos de especial interés a la hora de tratar el discurso de odio. Por un lado, tenemos la **Oficina para las Instituciones Democráticas y los Derechos Humanos (ODHIR)** que es la encargada de apoyar a los Estados para cumplir con los compromisos adquiridos, así como apoyar a las organizaciones de la sociedad civil que trabajan para prevenir y responder ante delitos de odio. Con ese fin, cada 16 de noviembre, el ODHIR presenta información<sup>10</sup> recabada por parte de los Estados miembro, la sociedad civil y organizaciones internacionales relativas a delitos de odio. Por otro lado, tenemos el **Alto comisionado para las minorías nacionales**, quien tiene iniciativa propia si considera que existen tensiones con minorías nacionales que puedan derivar en conflicto. Identifica las causas de tensiones y busca soluciones a medio-largo plazo. En este sentido publica recomendaciones y guías<sup>11</sup> a seguir que ofrecen consejos de buenas prácticas para el Estado, además de proporcionar soporte estructural mediante pequeños proyectos colaborativos fomentando el empoderamiento local. Por último, tenemos al **Representante de la libertad de prensa de la OSCE**<sup>12</sup>, que

<sup>10</sup> Informe relativa a España en 2015:  
<http://hatecrime.osce.org/spain?year=2015>

<sup>11</sup> Para ver estas guías y recomendaciones:  
<http://www.osce.org/hcnm/thematic-recommendations-and-guidelines>

<sup>12</sup> Página web de la Representante de la libertad de prensa de la OSCE:  
<http://www.osce.org/fom/106289>

tiene como función la observación de los medios de comunicación como parte de una función de alerta temprana y ayudar a los Estados a respetar los compromisos con la libertad de expresión y con los medios de comunicación libres. En estas dos labores principales se añade también la obligación que tienen los Estados parte de proteger la libertad de expresión mientras combaten el discurso de odio.

## La Unión Europea (UE)

La dignidad humana, la libertad, la democracia, la igualdad, el Estado de Derecho y el respeto de los derechos humanos están consagrados en los diferentes Tratados de la Unión Europea (UE). En este sentido, todas las constituciones de cada uno de los países miembros de la UE deben garantizar los derechos fundamentales a escala estatal. Es obligatorio también adherirse a la CEDH para ser miembro de la UE (es decir, todos los Estados miembro han ratificado el convenio). Además, para asegurar el pleno desarrollo de los Derechos fundamentales a nivel de la Unión, se adoptó en el 2000 la **Carta de los Derechos Fundamentales**, que entró en vigor en 2009. Esta carta obliga a todas las instituciones de la UE (Comisión, Parlamento y Consejo) a tener un papel a desempeñar en la protección de los derechos humanos y es vinculante para los Estados

miembro cuando estén aplicando legislación de la UE. Las personas que quieran interponer un recurso deben acudir a los tribunales propios de su Estado y en última instancia, podrán acudir al Tribunal de Justicia de la UE.

De la normativa a nivel de la UE destaca la **Decisión Marco 2008/913/JAI**, adoptada en 2008, relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante derecho penal. Esta decisión obliga a los Estados a considerar el racismo y la xenofobia como agravante en el código penal con el objetivo de homogenizar en los estados de la Unión el nivel mínimo de sanciones penales efectivas, proporcionadas y disuasorias. En este aspecto, las compañías IT (Facebook, Twitter y YouTube) también hicieron un acercamiento a esta decisión marco a través de la adopción de un **código de conducta** en el marco del EU Internet Fórum.

Otra normativa que cabe señalar es la **directiva 2010/13/ue del Parlamento Europeo y del Consejo** de 10 de marzo de 2010<sup>13</sup> relativa a los servicios de comunicación audiovisual: requiere a los Estados miembro que los medios bajo su jurisdicción no emitan contenidos con discurso de odio, basado en la raza, el sexo, la religión o la nacionalidad (art. 6). Además, obliga a los estados a asegurarse de que la publicidad emitida por los medios tampoco tenga contenido degradante, como

la discriminación por sexo, raza u origen étnico, nacional, religión o creencia, discapacidad, edad u orientación sexual (artículo 9).

Por último, la **directiva 2000/31/ce del Parlamento Europeo y del Consejo** de 8 de junio de 2000<sup>14</sup> relativa al comercio electrónico, establece que los Estados miembro pueden imponer excepciones a la libre circulación de los servicios de la sociedad de la información por razones de prevención, investigación, detección y persecución de delitos, incluida la lucha contra cualquier incitación al odio por motivos de raza, sexo, religión o nacionalidad, así como las violaciones de la dignidad humana en relación con las personas (art 2.4, letra A, inciso i).

Cabe mencionar también la **Agencia de Derechos Fundamentales (FRA)**, que es quien determina las principales tendencias en el ámbito de protección de los derechos fundamentales a nivel de la UE. Es una agencia descentralizada que tiene como objetivo aconsejar a instituciones y a Estados miembro en relación a derechos fundamentales.

<sup>13</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010L0013&from=EN>

<sup>14</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=EN>



## Marco legal estatal

La Constitución Española (CE) reconoce la igualdad de trato, la no discriminación, la dignidad humana y la libertad de expresión. En su artículo 14, prohíbe cualquier tipo de "discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social". En la misma línea, el artículo 10.1 recoge la protección a "la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social".

El artículo 9.2 pone de manifiesto la responsabilidad del Estado y de sus instituciones para hacer efectivos los derechos y principios mencionados y garantizar que ningún individuo o colectivo resulte discriminado.

También están protegidos constitucionalmente los derechos a la libertad de expresión (Artículo 16) y a la libertad ideológica y de conciencia (Artículo 20), con los que colisiona la persecución penal del discurso de odio. En todo caso, tanto la jurisprudencia del Tribunal Constitucional como la del TEDH han establecido que el discurso generador de odio y discriminación no tiene amparo ni cobertura en estos derechos constitucionales, fundamentándose en los textos interna-

cionales ratificados por España y en las recomendaciones que emanan de organismos internacionales de protección de los derechos humanos que hemos visto en los apartados anteriores.

### Código Penal

Cuando hablamos de delitos de odio nos referimos a comportamientos tipificados así por el Código Penal español y motivados por un prejuicio discriminatorio. Así, de acuerdo a esta definición, **todos los delitos tipificados por el Código Penal**, si son cometidos con la **voluntad de discriminar** a una persona o colectivo, pueden ser delitos de odio. Por esta razón, el Código Penal incluye, en su artículo 22.4, lo que se define como **agravante por motivos discriminatorios**, que establece como "circunstancia agravante" el hecho de:



*...Cometer el delito por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo, orientación o identidad sexual, razones de género, la enfermedad que padezca o su discapacidad.*



Hay que reconocer que el agravante por motivos discriminatorios no llega a cubrir todas las posibles situaciones de discriminación que pueden motivar un delito. Excluye, por ejemplo, la discriminación por motivos socio-económicos (que es la base de la "aporofobia", el odio hacia personas en situación de pobreza) o la edad. No obstante, el Código Penal también contiene artículos que permiten su aplicación a cualquier tipo de motivación discriminatoria, sin especificar, como hace el artículo 22.4. Estos artículos que permiten la aplicación por cualquier tipo de motivación discriminatoria son el 170 y el 173.

El artículo **170 trata las amenazas** a colectivos y tipifica como delito "*las amenazas de un mal que fuesen dirigidas a atemorizar a los habitantes de una población, grupo étnico, cultural o religioso, o colectivo social o profesional, o cualquier otro grupo de personas*". El **artículo 173, relativo a la integridad moral** se refiere a personas individuales imponiendo penas a la persona que "*infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral*".

Además, se sanciona el discurso de odio en el **artículo 510 del Código Penal**, reformado en 2015, en línea con la Decisión Marco 2008/913/JAI. Lo que el legislador castiga indudablemente es la manifestación del odio a través de la palabra (o imágenes), dirigida a un grupo por "*motivos racistas, antisemitas y otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la*

*pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad*". Es destacable que esa incitación puede ser tanto directa como indirecta, evitando así cualquier interpretación restrictiva del concepto de provocación establecida en el artículo 18 del Código Penal. Por su parte, el nuevo texto del artículo 510 tipifica dos grandes grupos de conductas punibles en sus incisos 1 y 2:

1

**A** Quienes públicamente fomenten, promuevan o inciten directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquél, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

**B** Quienes produzcan, elaboren, posean con la finalidad de distribuir, faciliten a terceras personas el acceso, distribuyan, difundan o vendan escritos o cualquier otra clase de material o soportes que por su con-

## 2

tenido sean idóneos para fomentar, promover, o incitar directa o indirectamente al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquél, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

- C** Públicamente nieguen, trivialicen gravemente o enaltezcan los delitos de genocidio, de lesa humanidad o contra las personas y bienes protegidos en caso de conflicto armado, o enaltezcan a sus autores, cuando se hubieran cometido contra un grupo o una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia al mismo, por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, la situación familiar o la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, cuando de este modo se promueva o favorezca un clima de violencia, hostilidad, odio o discriminación contra los mismos.

- A** Quienes lesionen la dignidad de las personas mediante acciones que entrañen humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos a que se refiere el apartado anterior, o de una parte de los mismos, o de cualquier persona determinada por razón de su pertenencia a ellos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, o produzcan, elaboren, posean con la finalidad de distribuir, faciliten a terceras personas el acceso, distribuyan, difundan o vendan escritos o cualquier otra clase de material o soportes que por su contenido sean idóneos para lesionar la dignidad de las personas por representar una grave humillación, menosprecio o descrédito de alguno de los grupos mencionados, de una parte de ellos, o de cualquier persona determinada por razón de su pertenencia a los mismos.

- B** Quienes enaltezcan o justifiquen por cualquier medio de expresión pública o de difusión los delitos que hubieran sido cometidos contra un grupo, una parte del mismo, o contra una persona determinada por razón de su pertenencia a aquél por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología,

religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad, o a quienes hayan participado en su ejecución.

