

PART I

EL OBSERVATORIO PROXI: un proyecto pionero en la respuesta ciudadana al discurso de odio en línea

Ana García Juanatey
y Laia Tarragona Fenosa

Observatorio Proxi

ajuanatey@gmail.com

tarragona.laia@gmail.com

Introducción

El Proyecto Online contra la Xenofobia y la Intolerancia en Medios Digitales (PROXI, en adelante) fue una iniciativa contra el discurso del odio en internet, lanzada en mayo de 2014 por el Institut de Drets Humans de Catalunya, United Explanations y un grupo de investigadores asociados entre los que se incluyen las autoras de este texto. PROXI fue financiado por el programa Ciudadanía Activa del Mecanismo Financiero del Espacio Económico Europeo (*EEA Grants*) y se desarrolló hasta noviembre de 2015.

Concebido en un contexto de aumento de las actitudes racistas y xenófobas, el objetivo principal de PROXI era hacer frente al fenómeno del ciberodio: el discurso de odio generado y/o propagado a través de internet. Ante esta problemática, PROXI pretendía explorar el papel de la ciudadanía en la vigilancia y respuesta a ese fenómeno, en particular en el ámbito de los espacios de participación de los medios de comunicación digitales. Para ello, se perseguía involucrar a la sociedad civil en la respuesta al discurso de odio, promoviendo el ciberactivismo en la defensa de los derechos humanos en la red.

Así pues, además de analizar los comentarios de los usuarios en noticias relacionadas con migraciones y grupos minorizados en una selección de medios digitales, este proyecto pretendía testar la posibilidad de intervenir activamente en respuesta al odio con un discurso alternativo basado en los derechos humanos. Visto en perspectiva, este último es probablemente el ámbito donde se debería situar la principal contribución de este proyecto: en la generación de evidencia sobre el potencial de las denominadas “contranarrativas y narrativas alternativas” contra el discurso de odio, que actualmente centran las recomendaciones de las principales instituciones europeas en la materia, en particular el Consejo de Europa¹ (CdE en adelante) y la Unión Europea². Dentro de sus limitaciones, como se verá, PROXI ofreció algunas pistas sobre el potencial de esta herramienta para contrarrestar el odio, así como algunas claves para aumentar su eficacia.

Antecedentes

La problemática de la proliferación del discurso de odio en los medios de comunicación digitales surge de la mano de la irrupción de la tecnología 2.0 en los primeros años 2000, que permitió la apertura de nuevos espacios de participación en la red que rápidamente se convirtieron en receptáculos y vehículos privilegiados de este tipo de discurso. La participación es una característica propia de la comunicación en internet y una demanda de los usuarios que, además, ha sido utilizada por los medios para incrementar el número de visitas y fidelizar a su audiencia³. Esta posibilidad ha transformado la comunicación social de manera profunda, ya que ofrece la oportunidad de opinar a personas y colectivos que tenían vetada la participación en el debate público, lo que ha

¹ Sobre esta cuestión, vale la pena mencionar el trabajo realizado en el ámbito del Consejo de Europa, en concreto con la publicación en 2017 del manual WE CAN, disponible en inglés y francés: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/we-can-alternatives> (todos los enlaces del texto se comprobaron a fecha de 9 de diciembre de 2019)

² La UE tiene incluso líneas de financiación específicas sobre esta materia: <https://ec.europa.eu/programmes/europe-for-citizens/projects/efc-project-details-page/?nodeRef=workspace://SpacesStore/1df18d16-4889-4b9f-971d-66f5884dccb7>

³ Pere Masip, “D.2. Comentarios de las noticias: la pesadilla de los cibermedios”, publicado el 29 de noviembre de 2010. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/30478>

propiciado una democratización de la comunicación sin precedentes. Sin embargo, las características de este tipo de interacciones, básicamente el anonimato que permiten los ambientes virtuales y la consecuente ausencia de coste para el que comenta, favorecen el uso de este tipo de discurso.

