

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

RESUMEN

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

Centro
Reina Sofía
sobre adolescencia
y juventud

fad

M MALDITA.ES

Con el apoyo de:

Google.org

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

RESUMEN

Cómo citar el resumen:

Kuric, S. (2021). Romper cadenas de odio, tejer redes de apoyo: los y las jóvenes antes los discursos de odio en la red. Resumen. Madrid: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fad. DOI: 10.5281/zenodo.4593799

Cómo citar el estudio completo:

Megías, I. (coord.); Amezaga, A.; García, M.C.; Kuric, S.; Morado, R. y Orgaz, C. (2020). Romper cadenas de odio, tejer redes de apoyo: los y las jóvenes ante los discursos de odio en la red. Madrid: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fad. DOI: 10.5281/zenodo.4288486

FAD, 2021

Edita:

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

Maquetación:

Jorge Albert Lenze

DOI: 10.5281/zenodo.4593799

Licencia:

[Creative Commons,
Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

fad **M** MALDITA.ES

Con el apoyo de:
Google.org

~~ÍNDICE~~

1.- INTRODUCCIÓN	04
2.- METODOLOGÍA	08
3.- PERCEPCIÓN DEL ODIO	11
4.- MECANISMOS QUE FOMENTAN EL ODIO ONLINE	15
5.- CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE ODIO ONLINE	20
5.1.- Odio a colectivos vulnerables	21
5.2.- El odio en las esferas público-privadas	22
5.3.- Normalización del odio de baja intensidad	23
5.4.- Experiencias y respuestas de las víctimas	24
6.- LA RESPONSABILIDAD ANTE EL ODIO	26
7.- PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	29
8.- BIBLIOGRAFÍA	34

**NO MORE
~~HATERS~~**

INTRODUCCIÓN

~~INTRODUCCIÓN~~

El presente texto refleja los principales resultados de la investigación “Romper cadenas de odio, tejer redes de apoyo: los y las jóvenes ante los discursos de odio en la red”, desarrollada por el Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud de la Fad. El **objetivo** principal de esta investigación ha sido **analizar la percepción, las actitudes y las experiencias de la juventud española a la hora de interactuar con el discurso de odio en el entorno virtual.**

Investigar los discursos de odio y su impacto en el universo juvenil es una tarea esencial, aunque nada sencilla. La Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI), en su recomendación de política general nº 15 del año 2015, ya alertó de cómo estas prácticas se están convirtiendo en algo habitual y de cómo, pese a esta proliferación, se desconoce su alcance y se carece de datos completos y comparables que permitan medir con exactitud su dimensión y sus características. Por eso, **es importante partir de una categorización estructurada que permita acotar los tipos y características del discurso de odio, centrándonos específicamente en el ámbito online.** El discurso de odio es un concepto muy complejo que no cuenta con una definición consensuada en el ámbito internacional, aunque la aproximación de la “European Commission against Racism and Intolerance (ECRI)” del Consejo de Europa es de las más extendidas:

“Promotion or incitement, in any form, of the denigration, hatred or vilification of a person or group of persons, as well as any harassment, insult, negative stereotyping, stigmatization or threat in respect of such a person or group of persons and the justification of all the preceding types of expression, on the ground of “race”, colour, descent, national or ethnic origin, age, disability, language, religion or belief, sex, gender, gender identity, sexual orientation and other personal characteristics or status.”¹

Podemos distinguir **tres puntos esenciales** en cualquier definición del discurso de odio (*Bazzaco et al., 2017, p. 8; Bustos Martínez et al., 2019, p. 26; Fundación Secretariado Gitano, 2017*). En primer lugar, se trata de expresiones específicas inherentemente hostiles basadas en la señalización o estigmatización de rasgos reales o imaginarios de grupos sociales. En segundo lugar, se puede articular desde ataques directos a personas que pertenezcan a estos grupos, desde ataques indirectos a símbolos representativos de los mismos o a través de invitaciones para poner en práctica las otras dos vías. En tercer lugar, los grupos sociales afectados deben haber sufrido históricamente algún tipo de opresión o discriminación y encontrarse en situación de vulnerabilidad tipificada, aunque no necesariamente haya que formar parte del grupo para que una persona se vea afectada por el discurso de odio. Los **objetivos del discurso de odio** pueden ser silenciar, humillar, intimidar, discriminar, excluir, degradar, menospreciar, deshumanizar, perseguir, amenazar, acosar, herir, desacreditar, vilificar, incitar a la violencia, difundir estereotipos negativos, estigmatizar o fomentar la insensibilidad y la brutalidad hacia determinado grupo vulnerable (*Richardson-Self, 2018*). Las consecuencias de estos objetivos, el daño que producen, se observa tanto a nivel personal —con secuelas como el sufrimiento psicológico— como a nivel social, por ejemplo, en casos en los que las víctimas restringen su propia libertad de circulación por miedo a exponerse al odio (*Jubany & Roiha, 2018, p. 36*).