Cabe destacar que, conforme al art. 510.3, las conductas sancionadas en los apartados 1 y 2 del mismo artículo recibirán condenas más duras si son cometidas a través de medios tales como webs, blogs, redes sociales o sistemas tecnológicos de comunicación pública similares, debido a su mayor impacto y peligrosidad social.

Por su parte los artículos 511 y 512 recogen respectivamente las penas para la denegación por motivo discriminatorio de una prestación social a la que se tiene derecho por parte de un funcionario o trabajador público hacia una persona o colectivo y para el mismo supuesto en el ejercicio de actividades profesionales privadas o empresariales.

## Ley contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte<sup>15</sup>

El objetivo central de esta ley, de 2007, es erradicar la violencia en el deporte, además de prevenir, controlar y sancionar con rigor cualquier manifestación violenta en el ámbito de la actividad deportiva, especialmente, cuando adquiere connotaciones de signo racista, xenófobo o intolerante. La ley establece un régimen administrativo sancionador de un conjunto de conductas, definidas en el Artículo 2, que incluyen, a modo de resumen, la emisión de declaraciones discriminatorias por razón del origen racial, étnico, geográfico o social, así como por religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. También sanciona el acoso y los cánticos, sonidos o consignas, exhibición de pancartas, banderas, símbolos y otras señales con mensajes vejatorios o intimidatorios. ■

<sup>15</sup> Texto de la ley disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/07/12/pdfs/A29946-29964.pdf>

## IV Cómo reaccionar

### La construcción de discursos alternativos

#### La importancia de propagar un discurso alternativo al odio

Se entiende por discurso alternativo una forma de intervención opuesta al discurso de odio, fundado en los enfoques de derechos humanos y de la interculturalidad, y basado en valores como la empatía, la tolerancia y la igualdad.

*Bajo la definición de discurso alternativo entran diferentes conceptos, como, por ejemplo: el **contradiscurso** (counter-speech), los **contraargumentos** (counter-arguments), las **contranarrativas** (counter-narratives), las **narrativas basadas en derechos humanos** (human-right snarratives) y las **narrativas basadas en la afirmación de minorías** (positive-narratives), entre otros.*

Como la mayoría del discurso de odio en internet está amparado por el derecho a la libertad de expresión y los medios legales

deben ser utilizados solo en casos excepcionales, construir un discurso alternativo es un instrumento crucial para deconstruir o deslegitimar el discurso de odio en internet.

La importancia de propagar este tipo de discurso tiene que ver con el objetivo que tiene la lucha contra el discurso de odio, que no debe ser erradicarlo por completo de internet –algo poco realista–, sino **evitar que los haters y troles ocupen y se apropien de los foros**.

*Existe evidencia de que la exposición a puntos de vista alternativos en los foros de internet tiene impacto en los lectores, al contribuir a promover el pensamiento crítico o a plantar una "semilla de la duda" que más adelante madure en un **cambio de alternativas o comportamientos**. De la misma manera, en las conclusiones del **Observatorio Proxi** se afirmaba que, bajo determinadas condiciones, la inserción de un discurso alternativo en los foros de los diarios digitales favorecía el debate constructivo con otros usuarios. Por ello, este proyecto concluía con un llamamiento dirigido a la ciudadanía a hacer un esfuerzo por cambiar el clima de opinión reinante en esos foros.*

Las formas de discurso alternativo son muy variadas y pueden tomar diferentes formas. Sobre esta cuestión, se ha señalado que algunas de las formas de discurso alternativo pueden ser ineficaces o incluso contraproducentes. Por esta razón, es fundamental prestar atención a cómo construir un discurso alternativo que sea eficaz y que alcance el objetivo propuesto.

#### Las contranarrativas y narrativas alternativas como forma de discurso alternativo

##### Las narrativas

Una de las principales formas de discurso alternativo son las contranarrativas y las narrativas alternativas.

Una narrativa es una forma de contar e interpretar eventos conectados. Son historias que se caracterizan por pretender ir más allá de la narración de unos hechos y ofrecer una **interpretación** de los mismos.

*Una narrativa es la base que subyace a una anécdota en la que alguien cuenta, por ejemplo, que no ha obtenido una beca comedor en el colegio de su hijo porque todas las becas se las*

*han llevado hijos de personas migrantes. La anécdota no es banal porque pretende ofrecer una interpretación de la realidad: el mensaje es que las personas migrantes vienen a aprovecharse de los servicios sociales.*

Las narrativas son interpretaciones de la realidad compartidas colectivamente que ofrecen explicaciones de la realidad en las que las **emociones** juegan un papel central.

*¿Por qué, si hay datos empíricos más que suficientes que demuestran que los inmigrantes no copan los servicios sociales, mucha gente sigue creyendo honestamente que eso es así? Porque han integrado una narrativa que cuenta que un supuesto "nosotros" trabaja y paga impuestos, mientras que los "otros" (las personas migrantes) no trabajan, utilizan los servicios sociales y se llevan la mayoría de ayudas. Detrás de esta narrativa hay un elemento emocional de percepción de injusticia: ese "nosotros" y no "ellos" deberían obtener estos beneficios.*

Estas narrativas son difíciles de modificar, ya que su repetición y propagación las convierte en **marcos de referencia**. La gente

precisa de unos marcos para entender la realidad. Las narrativas son precisamente estos marcos de pensamiento que ayudan a entender el mundo, y que sirven de guía para tomar decisiones. Dentro de una narrativa o marco, las decisiones, opiniones, pensamientos y acciones estarán siempre dentro de este marco o narrativa. Es por ello que, en muchas ocasiones, cuando los hechos contradicen estos marcos, las personas simplemente los ignoran<sup>16</sup>.

*Por esta razón, será muy difícil convencer a alguien de que la narrativa sobre las personas migrantes que abusan de los servicios sociales es incorrecta, incluso presentando datos objetivos.*

Por ello, hay que construir contranarrativas y narrativas alternativas a las que subyacen a la intolerancia y al odio, que estén basadas en otros marcos o enfoques, como los derechos humanos o la interculturalidad, y que estén basados en emociones, como por ejemplo la empatía.

### Las contranarrativas y las narrativas alternativas

Las contranarrativas y las narrativas alternativas constituyen dos formas complementarias de combatir la intolerancia y el

<sup>16</sup> George Lakoff, 2007. *No pienses en un elefante*. Editorial Complutense, Madrid.

discurso de odio. En los últimos años se han señalado como **una de las formas con más potencial para desarmar este tipo de discurso**. Por ejemplo, desarrollar contranarrativas contra el discurso de odio en internet es una de las prioridades de la campaña No Hate para el periodo 2016-2017. Asimismo, la puesta en marcha de este tipo de campañas e iniciativas se incluye como uno de los objetivos del **Código de Conducta** en materia de incitación ilegal al odio en internet, firmado en 2016 por la Comisión Europea, Facebook, Twitter, y YouTube, entre otras plataformas.

A menudo los términos contranarrativa y narrativa alternativa se utilizan indistintamente, aunque existe una diferenciación de matiz entre ambos conceptos: por un lado, las **contranarrativas** son una respuesta al discurso de odio u otras formas de discurso extremista y suelen tomar la forma de mensajes que ofrecen una alternativa positiva al mismo o que lo pretenden deconstruir o deslegitimar.

*A menudo las contranarrativas toman la forma de comentarios que matizan afirmaciones inexactas, desmienten rumores, o refutan datos incorrectos de otros comentarios. Un ejemplo de contranarrativas son las intervenciones antirumor, pedagógicas hechas en el marco del Observatorio Proxi en los foros de diarios digitales.*

Por otro lado, una **narrativa alternativa** no tiene una naturaleza reactiva sino propositiva, ya que pretende difundir una visión de la sociedad basada en los derechos humanos. En concreto, una narrativa alternativa

promueve una interpretación diferente de la sociedad, en la que la base de la convivencia social son valores democráticos como el respeto por la diferencia, la libertad y la igualdad.

	CONTRANARRATIVA	NARRATIVA ALTERNATIVA
Objetivos	Confrontar directamente una narrativa de manera directa, haciendo mención a ella y ofreciendo contraargumentos. La contranarrativa surge en oposición a una narrativa ya existente.	Difundir una visión alternativa de la sociedad (basada en los derechos humanos y la interculturalidad). Se trata de una nueva narrativa.
Alcance	Comentario específico/corto plazo.	Visión alternativa articulada/largo plazo.
A quién va dirigida	A quien tiene ya una opinión extrema o quien pueda simpatizar con esta.	A la sociedad en general.
Ejemplos	Un mensaje que desmonta un rumor relativo a un grupo determinado en un foro de un diario digital.  Una pintada que celebra la diversidad sobre una pintada con contenido racista.	Un documental sobre las vidas de las personas refugiadas.  Una campaña que promueve los derechos humanos, como por ejemplo <i>AllDifferent-AllEqual</i> .

Diferencias entre contranarrativa y narrativa alternativa. Fuente: elaboración propia a partir de la tabla contenida en el Manual *We Can! Taking Action against Hate Speech through Counter and Alternative Narratives* (p. 82).

Por tanto, mientras las contranarrativas se pueden desplegar en el corto plazo -por su naturaleza reactiva- la elaboración de narrativas alternativas responde a un relato

más elaborado, ya que contiene una visión más articulada, como la que se puede desarrollar en el marco de una campaña. No obstante, es preciso matizar que las contra-

narrativas se pueden alimentar de narrativas alternativas, puesto que, en definitiva, contrarrestar un discurso no consiste solamente en denunciar las falsedades sobre las que este se basa sino también en proponer alternativas.

Las contranarrativas y las narrativas alternativas pueden tomar muchas formas, desde un comentario en el foro de un diario digital, hasta un tuit, pasando por contar una historia a un grupo de amigos.

