

Proyecto Online contra la Xenofobia y la Intolerancia

INFORME DEL

OBSERVATORIO PROXI

Vol. I Septiembre 2015



INDICE

0.	Resumen Ejecutivo	3
1.	Contextualización	6
2.	Resultados del Observatorio PROXI	12
2.1.	El discurso intolerante en los foros de comentarios de El País, El Mundo y 20 Minutos	16
2.2.	Intervenciones PROXI	24
2.3.	Otras acciones de PROXI	27
3.	El impacto de PROXI	36
4.	Recomendaciones	41
4.1.	Medios de comunicación	41
4.2.	Administración	43
4.3.	Sociedad civil	44
5.	Conclusiones: el futuro de PROXI	46
6.	Bibliografía	49

¿Qué es Proxi?

El Proyecto Online contra la Xenofobia y la Intolerancia en Medios Digitales es una iniciativa del Institut de Drets Humans de Catalunya y United Explanations para luchar contra el discurso del odio y la intolerancia en Internet. Nuestro objetivo es prevenir que actitudes xenófobas e intolerantes se extiendan por la red.

En el contexto económico y social actual, frenar la propagación de estas actitudes es una tarea vital para asegurar la convivencia y la cohesión social. No hacerlo supone una grave amenaza que puede acabar desembocando en discriminación, hostilidad y delitos de odio: lesiones, agresiones sexuales, amenazas, vejaciones, injurias, daños, etc. por motivos de odio o discriminación.

Los estereotipos, los rumores y, en no pocas ocasiones, los comentarios abiertamente racistas, campan a sus anchas en los foros de participación de los medios digitales.

No podemos quedarnos de brazos cruzados.

Desde PROXI trabajamos para combatir el discurso intolerante contra inmigrantes y gitanos en estos foros.



*Logos de
los impulsores y
patrocinadores del
proyecto PROXI*

0. RESUMEN EJECUTIVO

— PROXI es un proyecto de ciudadanía activa para combatir la intolerancia y el discurso del odio contra inmigrantes y gitanos en medios digitales.

— Nuestros objetivos son: 1) analizar y desmontar los argumentos del discurso intolerante en los foros de participación de El País, El Mundo y 20 minutos, con el propósito de intervenir con comentarios propios, que hagan más presente un discurso tolerante; y 2) formar y capacitar a activistas en los conocimientos, habilidades y recursos para combatir el discurso del odio y la intolerancia en internet.

— En PROXI hemos analizado un total de 4.777 comentarios en 414 foros de las noticias sobre inmigración y población gitana entre noviembre de 2014 y julio de 2015, en El País, El Mundo y 20 minutos.

— Clasificamos los comentarios en tres grandes categorías que pueden definirse como “discurso intolerante”, “discurso neutro” y “discurso alternativo”.

— Dentro de la primera categoría contemplamos cinco tipos distintos que se corresponden con diferentes modos de manifestarse la intolerancia: el odio, los estereotipos y prejuicios, los rumores, los argumentos trampa, y el discurso anti-inmigración o anti-gitano de baja intensidad.

— Los foros de comentarios están copados por el odio y la intolerancia. De los comentarios analizados sobre inmigración, el 60,01% son intolerantes, y solo el 11,39% son discurso alternativo. El 28,6% de comentarios restantes tienen un carácter neutro. Los comentarios de odio representan un 10,54% del total, y un 17,56% de los comentarios intolerantes. El 57,98% de los comentarios analizados en noticias sobre población gitana son intolerantes, el 12,58% de los comentarios contienen un discurso alternativo y un 27,3% son neutros. La mayor parte de comentarios intolerantes contra gitanos son estereotipos y prejuicios (un 39,15% del discurso intolerante).

— 20 minutos es el periódico con más comentarios intolerantes en sus foros, con un 70,27% del total de comentarios analizados de abril a julio de 2015. Además, encabeza también el porcentaje de comentarios de odio, que representan el 15,30% (un 21,77% de sus comentarios intolerantes). Frente a esto, el discurso alternativo representa solo el 8,46% del total, el porcentaje más bajo de los tres periódicos analizados. El Mundo tiene una proporción de comentarios intolerantes muy similar a 20 minutos con un 67,03% del total. El discurso alternativo se encuentra en el 11,64% de las intervenciones. El País, por su parte, tiene la menor presencia de comentarios intolerantes, un 49,43%, y la mayor proporción de discurso alternativo, un 15,12%.

— Los argumentos que utiliza con más frecuencia el discurso intolerante sobre inmigración son: “Aquí no hay trabajo para todos”, “Mételos en tu casa”, “El efecto llamada”, “Son delincuentes y parásitos”, “Viven de las ayudas sociales”, “Los musulmanes son potenciales terroristas y no se integran”, y “Nos están invadiendo”.

— Los argumentos que utiliza con más frecuencia el discurso intolerante sobre gitanos son: “No se quieren integrar”, “Son unos parásitos”, “Trafican con droga”, “Viven de las ayudas”, y “No respetan las normas de convivencia”.

— Con el objetivo de hacer más presente un discurso alternativo en los hilos de comentarios y reducir los niveles de aceptación del discurso intolerante, desde PROXI hemos intervenido con más de 450 comentarios propios en los foros de participación de El País, El Mundo y 20 minutos. Son intervenciones anti-rumor, pedagógicas y de sensibilización, dependiendo de la necesidad detectada en cada foro.

— Nuestro objetivo no son los usuarios intolerantes, sino su potencial audiencia, los lectores medios o ambivalentes, que son eminentemente pasivos en los foros de participación.

— Hemos constatado un impacto claro de nuestras intervenciones en ciertas situaciones: facilitan el inicio de un diálogo constructivo que modera el tono del debate, alientan a otros usuarios tolerantes a participar, y cuando nuestra intervención está entre las primeras reacciones a una noticia, parece desanimar al discurso intolerante.

— Hemos lanzado la campaña #ActúaConProxi en Twitter con el objetivo de generar una red de colaboradores en las redes sociales para luchar contra el discurso intolerante y de denunciar comentarios de odio a los medios. Por medio de esta campaña, hemos conseguido que los medios (en especial, 20 minutos) eliminen comentarios de odio denunciados por nosotros.

— En el futuro, será imprescindible lograr la implicación de un grupo importante de activistas para aumentar el porcentaje de discurso tolerante y generar un efecto multiplicador de nuestras intervenciones, y que en última instancia, se genere un círculo virtuoso que cambie, al menos ligeramente, el clima de opinión de los foros.

— La colaboración de medios de comunicación, administración y sociedad civil es imprescindible para luchar contra el discurso intolerante. Estos tres actores deben buscar espacios de comunicación y colaboración para aprovechar sinergias e intercambiar conocimiento desde sus diferentes perspectivas.

— Realizamos una serie de recomendaciones a estos tres actores, entre las que destacamos las siguientes: a los medios de comunicación, repensar los sistemas de moderación y seguir las recomendaciones de los Colegios de Periodistas; a la administración, impulsar investigaciones analíticas y experimentales rigurosas sobre el impacto de estrategias para la reducción de prejuicios; y a la sociedad civil, llevar el discurso tolerante a los espacios donde se encuentran el odio y el discurso intolerante, y tener en consideración que las estrategias e intervenciones más efectivas son aquellas que promueven una regulación autónoma de los prejuicios .

1. CONTEXTUALIZACIÓN

En las últimas dos décadas, los cambios sociales y económicos han convertido España en una sociedad culturalmente diversa. Con cifras de paro insostenibles y amplias capas de la población abocadas a un empeoramiento de su situación económica, el recurso de convertir a la población inmigrada en chivo expiatorio de los problemas sociales se hace más recurrente.

A pesar de esta coyuntura, en España los partidos de extrema derecha no han cosechado el éxito electoral que han tenido en otros países europeos, y desde el año 2000 en El Ejido, no se han producido disturbios de tanta repercusión como en otros lugares. No obstante, no cabe duda de que la proliferación del discurso xenófobo e intolerante en ciertos ámbitos puede suponer una grave amenaza para la cohesión social y la convivencia, en la medida en que contribuye a formar un estado de ánimo colectivo que puede acabar desembocando en discriminación, hostilidad y delitos de odio: lesiones, agresiones sexuales, amenazas, vejaciones, injurias, daños, etc. por motivos de odio o discriminación.

Las últimas cifras de delitos de odio publicadas por el Ministerio de Interior son una prueba de que el discurso intolerante tiene consecuencias. En 2014 se registraron más de 500 delitos de odio por motivos racistas, xenófobos, o religiosos. Teniendo en cuenta que el propio Ministerio cifra en un 90% los delitos de odio que quedan sin denunciar, el problema puede ser ya más grave de lo que pudiera parecer.

El último análisis del conjunto de los indicadores de las encuestas de actitudes hacia la inmigración del CIS, realizado por Oberaxe, presentaba el siguiente escenario: un 26% de los encuestados se muestran tolerantes con la inmigración; un 37%, ambivalentes; y el 37% restante, reacios. Los ambivalentes, que parecen seguir una evolución ascendente en las últimas encuestas, se sitúan próximos a una "tenue tolerancia". En definitiva, se podría concluir que nos encontramos con una sociedad relativamente centrada en cuanto a actitudes hacia la inmigración.

Ese es el escenario que nos presentan las encuestas. En cierta medida, podríamos afirmar que esta foto parece coincidir con los debates que se producen en el espacio público. El uso de lenguaje abiertamente racista e intolerante, a pesar de algunas desgraciadas excepciones, no es frecuente en la mayoría de los ámbitos públicos, y aún menos, en medios escritos. Pero, ¿sucede lo mismo en internet? ¿Qué está ocurriendo en las redes sociales y en los espacios de participación de los medios digitales? Lo cierto es que **el espacio online se ha convertido en el último reducto para la expresión abierta de la xenofobia y el racismo**. Tomemos el ejemplo de Twitter, donde las polémicas por tuits racistas son relativamente frecuentes.

Un reciente estudio del think tank Demos ha encontrado una media diaria de 10.000 insultos racistas en inglés en esta red social.¹

Otro espacio consolidado de opinión online son los foros de participación de los medios de comunicación digitales. A pesar de su teórico potencial deliberativo, en la práctica los foros de comentarios de los periódicos no se caracterizan por el intercambio constructivo de ideas, sino que más bien constituyen un diálogo de sordos en el que prevalecen el “ruido”, el desinterés por desarrollar un debate razonado, el desprecio a los argumentos ajenos, y la falta de respeto entre los interlocutores (Ruiz, Masip, Micó, Díaz Noci, y Domingo, 2010).

En estos foros polarizados y plagados de comentarios hiperbólicos, el racismo y la xenofobia proliferan. Los medios de comunicación viven esta circunstancia con preocupación porque perjudica a su imagen y reputación, y sobre todo, porque les podría acarrear problemas legales. Pero, al mismo tiempo, también valoran el importante papel que desempeñan la participación y la interactividad en la fidelización de su público, y son reacios a establecer restricciones por miedo a ser percibidos como excesivamente limitadores de la libertad de expresión.

En un intento de encontrar un equilibrio entre ambas preocupaciones, los medios establecen una serie de normas de participación y utilizan diversos sistemas de moderación de sus foros: diferentes sistemas de registro previo, filtros automáticos, moderadores, etc. Estos sistemas tienen una eficacia bastante limitada. Los filtros automáticos, por ejemplo, son relativamente efectivos para detectar una serie de insultos contemplados en la programación del software, pero no son capaces de captar una gran parte de las descalificaciones porque éstas pueden expresarse mediante una enorme cantidad de combinaciones semánticas que evitan, consciente o inconscientemente, los “términos prohibidos” (Ruiz, Masip, Micó, Díaz Noci, y Domingo, 2010). En el caso de los moderadores, lo habitual es que se vean superados por el elevadísimo número de comentarios que se publican cada día en los foros de participación de las noticias.

En conclusión, **las normas que los propios medios han establecido se vulneran habitualmente y los mecanismos de control son claramente insuficientes, porque ni los recursos humanos que se destinan a la gestión de comentarios son suficientes ni los recursos tecnológicos han llegado aún a un grado de desarrollo suficiente en este ámbito.**

Ante este contexto, el Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC) y United Explanations (UNX) nos planteamos la necesidad de contribuir en la lucha contra el discurso del odio en internet, en concreto, en los foros de participación de tres medios de comunicación online. Hablamos de

¹ En la otra gran red social, Facebook, por su configuración a través de listas de amigos, no es posible tener una idea clara de qué está sucediendo en esta materia.

El País, El Mundo y 20 minutos, los tres diarios online con mayor audiencia del estado español. Con la financiación del Programa Ciudadanía Activa del Mecanismo Financiero del Espacio Económico Europeo (EEA Grants), y enmarcado dentro del eje estratégico de fomento de la ciudadanía activa, en junio de 2014 pusimos en marcha el Proyecto Online contra la Xenofobia y la Intolerancia en Medios Digitales (PROXI). Aunque el problema del discurso del odio en los foros de comentarios afecta también a otros colectivos, como LGBT, judíos, etc., en PROXI, por una cuestión de escasez de recursos, nos centramos en dos colectivos: población inmigrada y gitanos, considerando que, en la medida que la crisis económica actúa como catalizador de la aparición de actitudes intolerantes, y estos dos colectivos son percibidos como potenciales competidores por los recursos sociales y laborales; ambos, inmigrados y gitanos se convierten en las víctimas propicias del discurso del odio. En el Observatorio PROXI rastreamos diariamente las noticias sobre inmigrados y sobre población gitana en los tres medios digitales y analizamos el “debate” que se genera en los hilos de comentarios de las informaciones, con la finalidad última de intervenir en esos foros para hacer más presente un discurso tolerante que ponga en valor la diversidad. Realizamos un seguimiento de los comentarios y los categorizamos para facilitar la identificación de los argumentos utilizados en el discurso intolerante, como paso previo para desmontarlos y construir un discurso alternativo. En esta clasificación dividimos los comentarios en las siguientes categorías: odio, estereotipos y prejuicios, rumores, argumentos trampa, y discurso anti-inmigración o anti-gitano de baja intensidad (diferentes tipos de discurso intolerante), comentarios neutros, y discurso alternativo. Esta tipología no tiene pretensiones científicas, sino que está orientada a preparar intervenciones diferentes en función del tipo de argumento que queremos rebatir.