Para hacer frente a esta problemática, a la que se suma la difusión del odio en las redes sociales y de otros espacios virtuales, el sector de juventud del CdE lanza en marzo de 2013 la campaña *No Hate Speech Movement*. Esta campaña pretendía involucrar a los jóvenes de los países miembros en el monitoreo y en la lucha contra el discurso del odio en internet. El surgimiento de PROXI está íntimamente vinculado a esa campaña, ya que fue en una visita a un seminario preparativo de esta campaña en noviembre de 2012 en Budapest donde surge la idea de diseñar un proyecto orientado a combatir el ciberodio en España⁴, y que se concretaría, más adelante en el Observatorio PROXI.

El Observatorio PROXI

El Observatorio partía de una percepción e intuición inicial: la presencia mayoritaria de comentarios negativos y discriminatorios en los foros de comentarios de los lectores en medios de comunicación digitales, en concreto en noticias relacionadas con inmigración y con población gitana. Así, la hipótesis de partida del proyecto era que el discurso intolerante y discriminatorio en estos espacios digitales estaba sobrerrepresentado con respecto a la incidencia de esas actitudes en la población (Cabo *et al*, 2015).

A fecha del inicio del proyecto en mayo de 2014, en el ámbito español ya se habían realizado algunos estudios sobre esos foros de participación⁵, analizando los comentarios en momentos puntuales, pero no se había hecho un seguimiento sistemático y sostenido durante un periodo de tiempo. Esas investigaciones daban una idea de lo que existía en tales espacios, pero era preciso tener datos más concretos y fiables. Partiendo de esta necesidad, PROXI pretendía aportar datos que pudiesen establecer con claridad la presencia del ciberodio en los espacios de participación de los medios.

Con ese objetivo, el Observatorio realizó un seguimiento continuado de los foros de comentarios de tres medios de comunicación (El País, el Mundo y 20 Minutos) durante nueve meses, detectando noticias sobre temas relacionados con migraciones y con pueblo gitano y analizando los comentarios de las personas lectoras en las mismas. La selección de las noticias se basó en la especial vulnerabilidad de las personas migrantes y gitanas en el contexto español, y en la observación de la cantidad de comentarios intolerantes que generaba cualquier publicación sobre estos dos colectivos. Para hacer el seguimiento, PROXI estableció una tipología de comentarios, que, *grosso modo*, identificaba tres tipos de discurso: *intolerante*, *alternativo* (comentarios que proponían un discurso alternativo al odio, basado en los derechos humanos y/o la interculturalidad) y *neutro* (bien no tomaban posición clara por ninguna de las dos posiciones identificadas, bien no estaban relacionadas con el tema). Una vez establecida esta tipología general, dentro de la primera categoría se distinguían distintos grados de intolerancia: *odio* (comentarios que contenían insultos, exaltaciones a la violencia, y/o lenguaje agresivo), *estereotipos y prejuicios, rumores, argumentos trampa* (simplificaciones extremas del debate que lo sitúan en un plano no realista), y *comentarios antinmigración/antigitanismo de baja intensidad*⁶. Esta tipología pretendía servir para obtener una radiografía que reflejase el nivel de intolerancia en estos foros.

Los resultados del seguimiento y análisis que se realizó entre los meses de noviembre de 2014 y julio de 2015 pueden leerse en detalle en el informe final del proyecto⁷. En total, se analizaron 4.777 comentarios encontrados

⁴ Igualmente, una delegación del proyecto participó en su conferencia de clausura, celebrada del 10 al 12 de abril de 2019 en Estrasburgo, donde se discutieron posibles vías de continuación, como el establecimiento de una red europea sobre discurso de odio, actualmente en proceso de creación. Más información en: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/final-evaluation-conference-is-this-it>

⁵ Ver, por ejemplo, el análisis que se llevó a cabo en siete medios de comunicación catalanes, en Ruiz, C. *et al*. 2010.