Una forma sencilla de entrenarse en la construcción de contranarrativas y de narrativas alternativas es practicar en el medio online, que permite ver las reacciones de los comentarios y aprender de los errores. No obstante, hay que intentar prevenir el desgaste personal evitando la confrontación directa e ignorando a los *haters*.

**Recursos útiles para la elaboración de contranarrativas y narrativas alternativas:**

- La web [counternarratives.org](http://counternarratives.org), que contiene varios recursos sobre la elaboración de campañas y contenidos basados en contranarrativas (solo en inglés).
- El manual [WE CAN! Taking Action against Hate Speech through Counter and Alternative Narratives](#) (2017).

## Las estrategias de intervención en internet

### No alimentemos al trol. ¿O sí?

La presencia de discurso intolerante en tuits, mensajes en Facebook, comentarios en medios digitales, y otros foros de internet, se ha convertido en un serio problema.

Ante esta situación, **¿es bueno o es contraproducente intervenir para hacer frente al discurso intolerante y de odio?** La respuesta no está clara, y hay cierto debate sobre si intervenir activamente en internet para combatir el discurso de odio es efectivo.

Antes de ver los argumentos a favor y en contra, reflexionemos sobre **qué objetivo perseguimos** con nuestra intervención.

- ¿Acabar con el discurso de odio en internet? Plantearse este objetivo no es realista. La presencia de discurso de odio no puede erradicarse completamente de internet, así como no desaparecerá tampoco de la sociedad. Fijarse este objetivo será fuente de frustraciones.
- ¿Convencer a los autores de mensajes de discurso intolerante y de odio para que se vuelvan tolerantes? Si bien parte de nuestro objetivo debe ser sembrar una "semilla de duda" entre los emisores de discurso de odio, en la mayoría de casos

será muy difícil conseguir este objetivo, especialmente en el medio online.

- **El objetivo debe ser no dejar que la intolerancia y el odio se apropien del espacio online y contribuir a crear un clima de opinión tolerante y positivo. Nuestro mensaje debe dirigirse prin-**

**cialmente al lector ambivalente que tiene opiniones y sentimientos encontrados respecto al tema de discusión.**

Teniendo este objetivo presente, la tabla que sigue a continuación presenta algunos argumentos a favor y en contra de la intervención:

A favor de intervenir	En contra de intervenir
<p>La intolerancia y el odio están sobrerrepresentados en internet. Existe un porcentaje de odio muy elevado, por encima del 60%, cuando en realidad <b>sólo un tercio de la población en España se muestra reacia a la inmigración</b>. En internet, como en la vida offline, se produce una espiral del silencio: las personas tendemos a no expresar nuestra opinión si percibimos que no será aprobada por la mayoría. Dado que en internet, la intolerancia y el odio son lo que se expresa con mayor vehemencia, los usuarios con un discurso tolerante dejan de intervenir.</p> <p>Precisamente por ello es necesario hacer más presente un discurso alternativo basado en la tolerancia.</p>	<p>Uno de los riesgos de intervenir es que se amplifique el mensaje de odio. Interviniendo podemos contribuir a echar leña al fuego y a generar un efecto bola de nieve que propague el mensaje.</p>
<p>Los emisores de discurso de odio no constituyen una categoría homogénea, ni siquiera los conocidos como troles. Además, no sólo los troles emiten discurso intolerante y de odio.</p>	<p>No alimentemos al trol; interviniendo le damos lo que busca: una reacción por nuestra parte.</p>

*Argumentos a favor y en contra de la intervención. Fuente: elaboración propia.*

- La idea de no intervenir para no alimentar al trol puede ser útil en determinados contextos y situaciones, pero no podemos tomarlo como estrategia general para combatir el discurso intolerante y de odio.
- **La cuestión no es tanto si intervenimos o no, sino cómo intervenimos.**

## Criterios generales para la intervención

Prestar atención a **cómo construir intervenciones que contengan un discurso alternativo que sea eficaz y que alcance el objetivo propuesto es fundamental** para evitar intervenciones que puedan ser ineficaces o incluso contraproducentes.

Para ello, a continuación, se presentan algunos criterios generales para la intervención en línea, tanto en lo que respecta a la base que debe subyacer a las intervenciones, las narrativas alternativas basadas en los derechos humanos, como al tono y público del mensaje.

Por un lado, en lo que respecta al **contenido** del mensaje, las intervenciones deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- **Ni odio ni violencia.** Los mensajes basados en contranarrativas y narrativas alternativas no deben nunca incluir odio contra grupos (por ejemplo, contra las personas racistas) ni incitaciones (explícitas o implícitas) a la violencia.
- **La base es la dignidad humana.** Los mensajes basados en contranarrativas y narrativas alternativas deben estar fundados en la dignidad inalienable de todos los seres humanos. Por ello, pretender desactivar los mensajes xenófobos apuntando que las personas migrantes contribuyen a "dinamizar la economía local" o

a "hacer frente al envejecimiento de la población" pueden ser contraproducentes, ya que fomentan mirar a las personas desde un punto de vista economicista. Argumentos fundados en la igualdad de los seres humanos, en el derecho de las personas a buscar una vida mejor y a solidarizarse con estas personas son, por tanto, más eficaces, como el uso de eslóganes como "todos somos migrantes".

- **Posicionamiento propio.** Antes de hacer un comentario en defensa de un colectivo victimizado, es fundamental reflexionar sobre el propio posicionamiento y sobre los propios prejuicios. Por un lado, es preciso preguntarse sobre los elementos que definen la propia identidad y, en consecuencia, sobre los privilegios que pueden ir asociados a la misma. Por otro lado, también hay que identificar los propios prejuicios sobre el colectivo en cuestión. Para terminar, y una vez establecido el propio posicionamiento, hay que hablar "en defensa de", pero evitando "hablar en nombre de". Se trata de no "usurpar" lugares de enunciación, hablando en nombre de colectivos de los que no formamos parte.
- **No generalizar ni señalar nuevos chivos expiatorios.** Debemos evitar usar generalizaciones sobre colectivos ni reforzar esquemas que fomenten la búsqueda de chivos expiatorios utilizando argumentos que se basan, por ejemplo, en redirigir la atención de un grupo a otro

("el problema no son los inmigrantes, sino los políticos"). Según los expertos, estos argumentos no desafían las causas y las emociones negativas que están en la base del discurso de odio. Si las emociones negativas como el miedo no se abordan, el patrón del odio se seguirá repitiendo, aunque centrándose en otro objetivo. No obstante, esto no implica que no se pueda identificar personas que tienen una responsabilidad específica sobre un determinado problema social, siempre y cuando no caigamos en generalizaciones.

- **Pensamiento crítico.** Promover el pensamiento crítico y el diálogo equilibrado y constructivo siempre es una buena forma de responder al odio. En consecuencia, se deben atacar los argumentos simplificadores, aportando nuevos elementos al debate y otros puntos de vista que lo enriquezcan. Pensar de manera crítica y verificando los datos y las fuentes es fundamental, por ejemplo, ante mensajes que difunden noticias falsas que presentan negativamente minorías. Sobre esta cuestión, destapar incoherencias (como que las fotos no correspondan con el texto de la noticia) o falsedades puede contribuir a denunciar estos contenidos.

Por otro lado, para aumentar la eficacia de la intervención, hay que prestar atención al **tono** del mensaje y al **público** a que está dirigido:

- **Ser conscientes de a quién va dirigido el mensaje.** Para evitar frustraciones, es importante entender que nuestro público principal no son los haters o los troles, sino la denominada "mayoría silenciosa". La evidencia muestra que el objetivo de los mensajes contra el odio debe ser "plantar una semilla de la duda" y no transformar la visión que alguien tiene del mundo de la noche a la mañana.
- **No solo datos.** Aunque utilizar datos e información verificable puede ser una manera de responder al odio, la evidencia apunta a que la empatía suele ser más eficaz. Además de esto, es también importante entender que el odio a menudo se basa en emociones profundas, como por ejemplo la ansiedad y el miedo que provoca en las personas la falta de control sobre sus vidas, la incertidumbre sobre el futuro, a perder el trabajo o nivel de vida. Sobre esta cuestión, es interesante usar narrativas alternativas que apelen a la solidaridad y promuevan una visión de una sociedad integradora donde se busquen soluciones conjuntas a los problemas sociales.
- **Mejor con gracia.** La evidencia muestra que el humor y el sarcasmo son buenos aliados contra el discurso de odio. Un reciente estudio que compara el impacto del contradiscurso anti-extremista en Facebook, ha afirmado que, independientemente del país objeto de estudio,

los contenidos basados en el humor tienen un mayor impacto.

- **Respetar la netiqueta**<sup>17</sup>. Apuesta por una conversación digital basada por el respeto mutuo, evitando insultos y otras palabras malsonantes.

## Identificación de estrategias de intervención

Sin llegar a denunciar un determinado mensaje, existen varias estrategias que se pueden poner en marcha para hacer frente al ciberodio en internet: **(i)** la intervención directa en redes sociales y en foros de medios digitales y, **(ii)** otras formas de respuesta en las redes sociales (como identificar y avergonzar a las personas que producen odio, o campañas de presión a los anunciantes), y **(iii)** la participación en campañas contra el ciberodio.

### Metodología de intervención directa

Se entiende por intervención directa la acción de hacer comentarios, tuits, entradas o posts, en los foros que se consideren, como pueden ser las redes sociales o los hilos de comentarios en medios digitales. La intervención directa es, como hemos visto,

<sup>17</sup> La netiqueta comprende todas las formas de interacción directa e indirecta de un usuario con otro.

una forma de intervención. Dada la sobre-representación de discurso intolerante y de odio en internet, las acciones de ciberactivistas en este campo son de especial importancia.

### FASE 0: Dónde centrar la estrategia

Internet es inabarcable, por lo que previamente a cualquier estrategia de intervención es fundamental definir bien el campo de análisis y de intervención. Los criterios que pueden utilizarse para esta definición son varios.