Una de nuestras motivaciones al plantear este proyecto, era llevar los excelentes materiales y recursos que han desarrollado en los últimos años las redes anti-rumor y las organizaciones anti-racistas, allá donde el discurso más intolerante está presente. En el entorno del activismo pro-derechos humanos, todos esos recursos se comparten con rapidez, pero no tienen toda la difusión que sería deseable en entornos hostiles, donde los prejuicios y los estereotipos son mayoritarios y el racismo de mayor o menor intensidad se expresa con impunidad. En cierta medida, se predica sólo a los conversos.

En PROXI, queremos salir de nuestra “zona de confort”, evitando el comportamiento social que la politóloga alemana Elisabeth Noelle-Neumann denomina como “espiral del silencio” (Noelle-Neumann, 1995). Buscamos impedir que por inhibición pueda darse la impresión de que los radicales anti-inmigración que se manifiestan en los foros tienen más respaldo del que realmente poseen.

No pretendemos neutralizar el odio ni hacer cambiar de opinión a los más opuestos a la inmigración, un objetivo poco realista desde nuestra posición, sino impedir que el discurso intolerante se apropie de los foros y pueda influir en lectores ambivalentes, que albergan ciertos miedos e inquietudes sobre la inmigración. Un estudio publicado recientemente en Human Communication Research por un grupo de investigadores de la Universidad de Canterbury, Nueva Zelanda, viene a confirmar nuestra preocupación, al concluir que la exposición a comentarios online “prejuiciosos” incrementa los propios prejuicios de los lectores y la probabilidad de que esos mismos lectores acaben dejando comentarios del mismo tipo (Hsueh, M., Yogeewaran, K. and Malinen, S., 2015).

Desde PROXI queremos hacer nuestra aportación para equilibrar el contenido de estos foros con un discurso prudente y alternativo, que contribuya a la convivencia y a la comprensión de una realidad compleja. Idealmente, PROXI aspiraría a cambiar el clima de opinión de esos foros de comentarios. Pero para alcanzar este objetivo es imprescindible abordar la dimensión participativa, promoviendo el compromiso cívico y la movilización de activistas online, porque nuestras intervenciones, por sí solas, tienen un peso muy relativo en el total de comentarios de los foros. Nuestra aspiración es que las intervenciones de PROXI se constituyan en un “núcleo duro”, que a pesar de representar una opinión minoritaria en el entorno de los foros de comentarios, se reafirma en sus posiciones y sirve de banderín de enganche para otros activistas.

Para potenciar la participación ciudadana, hemos realizado talleres presenciales de capacitación con jóvenes interesados en los derechos humanos y un curso online de formación sobre “Derechos Humanos y Discurso del Odio” para blogueros y activistas online. Además, hemos desarrollado #ActúaConProxi, una estrategia de promoción de la participación mediante la publicación en Twitter de “alertas” de presencia de

discurso del odio en las foros de comentarios que analizamos. Somos conscientes de las limitaciones de un proyecto de estas dimensiones y de que la lucha contra el discurso del odio se ha de realizar desde múltiples frentes y a través de acciones muy diversas. PROXI pretende aportar su granito de arena en un entorno online muy concreto, que estaba, a nuestro juicio, insuficientemente atendido hasta la fecha.



Figura 1.2
Captura de la web
y del perfil en twitter

¿Cómo actuamos contra el ciberodio?

METODOLOGÍA DE TRABAJO EN LA RED

1

LOS DISCURSOS

Migrantes y población gitana son dos colectivos especialmente vulnerables y expuestos a la intolerancia

los gitanos...



inmigrantes

MONITOREO

Analizamos el discurso intolerante en los comentarios de los medios digitales y noticias seleccionadas

2

DATA

Proxi Comment Software



CATEGORIZACIÓN

Clasificamos los comentarios en categorías para las distintas formas del discurso intolerante

3



Rumor



Estereotipo



Odio



Arg.trampa



Anti-baja int.

INTERVENCIÓN

Realizamos intervenciones directas para contrarrestar los argumentos que utiliza el ciberodio

4



INFO



Discurso Alternativo



Argumentación



Sensibilización



Pedagogía



WEB



REPORT

2. RESULTADOS DEL OBSERVATORIO

PROXI es **un proyecto de Ciudadanía Activa**. No es ni pretende ser un proyecto de investigación. Aunque el monitoreo de los foros no es nuestro objetivo prioritario, desde PROXI lo entendemos como un paso previo necesario para poder intervenir de un modo más eficaz. Es por ello que hemos dedicado gran cantidad de recursos a la recopilación de comentarios y su análisis. Dicho esto, y dado que nuestros posts mensuales de análisis de resultados han despertado cierto interés, queremos aprovechar este balance final del proyecto para enumerar algunas de las principales limitaciones de nuestra metodología.

En primer lugar, la selección de las noticias no se ha realizado bajo un criterio de absoluta exhaustividad, y adolece de cierta arbitrariedad, en la medida en que no siempre es claro el límite entre una noticia relacionada con la inmigración y otra no estrictamente relacionada, pero cuyos comentarios acaban versando sobre inmigración. Por ejemplo, una noticia sobre los atentados contra Charlie Hebdo no es, estrictamente, una noticia sobre inmigración, pero la orientación de los comentarios que vinculan sucesivamente inmigración con Islam, e Islam con terrorismo, deja en manos del observador decidir si la noticia en cuestión es objeto de nuestro análisis.

En segundo lugar, la selección de la muestra de comentarios que analizamos en cada noticia es relativamente arbitraria. Mediante un software de volcado de comentarios, que no necesariamente se realiza a la misma hora, seleccionamos los 25 comentarios más recientes. Esta circunstancia podría tener implicaciones en cuanto a la representatividad de la muestra, introduciendo algún tipo de sesgo no controlado por nuestro análisis.

Otra de las cuestiones que nos parece oportuno recalcar es que, aunque los diferentes tipos de comentarios no son excluyentes (un mismo comentario puede contener, por ejemplo, un rumor y lenguaje insultante o agresivo), optamos por simplificar el tratamiento de los datos, clasificando cada comentario en una sola categoría.

A pesar de estas cuestiones, consideramos que la muestra analizada, casi 5.000 comentarios en más de 400 noticias, es suficientemente representativa, y los resultados que se observan lo suficientemente estables y consistentes, como para afirmar que ofrecen una imagen fidedigna del tipo de comentarios que se encuentran en los foros.

2.1. EL DISCURSO INTOLERANTE EN LOS FOROS DE COMENTARIOS DE EL PAÍS, EL MUNDO Y 20 MINUTOS

TIPOLOGÍA DE LOS COMENTARIOS

Con el objetivo de optimizar nuestras intervenciones, en PROXI desarrollamos una tipología para clasificar los comentarios de los foros.

Distinguimos tres grandes categorías :

1. discurso **intolerante**
2. discurso **alternativo**
3. discurso **neutro**

Dentro de la primera categoría contemplamos cinco tipos que se corresponden con diferentes modos de manifestarse la intolerancia: el odio, los estereotipos y prejuicios, los rumores, los argumentos trampa, y el discurso anti-inmigración o anti-gitano de baja intensidad.

A continuación definimos cada una de las categorías, con ejemplos extraídos de los foros durante el segundo cuatrimestre de 2015, con dos infografías diferenciadas.



*Figura 2.1
Iconografía de las categorías de discurso intolerante
(arriba) y de las dos restantes: neutro y alternativo
(abajo)*

Tipos de comentarios

LOS 5 DE LA INTOLERANCIA



ODIO

Contienen lenguaje insultante y degradante, incitan a la violencia y/o hacen apología de la violencia.

ESTEREOTIPOS Y PREJUICIOS

Comunican ideas muy simplificadas sobre miembros de una comunidad, generalizaciones que no tienen en cuenta diferencias individuales. Cuando son negativos, se habla de prejuicios.



DE BAJA INTENSIDAD (ANTI-)

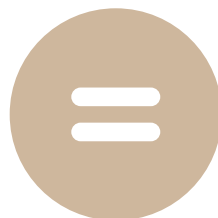
Contienen un rechazo latente de la diversidad, y se expresa de maneras diversas, incluso indirectamente, a través de un discurso negativo hacia las instituciones que defienden los derechos de estos colectivos.

RUMORES
Declaraciones basadas en falsedades sobre personas o grupos que se difunden de una persona a otra sin que se demuestre su veracidad



ARGUMENTO TRAMPA

Simplificaciones extremas del debate, que utilizan la "falacia del falso dilema", negando todo el rango de posiciones intermedias.



NEUTRO

Comentarios que expresan una actitud indeterminada hacia la inmigración o hacia los gitanos, o que no guardan relación alguna con el tema.

LOS 2 RESTANTES



ALTERNATIVO

Comentarios basados en la tolerancia y el respeto de la diversidad y los derechos humanos.

EJEMPLOS / CAPTURAS



Hellstorm79

hace 2 días

@mtkano Son solo criaturas (no humanos, para mi negros no son humanos) que muchos idiotas progres dicen que huyen de la muerte y la guerra, pero....¿EN DONDE ESTAN SUS MUJERES E HIJOS? ¿no deberian estar con ellos para salir huyendo igual de la muerte?



Raul Rodriguez

De todos es sabido que los fieles de esa religión suelen vivir de ayudas públicas y son poco dados a trabajar.

28/07/2015, a las 20:09



pedro picapiedra

Mora Tetuan

Inmigrante ilegal expulsado por donde venga, esa es la solución.

Responder Más opciones

09/05/2015, a las 20:59



luis carlos Luis

De los miles de chinos hay trabajando para sus padres en restaurantes chinos y en los bazares cuántos van a la escuela? muy pocos. Hay más niños hijos adoptivos chinos en la escuela que hijos de inmigrantes. Este artículo sólo habla de unos pocos

05/07/2015, a las 18:39



golden eagle

Jun 10, 2015

En el CETTI hay 700 inmigrantes y sobran 188. La solución es fácil. Dejamos 300 inmigrantes en el CETTI y el resto que se vayan a casa del ministro del interior, a las casas de los de la ONG y a Estrasburgo. Ya que Estrasburgo opina, que arreme el hombro.XD. ESTRASBURGO.

EL DISCURSO INTOLERANTE EN LOS FOROS DE COMENTARIOS

En PROXI hemos analizado un total de 4.777 comentarios en 414 foros de las noticias sobre inmigración y población gitana entre noviembre de 2014 y julio de 2015. A continuación presentamos los resultados de la observación por colectivo, en una perspectiva global y por periódicos.

El discurso intolerante hacia la población inmigrante

Según nuestro análisis, el 60,01% de los comentarios analizados (de un total de 4.451) son intolerantes, y solo el 11,39% son discurso alternativo. El 28,6% restante tiene carácter neutro. En otras palabras, **seis de cada diez comentarios responden al discurso intolerante, tres son neutros y solamente uno desarrolla el discurso alternativo.** (figura 2.3)

En valores absolutos detectamos un total de 2.670 comentarios intolerantes, 1.273 de carácter neutro y 507 de discurso alternativo.

Si analizamos el discurso intolerante según nuestra tipología, los comentarios anti-inmigración de baja intensidad (un 50,02% de los comentarios intolerantes, que corresponde a un 30,02% del total) y los comentarios de odio (un 17,56% de los comentarios intolerantes, que corresponde a un 10,54% del total) son los que tienen mayor presencia en los foros. Los rumores suponen el 12,35% de los comentarios intolerantes, los estereotipos y prejuicios el 10,75% y en último lugar encontramos argumentos trampa que representan el 9,32%.

Si observamos la evolución de las tres grandes categorías mes a mes, destaca la relativa estabilidad de los resultados, algo que da consistencia y reafirma los datos disponibles.