⁶ Para más información sobre la tipología propuesta por PROXI, ver el informe final del proyecto en Cabo *et al*, 2015, o la página web del proyecto <https://www.observatorioproxi.org/index.php/observa/metodologia>

⁷ <https://www.observatorioproxi.org/images/pdfs/INFORME-proxi-2015.pdf>

en más de 400 noticias: 4.451 en noticias relacionadas con migraciones, y 326 en noticias relacionadas con pueblo gitano.

El análisis de estos más de 4.000 comentarios mostró que el 60% de los comentarios analizados constituían discurso intolerante, y solo un 11% podría definirse como positivo o, en algunos casos, alternativo. De entre el discurso intolerante, la mitad eran comentarios antinmigración de baja intensidad, y casi un 18% - un 10.5% del total de comentarios - se calificaban como odio, que con frecuencia incluían también banalizaciones o exaltaciones de la violencia física. Por último, un 10% eran estereotipos y prejuicios y otro 10% eran argumentos trampa.

En el caso de comentarios analizados en noticias relacionadas con pueblo gitano, el nivel de discurso intolerante también era de casi el 60%. Es interesante observar que, mientras en comentarios sobre inmigración los comentarios antinmigración de baja intensidad constituían lo mitad del discurso intolerante, en los comentarios relacionados con pueblo gitano predominaban claramente los estereotipos: estos representaban casi el 40% del discurso intolerante encontrado en los comentarios analizados.

Desde el punto de vista de un análisis más cualitativo, dentro del discurso intolerante, PROXI identificó en los foros objeto de seguimiento varias narrativas predominantes. Por un lado, con respecto a las migraciones, se pueden señalar tres narrativas principales: en primer lugar, un discurso que se podría caracterizar como *securitario*, centrado en las vallas de Ceuta y Melilla, y en vincular sistemáticamente migración con delincuencia y/o terrorismo (“los musulmanes son potenciales terroristas”, “nos están invadiendo”); en segundo lugar, un discurso de carácter más *identitario*, que ve al migrante como una amenaza para la forma de vida o los valores de la sociedad española o europea (“los musulmanes no se quieren integrar”); y, finalmente, un discurso que refleja preocupaciones de carácter más *económico*, que sitúa al migrante en competición por los recursos (“aquí no hay trabajo para todos”), probablemente influido por la crisis económica. Por otro lado, en cuanto al discurso antigitano, las dos narrativas que aparecieron más a menudo fueron la identitaria (“no se quieren integrar”, “no respetan las normas de convivencia”) y la económica (“viven de las ayudas”).

Por otro lado, los comentarios positivos se centraban sobre todo en un discurso de tipo humanitario, que subraya el imperativo de ayudar a otros seres humanos en situación de necesidad. Sobre este tipo de discurso, aunque pretende empatizar con otras personas y humanizarlas, es importante destacar que tampoco puede equipararse a una narrativa alternativa, pues a menudo se cae en una narrativa utilitarista o asistencialista en la que se presenta a la persona migrante o gitana como víctima.