**1** Es necesario definir **ante qué tipo de discurso de odio** se quiere actuar. Nuestra estrategia podría abarcar cualquier colectivo contra el que se dirige discurso de odio, o bien centrarse en un discurso que exprese intolerancia hacia un colectivo en particular, como podría ser, a modo de ejemplo, la inmigración, o el colectivo LGTBI.

**2** Es imprescindible definir **dónde** centraremos nuestra estrategia: ¿en algunas redes sociales como Facebook o Twitter? ¿En ciertos medios de comunicación que tengan presencia digital? Posibles criterios para acotar el campo de actuación pueden ser:

#### Redes sociales:

- Número de seguidores de perfiles o páginas.
- Selección de perfiles o páginas de medios de comunicación.
- Por etiqueta (*hashtag*) (del tipo #YoteA-compañó, #StopIslamofobia).

#### Medios de comunicación:

- Tipo de medio: prensa escrita, radio, televisión.
- Contenido: generalista o no-generalista (ej. deportivo, económico, etc.).
- Audiencia (número de lectores) de los medios de comunicación.
- Presencia del medio en las redes sociales.
- Criterio cualitativo (ej. línea editorial del periódico, tratamiento de noticias sobre ciertos temas como inmigración, etc.).

### FASE 1: Cómo observar

A pesar de que es un problema creciente, existen pocos análisis o estudios sobre la presencia de discurso de odio en internet. Aunque la fase de observación no es imprescindible para la fase siguiente de intervención, la obtención de datos es importante para:

- Incrementar la eficacia de las estrategias de intervención.
- Sensibilizar sobre el problema.
- Involucrar en la lucha contra el discurso de odio a actores clave como las plataformas que lo albergan.
- Ejercer mayor presión sobre dichos actores.

Siguiendo la metodología establecida por el **Observatorio Proxi**, los comentarios o mensajes en medios, en Facebook, Twitter u otras redes sociales pueden clasificarse en tres grandes categorías generales según la mayor o menor tolerancia que expresen hacia determinados colectivos:



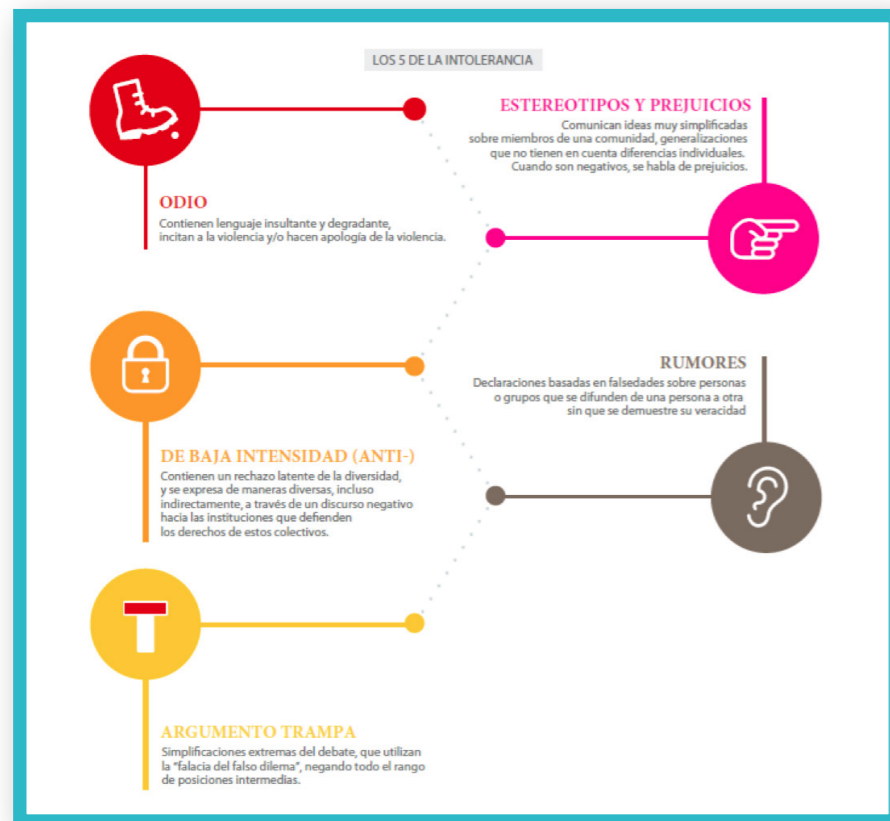
**Discurso tolerante:** expresa una actitud de tolerancia y respeto por la diversidad y los derechos humanos.



**Discurso neutro:** no guarda relación con el tema o expresa una actitud indeterminada.



**Discurso intolerante:** expresa una actitud reacia y contraria hacia la diversidad y hacia determinados colectivos. A su vez, puede utilizarse la siguiente tipología para clasificar estos mensajes o comentarios según el grado de intolerancia detectado.



Los cinco tipos de discurso intolerante. Fuente: Observatorio Proxi.

## Ejemplos

### Odio

**vamp6401** desde A Coruña  
hace 2 meses.

**HASTA DONDE ..? - HASTA CUANDO ..?** - Creo que como sigamos - en plan PASOTA, sín que las autoridades trabajen para evitar estos desmanes de "negritos"- en poco tiempo, los tendremos en la sopa; y claro - como siempre - no pasa nada, pero el problema subyace - y es mas serio de lo que parece; ya veremos que pasa , cuando llegue la hora de solventar - a lo mejor es tarde .. és que en el parlamento solo se va a tirar palabrejas unos diputados a otr@s - y lo verdaderamente importante, como és la emigración, y extranjería, (entre otros) no se tiene en cuenta ..? saludos, H.V.C.-

ME GUSTA 1 RESPONDER

### Esterotipos y prejuicios

**Maria Jose Casanovas Vazquez** Pues que se jodan.... Las mujeres que van a sus países son obligadas a usar el velo..... Nosotros no lo usamos, así es aquí, adaptate o vete  
Me gusta · Responder · Compartir · 15 de marzo a las 13:34

### Rumor

Escribir un comentario

INICIA SESIÓN REGÍSTRATE

**manelstacoloma\_308** · Hace 41 días  
¿Detener a los inmigrantes? ¿alguna vez han detenido a los inmigrantes? Viven mejor que muchos españoles, y con más derechos.  
Responder · Compartir · 0

### Argumento trampa

**jcan1624** desde Ribeira  
hace 2 meses.

**Lo tienen fácil.** Que los manifestantes, que por lo que se ve son muchos, "adopten" ellos mismos a los refugiados. Ah, que eso no, verdad?.

ME GUSTA 14 RESPONDER

### Anti-inmigración de baja intensidad

**Mary Rey** No es normal que sean los países que se tengan que amoldar a ellos, yo soy emigrante y me adapté yo al país no al revés!!! Es lamentable!!!  
Me gusta · Responder · Compartir · 2 · 15 de marzo a las 9:41



## FASE 2: Cómo intervenir

### No olvidemos...

- ...que nuestro **objetivo** es influir en los lectores pasivos que puedan ser ambivalentes y contribuir a crear un clima de opinión tolerante y positivo.
- ...que, en ocasiones, la mejor intervención es la no intervención.
- ...pero que, en otras muchas, nuestra intervención será un granito de arena más en la resistencia frente a la intolerancia y al odio.

### Recomendaciones para la intervención en las redes sociales:

- **Evitar la confrontación directa y buscar apoyos.** Para no ponerse en la línea de fuego, como regla general es mejor evitar la confrontación directa con troles y *haters*. Además, es mejor buscar aliados, vinculando en los mensajes organizaciones de defensa de los derechos humanos, *hashtags* de campañas (como #stopislamofobia) o personas que pueden apoyar o amplificar el mensaje.
- **Evitar la amplificación del odio.** Como regla general, hay que evitar alimentar el odio. Una manera de hacerlo en Twitter, por ejemplo, es no usar los *hashtags* que se usan en los comentarios de odio.
- **Maximizar el impacto respondiendo a sucesos de actualidad.** Para maximizar

el impacto y conseguir ser compartido por un mayor número de personas, el contradiscurso (*counterspeech*) debe ser reactivo y responder a las noticias y a los **asuntos de actualidad**. Por ello, eventos importantes como ataques terroristas que son susceptibles de generar odio, ofrecen una buena oportunidad para maximizar el impacto de los mensajes.

- **Innovar en los formatos.** En concreto en Twitter, se puede aumentar el impacto de la intervención complementando el texto con otros formatos como MEMEs, GIF animados, imágenes, infografías, etc. En general, es de utilidad también el uso de emoticonos, sobre todo para clarificar el tono del mensaje (por ejemplo, irónico) y evitar malentendidos.

### Algunos recursos sobre cómo evitar y cómo responder al odio en Facebook y Twitter:

- Cinco consejos para evitar ser objeto de discurso de odio en Facebook (en inglés): <https://www.globalcitizen.org/en/content/5-foolproof-tips-for-avoiding-hate-speech-on-faceb/>
- Cinco consejos para responder al discurso de odio en Twitter (en inglés): <http://www.getthetrollsout.org/what-we-do/articles/item/106-stopping-hate-how-to-counter-hate-speech-on-twitter.html>

### Recomendaciones para la intervención en foros de medios de comunicación:

- Intervenir al inicio del hilo de comentarios. **Los primeros comentarios condicionan el clima del debate**, facilitando que se establezca un diálogo y que se modere el tono general del debate, y animando a otros usuarios con un discurso tolerante a participar.
- **Reaccionar rápido** para condicionar el clima en los foros. Para ello, es importante contar con un banco de intervenciones previamente preparadas.

- **No intervenir "en respuesta a" otros comentarios.** Recordemos que uno de los objetivos es aumentar el nivel de discurso tolerante en los foros. Del mismo modo, evitar responder cuando seamos interpelados, pues ello nos puede sumergir posiblemente en debates estériles.
- **Actuar en red**, no solo para ser más efectivos sino también para evitar la frustración. Hay múltiples formas de actuar en red: desde sumarse a campañas ya existentes, hasta acordar con un grupo de ciberactivistas en qué foros intervenir.

