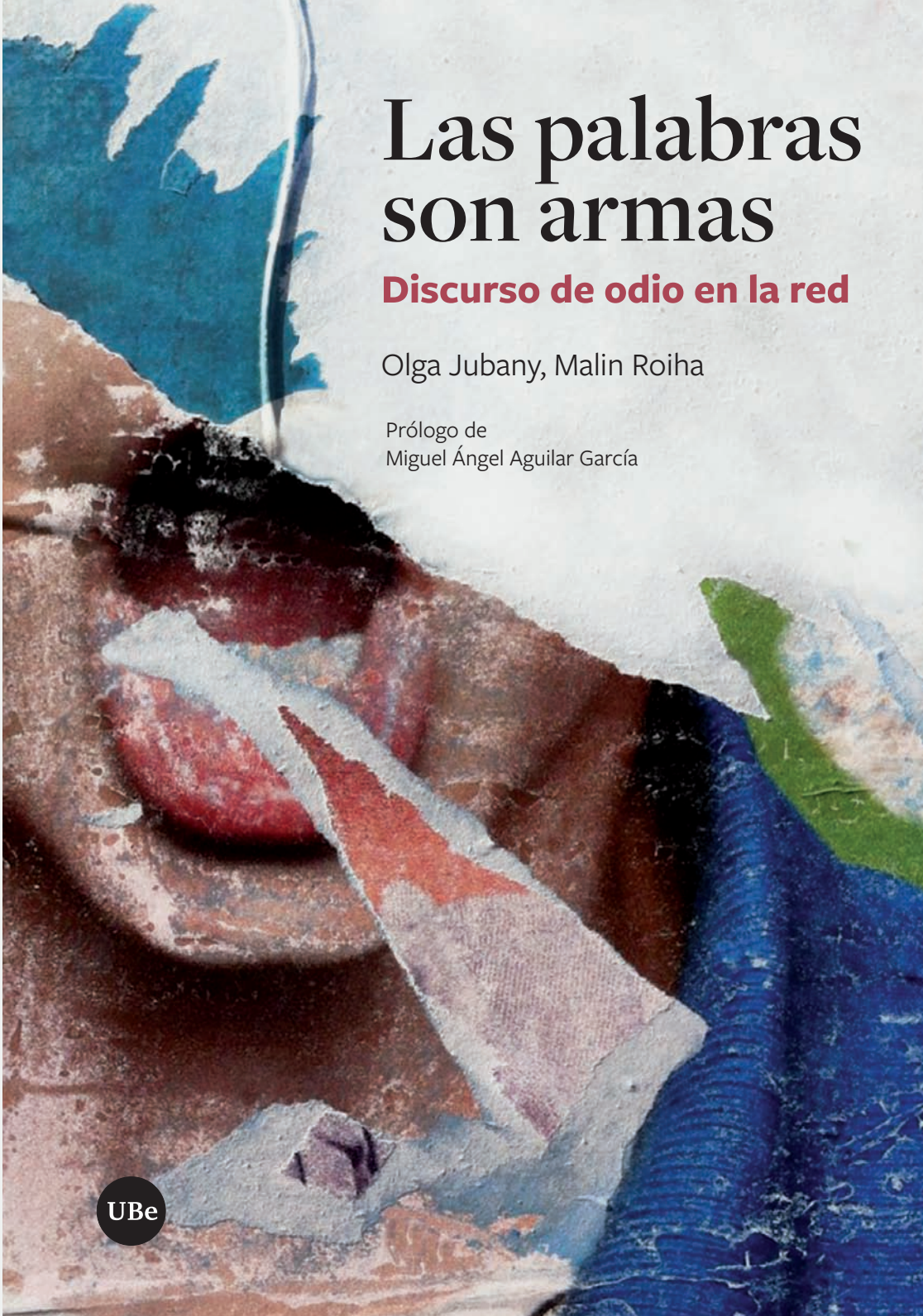


The background of the cover is an abstract collage. It features various textures and colors, including a large blue area in the top left, a dark brown and red area in the center, and a bright green area on the right. There are also some white and light blue areas. The overall effect is one of a layered, torn, and painted surface.