La intervención directa: una estrategia innovadora

Además del monitoreo del discurso de odio en los foros que ya se ha examinado, la parte más innovadora del proyecto era precisamente la idea de contribuir activamente a aumentar el número de comentarios que tuvieran un discurso alternativo. La hipótesis de partida era que, en los foros de comentarios, como en tantos otros espacios, se produce el fenómeno de comportamiento humano conocido como la *espiral del silencio*. Por miedo al rechazo y a no ser aceptado, el ser humano tiende a no manifestar su opinión cuando esta es distinta a la que se percibe como la mayoritaria (Noelle-Neumann, 1995). ¿En qué se basaba esta hipótesis? Tal y como se señalaba, existe en estos foros una clara sobrerrepresentación del odio y la intolerancia (Cabo *et al.*, 2015). Por sobrerrepresentación nos referimos al hecho de que esa presencia mayoritaria de comentarios contrarios o cuanto menos reacios a la inmigración no concuerda con la actitud y opinión general de la ciudadanía según datos de distintas encuestas y estudios. Por ejemplo, la encuesta del CIS sobre “Actitudes hacia la inmigración” de 2014 (año en que se inició PROXI) señalaba que un 42.2% de los entrevistados consideraba la inmigración como positiva, un 34.5% la consideraba negativa, y un 23.3% ni positiva ni negativa. No podía inferirse de estos datos, pues, que la mayor parte de la población tuviera actitudes negativas hacia la inmigración, cosa que podría deducirse si nos fijáramos únicamente en los foros de comentarios en medios digitales. ¿Qué pasaba con esa población que tenía una opinión positiva o ambivalente? En muchos casos, al percibir el posicionamiento expresado en los foros, el lector/usuario no expresaba su opinión, produciéndose así una espiral del silencio.

Mediante sus intervenciones, PROXI pretendía romper esta espiral del silencio y visibilizar opiniones positivas o ambivalentes. La intervención en sí consistía en dejar comentarios en los propios foros de comentarios de los medios que eran objeto de seguimiento por parte del Observatorio. Esta actividad se basaba en una serie de principios o criterios: las intervenciones no debían ser reactivas (no se respondía a ningún mensaje directamente); debían hacerse al inicio de los foros; con lenguaje y tono adecuados, huyendo de la crispación imperante en los foros; y con variedad para evitar la repetición y la saturación. Para ello, se hizo un trabajo de documentación para preparar una batería de intervenciones posibles, en muchos casos aprovechando materiales que ya existían de distintas organizaciones. El objetivo era facilitar la tarea de intervención para hacerlo de forma rápida y eficaz.

PROXI llevó a cabo alrededor de 450 intervenciones en el periodo comprendido entre enero y julio de 2015. A ello habría que añadir comentarios de activistas que realizaron intervenciones como parte del curso ofrecido por PROXI, y de otros que intervenían siguiendo la etiqueta #ActúaConProxi, a través de la cual el proyecto alertaba a otros activistas para que intervinieran también en determinados foros. Los comentarios publicados por PROXI fueron de tres tipos: mensajes *antirrumor*, que aportaban datos y explicaciones para combatir falsedades, prejuicios, etc.; mensajes *pedagógicos*, que añadían información adicional al debate; y comentarios de *sensibilización*, que apelaban a la empatía y a las emociones (Cabo *et al.* 2015)

No es fácil hacer una valoración del impacto que tuvieron las intervenciones de PROXI. No obstante, algunos indicios apuntaban a que el proyecto conseguía mejorar el tono del debate en los casos en que la intervención se hacía al inicio del hilo de comentarios, y que, en general, la publicación de los comentarios de PROXI alentaba a otros usuarios a participar. Es decir, con todas las limitaciones dadas por el alcance del proyecto, allí donde intervino, PROXI contribuía a que se rompiera la espiral del silencio y a que un discurso positivo estuviera más presente (Cabo *et al.* 2015).

Un balance de PROXI cinco años después: ¿dónde estamos ahora?

Haciendo balance, PROXI nos permite reflexionar sobre cuestiones que surgieron a lo largo del proyecto y que siguen siendo clave en la lucha contra la intolerancia y el odio. En primer lugar, PROXI ponía sobre la mesa el papel y responsabilidad de los medios de comunicación en la lucha contra la intolerancia y el odio. El análisis de PROXI evidenciaba cómo tanto la elección de los temas que se publican como la manera en la que se explican las noticias, tienen un fuerte impacto en el lector. A modo de ejemplo, la recurrencia de noticias sobre la entrada de personas inmigrantes a través de las vallas de Ceuta y Melilla puede contribuir a que la persona que lee la noticia tenga una percepción sobredimensionada de ese hecho, y el uso de palabras en la noticia como “avalancha” u “oleada” la predisponen negativamente.