Hashtag #ActúaConProxi para fomentar el trabajo en red. Fuente: Observatorio Proxi.

## Otros tipos de estrategias de respuesta en redes sociales

### Campañas de "name and shame" de haters y troles

Otra de las estrategias de respuesta en redes sociales, es utilizar lo que se denomina en inglés "name and shame", es decir: identificar y avergonzar a las personas que producen odio. Aunque esta estrategia no está exenta de riesgos, ya que supone confrontar directamente a los troles, ha demostrado algunos casos de éxito. Destacamos algunos inspiradores ejemplos:

- La iniciativa del "Trol del mes" de la campaña Getthetrollsout!, que elige cada

mes un personaje, generalmente de carácter público, por sus comentarios antisemitas.

- **Mary Beard**, una historiadora británica que decidió confrontar a algunos de los troles que la habían insultado a través de Twitter. Su estrategia consistió en retuitear sus comentarios y contactarles, consiguiendo en algunos casos que llegasen a pedirle disculpas.
- **Alanah Pearce**, una joven *youtuber* que localizó a través de Facebook a las madres de algunos de sus haters y les envió capturas de pantallas de los comentarios sexistas que escribían sus hijos.

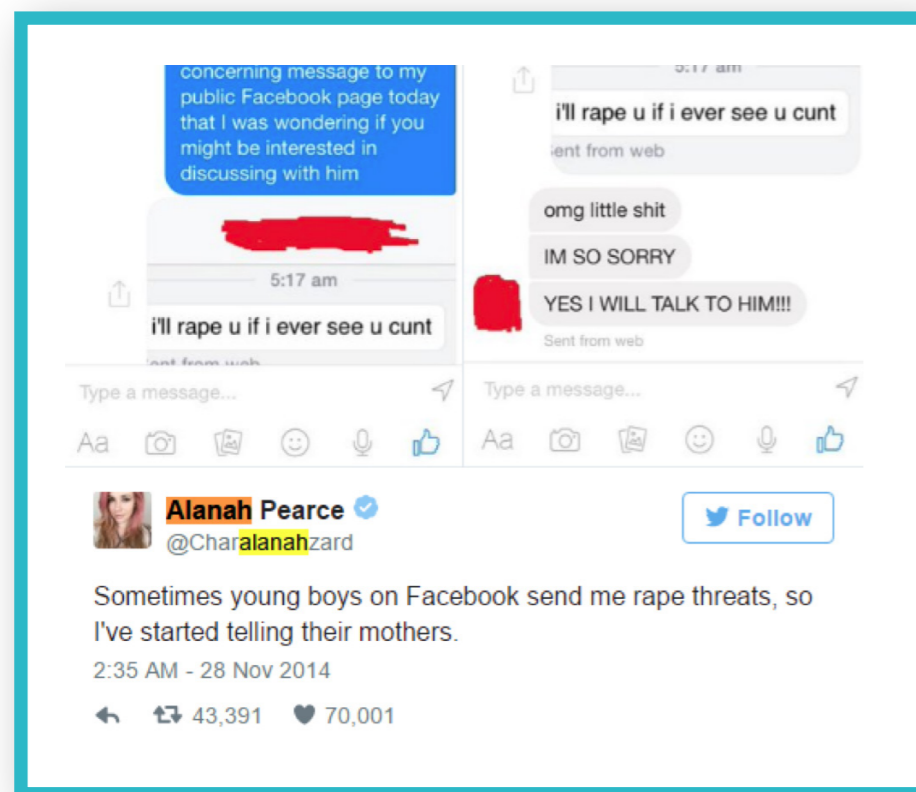


Imagen de las actuaciones de Alanah Pearce con sus haters.

### Campañas de presión a los anunciantes

Otra de las maneras de responder a los mensajes de odio con lo que nos encontremos en las redes es presionar a los anunciantes. Algunos ejemplos de este tipo de iniciativas:

- La campaña puesta en marcha en Gran Bretaña y Estados Unidos por *WAM! (Women, Action and the Media Group)* y *EverydaySexism Project*, para denunciar el contenido abusivo hacia las mujeres de varias páginas de Facebook. Como consecuencia de esta campaña, 15

grandes empresas retiraron su publicidad de Facebook. Además, Facebook se comprometió públicamente a revisar sus condiciones de servicio y sus mecanismos de moderación y revisión de contenidos.

- En España, la campaña que puso en marcha una tuitera contra el diario *Mediterráneo Digital* por la publicación de un artículo titulado: *¿Por qué las feministas son más feas que las mujeres normales?* Tras una campaña a través de las redes, esta tuitera consiguió que cuatro firmas retirasen la publicación de la página web.



Tuit de un artículo retirado de varias redes sociales.

## Participación en campañas contra el ciberodio

Una forma de intervenir contra el odio en internet es sumarse a una campaña existente.

En el ámbito europeo, destaca la **campaña No Hate** del Consejo de Europa (COE en adelante), que funciona como paraguas de varias campañas nacionales sobre el tema. Más que abogar por la simple represión de este discurso, esta campaña adopta

un marco de derechos humanos y, por lo tanto, reconoce también el derecho a la libre expresión, apostando por fomentar el desarrollo de autorregulación por parte de los usuarios.

El objetivo principal de esta campaña es movilizar a los jóvenes europeos, creando un movimiento social contra el discurso de odio en internet (**No HateSpeechMovement**).

Una de las iniciativas de la campaña que ha tenido mayor repercusión han sido los **Action Days**, en los cuales sus miembros actúan de manera intensificada durante un día para sensibilizar sobre un tema específico. En concreto, los **Action Days** prevén acciones específicas en las que los activistas vinculados a la campaña intervienen en las redes de cuatro maneras diferentes:

- 1 Expresando solidaridad con las personas víctimas del odio, a través de la difusión de la imagen del **Action Day** proporcionada por la campaña o añadiendo esta imagen en la foto del perfil del usuario a las redes sociales.
- 2 Denunciando el contenido de odio al Observatorio de Discurso de Odio y añadiendo un contraargumento, que se comparte después en las redes.
- 3 Compartiendo el contenido con contranarrativas proporcionado por la campaña, en formatos como MEMEs, imágenes, infografías, etc.



- 4 Organizando actividades offline, con el objetivo de sensibilizar y educar al público joven sobre el problema, siguiendo algunos recursos proporcionados en el marco de la campaña, y que también se dinamizan en las redes sociales.

Esta campaña se ha reproducido a nivel nacional, vehiculándose a través de los Comités Nacionales de Campaña. En España, el Instituto de la Juventud (INJUVE) es el organismo encargado de ponerla en marcha y desarrollarla (**nohate.es**), con la colaboración de la ONG Movimiento contra la Intolerancia. La presentación y el lanzamiento de la campaña se celebraron el 21 de marzo de 2014, con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Discriminación Racial.

## Mecanismos para denunciar el discurso de odio

### En las redes sociales

Cuando se identifique un caso de discurso o incitación al odio y se desee reportarlo, es importante incluir **tanta información como sea posible**:

- **¿Cuándo sucedió?** Es importante tomar nota de la fecha y la hora en la que se ha publicado el contenido intolerante, porque algunos contenidos en línea (por ejemplo, las discusiones sobre un chat) puede desaparecer rápidamente.
- **¿Cómo se transmitió el contenido?** Fue a través de un correo electrónico, mensajes de texto, mensajería instantánea, red social, foro de discusión, comentario en una página web, etc.
- **¿La víctima ha encontrado el mensaje mientras navegaba por internet?**

O si el mensaje se ha enviado directamente a la víctima:

- Asegurarse de que la víctima mantiene el mensaje / correo electrónico original o guarda el registro del chat / texto ofensivo.
- Si es posible, guardar el nombre de usuario o la dirección de correo electrónico de

la persona que ha enviado el mensaje de odio.

- Si la víctima ha encontrado el contenido en un sitio web:
  - Copiar y pegar en un documento de Word la dirección completa del sitio web.
  - Hacer una copia del contenido ofensivo.
  - Realizar una captura de pantalla.

Es importante siempre mantener una copia de seguridad del contenido ofensivo.

### Facebook

En sus *Normas Comunitarias*, Facebook dedica una sección a *Fomentar un comportamiento respetuoso*, dentro de la cual dispone de un apartado específico en relación al **Lenguaje que incita al odio**. En este apartado Facebook advierte de que elimina el discurso intolerante o que incita al odio, considerando odio como "todo contenido que ataca directamente a personas en función de su raza, grupo étnico, nacionalidad, religión, orientación sexual, sexo, género o identidad de género y discapacidades o enfermedades graves." No obstante, Facebook **permite el humor o la sátira** que en otro contexto podría considerarse una amenaza o un ataque, incluido el contenido que a mucha gente podría parecerle de mal gusto (por ejemplo, chistes, monólogos, letras de canciones, etc.).

Facebook afirma que organizaciones y personas dedicadas a promover el odio hacia los grupos indicados anteriormente no tienen cabida en su red social y anima a los miembros de su comunidad a reportar este tipo de contenido. Para ello, la plataforma proporciona un conjunto de herramientas con una triple finalidad:

- Dejar de ver contenido considerado desagradable u ofensivo.
- Manifestar ideas y educar a la comunidad.
- Contraargumentar con información precisa y puntos de vista alternativos para crear un entorno más seguro y respetuoso.

Facebook recomienda cinco conductas para enfrentarse a las que denomina como *conductas abusivas*, en este orden de prioridad:

**1 Enviar un mensaje a la persona responsable de la publicación**

Bajo lo que Facebook denomina como **Denuncia Social** la plataforma anima a sus usuarios a utilizar los enlaces para **reportar un contenido** para enviar un mensaje a la persona que publicó un contenido, que disguste al usuario o incumpla la condiciones de Facebook, con el fin de que se retire.