¹ European Commission against Racism and Intolerance (ECRI) (2015) General Policy Recommendation nº15 - On combating hate speech. Recuperado el 28/01/2021 de: <https://rm.coe.int/ecri-general-policy-recommendation-n-15-on-combating-hate-speech-adopt/16808b7904>

A nivel global resulta muy complejo **cuantificar la magnitud** del discurso de odio online puesto que no existen mecanismos generalizados y estandarizados de detección. No obstante, **internet y las redes sociales se han convertido en las principales vías de comunicación de discursos de odio**. Según el informe del Ministerio del Interior de España (*Fernández-Oruña et al., 2019, p. 28*), hasta un 54,9% de los hechos conocidos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad relativos al “discurso de odio” se han producido en internet, seguido de un 17,2% en las redes sociales. Hoy, los perfiles capaces de generar y compartir información en el espacio online son tan diversos y heterogéneos como usuarios existen de Internet y esto ha hecho del **discurso de odio un fenómeno mucho más visible** en las últimas décadas (*Bazzaco et al., 2017*). Además, los intentos para regular el discurso de odio online como el “EU Code of Conduct to tackle hate speech, The Network Enforcement Act” han obtenido resultados ambiguos (*Bayer & Bárd, 2020*).

**NO MORE
~~HATERS~~**

METODOLOGÍA

~~METODOLOGÍA~~

La investigación ofrece un diagnóstico a partir de un **análisis cualitativo** de la situación, sustentado en una metodología fundamentalmente **online**. Además de un extenso proceso de revisión documental, la producción de datos se ha basado en **cuatro técnicas**:

- Dos entrevistas en profundidad con personas expertas (Experta 1 y Experta 2) de contrastada experiencia en el análisis de los discursos de odio, desde la investigación y la teoría.

- Dos entrevistas pareadas a informantes de especial interés.
 - Perfiles especializados en la acción, formación, prevención y mediación ante el discurso de odio (colectivos actuación).

 - Representantes de colectivos concretos que sufren habitualmente discursos de odio (colectivos vulnerables).

- Tres comunidades online asincrónicas prolongadas durante una semana con grupos de 10 a 14 personas divididas por género y tres franjas de edad (18-20, 22-24 y 26-29 años).

- Un proceso de escucha activa en Twitter articulando a través de entrevistas basadas en la experiencia de usuario con dispositivos. La muestra se ha seleccionado atendiendo criterios como el grado de vulnera-

bilidad (mayor en E5, E3, E6 y E1), su posicionamiento en redes (mayor en E4, E5 y E3) y en función de si su vivencia se encuadra más en los discursos de odio (E5, E6, E3 y E1) o en el ciberacoso (E4 y E2). A través de una muestra de mensajes calificados como de odio por los y las personas entrevistadas, se estableció una primera tipología de las características de estos mensajes de acuerdo con los motivos y particularidades de cada uno. Finalmente, se realizó un análisis contextual e intensivo de la muestra de mensajes identificados a través de diferentes técnicas de obtención de datos (scraping) que permiten situar el contexto de enunciación (análisis estadístico, de redes) y del enunciado (análisis de discurso).

**NO MORE
~~HATERS~~**

**PERCEPCIÓN
DEL ODIO**

~~PERCEPCIÓN DEL ODIO~~

En los discursos de los y las jóvenes que conocen el término **existe un acuerdo mayoritario sobre lo que entienden por discursos de odio**: un ejercicio de discriminación y abuso que ataca la diferencia y atentan contra los derechos humanos traspasando los límites de la dignidad, partiendo de prejuicios y del desconocimiento de algunas realidades, en una espiral que además alimenta esos mismos prejuicios.

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

Hombre, G18-20

No obstante, hay una serie de **elementos que continúan generando confusión** alrededor del término, tanto por su polisemia como por la maleabilidad y fluidez que adquieren sus límites. La pluralidad de significados que puede adquirir el concepto de discursos de odio y el hecho de que no haya una definición consensuada, ha provocado que los intentos de regulación de los discursos de odio vayan ligados a diferentes debates y controversias como la disyuntiva de los límites de la libertad de expresión.

Yo creo que hay una confusión... grandísima [...] o sea, lo que está amparado por la libertad de expresión a lo que realmente es sancionable. Muchas veces yo creo que el límite es tan confuso porque realmente no está regulado ni está... establecido qué es discurso y qué es estereotipado, qué es libertad de expresión, que... sí que hay mucha confusión y se sobrepasa, de uno a otro.