Las palabras son armas

Discurso de odio en la red

Olga Jubany, Malin Roiha

Prólogo de
Miguel Ángel Aguilar García

Índice

Prólogo, por Miguel Ángel Aguilar García	9
Agradecimientos	15
Antecedentes, experiencias y respuestas al discurso de odio en la red.	17
Una aproximación cualitativa al discurso de odio.	25
Cartografía del uso de la red por grupos extremistas.	27
Experiencias de profesionales y jóvenes usuarios de redes sociales. .	29
Nuevos medios de comunicación, nuevas generaciones, nuevas fronteras	33
Lo social por lo virtual, lo virtual por lo social.	39
Detrás de las cifras	44
El uso de redes sociales por grupos extremistas	49
No hay texto sin contexto	55
Colaboración entre organizaciones y países.	59
Fuerzas de seguridad.	59
Fiscalía y juristas	63
El papel de las ONG	65
Medios de comunicación y proveedores de redes sociales	66
Facebook puesta a prueba	68
Discurso de odio en la red: mucha presencia, escasa reacción . . .	73
Entre el <i>online</i> y el <i>offline</i>	73

Grupos vulnerables y <i>bystanders</i>	75
Normalizando o combatiendo el discurso de odio <i>online</i>	84
Combatir el discurso de odio	93
Educación y sensibilización	95
Líderes de opinión y profesionales de los medios	96
Medidas legales y cuerpos de seguridad	97
Comunidades <i>online</i> y plataformas de redes sociales	99
Observaciones finales	101
Bibliografía	105

Prólogo

El presente trabajo de investigación, elaborado por las antropólogas Olga Jubany y Malin Roiha, pertenecientes al Departamento de Antropología Social de la Universidad de Barcelona, arranca con un título provocador: «Las palabras son armas. Discurso de odio en la red».

Provocador porque siempre tendemos a pensar que las palabras son únicamente un medio para expresar nuestros sentimientos, emociones y anhelos, o una forma de tomar contacto con la realidad y simbolizar nuestras vivencias, o un puente para conocer y reconocer al otro, una manera de poner nombre a la persona amada, a los lugares de nuestra infancia o letra a una canción que despierta un recuerdo, o un modo de evocar la ausencia de los seres queridos. Pero no les falta razón a las investigadoras de este excelente documento científico cuando equiparan *palabra* y *armas* a la hora de abordar, nada más y nada menos, un fenómeno como es el discurso de odio en Internet y muy particularmente en las redes sociales. Ya Paulo Coelho decía que «de todas las poderosas armas de destrucción, la más terrible y la más cobarde es la palabra».

El discurso de odio alienta la estigmatización y los prejuicios, la exclusión, la hostilidad, el fanatismo, la agresividad e incluso la violencia contra el «otro», el diferente, y contra grupos de personas vulnerables y en riesgo de exclusión. La palabra, convenientemente divulgada y propagada de forma masiva e indiscriminada por medio de Internet, y en particular a través de las redes sociales, se convierte en este caso en un poderoso instrumento destructor que corroe los derechos humanos y la convivencia democrática basada en la diversidad, y afecta a valores superiores y derechos fundamentales como

la igualdad, la dignidad y la prohibición absoluta de discriminación. Pone así en peligro las condiciones de vida y existencia de millones de personas, su tranquilidad, su seguridad y su honor, y ello por motivos de intolerancia como el color de la piel, el origen nacional o étnico, la orientación o identidad sexual, las creencias religiosas o la minusvalía.

El discurso de odio no es inocuo, tal y como las investigadoras acertadamente apuntan a lo largo de su trabajo de investigación, en el que recogen datos de cinco países europeos (España, Francia, Italia, Reino Unido y Rumanía). También en el Servicio de Delitos de Odio y Discriminación de la Fiscalía de Barcelona hemos podido comprobar empíricamente, desde su fundación en el año 2009, que el discurso de odio es la antesala de la violencia. En efecto, al estudiar a los autores de la mayor parte de los graves hechos violentos acaecidos en los últimos años en Barcelona y su área metropolitana, y tras analizar los contenidos que almacenaban en sus ordenadores, tablets o teléfonos inteligentes o los de las webs por las que navegaban, hemos verificado que en su inmensa mayoría eran grandes consumidores del discurso de odio a través de Internet y las redes sociales. Hemos podido comprobar asimismo las letales consecuencias que el discurso de odio genera en los barrios donde viven las personas y comunidades que son su objetivo, en particular gitanos, musulmanes y el colectivo LGBTI, ya que afecta a actos corrientes pero esenciales de su vida diaria en sus puestos de trabajo, escuelas, comercios, comunidades de vecinos, etc.