Igualmente, las características de los sistemas de participación de los medios digitales también podrían influir en la presencia de más o menos odio. Por ejemplo, la falta de moderación adecuada de los foros facilita la difusión del odio, ya que no se establecen límites claros a lo que se puede o no escribir. Los medios de comunicación, en parte conscientes del problema que existe en sus propios foros de comentarios, han ido modificando sus sistemas de moderación. En general, se ha intentado limitar el acceso a los foros, y en algunas ocasiones se ha optado por cerrar totalmente la posibilidad de hacer comentarios.

En cualquier caso, actualmente la realidad es que muchas de las conversaciones se han trasladado a redes sociales como Twitter, Facebook o Instagram, incluso a los perfiles en dichas redes de los propios medios de comunicación. En concreto, Facebook está actualmente bajo la atenta mirada de instituciones internacionales como la ONU, que ha denunciado el rol que ha tenido la difusión de discurso de odio a través de esta plataforma en la limpieza étnica contra el pueblo rohingya en Myanmar⁸. Igualmente, la Relatora Especial sobre cuestiones de las minorías, Rita Izsák, señalaba en un informe de 2015 el importante papel de los medios sociales en la

⁸ <https://www.europapress.es/internacional/noticia-onu-asegura-facebook-desempena-papel-determinante-difundir-odio-birmania-20180313071018.html>

divulgación de mensajes de odio por parte de grupos radicales y terroristas⁹. Esto nos recuerda el rol que puede jugar el discurso de odio en justificar la violencia contra determinados grupos y la importancia de frenar su propagación y su normalización en la sociedad.

En segundo lugar – aunque no menos importante-, la experiencia de PROXI invita a reflexionar sobre las herramientas que existen para frenar el discurso del odio y su impacto. En los últimos años se ha puesto de manifiesto la problemática de cómo luchar adecuadamente contra el ciberodio sin restringir ilegítimamente el derecho a la libertad de expresión. En el caso español, en particular, la condena a penas de cárcel de músicos y tuiteros, entre otros, en sentencias que manejaban conceptos de discurso de odio alejadas de las pautas internacionales¹⁰ ha puesto este debate encima de la mesa. En relación con esta cuestión, y teniendo en cuenta que la vía legal puede ser útil para los casos más graves y con más repercusión de discurso de odio, es indudable que la sanción social y la incidencia de la ciudadanía ante este problema es una vía mucho menos lesiva que una excesiva interferencia de las autoridades judiciales en la libertad de expresión.

Lamentablemente, cinco años después del lanzamiento de PROXI, la problemática del discurso de odio en internet sigue más vigente que nunca. Mucho ha cambiado desde entonces. En 2014-2015, a diferencia de muchos otros países europeos, la inmigración no era en España un tema importante en la política. Ahora, en cambio, sí lo es, debido sobre todo a la irrupción de VOX en la escena política con un discurso claramente antiinmigración. El Barómetro del CIS puede ser un medidor inmediato de este fenómeno. En enero de 2015, solo el 2,3% de los entrevistados situaba la inmigración como uno de los tres problemas principales. En febrero de 2019, esta cifra había subido al 8,8%, y en septiembre de este año, al 15,6%. Además, a nivel estatal y también global, la polarización que hay actualmente en el debate público facilita que el discurso intolerante, discriminatorio y de odio esté muy presente.

Ante este contexto, es imprescindible intensificar la labor de implementar estrategias desde la sociedad civil para luchar contra la intolerancia y el odio. Sobre esta cuestión, PROXI abrió un camino que apunta a la importancia de la intervención directa y la difusión de contranarrativas y narrativas alternativas como vía de respuesta al odio. Desde la publicación del informe final de PROXI, otros proyectos tanto a nivel internacional como nacional han ahondado en desarrollar esta vía como un camino eficaz contra la intolerancia y el discurso de odio. A nivel internacional, es particularmente relevante la publicación del manual *We Can!* del CdE, sobre cómo responder al discurso de odio con contranarrativas y narrativas alternativas¹¹. En el caso español, se podría mencionar la *Guía de intervención en línea para ciberactivistas*, publicada en el año 2017 y reeditada en 2019, en el marco del proyecto CibeRespect¹².