EP2: Colectivos vulnerables

Otro aspecto que genera confusión es la frontera y traslación entre el **comportamiento online y el offline**. Lejos de ser dos esferas totalmente separadas, lo que asociamos al mundo online y al mundo offline presenta fuertes continuidades, ambos son lugares donde se gesta cultura y, a su vez, son artefactos culturales no neutrales (*Hine, 2000*) que se retroalimentan guardando sus especificidades. En general en los discursos se asume esta complementariedad e integración entre lo online y lo offline, y se entiende que la persona es ella misma en ambos espacios. No obstante, cuando adolescentes y jóvenes analizan sus propias interacciones en Internet y redes sociales, lo cierto es que presuponen una mayoritaria carga de sinceridad en los comportamientos online, pues no encuentran sentido a romper con unas las reglas moduladas y reguladas por todas las personas que participan, en base al mejor aprovechamiento para todos los usuarios y usuarias. Y porque esas mismas reglas asumen que en ocasiones se puede jugar en la frontera con el engaño o el despiste.

No trasladar fuera de Internet las consecuencias de lo que se dice online es una de las brechas que alimentan los discursos de odio. Esto supone una paradoja frente a la total asimilación de la complementariedad de ambos contextos, que está en la base del discurso juvenil mayoritario. Esta perspectiva se puede entender como **des-responsabilizadora** desde el momento en que resta importancia a determinados ataques o insultos online cuando no tienen continuación fuera de la red, se asume que “lo importante” es lo que se dice “cara a cara” (*Gordo & Megías, 2006*) a pesar de que las víctimas de las ofensas online sufren las consecuencias anímicas en su día a día. **El odio se transmite y actúa de forma simultánea tanto dentro como fuera de las redes digitales.**

Un último aspecto que influye en la percepción del discurso de odio es la **creciente y difícilmente controlable exposición informativa** que se observa en el ecosistema comunicativo actual. Adolescentes y jóvenes se enfrenten a algunos mensajes con una carga ideológica y política a una edad temprana, cuando no tienen la preparación necesaria para asimilarlos adecuadamente, ni para distinguir algunas

fronteras entre lo aceptable y lo intolerable. A medida que el usuario/a va acumulando **experiencia**, vive un proceso de socialización en el que va **aprendiendo las normas, los códigos y lenguajes**, las distintas concepciones que reinan en ese espacio, lo permitido y lo que se censura. A raíz de las distintas vivencias la persona se va adaptando al medio, conociendo qué puede pasar y qué situaciones se pueden generar. Es en ese transitar en el que los discursos de odio comienzan a influir en la forma en que el usuario/a se muestra, en lo que decide postear o publicar y en el modo en que se relaciona con las demás personas.

**NO MORE
~~HATERS~~**

**MECANISMOS
QUE FOMENTAN EL
ODIO ONLINE**

~~MECANISMOS QUE FOMENTAN EL ODIO ONLINE~~

Los y las jóvenes tienden a asimilar Internet con una **“ciudad sin ley”**, desde el momento en que se interpreta que la propia naturaleza del entorno online es no tener límites ni fronteras, por lo que se presupone que es ingobernable; de igual manera que se presupone que esa ingobernabilidad genera conflicto, y además intentar evitarlo suele ser poco eficiente. De este modo, se asume una carga inevitable de discursos de odio como la contrapartida de poder disfrutar de la necesaria libertad que requiere su funcionamiento:

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

Que casi no hay censura. Y la gente es muy toxica. (...)

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

G18-20

De este modo, se tiende a trasladar casi todo el peso del funcionamiento y la “regulación” de Internet a sus usuarios y usuarias, que aprenden su uso sobre la marcha en base a sus experiencias, sus errores y aciertos, y a enfrentarse al lado menos amable de sus usos.

Más allá de las condiciones técnicas, hay una serie de características de la comunicación online que pueden ayudarnos a **explicar la**

explosión del discurso de odio en los últimos años. **La primera** es la sensación de **anonimato** a la hora de actuar en el ámbito digital, a pesar de la huella digital que inevitablemente dejamos con nuestro paso por la red y de la que cada vez somos más conscientes. Las nuevas tecnologías posibilitan desligar las interacciones de la propia corporalidad y gestualidad abriendo las puertas a la creación de un vínculo directo y sin intermediarios entre la propia subjetividad enmascarada y la realidad, limitando juicios externos. Esto contribuye a **despersonalizar** y deshumanizar las actuaciones online, la impresión de que las conductas online no tengan una aparente traducción offline provoca cierta **sensación de irrealidad o distancia** sobre lo que ocurre en Internet. Al tratarse de un campo no físico, contribuye a invisibilizar el peso de nuestras actuaciones en el mismo, enmascarando el efecto y consecuencias que tiene la acción online sobre la realidad (*Bustos Martínez et al., 2019, p. 36*). El **anonimato** proporciona una “careta” que envaletona y permite mostrar una agresividad que no se suele mostrar de forma presencial, canaliza el engaño y la violencia de un modo sencillo, y supone una herramienta de no trascendencia offline de lo que acontece online:

En **segundo lugar**, la capacidad para constituirse en **altavoz**: el **alcance** de las conductas realizadas por Internet o redes sociales resulta incomparablemente más amplio que el de las conductas realizadas presencialmente debido a la fugacidad, globalidad, flexibilidad e inmediatez del ecosistema digital. Compartir información online implica una publicidad prácticamente inmediata y, además, salvo retirada explícita ligada a una orden judicial, el comentario realizado permanece en el espacio virtual de forma indefinida (*Gómez Martín, 2020, p. 412*). La configuración de los distintos interfaces y el diseño de las plataformas también son señaladas por las personas entrevistadas como cuestiones que propician la difusión y visibilización de los discursos de odio. Así, el hecho de que la concordancia tienda a mostrarse a través opciones cuantitativas: “botones” de *like*, *me gusta* o *retweet* y que la discordancia suela mostrarse cualitativamente, a través de comentarios, se esgrime como una consecuencia de que los discursos de odio sean más palpables.

También se entiende que el espacio virtual genera una sensación de **cámara de eco** que puede multiplicar el odio y provocar cierto efecto llamada (con poco esfuerzo, mucha repercusión), al mismo tiempo que puede generar la impresión de que hay más odio del que hay. Las cámaras de eco hacen referencia a que cada individuo puede personalizar y filtrar las fuentes y el contenido informativo que recibe hasta configurar un acceso a la realidad virtual segregado ideológicamente. Este es un mecanismo que afecta a cualquier usuario o usuaria de Internet pero que resulta especialmente relevante a la hora de analizar discursos extremistas (*Flaxman et al., 2016*). Por otro lado, el aprendizaje automático de los motores de búsqueda online y de las redes sociales personaliza los contenidos y puede terminar configurando filter bubbles, un acceso a información mediado por algoritmos automatizados que inadvertidamente también contribuye a incrementar la segregación ideológica y la transmisión de informaciones sesgadas (*DiFranzo & Gloria-García, 2017*). Estos mecanismos ayudan a crear espacios virtuales en los que interactúan principalmente individuos con posicionamientos afines que pueden reforzar mutuamente sus discursos y crear **una sensación de pertenencia a una comunidad** (*Bustos Martínez et al., 2019, p. 36*). Los mensajes que generan discursos de odio suelen arrastrar una carga emocional que provoca que resulte aún más complicado manejarlos, o desligarlos de determinados procesos de adscripción grupal o aceptación, que además inciden en la polarización. La existencia de otros perfiles similares en redes más o menos cerradas refuerza y legitima el discurso de odio llegando a generar mecanismos de auto-defensa que reducen el miedo a revelar la identidad y potencian la emisión de mensajes de odio públicamente:

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

EPI: Colectivos actuación

En **tercer lugar**, se asume que internet es un terreno para la **desinformación** y el ruido, que pueden provocar que buena parte del odio pase desapercibido. Debido a que, en la actualidad, es más fácil que nunca generar contenido propio y acceder al contenido de otros usuarios desde plataformas online (*Garmendia et al., 2016*), ha aumentado enormemente la capacidad de **generar y difundir informaciones manufacturadas, bulos o fake news** (noticias falsas), prácticas que en épocas anteriores quedaban acotadas por la amplitud comunicativa y mecanismos de control de fuentes de los medios de comunicación tradicionales.

En gran parte de los casos los discursos de odio, sobre todo los llevados a cabo por organizaciones como las políticas, basan su argumentario en ideas falaces, medias verdades e incluso mentiras descaradas y bulos. Para frenar ese odio se debería cortar de raíz la propagación de mentiras y bulos en las redes sociales.

Mujer, G18-20

Los medios convencionales han perdido su hegemonía como distribuidores de información en detrimento de los servicios de mensajería instantánea y las redes sociales. Para los y las jóvenes en España, hasta un 41,4% afirma que su principal fuente de información son las redes sociales de medios de comunicación, un 37,1% se informa a través de sistemas de mensajería instantánea y un 32,3% se informa de redes sociales de personas particulares (*Sanmartín et al., 2020*). Este nuevo ecosistema comunicativo ha generado una **crisis de confianza sin precedentes en torno al periodismo** (*Terol-Bolinches & Alonso-López, 2020*) que ha evidenciado la necesidad de desarrollar nuevas competencias a la hora de acceder, seleccionar y confiar en fuentes de información y datos.