Los usuarios de Facebook pueden reportar Perfiles, Publicaciones, Publicaciones de su

biografía, Fotos y videos, Mensajes, Páginas, Grupos, Anuncios, Eventos, Recaudaciones de fondos, Preguntas y Comentarios.

**DENUNCIA SOCIAL**

Si alguien publica una foto en la que aparece un usuario cuyo contenido pueda considerar avergonzante, éste puede utilizar el enlace de reporte de dicha foto para enviar un mensaje a esta persona y decirle cómo se siente en relación a la misma. Facebook afirma que en la mayoría de casos los usuarios retiran el contenido de Facebook si se lo pide un amigo.

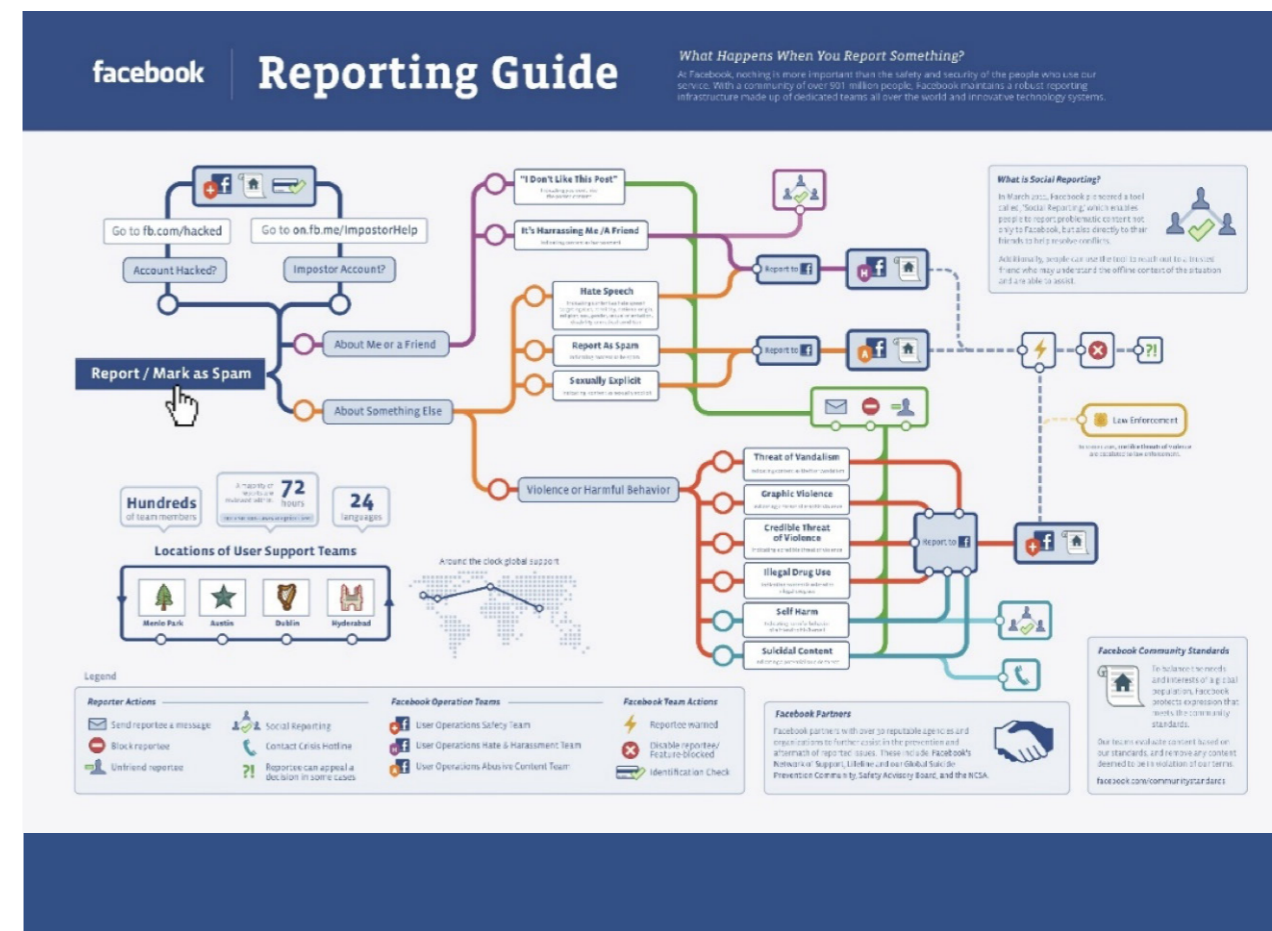
En casos de intimidación o acoso, en los que pueda incomodar ponerse en contacto directamente con la persona que ha publicado el contenido, se puede utilizar el proceso de reporte para entrar en contacto con los padres, profesores o amigos de confianza.

**2 Eliminar de "mis amigos" a la persona para quitarla de la lista de amigos**

Otra opción que Facebook proporciona al usuario es la de borrar o eliminar a alguien de la lista de amigos. La persona

que se elimine de la lista de amigos no recibirá ninguna notificación al respecto. Si no se desea que alguien ve nuestro perfil, nos agregue como amigo o nos

envíe un mensaje, puede ejercerse la opción de bloquearla. Si se elige esta opción, también se eliminará de la lista de amigos de esa persona.



**3 Bloquear a la persona para evitar que se pueda poner en contacto**

Si se desea evitar que una persona pueda ponerse en contacto con nosotros entonces Facebook ofrece la posibilidad de blo-

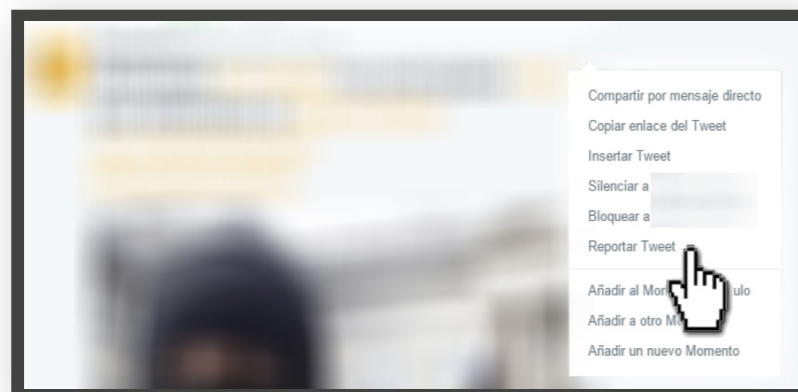
quearla. Esa persona no recibirá ninguna notificación del bloqueo. Si no se puede encontrar a alguien con este método, también se puede ir al perfil de esa persona y selecciona **Bloquear** en el menú **...** de su foto de portada.

#### 4 Reportar a una persona o página si su comportamiento es abusivo

Si se desea reportar algo que infringe las *Normas comunitarias* (por ejemplo, desnudos, lenguaje que incita al odio, violencia, etc.), Facebook nos indica que utilicemos el enlace *Reportar* situado junto a la publicación, la foto o el comentario en cuestión.

Si se desea reportar algo que infringe las *Normas comunitarias* de Facebook, pero no se dispone de una cuenta en Facebook o no se puede ver el contenido (porque alguien realizó un bloqueo, por ejemplo), es posible que haya que pedir ayuda a un amigo que sí tenga acceso a ese contenido.

Facebook recomienda que si alguna vez alguien se siente amenazado por algo visto en la red social, se ponga en contacto con las autoridades locales.



Cómo reportar una página en Facebook.

#### 5 Utilizar la configuración de privacidad

En última instancia Facebook recomienda revisar la configuración de privacidad del usuario, para determinar quién puede ver el contenido del perfil del usuario y poner a su disposición una serie de herramientas para controlar lo que se comparte en el perfil y biografía. A través de estas herramientas el usuario puede cambiar la configuración de los siguientes aspectos:

- **Seguridad:** activar alertas y aprobaciones para proteger la cuenta.
- **Privacidad:** definir quién puede ver el contenido del usuario y quién puede buscarle.
- **Biografía y etiquetado:** definir quién puede ver la biografía del usuario y cómo administrar el etiquetado de las fotos.
- **Bloqueos:** administrar las personas y el contenido que se bloquea.

#### Twitter

Twitter es público y visible a través de buscadores, lo que significa que los tuits son accesibles a menos que estén protegidos por el usuario, de modo que cualquier persona que busque información en Twitter utilizando una aplicación o sitio web podrá encontrar tuits.

En sus **Reglas de Twitter**, la red social dedica un apartado al Comportamiento que incita al odio, dentro de la sección Comportamiento abusivo. Entre las conductas que Twitter identifica como “no tolerables”, se incluyen, sin limitaciones, **las conductas de acoso a personas o grupos de personas** por los siguientes medios:

- Amenazas de violencia.
- Expresión de deseo de que otras personas o grupos de personas sufran daños físicos, enfermedades o la muerte.
- Referencias a asesinatos masivos, eventos de violencia o formas de violencia específicas en los cuales o mediante los cuales dichos grupos hayan sido las principales víctimas o perjudicados.
- Conductas que inciten al temor con respecto a un grupo protegido.

- Calumnias, epítetos, tropos racistas o sexistas, u otro tipo de contenido reiterado o no consensuado que se utilice para degradar a otra persona.

Las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las reglas de Twitter **varían según su gravedad y los antecedentes de incumplimiento de la persona infractora**. Por ejemplo, se puede solicitar que un usuario elimine un tuit ofensivo para poder seguir twitteando. En otros casos, es posible suspender la cuenta. Para ello, Twitter ofrece a los usuarios la posibilidad de reportar un Tuit o Reportar a una cuenta (ya sea persona u organización).



Paso 1 para reportar un Tuit en Twitter.