⁹ Informe de la Relatora Especial sobre cuestiones de las minorías, Rita Izsák, presentado en el 28º periodo de sesiones del Consejo de Derechos humanos, par. 42, A/HRC/28/64, disponible en: https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session28/Documents/A_HRC_28_64_sp.doc.

¹⁰ Esta situación ha sido denunciada, entre otros, por Amnistía Internacional en su informe anual sobre los derechos humanos en 2017, publicado a principios de 2018. Amnistía Internacional, Informe 2017/18, La situación de los derechos humanos en el mundo, pág. 189, disponible en: <https://crm.es.amnesty.org/sites/default/files/civicrm/persist/contribute/files/Informeannual2018air201718-spanish%20web.pdf>

¹¹ <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/we-can-alternatives>

¹² https://www.idhc.org/arxius/recerca/1579268292-CIBERESPECT_Guia_practica_2019.pdf

Para terminar, es preciso destacar que, en el contexto actual, cobra especial relevancia la propuesta central que subyace a PROXI: la necesidad de “activar” a la ciudadanía en la lucha contra el odio y en la defensa de los derechos humanos también en la red. Sin dejar de lado el fundamental papel que desempeñan las administraciones públicas y las empresas tecnológicas, este enfoque defiende que la ciudadanía debe permanecer alerta ante la vulneración del derecho a la igualdad que supone el discurso de odio online, sin que se utilice como excusa para restringir la libertad de expresión, y ante el uso que grupos organizados y partidos políticos hacen de la red para difundir discursos intolerantes y discriminatorios. En definitiva, es imprescindible que la ciudadanía tome conciencia y se involucre en la defensa de los derechos humanos de todos y todas, tanto fuera como dentro de la red.

Referencias

- **Amnistía Internacional (2018).** *Informe 2017/18, La situación de los derechos humanos en el mundo*, pág. 189. Disponible en <https://crm.es.amnesty.org/sites/default/files/civicrm/persist/contribute/files/Informeannual2018air201718-spanish%20web.pdf>
- **Bazzaco, Edoardo; Díaz, Almudena; García Juanatey, Ana; Palacios, Anna; Tarragona, Laia (2019).** Ciberrespect, *Guía práctica de intervención en línea para Activistas*. Disponible en https://www.idhc.org/arxius/recerca/1579268292-CIBERESPECT_Guia_practica_2019.pdf
- **Cabo, Alex; Tarragona, Laia; Vallès, Oriol (2015).** *Informe del Observatorio PROXI. Vol. I*. Disponible en <http://www.observatorioproxi.org/images/pdfs/INFORME-proxi-2015.pdf>
- **Consejo de Derechos Humanos (2015), Informe de la Relatora Especial sobre cuestiones de las minorías, Rita Izsák,** presentado en el 28º periodo de sesiones del Consejo de Derechos humanos, par. 42, A/HRC/28/64. Disponible en: https://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session28/Documents/A_HRC_28_64_sp.doc
- **Consejo de Europa (2017).** *WE CAN, Taking Action against Hate Speech through Counter and Alternative Narratives*. Disponible en <https://rm.coe.int/wecan-eng-final-23052017-web/168071ba08>.
- **Noelle-Neumann, Elisabeth (1995).** *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Paidós: Barcelona
- **Ruiz, Carlos; Masip, Pere; Micó, Josep-Lluís; Díaz-Noci, Javier; Domingo, Javier (2010).** “Conversación 2.0. y democracia. Análisis de los comentarios de los lectores en la prensa digital catalana”. *Comunicación y sociedad*, 2010, v. 23, n. 2.