**NO MORE
~~HATERS~~**

**CARACTERÍSTICAS
Y TIPOS DE ODIO
ONLINE**

~~CARACTERÍSTICAS Y TIPOS DE ODIO ONLINE~~

5.1 Odio a colectivos vulnerables

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

Es importante tener en cuenta que encuadrar a una víctima de odio en un colectivo vulnerable también puede alimentar la despersonalización, a ojos de quien es espectador o espectadora. Ello genera la **paradoja de que la visibilidad de los colectivos vulnerables puede incidir en la vulnerabilidad de algunos individuos** que lo componen, al tiempo que el colectivo atacado pierde capacidad de generar empatía por la vía de la personalización de los casos concretos. En este ejercicio de situar al grupo en el centro, también se corre el riesgo de atribuir el discurso de odio exclusivamente a dinámicas grupales y públicas, de tal modo que algunas víctimas individuales

pueden quedar invisibilizadas. En cualquier caso, es evidente que resulta necesario visibilizar a los colectivos vulnerables y las dinámicas estructurales y de poder que los discriminan, marginan y abusan de ellos; pero hay que tener en cuenta la manera en que ello se pone en relación, en el contexto online, con personas particulares que sufren tras el teclado de su ordenador o su teléfono móvil.

5.2 El odio en las esferas público-privadas

Una de las **dimensiones del discurso de odio es su impacto en las esferas público-privado**. Las redes sociales posibilitan la circulación de mensajes, no solo de manera veloz sino también fuera de los círculos personales, es lo que se llama viralización. En las situaciones de viralización del odio, habitualmente se produce un momento de perplejidad en el que la persona protagonista no sabe ni porqué le llegan tal cantidad de notificaciones, menciones o respuestas, tras ello trata recuperar el control, minimizar el impacto y frenar el crecimiento exponencial que está alcanzando borrando o silenciando la publicación que se ha viralizado (E-2). A pesar de ello, una vez adquirida cierta magnitud la imposibilidad de control sobre el efecto que pueden llegar a alcanzar las propias publicaciones no solo genera una sensación de impotencia sino que revela y hace evidente el **despojo del poder individual que se produce en las redes**. Lo habitual es que los discursos de odio se expongan de forma pública persiguiendo su viralización en tanto que su finalidad es el linchamiento público, no obstante, las personas entrevistadas también narran cómo muchas veces les llegan los **mensajes de forma privada**. En el caso de las **mujeres**, esto se vivencia como **especialmente intimidatorio, más personal y agresivo**, una amenaza palpable que tiene como finalidad generar miedo. **Los discursos de odio pueden llegar a tornarse en formas de acoso en función de varias cuestiones**. En primer lugar, por su formato, es decir el medio y la manera en que se emite, por ejemplo, la repetición del mismo mensaje. Evidentemente por **su forma**: lo que dice explícitamente: insultos, amenazas... pero,

también, **por su fondo** en el sentido en que, independientemente de lo que diga explícitamente un mensaje, el odio se revela en quién habla y desde donde habla, y quien y en qué posición se encuentra la persona que lo recibe. Finalmente, **por la intencionalidad** del mismo, un componente especialmente relevante en el impacto del odio.

5.3 Normalización del odio de baja intensidad

Teniendo en cuenta la percepción de Internet como un territorio sin ley y difícilmente regulable y el protagonismo mediático de la desinformación y el uso interesado de noticias falsas se corre el riesgo de **normalizar la presencia del discurso de odio en el espacio virtual**. Los **discursos normalizados** pueden ser imitados, al subestimar su importancia, ser despojados de la carga de radicalidad, pasar por el tamiz de determinadas ideologías, o por el refuerzo que supone el hecho de ser compartidos por más gente. El odio genera odio, y amplifica conductas que de otro modo serían marginales. Por todo ello se entiende que se integran socialmente y se normalizan algunas subculturas radicales. Se asume que, si creces rodeado o rodeada de discurso de odio, y te relacionas en contextos en los que se manejan habitualmente, puede que llegues a no distinguirlos, de tal forma que calan a nivel casi inconsciente. Se forma así un odio oculto, normalizado a partir de patrones culturales, que llegan a definir como de **“baja intensidad”**. Esta forma de odio emplea estereotipos y prejuicios y resulta especialmente peligrosa por su integración y asimilación en las prácticas culturales. Entre ellas, por ejemplo, se citan cuestiones como el paternalismo, o el sexismo benevolente, que refuerzan el rol dependiente de las mujeres e inciden en actitudes machistas y discriminatorias o el empleo de premisas racistas. **La normalización de los discursos de odio se apoya además sobre la legitimación** que ofrecen muy diversos agentes sociales. Odio transmitido por actores socialmente integrados (referentes mediáticos, políticos, influencers...), que lejos de dar ejemplaridad otorgan carta blanca a las actitudes discriminatorias y vejatorias.