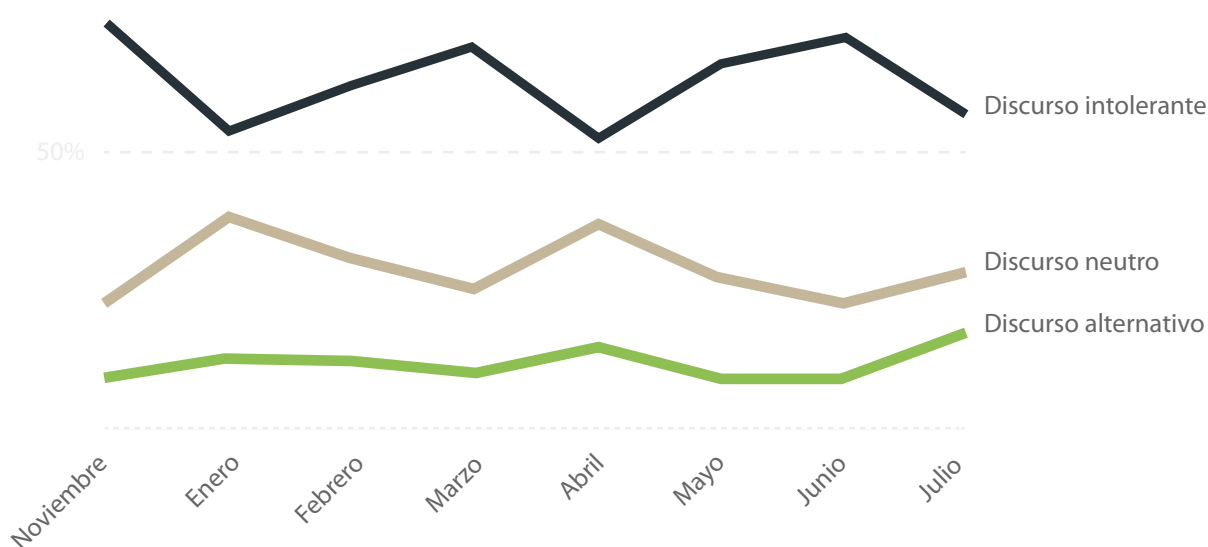


Figura 2.2
Los discursos
sobre inmigrantes
en el tiempo (%)

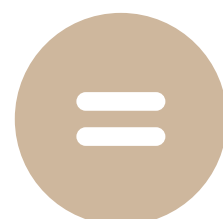
Fig 2.3.

Sobre una muestra de 4.451 comentarios sobre la inmigración analizados...

**EL
DISCURSO
INTOLERANTE
60%**

NEUTRO 29%

ALTERNATIVO 11%



El discurso intolerante representa más del 50% de los comentarios en todos los análisis mensuales realizados entre noviembre de 2014 y julio de 2015, oscilando entre el 51,55% y el 72,03% de los comentarios. Por otro lado, el discurso alternativo representa entre el 7,25% y el 17,32%. Finalmente, los comentarios neutros suman entre el 20,73% y el 36,64%. Es de destacar que la disminución de discurso intolerante se traduce generalmente en más comentarios neutros, mientras que el incremento de comentarios alternativos es siempre más ligero.

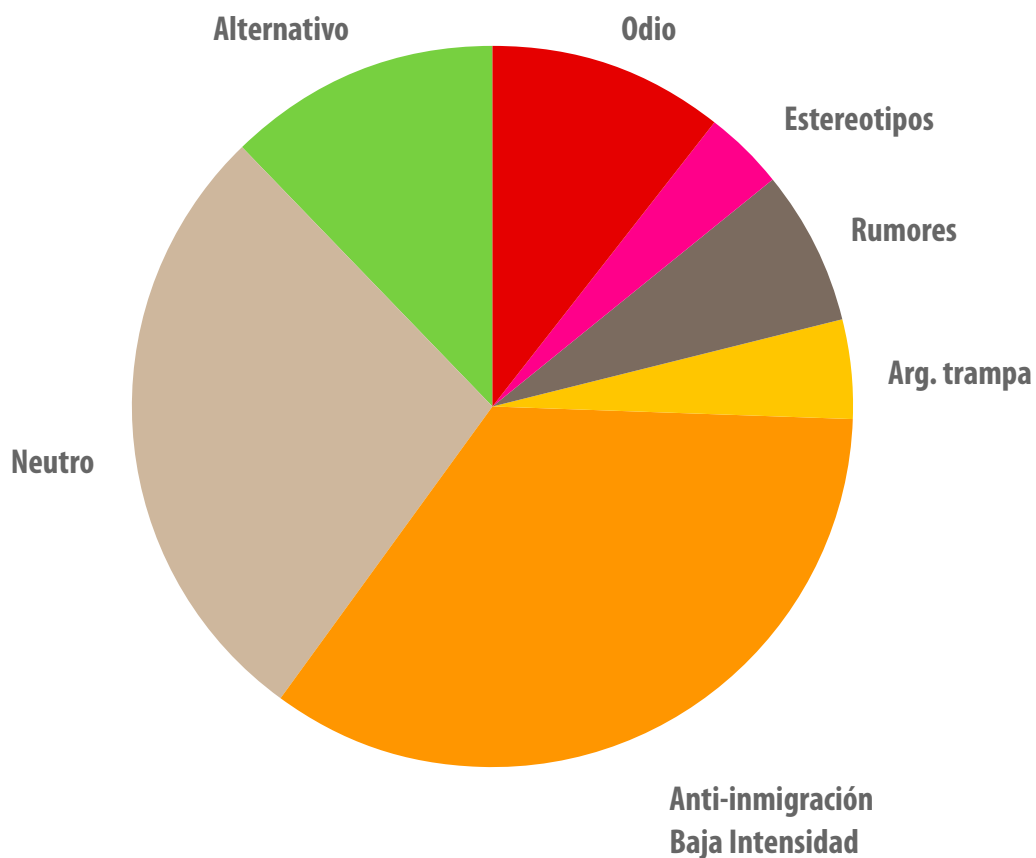


Figura 2.4
 Los discursos
 sobre inmigrantes
 al detalle (%)

El discurso intolerante hacia la población gitana

Sobre una muestra de 326 comentarios de foros de noticias sobre gitanos analizados, nuestro análisis muestra que el 57,98% de ellos son intolerantes, mientras que el 12,58% de los comentarios contienen un discurso alternativo y el 27,3% son neutros. Dicho de otro modo, seis de cada diez comentarios son intolerantes, tres son neutros y solamente uno contiene discurso alternativo. En valores absolutos, encontramos 189 comentarios intolerantes, 89 neutros y 41 de discurso alternativo.

El discurso intolerante en los foros de las noticias sobre población gitana tiene, pues, una presencia semejante a los foros de las noticias sobre inmigración. Si analizamos el discurso intolerante según la tipología establecida por nuestra metodología, la mayoría de comentarios responden al tipo estereotipos y los prejuicios. Estos representan un 39,15% del discurso intolerante, y un 22,7% del total de comentarios analizados. Siguen los comentarios anti-gitano de baja intensidad con un 29,10% del discurso intolerante (16,87% del total) y los rumores con un 19,58% (11,35% del total). A mayor distancia encontramos los comentarios de odio que representan el 7,94% del discurso intolerante y un 4,6% del total de comentarios analizados, y los argumentos trampa que representan el 4,23% (2,45% del total).

Destacamos, pues, que **predominan los estereotipos y los prejuicios en torno a la población gitana**. En concreto, abundan las generalizaciones y la rumorología acerca de su modo de vida.

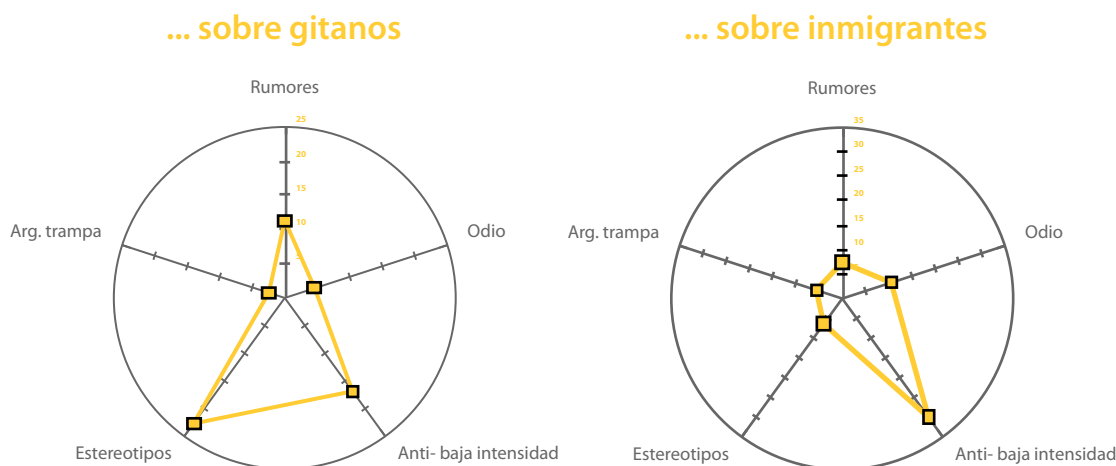


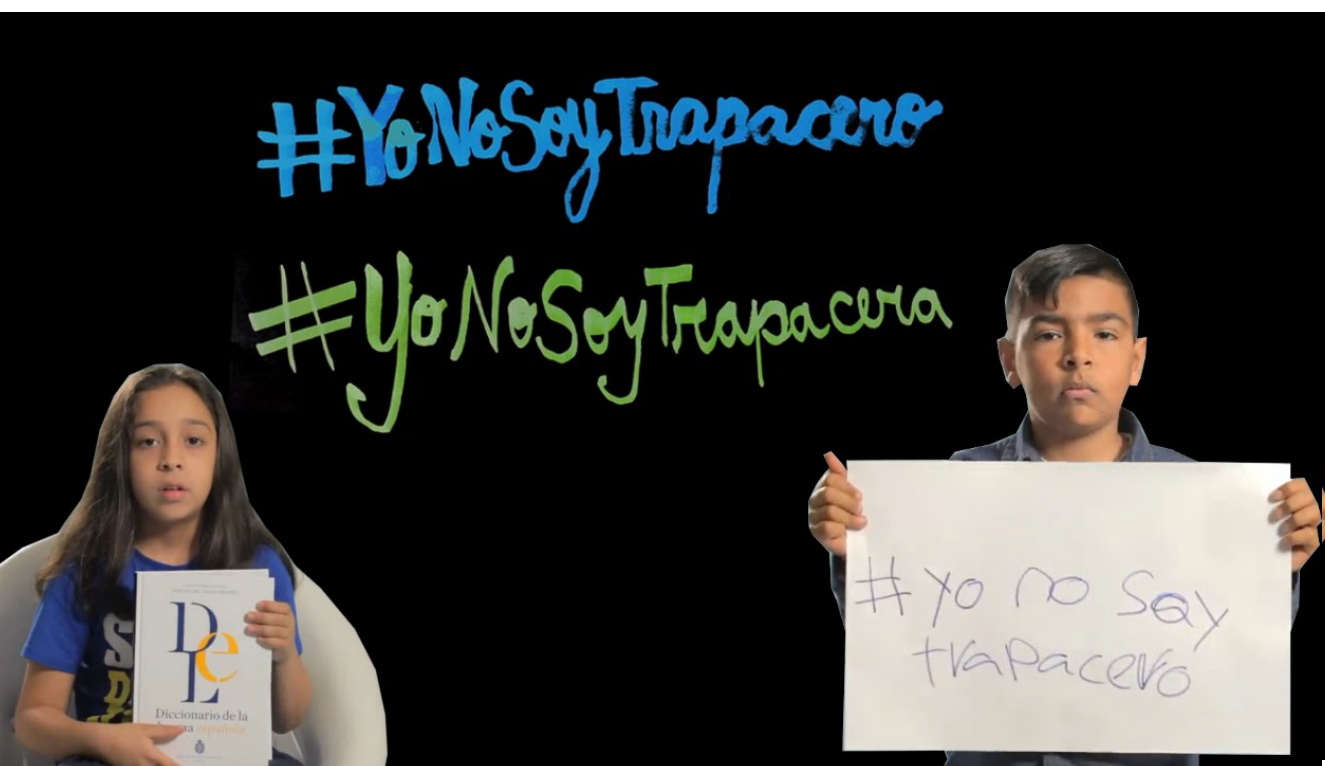
Figura 2.5
Esta comparativa muestra sutiles diferencias

Si bien el menor número de comentarios sobre pueblo gitano no nos permite realizar una evaluación mensual, pues hay varios meses sin datos por ausencia de noticias, sí cabe destacar que el discurso intolerante es siempre mayoritario a lo largo del periodo analizado y representa entre el 43,39% y el 63,78% de los comentarios de los foros.

Por otra parte, queremos señalar que la presencia de noticias de carácter reivindicativo predispone positivamente al lector y genera un mayor flujo de discurso alternativo. Por ejemplo, en el marco del Día Internacional del Pueblo Gitano (8 de abril), los medios analizados se hicieron eco de la campaña **#YoNoSoyTrapacero** que tiene por objetivo eliminar de la RAE la aceptación de trapacero en la definición de gitano. (ver imagen)

En estas noticias el volumen de comentarios con un discurso alternativo fue muy superior al habitual. En este mismo sentido, comprobamos que en noticias con un contenido más crítico y reacio al pueblo gitano, los foros de comentarios contienen mayor proporción de comentarios intolerantes. Por ejemplo, los foros de una noticia sobre las "perlas xenófobas" de Xavier García Albiol, publicada en los tres periódicos analizados, tuvieron gran participación con gran proporción de comentarios intolerantes.

Esto ocurre tanto en los foros de noticias sobre gitanos como en los de noticias sobre inmigración.



El discurso intolerante por periódicos

20 minutos es el periódico con más comentarios intolerantes en sus foros, con un 70,27% del total de comentarios analizados de abril a julio de 2015. Además, encabeza también el porcentaje de comentarios de odio en la mayoría de los meses de los que disponemos de información, que representan el 15,30% del total de comentarios de este periódico (un 21,77% de sus comentarios intolerantes). Los comentarios anti-inmigración de baja intensidad representan el 53,81% de su discurso intolerante y son los más presentes en 20Minutos en términos globales, con un 37,81% sobre el total. Frente a esto, el discurso alternativo representa solo el 8,46% del total, el porcentaje más bajo de los tres periódicos analizados.