## YouTube

Un modo de seguridad de YouTube permite a sus usuarios restringir el contenido que está disponible para ellos. En sus **Normas de la comunidad**, YouTube dedica un apartado al Contenido de incitación al odio, dentro de la sección *No te pases de la raya*, en la que se afirma:



*Nuestros productos son plataformas de libre expresión, sin embargo, no admitimos contenido que promocióne o justifique la violencia contra individuos o grupos de personas por su raza u origen étnico, religión, discapacidad, sexo, edad, nacionalidad, condición de excombatiente de guerra u orientación o identidad sexual, o contenido cuya finalidad principal sea incitar al odio sobre la base de estas consideraciones. Encontrar el equilibrio puede ser delicado, pero si el principal objetivo es atacar a un grupo protegido, no admitiremos dicho contenido.*

Dentro de este "delicado equilibrio" al que hace **referencia YouTube**, se pone como ejemplo que es, en general, permisible criticar a una nación o a un estado, pero **no es aceptable publicar comentarios que**

**inciten al odio o la violencia y que sean malintencionados acerca de un grupo de personas únicamente por su raza.**

En caso de detectar contenido que el usuario cree que infringe la política de discursos de incitación al odio de YouTube o la violencia, YouTube anima a informar de ello a través de una de las siguientes formas:

### Denunciar un video

Los videos se pueden denunciar en cualquier momento tras la subida y el equipo de YouTube los revisa posteriormente. Si el equipo determina que el video no infringe las normas, seguirá en YouTube independientemente de las veces que sea denunciado. Los videos se denuncian de forma anónima para que otros usuarios no sepan quién lo ha hecho.

### Denunciar un comentario

El enlace "Marcar como spam o uso inadecuado" permite a los usuarios denunciar comentarios de spam añadidos a los videos que suben o ven. Si un número suficiente de usuarios marcan un comentario como spam, se oculta bajo un enlace que dice "Marcado como spam". Para volver a ver el comentario, se debe hacer clic en "Mostrar enlace". Los usuarios que han subido los videos pueden anular la marcación de un comentario como spam.

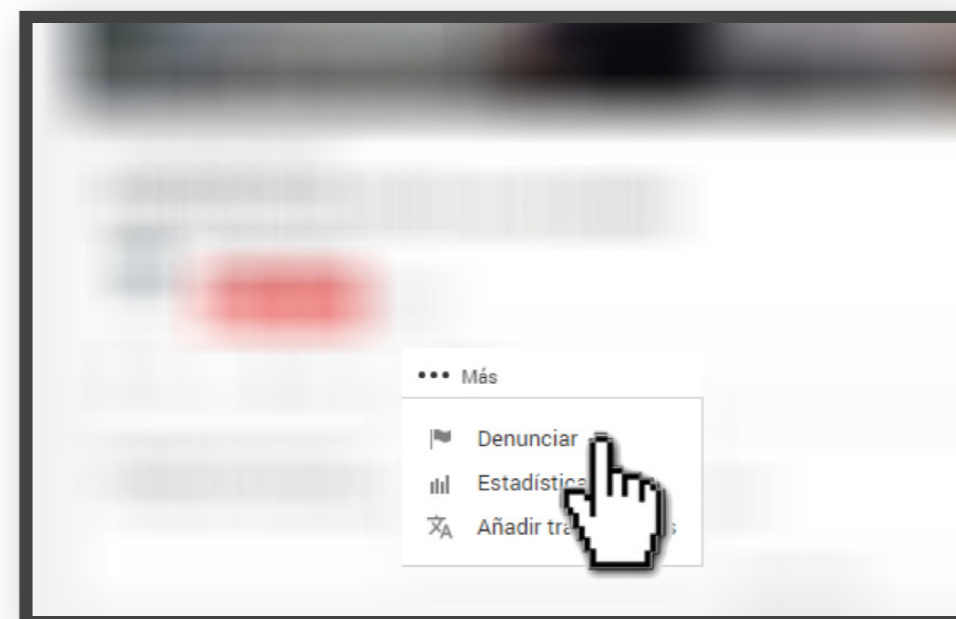
### Denunciar un canal o una lista de reproducción

Es posible informar de usuarios y de imágenes de fondo o avatares de perfil inadecuados a través de la opción de notificación, situada en la parte inferior de cada canal.

### Enviar un informe de abuso

En caso de encontrar varios videos, comentarios o toda una cuenta de usuario a los que se desee reportar, entonces es mejor utilizar la herramienta de informes, en la que se podrá enviar una reclamación más detallada a través de la siguiente url:

<https://www.youtube.com/reportabuse>.



Cómo denunciar un video en YouTube.

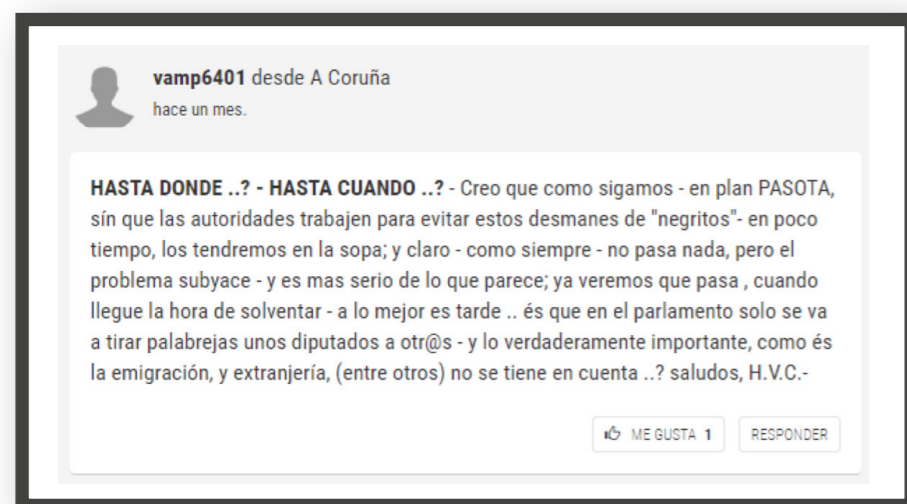
## En los medios de comunicación

- Todo medio de comunicación tiene una política respecto a la gestión de los comentarios. Las normas de uso o participación en los foros prohíben el discurso de odio.
- Además, los medios cuentan con **sistemas de moderación de los comentarios**, en ocasiones combinados: moderación previa (antes de ser publicados), moderación posterior (una vez publicados) e incluso auto-moderación por parte de los usuarios. Algunos periódicos cierran los foros para determinadas noticias.
- A pesar de ello, hay estudios que muestran que **la intolerancia está presente en el 60% de los comentarios analizados**

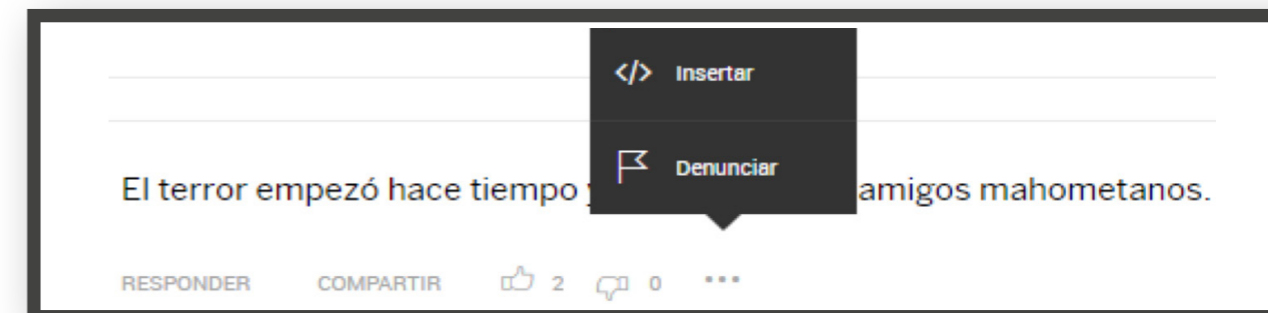
en distintos medios, llegando al odio en un **10,5% de los casos**. A este porcentaje habría que sumar los comentarios ya borrados por el periódico y que por tanto no aparecen.

- Es importante señalar que **la mayoría de interacciones por parte de los usuarios/lectores de periódicos se producen hoy en día en las redes sociales** más que en el propio foro del medio (en especial, en la página de Facebook del periódico).

Denunciar comentarios en los medios de comunicación es sencillo, pero no siempre posible. Cada medio tiene distintas opciones: algunos ofrecen la posibilidad de denunciar al medio, una opción que consiste simplemente en clicar "denunciar", "reportar" o similar, pero otros simplemente no dan esta opción.



La Voz de Galicia no ofrece la posibilidad de denunciar. Fuente: captura de pantalla de un comentario, [www.lavozdeg Galicia.es](http://www.lavozdeg Galicia.es).



El País ofrece la posibilidad de denunciar un comentario. Fuente: captura de pantalla de un comentario, [www.elpais.es](http://www.elpais.es).

Por otro lado, los **canales de denuncia de los comentarios (en formato tuit, post) a noticias publicadas en los perfiles del medio en cuestión en las redes sociales** serán los propios de cada red social.

En el caso de Facebook, para denunciar un comentario (y no el post de la noticia entero), habrá que "esconder" el comentario primero para que aparezca la opción de denuncia:

- Es importante tener en cuenta otras posibles estrategias además de la

denuncia a los propios medios, como puede ser el **uso de las redes sociales para llamar la atención de un medio o de la audiencia sobre el odio presente en los comentarios**. En ocasiones, estas estrategias son más efectivas, algo que habrá que valorar según el caso, pero de cualquier modo las estrategias no son necesariamente excluyentes, por lo que se pueden realizar distintas acciones en paralelo para atacar el mismo problema.



Facebook ofrece la posibilidad de denunciar un comentario. Fuente: captura de pantalla, [www.facebook.com](http://www.facebook.com).