5.4 Experiencias y respuestas de las víctimas

Ante la omnipresencia del odio las personas usuarias tratan de acostumbrarse al mismo como un proceso de resistencia que pretende que no impacte, no afecte. Pero esta habituación se vuelve imposible en tanto que parte de una premisa que mitifica el propio concepto dibujando un patrón idealizado de los discursos de odio, esto es: que proviene de opuestos/as, se recibe desde la misma dirección, y ante las mismas acciones, se circunscribe al espacio virtual y a lo que la persona usuaria ha decidido mostrar. El odio genera miedos y ansiedades y afecta a la manera de comportarse, a los hábitos y a lo que comparte o no la persona usuaria. En este sentido, **más que un proceso de adaptación, lo que se genera es un dilema entre evitar la autocensura como producto del odio y evitar el odio autocensurándose**. Emergen emociones tales como la angustia, la ansiedad, el estrés, pero sobre todo domina el miedo. Un miedo, que además de ser una experiencia individual, remite a una construcción social y política a través de la cual se organizan los sistemas de opresión y que se sirve de la idea de que el odio traspase la pantalla y llegue al espacio físico, lo cual es uno de los mayores temores para las personas entrevistadas.

El acoso o el odio y el miedo a recibirlo coarta la libertad de la persona usuaria afectando al modo en que se comporta y expone en la red. Cuando se recibe odio, el usuario o la usuaria modula y planifica lo que dice/postea en función de lo que prevé encontrarse dadas las experiencias pasadas. Esto provoca diferentes cambios que van desde publicar aquello con lo que se recibe odio con menor frecuencia, modulando el discurso, o sólo cuando te sientes fuerte emocionalmente para recibir el odio (E-1), a dejar de subir contenido que suele recibir odio (E-6). Desde hacer limpieza de la cuenta intentando eliminar o limitar el acceso de quienes odian (E-4), a eliminar la cuenta/perfil cambiándola por otra nueva (E-2) o directamente, a dejar de usar redes sociales. El cambio de cuenta implica también un cambio de identidad, de nombre, de forma de postear; es la cons-

trucción de otro self-avatar esta vez desde lo que se considera que no recibe odio, aunque en cierto modo no termina de desligarse del anterior, poniendo, por ejemplo, a modo de subtítulo el nick de la cuenta anterior como una forma de mantener la unión entre ambos yoes (E-2). Algunas de las acciones más mencionadas por las personas entrevistadas han sido no subir fotos personales con amistades o familiares si se sabe que el odio va a ir dirigido hacia ellas (E-3), descorporizar el perfil no mostrando la apariencia física o la propia voz (E-6) y dejar de interactuar en la red social utilizándola como un espacio en el que exponer las opiniones o publicaciones, pero desentendiéndose de las respuestas y sin relacionarse con personas que no se conozcan (E-5). Esto se realiza como una forma de autocuidado, un intento de suavizar el impacto del odio y minimizar su recepción en tanto que se percibe como una pérdida de tiempo que no merece la pena. Pero también se piensa como una forma de censura impuesta y autocensura de manera que, finalmente, se genera en la persona usuaria un **dilema entre evitar la autocensura como producto del odio y evitar el odio autocensurándose como forma de autocuidado.**

**NO MORE
~~HATERS~~**

**LA
RESPONSABILIDAD
ANTE EL ODIO**

~~LA RESPONSABILIDAD ANTE EL ODIO~~

Existe un fuerte debate a la hora de situar el peso de la gestión y la responsabilidad ante el discurso de odio. En general existe la imagen de que Internet se auto-regula y se apela a la **responsabilidad individual**, sin embargo, también hay una sensación general de desprotección. El discurso general señala la necesidad de **denunciar** o reportar los discursos de odio que se observen en la red porque se entiende que difundir y dar visibilidad a los abusos e injusticias ayuda a combatirlos, y porque se asume que es necesario que haya muchas denuncias para que estas sean efectivas. Aunque también hay posturas en las que la denuncia de discursos de odio solo tiene cabida en el círculo de lo cercano, de lo propio, por lo que la responsabilidad de denunciar quedaría circunscrita a ese círculo. Desde una visión micro, se interpreta que, si todo el mundo es capaz de controlar el odio en su círculo cercano, se estará en mejor disposición de controlar el odio en general.