El Mundo tiene una proporción de comentarios intolerantes muy similar a 20 minutos con un 67,03% del total. Es el periódico con mayor presencia de comentarios anti-inmigración de baja intensidad, que representan el 62,21% de su discurso intolerante, llegando al 41,7% del total. El discurso alternativo se encuentra en el 11,64% de las intervenciones.

El País tiene la menor presencia de comentarios intolerantes, un 49,43%, y la mayor proporción de discurso alternativo, un 15,12%. Si observamos el discurso intolerante presente en El País, los comentarios más presentes son, como en El Mundo y 20 minutos, los anti-inmigración de baja intensidad, que representan el 54,94% de su discurso intolerante, un 27,16% del total de sus comentarios analizados.

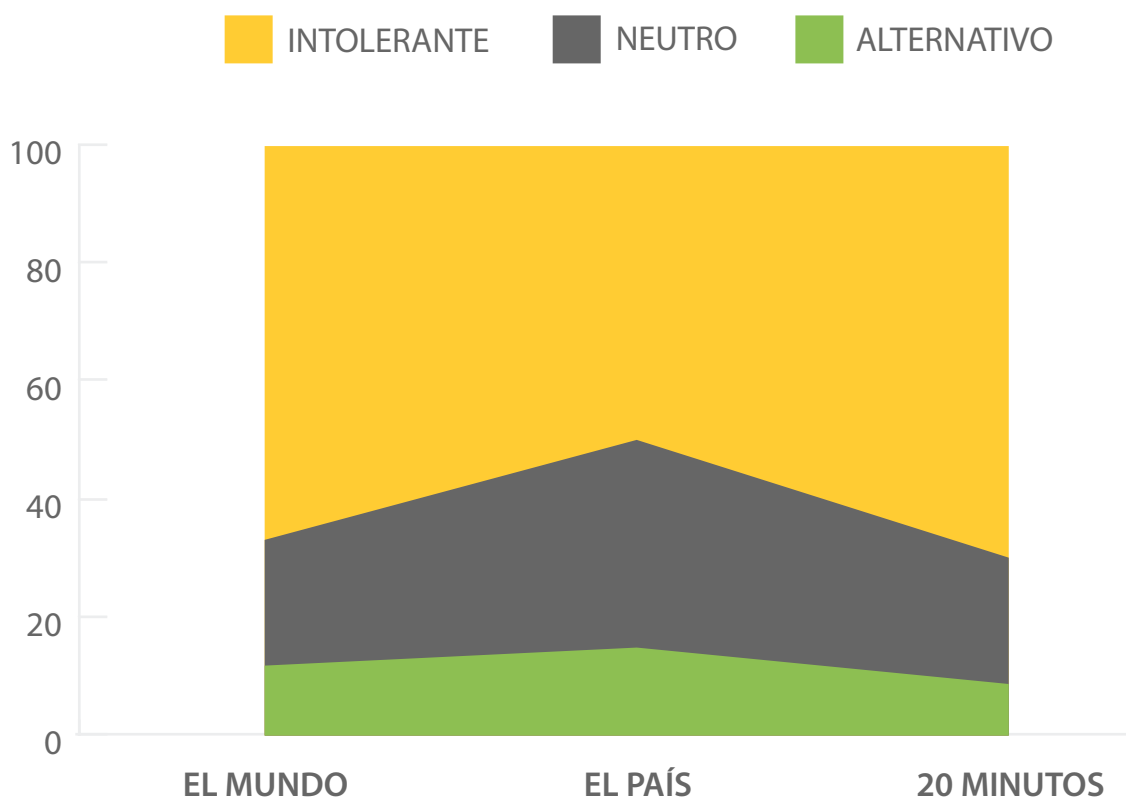


Figura 2.6
Categorías de
comentarios
según los medios
analizados (%)

Más allá de la influencia que el perfil del lector de cada medio pueda tener, el análisis de los resultados apunta a algunas de las razones que pueden explicar la mayor o menor presencia del discurso intolerante. Parece claro que **el contenido de las noticias, el uso del lenguaje o el sistema de moderación son determinantes**. Muy a menudo los periódicos utilizan, en mayor o menor medida, un lenguaje que señala e incluso criminaliza a las personas inmigrantes y refugiadas. En general, los periódicos utilizan el término inmigrante cuando hablan de potenciales refugiados (el 65% de las personas que han llegado a Europa por el Mediterráneo en lo que va de año vienen de Siria, Afganistán, y Eritrea) y prefieren hablar de drama de la inmigración o de crisis migratoria, en lugar de crisis humanitaria². Diariamente se publican artículos usando los términos “reparto de refugiados”, en lugar de acogida, tratándolos como si fueran mercadería; “inmigrantes interceptados, detenidos y retenidos”, como si fueran delincuentes; “inmigrantes de segunda generación” o “extranjeros con doble nacionalidad”, refiriéndose a ciudadanos españoles; “ilegales”, “sin papeles”, “indocumentados” e incluso “carga humana”; “avalancha”, “oleada” o “marea” de inmigrantes.

Por otro lado, nuestra observación³ apunta a que el contenido de las noticias también marca la presencia del discurso intolerante. Hemos observado que el aumento de noticias en torno a la llegada/acogida de inmigrantes y refugiados suele venir acompañada de un mayor número de comentarios de rechazo a los inmigrantes. Así, por ejemplo, en el mes de julio este tipo de noticias disminuyó en 9 puntos porcentuales respecto al mes anterior (pasando del 34% al 25% de las noticias publicadas), y el discurso intolerante se redujo también en un 6%. Al aumentar las noticias sobre este tema aumenta la percepción del problema, y con ello la expresión de una preocupación. Esta hipótesis se reafirma al comprobar que el periódico con mayor número de noticias acerca de la llegada y acogida de inmigrantes y refugiados, 20 minutos, lidera el ranking del discurso intolerante; así como el menor número de comentarios alternativos. Al tiempo que El País, con una presencia mucho menor de noticias sobre estas cuestiones, encabeza el discurso alternativo. Por último, la eficacia de los sistemas de moderación de los foros de comentarios es determinante para la mayor o menor presencia de discurso intolerante en los mismos. 20 minutos nos proporciona un ejemplo claro. Es el periódico donde hay una mayor presencia de comentarios insultantes y degradantes y, según lo que hemos observado, no tiene un filtro previo automático que impida, por ejemplo, la aparición de comentarios con insultos, realizando solo un control expost de los comentarios. Resultado de esta falta de control previo es un gran número de comentarios con insultos en los foros de 20 minutos. Comentarios de este estilo son detectados automáticamente por un filtro previo en los otros periódicos y no llegan a publicarse, reduciendo de este modo la presencia del odio en sus foros.

² Datos desglosados por periódico disponibles únicamente de abril a julio. Todos los datos de esta sección se refiere únicamente a este periodo de tiempo.

³ Esta mala práctica parece haber cambiado con motivo de la crisis de refugiados de septiembre de 2015.

LOS ARGUMENTOS QUE ALIMENTAN EL ODIOS

La actualidad, filtrada por las noticias de los periódicos, influye sobre el tipo de comentarios que encontramos en el discurso intolerante presente en los foros. Por ejemplo, en enero de 2015 hubo un repunte de comentarios islamófobos a raíz de los atentados en París; o también, la llegada de refugiados a lo largo de este año, especialmente este verano, ha incrementado los comentarios anti-inmigración.

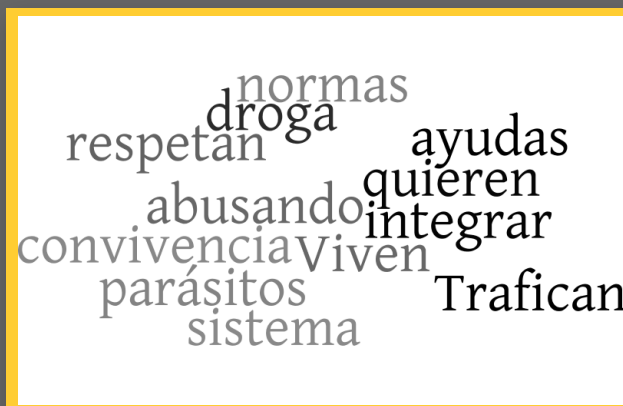
No obstante, a través de nuestra labor de observación y análisis hemos identificado los siguientes argumentos como los más recurrentes:

Campos semánticos



- "Aquí no hay trabajo para todos"
- "Pues mételos en tu casa"
- "Vienen a vivir de las ayudas"
- "Son unos delincuentes, parásitos, mendigos"
- "Todos son del top manta, gorrillas, lateros..."
- El "Efecto llamada"
- "Los musulmanes son potenciales terroristas"
- "Los musulmanes no se quieren integrar"
- "Nos están invadiendo"

Comentarios sobre inmigración



- "Son unos parásitos"
- "No se quieren integrar"
- "Trafican con droga"
- "Viven de las ayudas, abusando del sistema"
- "No respetan las normas de convivencia"

Comentarios sobre gitanos

2.2. INTERVENCIONES PROXI

El concepto de intervención es muy amplio e incluye tipos de actuación distintos y de grados muy diversos: la publicación de comentarios propios, la puntuación de comentarios de otros usuarios, y la denuncia de comentarios de odio. Nuestro objetivo principal es realizar intervenciones para hacer presente un discurso alternativo en los hilos de comentarios y reducir los niveles de aceptación del discurso intolerante. En este sentido, hemos intervenido con la publicación de comentarios en más de 450 foros entre los meses de noviembre y julio. Basándonos en gran cantidad de materiales, propios y externos ⁴, en PROXI hemos elaborado un banco de contra-argumentaciones para desmontar algunos de los argumentos más repetidos en los foros. Son intervenciones de distintas clases en función de la necesidad que detectamos en el foro en el que actuamos.

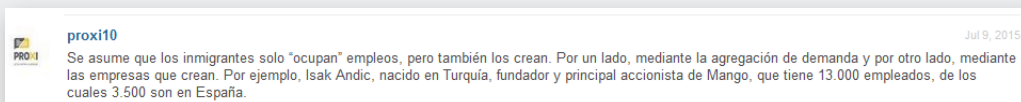
Principalmente, nuestras intervenciones han consistido en **comentarios “anti-rumor”, “pedagógicas” y “de sensibilización”**.



ANTI-RUMOR

Intervenciones que **aportan datos y explicaciones para contra-argumentar rumores, prejuicios o estereotipos.**

Intervención a la noticia “Un chef español rompe un acuerdo para abrir un restaurante en un hotel de Donald Trump”, 20 minutos, 9 de julio de 2015.



Intervención a la noticia “Bruselas ofrece 20.000 plazas para refugiados en sus países de origen a repartir entre los estados miembros”, El Mundo el 13 de mayo de 2015.



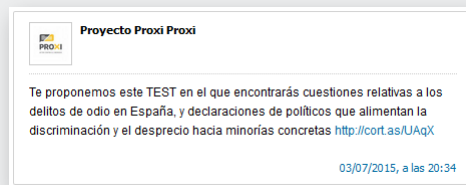
⁴ Por ejemplo, incluimos materiales de United Explanations, Institut de Drets Humans de Catalunya, Xarxa BCN Anti-rumors, Stop Rumores, Inmigracionalismo, Union Romani, Muhimu, Fundación Secretariado Gitano, artículos de periódicos, aportaciones de usuarios, etc.



PEDAGÓGICAS

Intervenciones **explicativas o informativas, que tienen como objetivo explicar de manera didáctica hechos o datos que aportan información adicional al debate.**

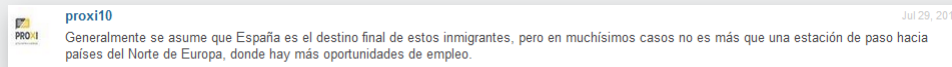
*Intervención de PROXI en el foro de la noticia "España, una isla de tolerancia",
publicada en El País el 2 de julio de 2015*



*Intervención de PROXI en el foro de la noticia "Gran Gitano BIP",
publicada en El Mundo el 23 febrero de 2015.*



*Intervención de PROXI en el foro de la noticia "Eurotunnel afirma haber interceptado a
37.000 inmigrantes en lo que va de año", publicada en 20 minutos el 29 de julio de 2015.*



*Intervención de PROXI en el foro de la noticia "Un muerto y tres policías heridos en un tiroteo
en Copenhague en un evento sobre libertad de expresión" publicada en El Mundo el 14 de febrero de 2015*





SENSIBILIZACIÓN

Recurrimos a

la empatía y apelamos a las emociones.

En muchas ocasiones, si los hechos contradicen los “marcos” que nos sirven para entender la realidad, los ignoramos (Lakoff 2007).

Es por ello que estas intervenciones de sensibilización son especialmente importantes, pues son las que llegan más al lector.

Intervención de PROXI en el foro de la noticia “Tantos inmigrantes como abuelos”, publicada en El Mundo, 24 de abril de 2015

proyecto_proxi
24/04/2015 14:20 horas #8

La situación de muchos inmigrantes que llegan a España es similar a la de muchos españoles que emigraron en los años 60. En general creemos que la mayoría de los que emigraron a Alemania, Suiza o Francia lo hacía de manera regular y con contrato de trabajo. No fue así. La mitad lo hicieron sin contrato de trabajo y de forma irregular. Lo explica muy bien el documental *El Tren de la Memoria*. Se puede ver aquí: <http://www.rtve.es/alacarta/videos/el-documental/documental-tren-memoria/1797667>

Responder Citar mensaje Valorar + - Denunciar

Intervención de PROXI en el foro de la noticia “El niño que cruzó la frontera del Tarajal dentro de una maleta”, publicada en El País el 7 de mayo de 2015.