En el ámbito académico, y salvo notables excepciones, casi siempre se ha abordado el estudio del discurso de odio como un asunto estrictamente jurídico, por lo general realizado por expertos en derecho constitucional y derecho penal que, de forma parcial y sesgada, suelen centrar todo su análisis científico en la posible afectación de los derechos constitucionales de los autores de dicho discurso —tales como la libertad de expresión o la libertad ideológica o de conciencia—, sin tener en cuenta el impacto del discurso de odio en las

víctimas ni el modo en que un ejercicio irresponsable y abusivo de dicha libertad de expresión vulnera los derechos fundamentales de las personas que se ven afectadas, como el derecho a la vida, a la integridad física, a la seguridad, a la preservación de la dignidad y el honor, a la igualdad y a no ser discriminadas. Pasan así por alto que, tal y como prevén los tratados internacionales de derechos humanos y la propia jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, libertad de expresión no puede significar impunidad para difamar, insultar, degradar, despreciar o denigrar, acosar, hostigar, marginar o ridiculizar a las personas por el mero hecho de ser diferentes, actos todos que, según exigen los citados textos internacionales, se deben perseguir penalmente y repudiar socialmente con la máxima contundencia.

La gran novedad y la extraordinaria utilidad práctica de este trabajo al que tengo el honor de prologar es que no es jurídico. Se trata de un análisis realizado en el ámbito de la ciencia de la antropología, con un enfoque etnográfico que permite conocer desde el uso que la extrema derecha y otros grupos fanáticos están haciendo de las redes sociales y de Internet —ese «espacio seguro», en palabras de las autoras de este texto— para difundir la intolerancia, en especial el racismo, la xenofobia, la discriminación de género y, muy particularmente, la islamofobia, hasta las diferentes percepciones y actitudes que experimentan los jóvenes cuando se encuentran con discursos de odio en la red. Resulta alarmante que la actitud mayoritaria entre nuestros jóvenes sea la pasividad, y no se pueden olvidar los daños personales que se derivan de dicho discurso para sus víctimas, traducidos en sufrimiento psicológico, o los perjuicios sociales colaterales, como restricciones a la libertad de circulación.

Las investigadoras efectúan además valiosas reflexiones sobre diferentes temas muy relevantes, como el papel que en ocasiones desempeñan los políticos y representantes públicos o los medios de comunicación en la creación indirecta o en la exacerbación del discurso de odio; o la responsabilidad que se debería exigir a las empresas pro-

veedoras de redes sociales por su permisividad y pasividad ante el crecimiento exponencial de discursos de odio en aquellas, mientras ven incrementar con avidez sus abultados beneficios económicos; o el escaso número de denuncias que se presentan por parte de la ciudadanía, bien por desconfianza o por miedo, bien porque se duda de la eficacia de denunciarlos; o la insuficiente atención y dedicación que prestan los cuerpos y fuerzas de seguridad o la Administración de Justicia para perseguir el discurso de odio, muchas veces por la carencia de una imprescindible formación especializada en este ámbito. Las autoras hacen una enérgica apuesta por dicha formación, la cual, a mi modo de ver, debería ser obligatoria para jueces, fiscales, letrados de la Administración de Justicia, forenses, cuerpos y fuerzas de seguridad, funcionarios de prisiones y miembros de empresas de seguridad privada, con el fin de que conozcan, no solo todo el potencial de los tipos penales y de las técnicas de acreditación de estos delitos, sino también la situación personal, religiosa, cultural, socio-familiar, laboral, psicológica, etc., de las víctimas, sus dificultades en la vida diaria y los motivos que las llevan a no denunciarlos o bien, cuando se deciden a hacerlo, a no actuar de forma no inmediata.

No menos relevantes son las aportaciones que se realizan en orden al decisivo rol que deben tener las ONG en la lucha contra el discurso de odio, no solo para atender a inmigrantes y refugiados recelosos de un sistema policial y judicial que desconocen y que les resulta burocráticamente hostil, sino también para contrarrestar con argumentos el propio discurso de odio, o para establecer redes de colaboración entre las fuerzas de seguridad y la sociedad civil con el fin de aumentar el número de denuncias.

Asumo la responsabilidad que me corresponde y comparto plenamente la conclusión más reiterada a lo largo de todo el estudio: la lucha contra el discurso de odio debe involucrar a toda la sociedad y a todos los niveles. Tanto la educación y la sensibilización social como la acción policial y judicial deben desempeñar una función crucial para prevenirlo y perseguirlo, y dejar a la palabra la noble función de

servir como instrumento para alcanzar una sociedad más libre, igual y fraterna que haga inviable el pronóstico de Martin Luther King, quien advirtió: «Tendremos que arrepentirnos en esta generación, no tanto de las malas acciones de la gente perversa, sino del pasmoso silencio de la gente buena».