En este mismo plano de responsabilidad individual, se observa una dicotomía entre quienes consideran que no solo basta con denunciar sino que se debe intervenir, interferir, dar opinión, o tratar de rebatir a quienes emiten discursos de odio en la red y quienes consideran que participar en una discusión de este tipo únicamente contribuiría a retroalimentar el odio y además implica un riesgo al exponerse públicamente a la violencia del discurso de odio. Otra forma de interferir, pero sin interpelar ni tener en cuenta a las personas culpables, es poniendo toda la atención en la víctima, posicionándose a su lado y mostrando un apoyo público que intente aliviar su situación de vulnerabilidad. Esta actitud, que de forma mayoritaria se entiende útil y responsable, también se reconoce que resulta complicada cuando la circunstancia no tiene lugar en el círculo propio de relaciones, y no se conoce a las personas implicadas.

Por lo que respecta a la **responsabilidad institucional o de las plataformas**, los y las jóvenes entienden que resulta complicado tener conocimiento de la regulación y de las implicaciones jurídicas de este tipo de actividades online (es decir, de sus derechos y responsabilidades al respecto), y que además mucho discurso de odio pasa desapercibido para las personas encargadas de revisar los contenidos en las plataformas. Se observa una demanda de “filtros” que criben las noticias verdaderas y falsas, y faciliten a los usuarios y usuarias esa labor, desde un lugar que no requiera de una actitud tan proactiva, ni tanto esfuerzo en la búsqueda de la verdad. La inexistencia de herramientas adecuadas para el control y la supervisión, por la posible colisión con derechos como la libertad de expresión y por lo que entienden es una dejación de la labor de control por parte de las plataformas, contribuyen a la proliferación de discursos de odio.

**NO MORE
~~HATERS~~**

**PROPUESTAS
Y CONCLUSIONES**

~~PROPUESTAS Y CONCLUSIONES~~

El discurso de odio en las redes no es otra cosa que la exteriorización y reproducción, en un espacio específico, de los problemas y discriminaciones subyacentes en el mundo social. Existen situaciones de partida más vulnerables que otras, y colectivos que sufren mucha mayor discriminación e intolerancia que otros. No cabe duda de las **dificultades a la hora de regular y controlar** los discursos de odio, y del trabajo por hacer que queda en ese sentido. Por un lado, partiendo de la complejidad de combinar la presencia institucional a muy diversos niveles (europeo, estatal, municipal...), con la pretensión de regular la universalidad, pero sin dejar de lado las particularidades locales y culturales, tan importantes en el tema que nos ocupa. Por otro lado, atendiendo a lo complicado de monitorizar y controlar la comunicación online, no sólo por la diversidad de elementos que la componen, sino también por la existencia de patrones de odio no textuales (que solo pueden ser reconocidos e interpretados por personas que analicen mensajes concretos), y por su mezcla con juicios morales, de valor y estéticos, que generan con facilidad mucho contenido en el filo de la libertad de expresión. Tales dificultades alimentan en buena parte del imaginario colectivo un discurso que se edifica sobre los pilares de la **indefinición** y la **imposibilidad**, a los que hay que añadir otro que resulta bastante recurrente: la **deja-ción de responsabilidades** por parte de las plataformas, que según la percepción general de los y las jóvenes, no harían demasiado por controlar los discursos de odio que tienen lugar en sus “dominios”.

El debate sobre el control se complejiza cuando se mezcla (parece inevitable) con el de la **libertad de expresión**. Partiendo de una regulación que se entiende confusa, las dificultades para establecer normas universales pueden provocar que lo que en algunos países o circunstancias se entiende como una vara de medir justa, en otros u otras circunstancias se considera un exceso de celo, cuando no una censura intolerable. En cualquier caso, desde la asunción de que el uso de Internet y redes sociales tiene más ventajas que desventajas, por lo general se acepta que por las rendijas de la libertad de expresión se cuelan las malas intenciones de algunos usuarios y usuarias, y que asumir esa circunstancia y esas ventajas puede llevar incluso a defender la libertad de expresión de quien insulta.