Proyecto Proxi Proxi

Todos nos podemos encontrar en la necesidad de emigrar a otro país. Todos sabemos que muchos españoles han tenido que irse a otros países en busca de una vida mejor, en el pasado y en el presente. Y, desgraciadamente, en ocasiones estos españoles también son discriminados por el hecho de ser extranjeros. Por ejemplo, en esta noticia se explica cómo estos españoles se encuentran con trabajos abusivos o sueldos inferiores a los que reciben los empleados locales <http://cort.as/DN5M>

Responder Más opciones 08/05/2015, a las 18:57

Intervención en la noticia “Francia intensifica las expulsiones de ‘sin papeles’” en El Mundo, 19 de junio 2015

proyecto_proxi
19/06/2015 09:33 horas #5

Es cierto que vivimos en una época en que desgraciadamente no hay trabajo para todos. Pero precisamente por esto, imaginemos la desesperación de estas personas que hacen lo necesario para huir de la miseria de sus países o de la guerra.

Responder Citar mensaje Valorar + - Denunciar

Intervención de PROXI en el foro de la noticia “Gran Gitano BIP”, publicada en El Mundo el 23 febrero de 2015.

proyecto_proxi
23 feb. 2015 | 14:07 #9

En España, la percepción de la comunidad gitana obedece a prejuicios y estereotipos que se arraigan desde hace siglos. El 50% asegura haber sido discriminado a la hora de buscar empleo, de hecho, 1 de cada 3 gitanos están en paro. ¿Qué futuro les espera? ¿Qué posibilidades tienen?

Responder Citar mensaje Valorar + - Denunciar

2.3. OTRAS ACCIONES DE PROXI

Además de la observación y análisis de los foros de participación y de la intervención mediante comentarios en los mismos, en PROXI hemos llevado a cabo otras actividades que complementan la lucha contra el discurso del odio o discurso intolerante. Se trata de la campaña #ActúaConProxi, del curso online sobre discurso del odio, y de la publicación de artículos e infografías sobre temas relacionados con discurso del odio, inmigración, y colectivo gitano.

A) CAMPAÑA ONLINE #ACTÚACONPROXI

Vídeo y hashtag en twitter.

Conscientes de los recursos limitados de nuestro proyecto, desde PROXI iniciamos un plan de activismo online en Twitter con la difusión de un video de sensibilización y la creación del hashtag #ActúaConProxi, a través del cual denunciamos comentarios que contienen un lenguaje denigrante e insultante y animamos a otros usuarios a dejar sus comentarios alternativos en ese foro. Esta iniciativa nació con un doble objetivo. En primer lugar, ampliar el número de colaboradores en las redes sociales y, en segundo lugar, denunciar mensajes de odio a los sistemas de moderación de los foros de El País, El Mundo y 20 minutos.



» PDF interactivo (click para ver video desde Acrobat Reader o similar)

<https://www.youtube.com/watch?t=3&v=pGHeFPM4cZY>

Alertados por la presencia mayoritaria del discurso intolerante en los foros animamos a nuestros cibernativos a romper la espiral del silencio, registrarse como usuarios en los 3 periódicos para intervenir con un discurso alternativo, puntuar negativamente los rumores, estereotipos y prejuicios, y denunciar los mensajes de odio.

Con esta iniciativa hemos conseguido la eliminación de un elevado número de comentarios insultantes y degradantes por parte de los periódicos denunciados por **#ActúaConProxi**, entre otros y a modo de ejemplo:

Comentario a la noticia "Italia coordina el rescate de casi dos mil inmigrantes en las últimas 24 horas", publicada en 20 minutos el 27 de julio de 2015

The screenshot shows a forum post by user **Purademagogia** with the text "A VUESTRO PUTO PAIS YA TENEMOS DELINCUENTES DE SOBRA GRACIAS". Below it is a post from **ProyectoProxi** dated 18 June, stating: "¡Nuevo comentario eliminado por @20m gracias a la presión de #ActúaConProxi! No pararemos, decimos ¡No al ciberodio!".

Comentario a la noticia "Eritrea, el país del que todo el mundo quiere huir: "Todos tienen miedo, todos son esclavos", publicada en 20 minutos 28 de junio de 2015

The screenshot shows a forum thread with three comments. The first comment by **elio4** says "Es muy sencillo: una lluvia de misiles bien colocados...". The second comment by **forjas** asks "¿Y que hacen sus hermanos africanos? ¿Porqué no hacen nada? ahhh que es para que occidente alga algo ¿no? NO, lo siento que cada pueblo luche por sus derechos.". The third comment by **latardismola** replies to **forjas**: "@forjas luego te lo agradecen con bombas y decapitaciones.". Below the comments is a post from **ProyectoProxi** dated 1 July, stating: "Siguen eliminando comentarios de odio! Merci @20m 20minutos.es/noticia/249894... #ActúaConProxi #stoprumores #nohatespeech".

B) “DERECHOS HUMANOS Y DISCURSO DEL ODIO”

Curso online

Como parte del proyecto, las entidades participantes, juntamente con SOS Racisme, impartieron el curso online “Derechos humanos y discurso del odio”.

El curso se desarrolló del 20 de abril al 20 de mayo de 2015 en la plataforma virtual del Institut de Drets Humans de Catalunya, www.aulaidhc.org. (ver imagen)

Se seleccionó a un total de 30 alumnos de entre 534 candidaturas, lo cual es una clara muestra del interés que despierta la temática del discurso del odio. De los 30 alumnos seleccionados, finalizaron el curso 17 alumnos. El perfil profesional del alumnado correspondía al campo del periodismo, comunicación, derecho, o sociología, entre otros.

Tres unidades componían el curso virtual:

- 1 - ¿Cómo reconocer el discurso del odio? Herramientas para su identificación: componentes, impacto, tipificación legal y análisis del lenguaje (impartido por SOS Racisme)
- 2 - El principio de no discriminación, el racismo, la xenofobia y la intolerancia desde una perspectiva de derechos humanos. Sistemas internacionales de garantía (impartido por Institut Drets Humans de Catalunya)
- 3 - Estrategias para combatir el discurso del odio en Internet. El caso del Observatorio Prox (impartido por United Explanations).



The screenshot shows the website AULAIIDHC.ORG. At the top, there is a navigation bar with the logo and language options (Castellano / Català). Below the navigation bar, there is a banner with an illustration of a person wearing glasses and holding a laptop, with the text: "Los derechos humanos son la mejor arma contra el discurso del odio".

The main content area is titled "Drets humans i discurs de l'odi". Underneath, there is a section for "Discurs de l'Odi" with the following details:

- Inici curs: 20 de abril de 2015
- Final curs: 20 de maig de 2015
- Places limitades: 30
- Preu: A partir de 0 Euros

Below this information, there is a paragraph of text explaining the concept of hate speech and its identification. The text states: "Què entenem per discurs de l'odi? No existeix una única definició acceptada i és que expressions i manifestacions que inciten a l'odi i la intolerància poden ser difícils d'identificar. El discurs de l'odi es basa en arguments dispars, adopta expressions diverses i adquireix diferents nivells de gravetat, des de manifestacions difamatòries fins a discursos que criden obertament a la violència."

Further down, there is another paragraph: "El discurs de l'odi sovint s'empara en la llibertat d'expressió, una llibertat que no és absoluta i està limitada quan topa amb altres drets com la igualtat, el dret a l'honor o la dignitat de la persona. No obstant això, la jurisprudència espanyola s'ha inclinat cap a la protecció de la llibertat d'expressió i ha estat poc procliu a la persecució penal del discurs de l'odi, creant un marc en el qual l'ús d'aquest tipus de discurs amb prou feines troba obstacles, ja que rarament els seus autors afronten alguna conseqüència legal."

On the right side of the page, there is a social media sharing section with buttons for "Me gusta", "Share", "G+1", and "Tweet". Below this is a login form titled "Accès a l'aula." with fields for "Usuari:" and "Contrasenya:" and a button "Accedir a l'aula". There is also a link "Has oblidat el teu usuari i contrasenya?".

At the bottom of the page, there is a footer with the logo of the Institut de Drets Humans de Catalunya and a list of services: "Formació en drets humans", "Recerca en drets humans", and "Incidència pública en drets humans".

C) PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS E INFOGRAFÍAS

A lo largo del proyecto hemos publicado un total de **12 artículos y 9 infografías** con un doble objetivo de concienciación y de difusión de materiales.

Las 9 infografías ⁵



Racistas o tolerantes, ¿Cómo somos los españoles con los inmigrantes?

(Mario López)

Por tierra, mar y aire. La emigración española hoy

(Sergio Marín)

Por desgracia, esto no es un juego. ¿Pasarías tú el test del odio?

(Alex Cabo Isasi)

Más de 27.000 muertes registradas en el Mediterráneo entre 2000 y 2015

(Antonella Perini)

Barreras Anti-Inmigración. 7 muros de Desigualdad

(Elena Couceiro y Almudena Díaz)

El viaje de la inmigración irregular

(Raquel Nogueira)

Cómo ha afectado la crisis en España a la población inmigrada

(Suyan Castelo Branco)

La población gitana y las cifras de la vergüenza

(Silvia Rodríguez Gómez)

El ciberodio

(Pablo Jiménez Arandia)

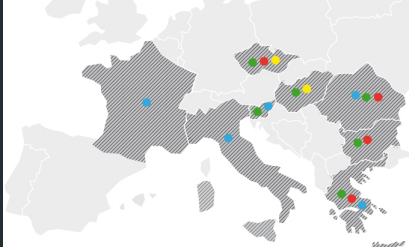
⁵ Diseños gráficos de Stiliana Mitzeva y Ferran Caymel.

Entre 10 y 12 millones de gitanos conforman la mayor minoría étnica de Europa. De ellos, la mitad ha sido víctima de discriminación a causa de su origen étnico.

¿Cómo afecta la discriminación en el día a día de un gitano europeo?



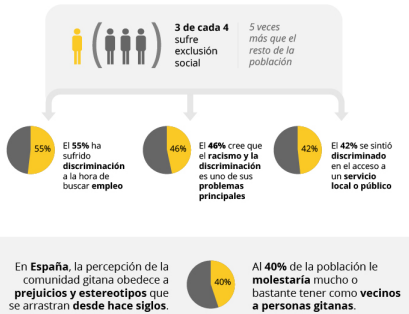
El antigitanismo es insostenible en muchos países europeos



- SEGREGACIÓN ESCOLAR DEL ALUMNADO GITANO**
¿Dónde? República Checa, Bulgaria, Grecia, Hungría, Rumanía, Eslovaquia.
- AGRESIONES RACISTAS, PROGRAMOS, ASESINATOS**
¿Dónde? República Checa, Bulgaria, Grecia, Hungría.
- ESTERILIZACIONES FORZOSAS DE LAS MUJERES GITANAS**
¿Dónde? Hungría, República Checa.
- EXPULSIONES FORZOSAS DE GITANOS**
¿Dónde? Italia, Francia, Eslovaquia, Rumanía, Grecia.

¿Cuál es la situación en nuestro país?

En España viven entre 600.000 y 750.000 gitanos



Fuentes utilizadas para los gráficos sobre Europa:
- La situación de los gitanos en el sur de Europa (2017)
- Agencia de los Derechos Fundamentales (Brno, Hungría)
- Comisión Europea y Programa de Desarrollo de Naciones Unidas.
- Encuesta del Open Society Institute en el pasado de la UE (2002)

Fuentes utilizadas para el gráfico sobre España:
- Diagnóstico Social de la Comunidad Gitana en España (2017)
- IVE - Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (en desarrollo)
- VI Informe sobre Desarrollo Social (2014). Fundación FOESPA
- Encuesta del Open Society Institute en el pasado de la UE (2002)

ACTITUDES HACIA LA INMIGRACIÓN

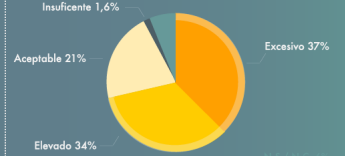
Observatorio Proxi / Infografía / Fuentes: INE, CIS 2014 y 2015

¿QUÉ DECIMOS EN LAS ENCUESTAS?

CREEMOS QUE LA INMIGRACIÓN ES...



¿EL NÚMERO DE INMIGRANTES ES...?



3,6% LA SITUACIÓN COMO UN PROBLEMA ACTUALMENTE

El paro (80%) y la corrupción (50%) son los principales motivos de preocupación.

CUANDO OÍMOS LA PALABRA INMIGRACIÓN NOS VIENE A LA CABEZA...

Las 4 respuestas libres con más porcentaje.



A FAVOR Y EN CONTRA

Aspectos positivos y negativos más destacados.



Y LOS MEDIOS...

La imagen transmitida
Opinión sobre TV, radio y prensa.

Dan una imagen negativa o más bien negativa: 49,4%

Neutral: 18,5%

Positiva o más bien positiva: 21,5%



REALIDAD ESTADÍSTICA vs. PERCEPCIÓN SOCIAL

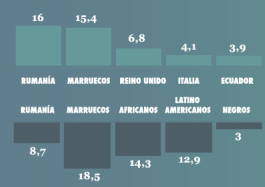
¿Cuántos son?

% sobre total de población 2015



¿De dónde vinieron? ¿De dónde eran?

% sobre total de extranjeros, INE 2015



Cuando se habla de extranjeros pensamos en...