MIGUEL ÁNGEL AGUILAR GARCÍA
Fiscal coordinador del Servicio
de Delitos de Odio y Discriminación
Fiscalía de Barcelona

Agradecimientos

En primer lugar, quisiéramos agradecer a todas las personas que accedieron a ser entrevistadas para la investigación que da pie a este libro, que con tanta generosidad nos dieron su tiempo y confianza, y sin las cuales el estudio no hubiera sido posible. Su voluntad de compartir sus experiencias nos ha permitido comprender más profundamente las complejas implicaciones del discurso de odio en las redes sociales. Sus relatos forman el núcleo de esta investigación, y esperamos que consideren este libro una representación valiosa de sus interpretaciones, experiencias y puntos de vista.

Agradecemos también el trabajo de todos y cada uno de los investigadores y equipos que forman parte del proyecto PRISM: La Ligue de l'Enseignement, en Francia; Race on the Agenda, en Inglaterra; SOS Racismo, en España; ARCI, UNAR, CNR-ISGI, Cittalia, Carta di Roma, en Italia; Fundatia Dezvoltarea Popoarelor, en Rumanía; y la organización internacional United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute. Vaya asimismo nuestro reconocimiento a las personas del equipo de investigación de la Universidad de Barcelona, especialmente al profesor Joan Bestard, a Berta Güell y Arlette Martínez.

Estamos en deuda con la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea por su apoyo económico, que ha permitido desarrollar este estudio bajo la iniciativa del Rights, Equality and Citizenship Programme.

Finalmente, queremos destacar nuestro agradecimiento a Miguel Pajares por sus enriquecedoras aportaciones a lo largo de la investigación y por las revisiones de los tantos borradores del manuscrito,

así como nuestro profundo reconocimiento a Miguel Ángel Aguilar por su valiosísima contribución, tanto en el desarrollo de este proyecto como en la confección de este libro.

A todos ellos muchas gracias, puesto que este libro no habría sido posible sin sus aportaciones y apoyo.

Antecedentes, experiencias y respuestas al discurso de odio en la red

Hay que encontrar límites, y el límite que hasta ahora no se ha puesto atañe al aspecto de la dignidad de las personas, al respeto al honor de personas y colectivos, y hay que buscar esa adecuada ponderación.¹

Vivimos en una sociedad de naturaleza heterogénea, fluida y cambiante, que define las acciones e interacciones de los jóvenes y la forma en que abordan los implacables desafíos que nuestra sociedad les plantea. Las recientes transformaciones sociales, culturales y económicas han aportado nuevas oportunidades, pero también en muchos aspectos han generado las principales preocupaciones de estos jóvenes, con gran frecuencia debido a los nuevos patrones de desigualdades y las tensas polarizaciones sociales. Desafíos que al mismo tiempo se sustentan en una nueva realidad caracterizada por la aparición de las complejas plataformas de las redes sociales, que han revolucionado las distintas formas de interacción social y han convertido a los jóvenes en los máximos usuarios de las herramientas de comunicación digital. Estos espacios emergentes ofrecen multitud de nuevas posibilidades para la interacción y la expresión personal, social y cultural, pero al mismo tiempo implican un canal abierto a las muestras de desafección y exclusión social, por lo que cada vez se inundan más de expresiones de odio. La difícil situación económica, social y política actual ha favorecido un agravamiento de las tensio-

¹ Fiscal, ES-P4. Igual que esta, a lo largo del libro se incluyen diversas citas de los informantes, codificadas para asegurar el anonimato y confidencialidad de los participantes en el estudio.

nes entre los diversos grupos y colectivos sociales, que a menudo se manifiestan en expresiones de odio fundamentadas en el creciente racismo en toda Europa.

Si bien el discurso xenófobo y racista no es un fenómeno nuevo, sí que lo son las dimensiones que este ha tomado en la incipiente era digital, tanto conceptuales como respecto a su expresión y alcance. A través del uso avanzado de Internet y de las redes sociales, han surgido formas de difusión y expansión que exponen particularmente a los jóvenes usuarios a los mensajes de odio transmitidos en las redes sociales. Si bien el discurso de odio en Internet no es esencialmente diferente de las expresiones de odio fuera de él (*offline*), sí muestra ciertas características y retos específicos derivados de los canales por los que se expresa. Las posibilidades de las redes sociales no son nuevas en sí mismas, pero sus interrelaciones crean oportunidades y desafíos inéditos (Boyd, 2014), tales como la permanencia y la durabilidad del contenido que se publica (Gagliardone *et al.*, 2015). Otros aspectos importantes influyentes son la visibilidad —es decir, la audiencia potencial alcanzada por las redes sociales— y la itinerancia (Boyd, 2014) —esto es, la facilidad con la que puede compartirse el contenido—. Estas distintas variables implican que, incluso cuando se consigue eliminar el discurso de odio de un espacio concreto, este puede seguir activo en otro (Gagliardone *et al.*, 2015).