A partir de todos estos elementos señalados, existirán diversas **estrategias de afrontamiento** de las situaciones de odio en la red (*Bayer & Bárd, 2020*). Se puede distinguir entre propuestas estructuradas **desde el activismo**, desde propuestas pedagógicas o desde un marco institucional que proteja las situaciones de vulnerabilidad a través de respuestas institucionalizadas. Atendiendo sobre todo a quienes son espectadores y espectadoras de situaciones de odio, desde el activismo se refuerza una perspectiva que incide en la necesidad de generar una fuerza colectiva a partir de la asunción de responsabilidades individuales, de normalizar la intervención sobre todos los casos que lo requieran (frente a la sensación de ingobernabilidad que se extiende en la red), y de reforzar la prevención y la reivindicación. Se observa una apuesta por generar redes de apoyo e identidad que mitiguen el impacto del odio, y hacer partícipes a las comunidades vulnerables de los procesos de los que son protagonistas. No obstante, también se observan actitudes más pasivas basadas en la perspectiva de que el odio es parte de Internet (y hay que saber convivir con él), en que actuar no sirve de nada (porque los mecanismos de denuncia y seguimiento son ineficientes), y en establecer una distancia emocional que impide la identificación.

Otro pilar fundamental en la lucha de contra el odio se encuentra en las **propuestas pedagógicas**, basadas en los siguientes puntos:

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

En última instancia, se observa una demanda para que **el odio institucionalizado sea contestado por una prevención y tutela institucionalizada también**, de una administración y un sistema educativo que vele por todas las situaciones de vulnerabilidad por igual, asentando el discurso de que cuidar de los derechos humanos es responsabilidad de todo el mundo, se vea personalmente afectado o no por determinadas desigualdades o injusticias. En definitiva, la necesidad de que se genere un marco institucional que proteja las situaciones de vulnerabilidad, y de que se institucionalicen las respuestas antes los desafíos del odio, que actualmente parecen recaer sobre los hombros del tercer sector, cuando no de los propios usuarios y usuarias. Finalmente, cabe destacar que, de igual forma que se constituye en terreno propicio para los discursos de odio, Internet también debe ser observado y considerado como espacio de **reflexión y transformación**, entre otras cosas para combatir ese odio. Espacio donde tienen cabida nuevos movimientos que velan por la igualdad, la no discriminación y la denuncia, y que puede facilitar y canalizar, como ningún otro, las respuestas necesarias.

**NO MORE
~~HATERS~~**

BIBLIOGRAFÍA

~~BIBLIOGRAFÍA~~

Bayer, J., & Bárd, P. (2020). Hate speech and hate crime in the EU and the evaluation of online content regulation approaches. In *Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/655135/IPOL_STU\(2020\)655135_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/655135/IPOL_STU(2020)655135_EN.pdf)

Bazzaco, E., García-Juanatey, A., Lejardi, J., Palacios, A., & Tarragona, L. (2017). *¿Es odio? Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio*. Institut del Drets Humans de Catalunya y SOS Racisme Catalunya. https://www.idhc.org/arxius/receca/1517393506-ES_ODIO_Manual_practico_vF.pdf

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

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

Fernández-Oruña, J. C., Jiménez, F. S., Sánchez, D. H., Ferrés, C. M., Villazala, T. F., Moreno, F. M., Anta, M. Y. S. A., García, M. R., Pérez, V. G., Orozco, A. M., & Martín, M. Á. G. (2019). *Informe de la evolución de los delitos de odio*. https://www.m-culture.go.th/mculture_th/download/king9/Glossary_about_HM_King_Bhumibol_Adulyadej's_Funeral.pdf

Flaxman, S., Goel, S., & Rao, J. M. (2016). Filter bubbles, echo chambers, and online news consumption. *Public Opinion Quarterly*, 80(Special Issue 1), 298–320. <https://doi.org/10.1093/poq/nfw006>

Fundación Secretariado Gitano. (2017). *Serie Materiales de Trabajo nº67: Guía para combatir el discurso de odio*.

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

Gómez Martín, V. (2020). Odio en la Red. Una revisión crítica de la reciente jurisprudencia sobre Ciberterrorismo y Ciberodio. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 20(20), 411. <https://doi.org/10.5944/rdpc.20.2018.26458>

Gordo, Á., & Megías, I. (2006). Jóvenes y cultura Messenger. *Tecnología de la información y la comunicación en la sociedad interactiva*. Fad. INJUVE. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3670899>

Hine, C. (2000). *Etnografía virtual*. Universitat Oberta de Catalunya.

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

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

Sanmartín, A., Ballesteros, J. C., Calderón, D., & Kuric, S. (2020). *De puertas adentro y pantallas afuera. Jóvenes en confinamiento*. Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, Fad. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4054836>

Terol-Bolinches, R., & Alonso-López, N. (2020). La Prensa Española En La Era De La Posverdad : Verificación De Datos Para Combatir Las Fake News the Spanish Press in the Post-Truth Era : *Revista Prisma Social*, 31, 304–327.

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

RESUMEN

**NO MORE
~~HATERS~~**

¡Rompe la cadena del odio!

Centro
Reina Sofía
sobre adolescencia
y juventud

fad

M MALDITA.ES

Con el apoyo de:

Google.org