## Ante las autoridades

Si creemos que estamos ante una expresión de discurso de odio sancionable, que incluye las formas más graves de discurso de odio, podemos denunciarlo ante las autoridades. Pero antes de denunciar, hay que recordar que no todas las expresiones que chocan u ofenden son constitutivas de delito. La vía judicial debe reservarse solo para las formas más graves de discurso de odio, que son:

- Las que tienen lugar en un **contexto público** (están excluidas, por tanto, las expresiones que tienen lugar en conversaciones privadas o circunscritas a un grupo limitado de amigos o conocidos);
- Y que pueden **incitar actos de violencia, intimidación, hostilidad o discriminación**.

Si se cumplen estas circunstancias, podemos denunciar ante una de las siguientes instancias, acompañando siempre la denuncia de un pantallazo de los mensajes:

- **Cuerpo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil.**
- **Fiscalía especializada en materia de delitos de odio y discriminación.**
- **Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional.**

Además, en caso de duda sobre si la expresión de odio puede o no ser constitutiva de delito, podemos llamar a los teléfonos de la Guardia Civil (900 100 062) o de la Policía Nacional (900 100 091).

Para terminar, hay que tener en cuenta que si queremos denunciar un mensaje de odio transmitido a través de las redes sociales, no debemos reportarlo al mismo tiempo a las propias redes, ya que podrían eliminarlo y obstaculizar la investigación. También es conveniente hacer un pantallazo del mensaje para acompañar la denuncia. ■

## V Recursos y actores clave

Otros recursos para formarse, profundizar, trabajar en red...

### Proyecto cibeRespect

[www.ciberrespect.com](http://www.ciberrespect.com)

### XarxaAntirumors de Barcelona

[ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/la-xarxa-antirumors](http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/ca/la-xarxa-antirumors)

### Red Vasca Antirumores

[zurumurrurikez.eus](http://zurumurrurikez.eus)

### Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales

[www.felgtb.org](http://www.felgtb.org)

### Fundación Secretariado Gitano

[www.gitanos.org](http://www.gitanos.org)

### Federación Estatal de SOS Racismo

[www.sosracismo.eu](http://www.sosracismo.eu)

### Plataforma Ciudadana contra la Islamofobia

[plataformaciudadanacontralaislamofobia.org](http://plataformaciudadanacontralaislamofobia.org)

### Media Against Hate

[europeanjournalists.org/mediaagainsthate](http://europeanjournalists.org/mediaagainsthate)

### Get the Trolls Out

[www.getthetrollsout.org](http://www.getthetrollsout.org)

### United for Intercultural Action

[www.unitedagainstracism.org](http://www.unitedagainstracism.org)

### EpDLab recursos educativos

[epdlab.gal](http://epdlab.gal)

### Entidades implicadas en la lucha contra el ciberodio en Galicia

#### ONGd Ecos do Sur

[www.ecosdosur.org](http://www.ecosdosur.org)

#### SOS Racismo Galicia

[www.sosracismogalicia.org](http://www.sosracismogalicia.org)

#### ONGd Viraventos

[www.viraventos.org](http://www.viraventos.org)

#### Asociación Galega de Reporteiros Solidarios

[www.agareso.org](http://www.agareso.org)

#### Concejalía de Igualdad y Diversidad Ayuntamiento Coruña

[www.coruna.gal/igualdade](http://www.coruna.gal/igualdade)

#### Colegio de Educadores/as Sociales de Galicia:

[www.ceesg.org](http://www.ceesg.org)

#### Red Gallega de Lucha contra la Pobreza

[eapn-galicia.com/es](http://eapn-galicia.com/es)



## VI Bibliografía, fuentes consultadas y recursos adicionales

Anderson, A. et al (2014) "The 'Nasty Effect': Online incivility and Risk Perceptions of Emerging Technologies". *Journal of Computer-Mediated Communication* 19 (2014) 373-387.

Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jcc4.12009/abstract>

Cabo, A., Tarragona, L., Vallès O. (2015) "Proyecto Online Contra la Xenofobia y la Intolerancia. Informe del Observatorio Proxi".

Disponible en: <http://www.observatorioproxi.org/images/pdfs/INFORME-proxi-2015.pdf>

Hampton, K.N., Rainie, L., Lu, W., Dwyer, M., Shin, I., & Purcell, K. (2014). "Social Media and the 'Spiral of Silence'. Pew Research Center, Washington, DC.

Disponible en: <http://www.pewinternet.org/2014/08/26/social-media-and-the-spiral-of-silence/>

Jubany, O., Malin R. y Arlette Martínez. 2016. *Online Hate Speech in Spain. Fieldwork Report. PRISM. Preventing, Redressing & Inhibiting Hate Speech in New Media*. Universitat de Barcelona. Fundamental Rights and Citizenship Programme of the European Union.

Noëlle-Neumann, Elisabeth. *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Paidós. Barcelona, 1995.

Sponholz, L. (2016) "Islamophobic Hate Speech: What is the point of counter-speech? The case of Oriana Fallaci and *The Rage and the Pride*". *Journal of Muslim Minority Affairs*, Vol. 36, No. 4.

Pew Research Center, October 2014, "Online Harassment".

Disponible en: <http://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment/>

### Fuentes de información

European Commission Press Release Database. *La Comisión Europea y las empresas de TI anuncian un Código de conducta en materia de incitación ilegal al odio en Internet*.

Consultado el día 20 de marzo de 2017: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-16-1937\\_es.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1937_es.htm)

Prism Project. *How to report a case of hate speech*.

Consultado el día 20 de marzo de 2017: <http://www.prismproject.eu/how-to-report-a-case-of-hate-speech/>

Facebook. *CommunityStandards*.

Consultado el día 21 de marzo de 2017: <https://www.facebook.com/communitystandards/#hate-speech>

Facebook. *How to report things*.

Consultado el día 21 de marzo de 2017: <https://www.facebook.com/help/181495968648557>

Facebook. *Controversial, Harmful and Hateful Speech on Facebook*.

Consultado el día 21 de marzo de 2017: <https://www.facebook.com/notes/facebook-safety/controversial-harmful-and-hateful-speech-on-facebook/574430655911054/>

New York Times. *Reporting bad behaviour to Facebook*.

Consultado el día 21 de marzo de 2017: [https://www.nytimes.com/2014/09/19/technology/personaltech/reporting-bad-behavior-to-facebook.html?\\_r=0](https://www.nytimes.com/2014/09/19/technology/personaltech/reporting-bad-behavior-to-facebook.html?_r=0)

The Guardian. *Facebook clarifies policy on nudity, hate speech and other community standards*.

Consultado el día 21 de marzo de 2017: <https://www.theguardian.com/technology/2015/mar/16/facebook-policy-nudity-hate-speech-standards>

Twitter. *Cómo denunciar incumplimientos*.

Consultado el día 22 de marzo de 2017: <https://support.twitter.com/articles/108038>

Twitter. *Denunciar comportamientos abusivos*.

Consultado el día 22 de marzo de 2017: <https://support.twitter.com/articles/20170179>

Twitter. *Un usuario de Twitter está participando con un comportamiento abusivo o de acoso*.

Consultado el día 22 de marzo de 2017: <https://support.twitter.com/forms/abusiveuser>

Twitter. *Guest Post: PantallasAmigas, partner de confianza del nuevo 'Consejo de Seguridad' de Twitter*.

Consultado el día 22 de marzo de 2017: <https://blog.twitter.com/2016/guest-post-pantallas-amigas-partner-de-confianza-del-nuevo-consejo-de-seguridad-de-twitter>

CiberBullying. *Twitter añade herramienta para combatir el ciberbullying permitiendo silenciar usuarios*.

Consultado el día 22 de marzo de 2017: <http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/2014/05/14/twitter-anade-herramienta-para-combatir-el-ciberbullying-permitiendo-silenciar-usuarios/>

## Guías y Manuales

YouTube. *CommunityGuidelines*.

Consultado el día 24 de marzo de 2017:  
<https://www.youtube.com/yt/policyandsafety/communityguidelines.html>

YouTube. *HateSpeech*.

Consultado el día 24 de marzo de 2017:  
<https://support.google.com/youtube/answer/2801939>

YouTube. *Growing our Trusted Flagger program into YouTube Heroes*.

Consultado el día 24 de marzo de 2017:  
<https://youtube.googleblog.com/2016/09/growing-our-trusted-flagger-program.html>

Variety. *YouTube Reevaluating Hate-Speech Guidelines as Google Takes Steps to Respond to Ad Complaints*.

Consultado el día 24 de marzo de 2017:  
<http://variety.com/2017/digital/news/youtube-hate-speech-google-advertising-1202013232/>

Guía Práctica del Agente Antirumores.

<http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointer-cultural/sites/default/files/ficheros/Gu%C3%A- Da%20pr%C3%A1ctica%20para%20Agentes%20 Antirumores%20Barcelona%202016%20CAST.pdf>

Stop Rumores. Manual antirumor.

[http://zurumurrurikez.eus/wp-content/uploads/2015/12/manual\\_antirumor1.pdf](http://zurumurrurikez.eus/wp-content/uploads/2015/12/manual_antirumor1.pdf)

Abrazar la diversidad: propuestas para una educación libre de acoso homofóbico y transfóbico.

[www.inmujer.gob.es/actualidad/Novedades-Nuevas/docs/2015/Abrazar\\_la\\_diversidad.pdf](http://www.inmujer.gob.es/actualidad/Novedades-Nuevas/docs/2015/Abrazar_la_diversidad.pdf)

Guía de recursos contra el antigitanismo.

<http://gitanizate.com/panel/data/adjuntos/27042015204308.pdf>

Las Afueras: cómic contra la islamofobia.

[www.fundacionalfanar.org/las-afueras](http://www.fundacionalfanar.org/las-afueras)

COE Manual on Hate Speech.

<https://rm.coe.int/1680665b3f>

We CAN! Taking action against hate speech through counter and alternative narratives:

<http://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/we-can-alternatives>