Repuesta espontánea y libre, CIS 2014

UNA SOCIEDAD TOLERANTE...

A LA HORA DE PERMITIR A UNA PERSONA EXTRANJERA VENIR A ESPAÑA, ¿QUÉ IMPORTANCIA DEBERÍA TENER...?

Ver las respuestas más significativas...

- Que esté dispuesto a adaptar el modo de vida del país**
31,4% muy importante
- Que este tenga una cualificación laboral de las que España necesita**
19,3% muy importante
- Que hable castellano o la lengua oficial de la Comunidad autónoma**
17,4% muy importante
- Que sea de piel blanca**
56,3% nada importante
- Que tenga mucho dinero**
41,2% nada importante
- Que sea de un país de tradición cristiana**
37,9% nada importante

En las preguntas de autoevaluación: Identificación, donde 0 es "MUY RACISTA" y 10 "MUY ANTIRACISTA", el 10% se ubica entre el 6 y el 10.



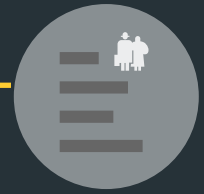
90% de la población se declara **NO RACISTA**

PROXI ACTÚA CONTRA EL CIBERODIO

Gráfico: Ferran Cayml / CC 2015

Galería con algunas de las infografías publicadas (I)

Los 12 artículos



Refugiados

(Dani de Torres y Gemma Pinyol)

La nueva Agenda Europea de Migración: ¿una política europea a la deriva?

(Adrià Rodríguez-Pérez)

La mujer trabajadora inmigrada: principal víctima de la precariedad laboral

(Almudena Díaz Pagés)

Desmontando la islamofobia

(Ana Adela Rubio Moreno)

Samudaripen, el genocidio que nadie quiso escuchar

(José Antonio Moreno y Saúl Roas)

Igualdad y comunidad gitana

(Sara Giménez)

Payo Today o los periodistas frente al espejo

(Pablo Jiménez Arandia)

Aporofobia o el odio a 'los nadies'

(Iris Aviñoa)

La democracia como fundamento y límite de la libertad de expresión

(Bettina Steible)

El sistema de Naciones Unidas para la lucha contra la discriminación y la intolerancia

(Teresa Cortez-Lobao Sineiro)

El papel del Consejo de Europa en la lucha contra el racismo y la intolerancia

(Teresa Cortez-Lobao Sineiro)

La lucha contra el odio y la intolerancia "caso a caso" en el sistema de las Naciones Unidas

(Teresa Cortez-Lobao Sineiro)

Home / Infórmate / Artículos y reportajes

Desmontando la islamofobia

Escrito por [Ana Adela Rubio Moreno](#) el **Jueves, 26 Febrero 2015**

Uno de los principales argumentos de los islamóforos es que el Islam promueve la violencia. Reza Aslan lo rebate. "Hay monjes budistas en Myanmar masacrando a mujeres y niños, ¿promueve el budismo la violencia? Por supuesto que no." La islamofobia se está convirtiendo en una de las mayores amenazas para la convivencia y la cohesión social en Europa.



Kofi Annan, ex Secretario General de la ONU, señaló que cuando el mundo se ve obligado a acuñar un término para nombrar una nueva forma de intolerancia dentro de la sociedad, ello supone un hecho triste y preocupante, y que esto es exactamente lo que ha ocurrido con islamofobia. De acuerdo con el [Consejo de Europa](#) y el [Comité sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial de la ONU](#) entre otros, la islamofobia es una forma de racismo y xenofobia manifestada a través de la hostilidad, exclusión, rechazo y odio contra los musulmanes, sobre todo cuando la población musulmana es una minoría, algo que ocurre con mayor impacto en países occidentales.





Payo Today o los periodistas frente al espejo

Escrito por **Pablo Jiménez Arandia** el **Miércoles, 21 Enero 2015**

Periodistas o no, todos y todas deberíamos tener en cuenta la importancia de los medios de comunicación a la hora de construir y definir nuestra realidad. Existen temas donde los profesionales de la información, en demasiadas ocasiones, no hacemos sino perpetuar situaciones de discriminación hacia determinadas minorías. Así ocurre con los gitanos y las gitanas. A través del humor y la sátira, la campaña Payo Today demuestra lo inadecuadas que resultan algunas de las (malas) prácticas que todavía se utilizan cuando se informa en torno a la comunidad gitana.



En el mes diciembre pasado comenzaron a circular por Twitter titulares sorprendentes: “Cuatro mujeres de etnia paya detenidas por robar en supermercados”, “Iglesias avisa que acabará con la casta paya del ‘78”, “Cae la banda de 14 payos en operativo antidrogas”... ¿Se trataba de una broma? ¿Un nuevo periódico dirigido a gitanos y gitanas quizás? Fuera lo que fuese, ¿por qué se especificaba el adjetivo *payo* en todos los titulares?



3. EL IMPACTO DE PROXI

PROXI se planteó como objetivo general, prevenir la gestación, desarrollo y propagación del discurso del odio contra población migrante y gitana, en los foros de participación de El País, El Mundo, y 20 minutos, periódicos con más audiencia a nivel estatal. Para ello se fijaba dos objetivos específicos: por un lado, identificar, analizar y desmontar los argumentos que alimentan el discurso del odio en Internet; y por otro lado, formar y capacitar en los conocimientos, habilidades y recursos para combatir el discurso del odio en Internet.

Comenzando por el análisis de los objetivos más concretos, en primer lugar, hemos realizado la identificación y análisis de una muestra de 4.777 comentarios en más de 400 noticias sobre inmigración y gitanos. Este monitoreo ha confirmado con datos nuestra idea de que los foros de comentarios están copados por el odio y la intolerancia: en torno al 60% de las intervenciones de usuarios pueden ser calificadas como intolerantes.

Estos datos sirven, por un lado, para alertar y sensibilizar sobre la magnitud del problema; por otro, contribuyen al conocimiento sobre las diferentes formas en que se manifiesta el discurso intolerante: odio, prejuicios, estereotipos, trampas argumentales, racismo de baja intensidad, etc. Este conocimiento es una importante aportación para un enfoque más preciso de la lucha contra el discurso intolerante. El monitoreo no es un fin en sí mismo, monitoreamos para desarrollar acciones más efectivas de respuesta a la intolerancia. Clasificar las diferentes maneras en las que se expresa la intolerancia contra población inmigrada y gitanos, y saber qué tipo de argumentos son más habituales nos permite concentrar nuestros esfuerzos y recursos en aquellas intervenciones que son más necesarias. Así por ejemplo, hemos constatado que el recurso más utilizado para arremeter contra los gitanos son los estereotipos, lo que nos permite volcar nuestros esfuerzos en diseñar intervenciones de sensibilización.

En este sentido y a nivel de difusión, **los posts en los que publicamos periódicamente la clasificación y análisis de comentarios en la web del proyecto www.observatorioproxi.org han tenido casi 10.000 visitas a lo largo del año, con una media de más de 500 visitas por post.**⁶

En cuanto al objetivo de contribuir a desmontar los argumentos que alimentan el discurso del odio en Internet, la experiencia de reflexionar, diseñar y realizar casi **500 intervenciones** en diferentes noticias de El País, El Mundo y 20 minutos nos han aportado nuevas perspectivas y argumentos para contra-argumentar y enfocar nuestras actuaciones en las redes.

Como resultado de esta tarea, hemos recopilado un banco de contra-argumentaciones, clasificado por temáticas, que será de enorme utilidad, especialmente en caso de que tengamos continuidad en el corto o medio plazo.

⁶ Datos web a fecha 8/9/2015.

Nuestra intención es ponerlo a disposición del público en general, y de los activistas que quieran colaborar con nosotros en los foros de comentarios.

El segundo de los objetivos específicos del proyecto era la formación y capacitación para combatir el discurso del odio en Internet. Para este objetivo, hemos realizado dos actividades principales, por un lado, la publicación de artículos e infografías que contribuyen a la creación y difusión de conocimiento, y por otro lado, la impartición de un curso sobre “Derechos Humanos y Discurso del Odio”, con el objetivo de formar activistas interesados en luchar contra la intolerancia en las redes.

Los artículos e infografías, cuyas temáticas ya hemos repasado en la sección anterior, **han recibido en torno a 17.000 y 18.000 visitas, respectivamente, con unas medias de visitas por publicación de casi 1.700**, los artículos, y aproximadamente 2.000, las infografías. Mención especial merecen el artículo dedicado a la aporofobia, con más de 3.700 visitas, y el test del odio, con más de 4.500 visitas.⁷

En cuanto al curso virtual impartido entre abril y mayo sobre “Derechos Humanos y Discurso del Odio”, hay que destacar que se recibieron 534 solicitudes de inscripción, lo que da una muestra del enorme interés que suscita el tema, y por extensión, del enorme potencial existente para generar una red de activistas online. Se seleccionaron 30 participantes, 22 mujeres y 8 hombres, con un grado de satisfacción alta: el 88% de los alumnos valoraron el curso satisfactoria o muy satisfactoriamente. Una de las actividades prácticas del curso consistía en colaborar durante una semana con la estrategia de intervención en las plataformas de comentarios de El País, El Mundo y 20 minutos. Como resultado del curso, algunos de los participantes se han implicado en la iniciativa **#ActúaConProxi**, interviniendo en los foros de comentarios de las noticias. En cuanto al objetivo general de prevenir la gestación, desarrollo y propagación del discurso del odio contra población migrante y gitana, el impacto de nuestra aportación debe entenderse como una contribución más, en el marco de una estrategia global de lucha contra la intolerancia en la que intervienen múltiples proyectos y actores.



Banners web de las campañas

⁷ Datos web a 8/9/2015. No está incluido el último artículo cuya publicación está prevista para la tercera semana de septiembre.

La contribución de PROXI a la tarea de prevención contra el odio se ha desarrollado, como hemos visto en el análisis del cumplimiento de los objetivos concretos, a través de diferentes vías: intervención, análisis, sensibilización, formación, difusión de conocimiento, etc.

La evaluación cuantitativa del impacto de PROXI, en cuanto a este objetivo general, presenta importantes dificultades. Tal y como hemos explicado en el apartado de resultados del proyecto, el nivel de comentario intolerantes se ha mantenido bastante constante a lo largo del proyecto. Ahora bien, no se puede por ello concluir que nuestras casi 500 intervenciones en foros no hayan tenido un impacto positivo.

Nuestro objetivo no son los usuarios intolerantes, sino su potencial audiencia, los lectores medios, ambivalentes, que son eminentemente pasivos en los foros de participación.

Desarrollar sistemas de evaluación del impacto de nuestras intervenciones en este colectivo es una tarea pendiente, y compleja, dada la multiplicidad de factores que pueden tener influencia en la audiencia: la agenda mediática, la redacción de los periodistas, la coyuntura socio-económica, etc.

Para poder comprobar cuantitativamente un impacto en los comentarios de los foros, tal y como apuntábamos en la introducción, será imprescindible lograr la implicación de un grupo importante de activistas para aumentar el porcentaje de discurso tolerante y generar un efecto multiplicador de nuestras intervenciones, y que en última instancia, se genere un círculo virtuoso que cambie, al menos ligeramente, el clima de opinión de los foros.

Desde PROXI hemos iniciado una campaña para crear una comunidad en red para colaborar contra la intolerancia en los foros, con el nombre de **#ActúaconProxi**. Sin embargo, este tipo de iniciativas necesitan más tiempo para desarrollarse, adquirir cierta viralidad, y lograr el impacto deseado. #ActúaconProxi sí ha tenido un impacto inmediato en la denuncia de discurso del odio, consiguiendo que los medios (en especial, 20 minutos) eliminen comentarios de odio denunciados por nosotros.

Si has llegado hasta aquí, es porque tú también quieres hacer algo para detener el discurso del odio en internet.

*Te proponemos **4 acciones** concretas con las que puedes implicarte:*



Combate el odio online



Fórmate



Conoce otras campañas

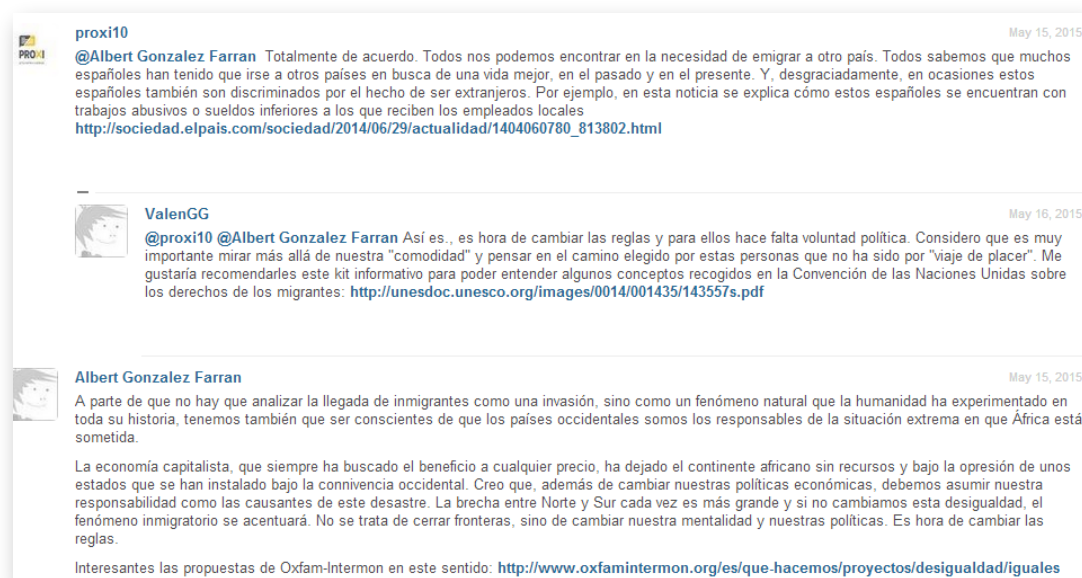


Descarga nuestro software para recopilar comentarios

Propuestas de acción para los cibernautas (captura web)

A nivel cualitativo, sí hemos constatado un impacto claro de nuestras intervenciones en ciertas situaciones. Se ha observado, por ejemplo, cómo nuestras intervenciones facilitan el inicio de un diálogo multilateral sobre los hechos expuestos en el foro de comentarios, que modera el tono del debate.