En este sentido, el carácter transnacional de los espacios web puede aumentar los efectos del discurso de odio y plantear subsecuentes complicaciones relativas a los mecanismos legales para luchar contra esta problemática. Además, las redes sociales también crean una sensación de anonimato e impunidad, por lo que los internautas son más propensos a verbalizar ideas que no expresarían en otras situaciones por temor a ser criticados o castigados. Por otra parte, se evidencia una falta de conciencia del efecto de amplificación que tiene Internet y, por tanto, de la gravedad y las consecuencias que pueden llegar a tener las acciones *online*. Es decir, el espacio web

produce una despersonalización «ilusoria» de la realidad; sin embargo, precisamente debido a este efecto, la mayoría de los perpetradores de odio se limitan a un «activismo virtual» (*keyboard activism*) y no se involucran en acciones y relaciones sociales.

Es fundamental conocer qué posibilidades tiene una tecnología o espacio particular a fin de comprender y analizar su poder de influencia. Para analizar el discurso de odio, sus extensiones y patrones, no es suficiente con analizar las pautas virtuales, la tecnología o las estadísticas de uso, sino que se impone la necesidad de profundizar en nuestro conocimiento sobre las percepciones y experiencias de los jóvenes usuarios y las respuestas a este tipo de contenido. Una necesidad de conocer y dar a conocer que comienza con abordar las dificultades en la conceptualización del «discurso de odio», particularmente en sus connotaciones en el entorno de las redes sociales.

Si bien la denominación «discurso de odio» es ampliamente utilizada en distintos ámbitos y disciplinas, su dilatada aplicación y la diversidad de interpretaciones dependen en gran medida de los contextos de lugar y tiempo. En términos legales, y de acuerdo con el intenso debate de la última década, existe consenso en definirlo como toda comunicación que se centra en una expresión de odio contra un grupo de personas caracterizadas esencialmente por su origen, religión u orientación sexo-genérica y que busca degradar, intimidar o incitar a la violencia o a una acción perjudicial contra alguien por motivos fundados básicamente en el racismo, la xenofobia o la homofobia. Según esta definición, lo que se considera discurso de odio —y resulta legalmente punible— no es la expresión de ciertas ideas en sí mismas, por execrables que sean, sino que dicha expresión se dé en circunstancias que fomenten, promuevan o inciten de forma directa o indirecta al odio, hostilidad, discriminación o violencia, infringiendo los valores constitucionales de la dignidad humana y la no discriminación por razón de nacimiento, identificación racializada, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia

personal o social, valores recogidos en los artículos 10 y 14 de la Constitución española (Gómez Martín *et al.*, 2015).

Sin embargo, aun dentro del consenso legal, las interpretaciones institucionales suelen ampliar los parámetros estrictamente legales para incluir colectivos concretos de personas que tienden a ser víctimas de tal discurso. Por ejemplo, el Consejo de Europa,² a través de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI), define el discurso de odio como «fomento, promoción o instigación, en cualquiera de sus formas, del odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos, estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones por razones de “raza”, color, ascendencia, origen nacional o étnico, edad, discapacidad, lengua, religión o creencias, sexo, género, identidad de género, orientación sexual y otras características o condición personales» (ECRI, 2016). Aquí es interesante lo que dice al respecto la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE), que define los delitos de odio como «toda infracción penal, incluidas las infracciones contra las personas y la propiedad, cuando la víctima, el lugar o el objeto de la infracción son seleccionados a causa de su conexión, relación, afiliación, apoyo o pertenencia real o supuesta a un grupo que pueda estar basado en el origen nacional o étnico, el idioma, el color, la religión, la edad, la minusvalía física o mental, la orientación sexual u otros factores similares, ya sean reales o supuestos». Esta definición, igual que la proveída por la Unión Europea y otras instituciones internacionales, presta cada vez más atención al fenómeno del discurso de odio en Internet, el cual, principalmente desde la última década, viene descrito como un problema global.

2 El Consejo de Europa (Keen y Georgescu, 2016) ha elaborado, además, un manual para el discurso de odio que pone especial énfasis en la necesidad de definir el contexto de forma coherente en toda Europa. Sin duda, esta es una de las conceptualizaciones más utilizadas en el presente.