Además, la publicación de comentarios con un discurso alternativo alienta a otros usuarios a participar.



Comentario a la noticia "España rescata a 145 inmigrantes en sus aguas en las últimas horas", publicada en 20 minutos el 14 de mayo de 2015

En esta misma línea, constatamos que la publicación de los 2 o 3 primeros comentarios con un discurso alternativo por parte de algunos usuarios tiene un claro efecto positivo. Cuando las primeras intervenciones son en positivo, las siguientes tienden a serlo en su mayoría.

Esto parece confirmar lo demostrado en la investigación experimental realizada por la Universidad de Canterbury (Hsueh, M., Yogeewaran, K. and Malinen, 2015), sobre el efecto que un clima de opinión intolerante o tolerante tiene en la expresión de prejuicios. Y nos ofrece una información valiosa acerca de la importancia de tener una capacidad de reacción rápida a las noticias, para tener mayores posibilidades de condicionar el posterior debate.

4. RECOMENDACIONES

Desde PROXI consideramos imprescindible, para la lucha contra el odio y la intolerancia en Internet, la colaboración de medios de comunicación, administración y sociedad civil. Después de más de un año de proyecto, queremos compartir nuestras reflexiones sobre qué iniciativas podrían suponer cierta mejora en esta materia. Algunas de las recomendaciones que a continuación presentamos ya han sido probadas con cierto éxito en otros entornos. Otras son simplemente sugerencias que se originan después de meses de observación de miles de comentarios en los foros. De cualquier manera, estas recomendaciones no han de ser entendidas de manera aislada. Estos tres actores, medios de comunicación, administración, y sociedad civil, deben buscar espacios de comunicación y colaboración para aprovechar sinergias, intercambiar conocimiento desde sus diferentes perspectivas, y generar redes de participación, que permitan una aproximación más completa a la lucha contra el discurso del odio en los foros de los medios de comunicación.

A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación online no son simples intermediarios ajenos al contenido que en su portal vierten los usuarios. Al contrario, tienen una responsabilidad sobre el contenido de los comentarios. Así lo ha confirmado en sentencia de apelación en junio de 2015 el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. En la sentencia Delfi vs Estonia, el Tribunal ha dictaminado que el portal de noticias Delfi es responsable por los comentarios de usuarios en una noticia publicada por el portal. Recomendamos:

1— Repensar los sistemas de moderación de cada medio para hacer más efectivo el control sobre el “odio” en los comentarios de los usuarios. Nos referimos aquí exclusivamente a aquellos comentarios que contienen lenguaje insultante y degradante, incitan a la violencia y/o hacen apología de la violencia. El resto de categorías de comentarios intolerantes: prejuicios, rumores, trampas argumentales, etc., aunque nos puedan parecer personalmente rechazables (especialmente aquellos que están formulados de manera agresiva), deben ser respondidos por medio de la contraargumentación. Aunque es cierto que la moderación no ataja el problema de las expresiones de odio, sino que más bien lo esconde y pasa el problema a otros espacios, consideramos absolutamente necesario que los periódicos no presten su audiencia y su marca de “normalidad” al discurso del odio. Con una moderación efectiva, el discurso del odio seguiría existiendo en otros entornos, pero serán entornos más marginales. Los propios medios de comunicación son conscientes de que sus sistemas de moderación no funcionan. Prueba de ello es que El País ha cambiado dos veces en menos de un año y medio su plataforma de comentarios, y 20 minutos ha eliminado su sistema de auto-moderación (mediante la puntuación de los propios usuarios), que en muchas ocasiones tenía resultados contrarios a los buscados. Según lo observado por PROXI, era

habitual la “invisibilidad” de los comentarios que ofrecían un discurso alternativo o en defensa de los derechos humanos, mientras que comentarios abiertamente racistas a menudo eran puntuados muy positivamente.

Si bien está clara la utilidad y necesidad de la moderación de comentarios en los medios online, no hay evidencias claras de qué clase de moderación es más efectiva en la disminución de discurso del odio. Nuestra observación muestra cómo los sistemas de moderación en los tres medios analizados son insuficientes. Un número de comentarios es borrado por el moderador pero muchos más pasan los filtros de la moderación y acaban publicados, tal y como refleja el dato de nuestro observatorio de que alrededor de un 10% de comentarios analizados es “odio”.

Hay muchas fórmulas posibles: permitir el anonimato o exigir al usuario que se identifique; moderación anterior o posterior a la publicación del comentario; etc. Algunas webs de noticias (a nivel internacional, Reuters ⁸, Chicago Sun Times,) han optado incluso por cerrar la posibilidad de comentar, alegando que existen otros espacios online para el debate de las propias noticias (p.ej. en las redes sociales Twitter, Facebook, Google+, etc.). Pero no existen a día de hoy evidencias claras de que una fórmula funcione mejor que otra. No obstante, de acuerdo con la Asociación Mundial de Periódicos y Editores de Noticias, sí existen ciertas prácticas que podrían contribuir a una moderación más efectiva (K.A. Heatherly, A.L. Fargo & J.A. Martin, 2014):

- Establecer un sistema de identificación de usuarios realmente fiable.⁹
- Destacar comentarios que contribuyan a un debate argumentado y razonado.
- Recordar las normas de uso en los propios hilos de comentarios. En ocasiones, informar directamente al usuario de las razones por las cuales se ha eliminado un comentario suyo.
- Fomentar la participación de los periodistas en los foros
- Introducir abiertamente en los foros el debate sobre los sistemas de moderación y los límites de la libertad de expresión.
- En determinadas noticias, limitar la posibilidad de “comentar” a una batería de comentarios a seleccionar, con formato de “encuesta”. Aunque los usuarios puedan elegir comentarios que expresen rechazo a la inmigración, estos podrían ser formulados de manera menos agresiva.

Desde PROXI, sugeriríamos, además, trasladar los criterios que guían la selección de “cartas al director” a la gestión de comentarios de los foros, primando la calidad frente a la cantidad. Una vía que no supondría un aumento de costes económicos para los diarios, sería establecer diariamente una selección de noticias abiertas a comentarios, incluso con un horario limitado para participar, para poder realizar una moderación de calidad.

2— Reforzar y formar a los equipos de moderación de comentarios. Son necesarios recursos y efectivos adicionales para gestionar la enorme cantidad de comentarios, más

⁸ <http://blogs.reuters.com/greatdebate/2014/11/07/editorsnotereader-comments-in-the-age-of-social-media>

⁹ http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/11/09/actualidad/1384031991_094308.htmlhttp://elpais.com/elpais/2015/03/24/actualidad/1427229587_101365.html

allá de la moderación por parte de una empresa externa o mediante programas informáticos. No existe a día de hoy un software que logre una moderación automática suficiente. Un equipo humano es indispensable para esta tarea. Tal y como apuntamos en el punto anterior, el elevado número de comentarios de odio o que fomentan el odio detectado por PROXI pone en evidencia la necesidad de reforzar los equipos de moderación y formarlos en los aspectos legales que afectan a los comentarios online, como la responsabilidad de los intermediarios por los comentarios difamatorios o que inciten al odio online.

3— Seguir las recomendaciones de los Colegios de Periodistas en el tratamiento de la diversidad cultural. La representación de un colectivo en la noticia misma configura la percepción de los lectores sobre el mismo. En concreto, tal y como recomienda la “Guía sobre el Tratamiento de la Diversidad Cultural en los Medios de Comunicación” del Colegio de Periodistas de Catalunya, las noticias no deben “potenciar las informaciones negativas ni sensacionalistas. Debe evitarse la creación de conflictos y dramatizarlos”. La utilización de terminología relacionada con fenómenos naturales como “avalancha”, “oleada” u o “marea” para referirse al fenómeno migratorio, desaconsejada por los propios Colegios de Periodistas, sigue siendo habitual, tal y como hemos podido comprobar a lo largo del proyecto PROXI. El uso de estos términos contribuye a reforzar la idea de descontrol, sobredimensionando el problema de la inmigración irregular, creando alarma social, y contribuyendo a generar en la opinión pública la “psicosis de la invasión”¹⁰. Esto es especialmente recurrente en la redacción de noticias relacionadas con las vallas de Ceuta y Melilla. Asimismo, la recomendación de “No se debe incluir en la información el grupo étnico, el color de la piel, el país de origen, la religión o la cultura si no es estrictamente necesario para la comprensión global de la noticia” suele ser cumplida en la redacción de los titulares, pero es frecuentemente ignorada en el cuerpo de la noticia.

4— Establecer mecanismos de colaboración y comunicación con entidades dedicadas a la lucha contra la intolerancia. Aunque el día a día de trabajo contrarreloj de los medios deja poco espacio para otras actividades que no sean las periodísticas, consideramos que conocer el punto de vista de estos organismos sobre el problema del odio en sus foros de comentarios podría tener un impacto positivo en su imagen corporativa.

A LA ADMINISTRACIÓN

La lucha contra el discurso del odio y la discriminación no puede dejarse exclusivamente en manos de la sociedad civil. La administración tiene el deber de velar por la convivencia entre los ciudadanos.

¹⁰ Hay gran variedad de autores que critican estas elecciones léxicas en los medios de comunicación. Entre otros, ver: Ricard Zapata-Barrero y Teun A. van Dijk (editores). 2007. “Discursos sobre la inmigración en España. Los medios de Comunicación, los parlamentos y las administraciones”. Barcelona: Fundació CIDOB.

Desde la posición privilegiada que ostenta, tiene la capacidad de impulsar iniciativas que fomenten la tolerancia en la sociedad y que contribuyan a la lucha contra el discurso del odio.

Recomendamos:

1— Impulsar iniciativas que luchen contra el discurso intolerante en Internet. Este tipo de proyectos e iniciativas tiene importantes dificultades para encontrar fuentes de financiación privadas, especialmente cuando son llevados a cabo por pequeñas organizaciones. Nos encontramos en una coyuntura de escasez de recursos públicos, pero consideramos que la lucha contra la discriminación debe ser prioritaria, porque invertir en convivencia es la inversión más rentable para una sociedad, y porque la propia Constitución establece la responsabilidad de los poderes públicos en la promoción de las condiciones para que el principio de igualdad y no discriminación sea real.

2— Desarrollar campañas de concienciación sobre las consecuencias e impacto de la utilización del discurso del odio online. Internet es todavía un medio joven, y parece persistir la percepción de que lo que ocurre en la red no tiene consecuencias en el mundo real. La realidad es la contraria, la potencial viralidad de un mensaje en internet, lo convierte en más peligroso y dañino que un mensaje normal, por la facilidad y rapidez de propagación. Así por ejemplo, la propagación en Internet de rumores que promueven prejuicios, puede tener consecuencias importantes en términos de discriminación efectiva en múltiples situaciones.

3— Fomentar la formación y capacitación en la identificación del discurso del odio, dirigida a periodistas, community managers, jóvenes internautas, etc., e informar sobre las vías para denunciarlo.

4— Promover un mapeo exhaustivo de la presencia del discurso intolerante en Internet, que incluya no sólo los foros de participación de medios digitales, sino también redes sociales como Twitter o Facebook, donde según los estudios disponibles a nivel internacional se está produciendo una gran incidencia del discurso intolerante. Actualmente se almacenan y analizan enormes cantidades de datos con próopsitos comerciales o de seguridad. Dedicar una mínima parte de ese esfuerzo al análisis de Big Data para el estudio del discurso intolerante, supondría un avance importante para entender su desarrollo.

5— Impulsar investigaciones analíticas y experimentales rigurosas sobre el impacto de estrategias para la reducción de prejuicios aplicables a entornos diversos, y en concreto, al entorno online.

6— Facilitar y promover la entrada a centros educativos de entidades que luchan por la no discriminación con el objetivo de impartir talleres, charlas, u otras actividades formativas que fomenten los valores de tolerancia e inclusión, y luchen contra prejuicios

y estereotipos. La formación y concienciación de niños y jóvenes es la base para una buena convivencia.

7— Reforzar los cuerpos especializados en la lucha contra el discurso del odio con más efectivos y recursos, como el Servicio de Delitos de Odio y Discriminación de la Fiscalía, tomando como referencia la lucha contra la Violencia de Género.

A LA SOCIEDAD CIVIL

En la práctica, es la sociedad civil la que está en la vanguardia de la lucha contra la discriminación. Fiscaliza la labor de las instituciones y tiene la capacidad de lograr cambios en los medios de comunicación.

Recomendamos:

1— Trabajar en red, organizarse y coordinar estrategias para lograr la movilización y participación de activistas online. Dada la precariedad de recursos con la que nos movemos habitualmente, es absolutamente necesario aprovechar sinergias y espacios de colaboración entre las organizaciones que trabajamos por la no discriminación.

2— Llevar las campañas por la tolerancia, por la diversidad, anti-rumor, anti-racistas, etc. a aquellos espacios online que están copados por el discurso más reacio a la diversidad e intolerante. El discurso anti-inmigración o anti-gitano tiene en Internet un espacio de difusión privilegiado, pero también lo tiene el discurso tolerante. Se ha de salir del área de confort de los entornos tolerantes, perder el miedo a los trolls, y no permitir que se apropien de determinados espacios online, en una dinámica de espiral del silencio.

3— Desarrollar campañas innovadoras y creativas para el espacio online. La saturación de información que caracteriza Internet nos obliga a difundir mensajes diferentes y a renovarnos constantemente para conseguir el impacto y difusión deseada. Hemos de desarrollar acciones y campañas que, en principio, se escapan de las maneras de comunicar que controlamos.

4— Tener en consideración que las estrategias e intervenciones más efectivas son aquellas que promueven una regulación autónoma de los prejuicios, no por presiones o controles externos. Una regulación de prejuicios autónoma se produce cuando la persona siente que su comportamiento procede más de sus reflexiones o decisiones personales que de la presión social. Por ello, consideramos que las intervenciones han de ser sutiles, dejar espacio para la reflexión de los interlocutores, y no utilizar acusaciones de racismo ni mensajes explícitos sobre supuestas normas sociales de comportamiento, que pueden producir el efecto contrario al deseado.

5— Concienciar del impacto potencial de nuestros comentarios online en otros lectores. Como miembros de la comunidad online, todos somos responsables de promover unos hábitos civilizados de comportamiento en las redes, para crear espacios de debate constructivos, sea en defensa de unas ideas o de otras.

6— Presionar a los medios de comunicación para que hagan respetar sus propias normas de uso en sus foros de participación. Desde PROXI, hemos comprobado que algunas de nuestras demandas de retirada de comentarios denigrantes han tenido éxito.

7— Presionar a los poderes públicos para que intervengan en los casos más flagrantes de odio, aprovechando el potencial de las redes.

8— Promover el intercambio de conocimientos y búsqueda de buenas prácticas a nivel estatal e internacional, en la línea de trabajo de la Red de Ciudades Interculturales (RECI) y de la red de ciudades europeas Communication for Integration (C4i).



*Intervención
en la campaña
#nohate*

5. CONCLUSIONES. EL FUTURO DE PROXI

El concepto de discurso del odio es un concepto en constante discusión tanto a nivel jurídico, como a nivel del uso político o periodístico de la expresión. Este debate está estrechamente vinculado con el debate sobre los difusos límites de la libertad de expresión.

Aunque no es el objetivo de PROXI posicionarse con un sentido más amplio o más estricto del concepto de discurso del odio, sí queremos manifestar nuestra inclinación por la defensa de un derecho a la libertad de expresión lo menos restringido posible por medios jurídico-penales. El recurso al derecho penal consideramos que debe ser excepcional, y probablemente limitado a la incitación a la violencia, a riesgo de caer en una dinámica del “derecho penal del enemigo”.

Esta visión no implica, sin embargo, que no haya que hacer nada contra todo ese discurso que, sin ser susceptible de intervención penal, alimenta la discriminación y la hostilidad hacia determinados colectivos. Consideramos que este tipo de discurso merece una respuesta ciudadana, y por eso, diseñamos una estrategia basada en la intervención y la contra-argumentación, en un espacio donde prolifera el discurso intolerante. Tenemos la convicción de que es necesario trasladar el esfuerzo de tantas campañas anti-racistas a un espacio como el de los foros de comentarios de los medios de comunicación, donde la intolerancia es mayoritaria.

Según el análisis de la muestra de casi 5.000 comentarios analizada por nuestro observatorio en El País, El Mundo y 20 minutos, estos diarios albergan, en las plataformas de participación de sus noticias sobre inmigración y gitanos, casi un 60% de comentarios intolerantes, que fomentan el discurso del odio a través de insultos, comentarios vejatorios, rumores, prejuicios, trampas argumentales, etc. Sólo el 11,47% de la muestra analizada son comentarios tolerantes. Si las encuestas de actitudes hacia la inmigración del CIS nos presentan un escenario en el que alrededor de un tercio de la sociedad se muestra, en mayor o menor medida, reactivo a la inmigración, ¿por qué existe esta sobre-representación de la intolerancia en los foros de participación de estos diarios? Y lo que es más importante, ¿puede este clima de opinión tener consecuencias indeseadas, más allá de la pobre imagen que ofrecen de los medios analizados? Lo cierto es que, según algunos estudios académicos (Hsueh, M., Yogeeswaran, K. & Malinen, S., 2015), los comentarios de los usuarios pueden tener incluso más influencia en la opinión de algunos lectores que los propios editores de contenido, porque en general, los lectores de comentarios los utilizan para calibrar la opinión pública y reafirmar su posición o reubicarla.

No existen fórmulas ni soluciones mágicas contra el discurso intolerante. De una manera u otra, estará presente en la sociedad. Ahora bien, sí podemos aspirar a conseguir que, al menos, no campe a sus anchas en foros amparados por la imagen de marca y de normalidad de los medios de comunicación más leídos del Estado. Desde PROXI, consideramos que se debe hacer un esfuerzo por cambiar el clima de opinión reinante en esos foros, porque lograr un **entorno online constructivo y tolerante es mucho más efectivo que la presión social o las normas explícitas.**

¿Cuál ha sido la aportación de PROXI hasta ahora? Hemos hecho una labor importante de sensibilización haciendo sonar las alarmas con la publicación de datos concretos de la magnitud del problema. También hemos conseguido resultados prometedores en la tarea de cambiar el clima de opinión de los foros, condicionando positivamente los comentarios de determinadas noticias cuando hemos sido los primeros en comentar y hemos conseguido generar cierto debate constructivo con otros usuarios.

Pero, ¿puede PROXI por sí solo lograr un viraje general de opinión en los foros de participación de las noticias? Obviamente, no. PROXI puede ejercer de banderín de enganche con sus intervenciones, pero para lograr nuestro objetivo necesitamos trabajar en red con activistas comprometidos a nivel individual y con otras organizaciones y asociaciones que defienden los derechos humanos y el valor de la diversidad. Hemos puesto en marcha una estrategia, #ActúaConProxi, con este propósito. Pero este tipo de iniciativas necesitan más tiempo y más recursos para consolidarse. Por esta razón, entendemos que sería una lástima que este proyecto no tuviera continuidad, ya sea a nivel estatal, autonómico o local. La puesta en marcha de cualquier iniciativa de este tipo es la fase del proyecto que más energías y recursos consume. Una vez que el proyecto ha echado a andar y ha comenzado a funcionar con fluidez, la experiencia y el conocimiento acumulado optimizan los procesos y se maximiza la posibilidad de obtener el impacto deseado.

En caso de encontrar financiación a corto o medio plazo, PROXI debería volcar gran parte de sus recursos en desarrollar y optimizar la iniciativa #ActúaConProxi. Es preciso generar una red lo más extensa posible de colaboradores por medio de la adhesión tanto de activistas individuales como de otras organizaciones (SOS Racismo, CEAR, instituciones adheridas a la Xarxa Anti-Rumors y a la Red de Ciudades Anti-Rumores, etc.), estableciendo sistemas de coordinación y comunicación para maximizar el impacto de la estrategia general y de acciones colaborativas concretas. En esta misma línea de actuación, sería interesante poner a disposición de los activistas una recopilación de contra-argumentaciones y una guía que recoja las líneas estratégicas de intervención, que han de estar diseñadas desde la perspectiva, ya expresada, de que las intervenciones más efectivas son las que buscan una regulación autónoma de los prejuicios a través de una persuasión más indirecta. Las intervenciones deben contribuir a generar un debate constructivo, evitando la confrontación y las acusaciones de racismo u otras descalificaciones similares. Para no ser contra-productivos, las intervenciones deben ser sutiles y dejar espacio para la reflexión de los interlocutores. No se trata tanto de “ganar” un debate, como de aportar información y perspectivas que generen dudas y cierto conflicto interno en los interlocutores. No se puede esperar que quien realiza un comentario intolerante por la mañana, nos dé la razón al mediodía. Pero sí podemos lograr romper el círculo vicioso de la intolerancia en los foros inclinando, siquiera mínimamente, el clima de opinión de un hilo concreto de comentarios, que en última instancia es la manera más efectiva de influir en los lectores ambivalentes. Además de la colaboración con otros activistas y organizaciones, sería vital encontrar vías de comunicación fluida con los medios de comunicación objeto del Observatorio.

Son ellos los actores que controlan el contexto del discurso: el acceso, los participantes, el tiempo, el estilo, las normas, etc., y los que más pueden aportar en el sentido de cambiar el clima de opinión y el estilo comunicativo de los foros.

Muchos activistas nos han sugerido que sería deseable extender las actividades de PROXI, por un lado, a Twitter, en la medida en que constituye actualmente el espacio de opinión online por excelencia; y por otro lado, a otros grupos destinatarios del discurso del odio como el colectivo LGTB, los judíos, las personas sin hogar, etc..

Para ello, evidentemente, serían necesarios muchos más recursos de los que hasta el momento hemos podido disponer.

Mientras tanto, en la actual coyuntura, en la que vivimos la peor crisis de refugiados desde la II Guerra Mundial, con miles de personas que huyen de guerras y estados en descomposición, cualquier esfuerzo por contribuir a un clima de tolerancia es poco. Desde PROXI, desde luego, continuaremos, de una u otra manera, contribuyendo en esta labor de combatir la intolerancia en las redes.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez-Gálvez, Javier (2014). «El consumo de medios informativos y las actitudes hacia los inmigrantes». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 145: 3-24. (<http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.145.3>)
- Bazzaco, E. y Guarro Picart, B. (2015). ¿Cómo reconocer el discurso del odio? Herramientas para su identificación: componentes, impacto, tipificación legal y análisis del lenguajes. Proyecto PROXI.
- British Future (2014). How to talk about immigration. (briefly) Disponible en: <http://www.britishfuture.org/wp-content/uploads/2014/11/How-to-Talk-About-Immigration-briefly.pdf>
- Callamard, A. (2015) Comments and Recommendations on ECRI General Policy Recommendation No. 15 on Combating Hate Speech. Global Freedom of Expression. Columbia University
- Cea D'Ancona, M.A. y Valles Martínez, M.S. (2013) Evolución del Racismo, la Xenofobia y Otras Formas Conexas de Intolerancia en España. Informe 2013. Oberaxe. Secretaría General de Inmigración y Emigración del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Chaudhry, Irfan (2015). #Hashtagging hate: Using Twitter to track racism online. *First Monday*, Volume 20, Number 2. European Programme for Integration and Migration (2014). Telling our stories: communicating migration. Disponible en: http://www.epim.info/wpcontent/uploads/2014/06/EPIM_briefing_Telling-our-stories.pdf
- Gagliardone, I., Gal, D., Alves, T., Martínez, G. (2015) Countering Online Hate Speech. UNESCO Series on Internet Freedom. UNESCO Publishing
- Hsueh, M., Yogeewaran, K. and Malinen, S. (2015), "Leave Your Comment Below": Can Biased Online Comments Influence Our Own Prejudicial Attitudes and Behaviors? *Human Communication Research*. doi: 10.1111/hcre.12059
- Hughey, M. W., & Daniels, J. (2013). Racist comments at online news sites: A methodological dilemma for discourse analysis. *Media, Culture & Society*, 35, 332–347. doi:10.1177/0163443712472089
- K.A. Heatherly, A.L. Fargo & J.A. Martin (2014) Anonymous Online Comments: the Law and Best Media Practices from Around the World. International Press Institute
- Lakoff, G. (2008). *The Political Mind. A cognitive scientist's guide to your brain and its politics*. Penguin Books; pgs. 133-162
- Legault, L., Gutsell, J. N., & Inzlicht, M. (2011). Ironic effects of antiprejudice messages: How motivational interventions can reduce (but also increase) prejudice. *Psychological Science*, 22, 1472–1477. doi:10.1177/0956797611427918.
- Masip, P. (2010) Comentarios de las noticias: la pesadilla de los cibermedios. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/15943/1/Anuario-ThinkEPI-2011-106-111-Masip.pdf>
- Noelle-Neumann, E. (1995) *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Paidós. Barcelona
- Ruiz, Masip, Micó, Díaz Noci, y Domingo (2010) Conversación y democracia. Análisis de los comentarios de los lectores en la prensa digital catalana. *Comunicación y Sociedad*. Vol. XXIII, Núm. 2, 2010, pp. 7-39.
- Secretaría de Estado y Seguridad. Gabinete de Coordinación y Estudios (2014) Informe sobre incidentes relacionados con los delitos de odio en España. Ministerio del Interior; disponible en http://explotacion.mtin.gob.es/oberaxe/inicio_descargaFichero?bibliotecaDatold=4064
- Van Dijk, T.A. (2007) Discurso racista. En: Juan José Igartua & Carlos Múñiz (Eds.), *Medios de comunicación y sociedad*. (pp. 9 - 16). Ediciones Universidad de Salamanca, 2007



Créditos

Diseño gráfico de las infografías y el informe final: FERRAN CAYMEL

Textos: ALEX CABO - LAIA TARRAGONA - ORIOL VALLÈS

Observación: ORIOL VALLÈS - SAMIRA SHABAN

Informe disponible en: <http://observatorioproxi.org/>